

## SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR PARTE DEL MINISTERIO DEL TRABAJO – SEGUNDO SEMESTRE DE 2019-

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011–Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del seguimiento a la atención que el Ministerio del Trabajo dio en el segundo semestre de 2019 a las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** de la ciudadanía.

Dicho seguimiento se fundamentó en la labor que realizan los Grupos de Atención al Ciudadano, las dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales, verificando aleatoriamente peticiones contestadas y en trámite. Igualmente, se analizaron los informes de atención al ciudadano publicados en la página Web del Ministerio, la información allegada por la Subdirección Administrativa y Financiera del aplicativo SISECI y del Gestor Documental.

### 2. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El Derecho de Petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que eleven los ciudadanos, ya sean quejas, manifestaciones, reclamos o consultas, por cuanto toda actuación que inicie una persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición sin que sea necesario invocarlo, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup>.

Para que exista una mayor claridad sobre los términos empleados en las solicitudes de los ciudadanos, a continuación, se presenta el significado de la sigla **PQRSD**:

**Peticiones:** Son las presentadas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en la que se persigue el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, la atención de una consulta y/o la expedición de copias de documentos.

**Queja:** Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de la Entidad, conductas irregulares de sus funcionarios en el marco del cumplimiento de sus funciones.

**Reclamo:** Expresión de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Recomendación que formula el ciudadano, dirigida a generar mejora en el cumplimiento de la labor institucional.

**Denuncia:** Puesta en conocimiento de las conductas de los funcionarios que hayan incurrido en posible incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos extralimitación de sus funciones, entre otros y que comporte su presunta responsabilidad.

---

<sup>1</sup> Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### 3. OBJETIVO Y ALCANCE

Verificar si las PQRSD presentadas en el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2019, a través de los canales del Ministerio, fueron recibidas y atendidas con oportunidad por las dependencias, así mismo, formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, en aras del mejoramiento continuo de la Entidad y del fortalecimiento de la confianza del ciudadano con el Ministerio del Trabajo. Es de aclarar, que los canales de atención al ciudadano que existen en el Ministerio del Trabajo son: escrito, virtual, presencial y telefónico.

### 4. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

El seguimiento inició con memorando 08SI202015000000003364 del 19 de febrero de 2020 enviado al Subdirector Administrativo y Financiero con copia a la Secretaría General y a las Coordinadoras del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, donde se les comunicó acerca de la actividad a realizar y se requirió la información necesaria para adelantar la labor.

Así mismo, se enviaron correos electrónicos el 27 y 28 de febrero de 2020 a 28 Direcciones Territoriales y a 2 Oficinas Especiales<sup>2</sup> y el 5 de marzo a 8 dependencias del Nivel Central<sup>3</sup>; adjuntándoles archivo en Excel con la relación de las PQRSD allegadas a través del Gestor Documental-**canal escrito**, que se encontraban sin respuesta, para el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2019. Al respecto, es de precisar que, la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental, informó que las DT de Amazonas, Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada no poseen conectividad para la instalación del programa y la O.E. de Buenaventura no posee la infraestructura para iniciar la operación.

De otra parte, se remitió un correo electrónico el 11 de marzo de 2020, a los Inspectores de los CADES Fontibón, Suba, Gaitana y Muzú, quienes atienden el **canal presencial**, solicitándoles la agenda de un mes seleccionado aleatoriamente, para verificar la información suministrada por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano de la DT Bogotá.

Para el análisis del **canal virtual** se tuvo en cuenta el correo electrónico recibido de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano el 25 de marzo de 2020, mediante el cual adjuntaba el vínculo para acceder a la información tanto del Nivel Central como de las DT/OE. El **canal telefónico** se analizó teniendo en cuenta los informes trimestrales publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano en la página web de la entidad.

Es de aclarar que Oficina de Control Interno **no pudo** determinar la gestión frente a las QRSD de los canales Escrito, Presencial y Telefónico debido a que todas son las solicitudes son catalogadas como **Peticiones**, sin considerar la clasificación de las **Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, las cuales deben ser analizadas de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

---

2 DT: Antioquia, Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, César, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guajira, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca). OE: Barrancabermeja y Urabá-Apartadó.

3 NC: Despacho Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección, Dirección Generación y Protección del Empleo y Subsidio Familiar, Dirección de IVC, Gestión Documental, Grupo de Trabajo Archivo Sindical, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Inspección y Subdirección de Pensiones Contributivas.

A continuación, se presenta el número de Peticiones recepcionadas (570.742) en el segundo semestre de 2019, a través de los cuatro canales, así como las muestras seleccionadas para el seguimiento:

| CANAL DE ATENCIÓN | PETICIONES RECEPCIONADAS | MUESTRA SELECCIONADA |           |
|-------------------|--------------------------|----------------------|-----------|
|                   |                          | CANTIDAD             | %         |
| Escrito           | 130.861                  | 13.269               | 10        |
| Virtual           | 8.913                    | 1.229                | 14        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>139.774</b>           | <b>14.498</b>        | <b>10</b> |
| Presencial        | 139.194                  |                      |           |
| Telefónico        | 291.774                  |                      |           |
| <b>TOTAL</b>      | <b>430.968</b>           |                      |           |

Nota: Para verificar la atención prestada solo se tuvieron en cuenta los canales factibles de seleccionar muestras aleatorias.

Con base en lo anterior se procedió al análisis, obteniendo los siguientes resultados:

#### 4.1. CANAL ESCRITO

El procedimiento que permite adelantar la atención por parte de este canal se encuentra documentado en el SIG con el Código GSC-PD-01 Versión 2.0 del 9 de mayo de 2014; su objetivo es tramitar adecuada y oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos ante el Ministerio del Trabajo.

Es de precisar que, el seguimiento al trámite interno dado a las Peticiones presentadas por el canal escrito del Ministerio del Trabajo se efectuó considerando los términos contemplados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, que señala:

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...”*

Frente a este canal y teniendo en cuenta la información allegada por el Grupo de Gestión Documental, se procedió a extraer las solicitudes que aparecían en el Gestor Documental-GD sin trámite, con el fin de remitir por correo electrónico a 28 DT, 2 OE y 8 dependencias del Nivel Central, el listado de estas para que informaran la gestión realizada. Una vez se recibieron las respuestas **se observó** lo siguiente:



| DEPENDENCIA<br>/DT/OE | PETICIONES<br>SIN<br>RESPUESTA<br>EN EL GD | RESPONDIERON |    | PETICIONES ANALIZADAS POR LA<br>DEPENDENCIA |     |                  |      | COMENTARIOS  |
|-----------------------|--|--------------|----|---|-----|------------------|------|--|
|                       |  | SI           | NO | CANTIDAD                                    | %   | SIN<br>RESPUESTA | %    |  |
| Antioquia             | 197  |              | X  |   |     |                  |      |  |
| Arauca                | 645  |              | X  |   |     |                  |      |  |
| Atlántico             | 4.762                                      |              | X  |   |     |                  |      |  |
| Bogotá                | 3.307                                      | X            |    | 871   | 26  | 93               | 11   | LA DT envió correo el 6 de marzo. Las 93 solicitudes sin respuesta fueron trasladadas a la dependencia competente.   |
| Bolívar               | 3.344                                      |              | X  |   |     |                  |      |  |
| Boyacá                | 2.066                                      | X            |    | 2.066                                       | 100 | 29               | 1    | A través de correo electrónico del 11 de marzo, la DT dio respuesta donde se observó que 29 solicitudes no poseen información sobre el trámite dado.   |
| Caldas                | 1.290                                      | X            |    | 1.290                                       | 100 | 7                | 0,54 | La DT remitió la respuesta por correo electrónico el 12 de marzo, donde comunicó que de 7 peticiones sin respuesta, 3 fueron anuladas.   |
| Caquetá               | 140  |              | X  |   |     |                  |      |  |
| Casanare              | 1.142                                      |              | X  |   |     |                  |      |  |
| Cauca                 | 1.120                                      | X            |    | 1.120                                       | 100 |                  |      | Se recibió respuesta el 12 de marzo, donde se adjuntó el archivo diligenciado, observando que la mayoría son documentos de apoyo.  |
| César                 | 2.203                                      | X            |    | 599   | 27  |                  |      | Mediante correo electrónico del 12 de marzo, remitieron un avance de las peticiones, dentro de las cuales se observó que en su mayoría son solicitudes que no requerían respuesta porque algunas se atendieron directamente y otras son documentos de apoyo. |



| DEPENDENCIA<br>/DT/OE                                    | PETICIONES<br>SIN<br>RESPUESTA<br>EN EL GD | RESPONDIERON |    | PETICIONES ANALIZADAS POR LA<br>DEPENDENCIA |     |                  |     | COMENTARIOS   |
|--|--|--------------|----|---|-----|------------------|-----|---|
|  |  | SI           | NO | CANTIDAD                                    | %   | SIN<br>RESPUESTA | %   |   |
| Chocó  | 464  |              | X  |   |     |                  |     |   |
| Córdoba  | 1.092                                      | X            |    | 1.092                                       | 100 |                  |     | Se recibió correo electrónico el 12 de marzo.   |
| Cundinamarca   | 2.071                                      |              | X  |   |     |                  |     |   |
| Despacho<br>Viceministro<br>Relaciones<br>Laborales      | 50   |              | X  |   |     |                  |     | A la fecha de emitido este informe no se había recibido respuesta por parte del funcionario encargado.  |
| Dirección<br>Generación<br>Empleo y<br>Subsidio Familiar | 43   | X            |    | 43  | 100 | 6                | 14  | En correo electrónico del 9 de marzo, dieron respuesta, informando que las 6 peticiones son respuestas proyectadas enviadas al Viceministerio de Empleo.  |
| Dirección de IVC   | 78   | X            |    | 78  | 100 |                  |     | Mediante correo del 5 de marzo, el encargado informó que estas peticiones corresponden a expedientes, por lo que están archivadas.  |
| Gestión<br>Documental                                    | 159  | X            |    | 159   | 100 | 159              | 100 | En correo del 10 de marzo, la funcionaria encargada relacionó las planillas donde dichos radicados fueron trasladados a las dependencias competentes.   |
| Guajira  | 718  |              | X  |   |     |                  |     |   |
| Grupo Archivo<br>Sindical                                | 237  | X            |    | 237   | 100 |                  |     | Por correo electrónico del 8 de marzo, el funcionario comunicó que esas solicitudes son memorandos de traslados de los depósitos de registros de organizaciones sindicales que se deben archivar en el Grupo de archivo sindical. |



| DEPENDENCIA<br>/DT/OE    | PETICIONES<br>SIN<br>RESPUESTA<br>EN EL GD | RESPONDIERON |    | PETICIONES ANALIZADAS POR LA<br>DEPENDENCIA |     |                  |    | COMENTARIOS  |
|--------------------------|--|--------------|----|---|-----|------------------|----|--|
|                          |  | SI           | NO | CANTIDAD                                    | %   | SIN<br>RESPUESTA | %  |  |
| Huila                    | 2.490                                      |              | X  |   |     |                  |    |  |
| Magdalena                | 1.590                                      | X            |    | 904   | 57  |                  |    | La DT envió correo el 17 de marzo, adjuntando 904 peticiones, de las cuales a 352 se les dio trámite y 552 correspondían a paz y salvos y documentos para archivar en expedientes de las empresas.               |
| Meta                     | 2.173                                      | X            |    | 656   | 30  |                  |    | Mediante correo electrónico del 10 de marzo la DT envió avance del seguimiento realizado a las peticiones, donde se observó que de las 656, 126 eran solicitudes que se atendieron directamente.                 |
| Nariño                   | 792  |              | X  |   |     |                  |    |  |
| Norte de Santander       | 2.401                                      |              | X  |   |     |                  |    |  |
| Oficina Asesora Jurídica | 7  | X            |    | 7   | 100 | 2                | 29 | El funcionario encargado informó (correo del 10 de marzo) que 2 peticiones no están a su cargo, que deben estar en el grupo de consultas.  |
| O.E. Barrancabermeja     | 1.591                                      |              | X  |   |     |                  |    |  |
| O.E. Urabá-Apartadó      | 1.317                                      | X            |    | 142   | 11  |                  |    | Se recibió correo electrónico de parte de la DT, el 13 de marzo.   |
| Putumayo                 | 393  | X            |    | 393   | 100 |                  |    | El funcionario encargado manifestó en un correo del 13 de marzo, que las peticiones corresponden a documentos de apoyo, solicitudes de permiso, invitaciones, novedades y no todas requieren radicado de salida. |



| DEPENDENCIA<br>/DT/OE  | PETICIONES<br>SIN<br>RESPUESTA<br>EN EL GD | RESPONDIERON |    | PETICIONES ANALIZADAS POR LA<br>DEPENDENCIA |           |                  |          | COMENTARIOS   |
|--|--|--------------|----|---|-----------|------------------|----------|---|
|  |  | SI           | NO | CANTIDAD                                    | %         | SIN<br>RESPUESTA | %        |   |
| Quindío  | 1.184                                      | X            |    | 1.101                                       | 93        | 139              | 13       | Se recibieron correos electrónicos el 6 y 13 de marzo, donde relacionaron las peticiones tramitadas.  |
| Risaralda  | 2.834                                      |              | X  |   |           |                  |          |   |
| San Andrés   | 27   |              | X  |   |           |                  |          |   |
| Santander  | 5.507                                      |              | X  |   |           |                  |          |   |
| Subdirección de Inspección                                     | 43   | X            |    | 43  | 100       |                  |          | En un correo del 10 de marzo, comunicaron que las 43 peticiones son documentos para anexar a expedientes y no se les da trazabilidad en el Gestor Documental.                                   |
| Subdirección de Pensiones Contributivas                        | 68   | X            |    | 68  | 100       | 22               | 32       | Según correo electrónico del 12 de marzo, las 22 peticiones corresponden a documentos que fueron asignados el 9 de marzo, por lo que están sin trámite.   |
| Sucre  | 949  | X            |    | 949   | 100       | 69               | 7        | Se recibió respuesta por correo electrónico el 6 de marzo, donde manifestaron que las 69 peticiones sin respuesta están asignadas a una funcionaria que se encuentra en licencia de maternidad. |
| Tolima   | 2.074                                      |              | X  |   |           |                  |          |   |
| Valle<br>(Despacho Dirección y Grupo de Atención al Ciudadano) | 13.005                                     | X            |    | 1.451                                       | 11        | 2                | 0,13     | La DT Valle dio respuesta el 11 y 13 de marzo (correo electrónico) aseverando que 2 peticiones sin respuesta no son competencia de la DT.   |
| <b>TOTALES</b>   | <b>63.573</b>                              |              |    | <b>13.269</b>                               | <b>21</b> | <b>528</b>       | <b>4</b> |   |

Fuente: verificación realizada por OCI

En conclusión se tiene:

| PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD | PETICIONES ANALIZADAS POR LA DEPENDENCIA |    |                         |   |
|-----------------------------------|--|----|-------------------------|---|
|                                   | CANTIDAD                                 | %  | CONTINÚAN SIN RESPUESTA | % |
| 63.573                            | 13.269                                   | 21 | 528                     | 4 |

En el mismo sentido, una vez analizada la información allegada por 12 Direcciones Territoriales, 1 Oficina Especial y 7 dependencias del Nivel Central, **se evidenció** que en su mayoría las solicitudes que se reciben por el Gestor Documental-Canal Escrito, corresponden a documentos de apoyo, solicitudes de Paz y Salvo, permiso de trabajo para menores y documentos que hacen parte de expedientes, es decir, que no requieren respuesta, no obstante, las dependencias no están cerrando o finiquitando la petición en el Gestor Documental; así mismo, cuando dan respuesta a un requerimiento no la están asociando con el radicado de ingreso. Lo anterior con el fin de garantizar que la información del aplicativo refleja la realidad de la gestión adelantada.

## 4.2. CANAL VIRTUAL

La Entidad para facilitar el acercamiento al ciudadano cuenta con la posibilidad de realizar las peticiones en línea en la página de Internet del Ministerio del Trabajo, propendiendo por mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención a la ciudadanía; para tal fin, posee el procedimiento documentado bajo el código GSC-PD-03 Versión 5.0 del 17 de octubre de 2018.

Al respecto, la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central, suministró mediante correo electrónico del 25 de febrero de 2020, el vínculo para acceder a la relación de las PQRSD allegadas por parte de la ciudadanía durante el segundo semestre de 2019, tanto del Nivel Central como de las DT/OE a través del **canal virtual** (módulo SISECI), el cual arrojó 8.913 PQRSD radicadas por la ciudadanía, así:

| TIPO DE CONSULTA | CANTIDAD     | PORCENTAJE (%) |
|------------------|--------------|----------------|
| Peticiones       | 8.882        | 99,68          |
| Quejas           | 16           | 0,17           |
| Reclamos         | 6            | 0,06           |
| Sugerencias      | 8            | 0,08           |
| Denuncias        | 1            | 0,01           |
| <b>TOTALES</b>   | <b>8.913</b> | <b>100</b>     |

En el seguimiento realizado, se evidenció que de las 8.913 solicitudes, 2.348 se encontraban en trámite o sin respuesta a la fecha de revisión (03-03-2020), las cuales fueron relacionadas y enviadas a las diferentes áreas del Nivel Central, Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, para conocer el estado actual de las mismas.

Así mismo, se seleccionaron aleatoriamente 1.229, con el fin de verificar el tiempo de respuesta, así:





| TIPO DE CONSULTA | CANTIDAD     | PORCENTAJE (%) | MUESTRA SELECCIONADA |            |
|------------------|--------------|----------------|----------------------|------------|
|                  |              |                | CANTIDAD             | %          |
| Peticiones       | 2.179        | 93             | 1.136                | 92         |
| Quejas           | 16           | 0,7            |                      |            |
| Reclamos         | 4            | 0,2            |                      |            |
| Sugerencias      | 148          | 6              | 93                   | 8          |
| Denuncias        | 1            | 0,04           |                      |            |
| <b>TOTALES</b>   | <b>2.348</b> | <b>99,94</b>   | <b>1.229</b>         | <b>100</b> |

Para determinar el tiempo que tardan las dependencias del Ministerio en contestar las peticiones presentadas por la ciudadanía, se tuvieron en cuenta los términos contemplados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. A continuación, se presenta el resultado de la revisión de las 1.229 PQRSD:

| DEPENDENCIA/<br>DT/OE                                       | RADICADOS<br>EN TRÁMITE | RESPUESTAS |    |                     |    |                       |     | OBSERVACIONES   |
|---|-------------------------|------------|----|---------------------|----|-----------------------|-----|---|
|   |                         | OPORTUNA   |    | FUERA DE<br>TÉRMINO |    | SIN<br>(a 03/03/2020) |     |   |
|   |                         | #          | %  | #                   | %  | #                     | %   |   |
| Despacho<br>Viceministro de<br>Relaciones<br>Laborales      | 7                       |            |    |                     |    | 7                     | 100 | Se recibió respuesta por parte del funcionario encargado, donde informó que sólo tiene 2 PQRSD pendientes de respuesta, que los 5 restantes no aparecen en su bandeja.                              |
| Dirección de<br>Movilidad y<br>Formación para<br>el Trabajo | 167                     | 146        | 87 |                     |    | 21                    | 13  | A través de correo del 5 de marzo, el funcionario responsable informó que de las 21 PQRSD sin respuesta, 14 fueron trasladadas por no ser de competencia y 7 se encuentran pendientes de contestar. |
| Dirección de<br>Riesgos<br>Laborales                        | 140                     | 35         | 25 |                     |    | 105                   | 75  | Se recibió correo electrónico el 25 de marzo por parte de la Dirección, donde comunicaron que las 105 PQRSD pendientes de trámite pertenecen al Grupo de Promoción y Prevención.                    |
| Gestión de<br>Política para la<br>Formación del<br>Trabajo  | 4                       |            |    | 2                   | 50 | 2                     | 50  | Las 2 PQRSD sin respuesta corresponden a temas varios.  |
| Grupo Atención<br>de Consultas en<br>Materia Laboral        | 168                     | 37         | 22 |                     |    | 131                   | 78  | A través de correo electrónico del 10 de marzo, el Grupo informó que de las 131 sin respuesta, 9 están repetidas y 122 se encuentran sin trámite.   |



| DEPENDENCIA/<br>DT/OE   | RADICADOS<br>EN TRÁMITE | RESPUESTAS |     |                     |    |                       |    | OBSERVACIONES  |
|---|-------------------------|------------|-----|---------------------|----|-----------------------|----|--|
|   |                         | OPORTUNA   |     | FUERA DE<br>TÉRMINO |    | SIN<br>(a 03/03/2020) |    |  |
|   |                         | #          | %   | #                   | %  | #                     | %  |  |
| Grupo Interno de Trabajo para las Víctimas y la Equidad Laboral | 15                      |            |     | 13                  | 87 | 2                     | 13 | Se recibió correo el 19 de marzo, a través del cual informaron que las 2 PQRSD sin respuesta, 1 era una invitación extemporánea y 1 no corresponde al Grupo.   |
| Grupo de Gestión Contractual                                    | 2                       | 1          | 50  |                     |    | 1                     | 50 | Para dar trámite a la PQRSD pendiente, se proyectó respuesta para la firma de la Secretaria General, según informó el funcionario responsable.   |
| Grupo de Atención al Ciudadano                                  | 231                     | 105        | 45  |                     |    | 126                   | 55 | Se recibió correo electrónico por parte del GAC, donde comunican que de las 231 PQRSD, 126 se remitieron a las dependencias, DT y OE para lo de su competencia, las cuales aparecen en el aplicativo sin respuesta.          |
| Grupo de Archivo Sindical                                       | 29                      | 28         | 96  |                     |    | 1                     | 4  | De acuerdo con el correo electrónico allegado el 12 de marzo, la PQRSD sin respuesta fue trasladada a la Subdirección de Inspección.   |
| Grupo de Gestión de la Política de Migración Laboral            | 5                       | 5          | 100 |                     |    |                       |    | Se recibió correo electrónico el 4 de marzo de 2020.   |
| Grupo de Presupuesto  | 3                       |            |     | 2                   | 67 | 1                     | 33 | La PQRSD pendiente fue trasladada mediante correo del 5 de marzo a la Dirección de Riesgos.  |
| Secretaría General  | 9                       | 1          | 11  |                     |    | 8                     | 89 | El funcionario encargado informó que de las 8 PQRSD pendientes de trámite, 6 fueron devueltas a las áreas competentes y 2 no se encuentran, por lo que envió una solicitud a helppeople para dar solución a dicha situación. |



| DEPENDENCIA/<br>DT/OE                            | RADICADOS<br>EN TRÁMITE | RESPUESTAS |    |                     |     |                       |     | OBSERVACIONES  |
|--|-------------------------|------------|----|---------------------|-----|-----------------------|-----|--|
|  |                         | OPORTUNA   |    | FUERA DE<br>TÉRMINO |     | SIN<br>(a 03/03/2020) |     |  |
|  |                         | #          | %  | #                   | %   | #                     | %   |  |
| Subdirección de<br>Gestión del<br>Talento Humano | 9                       | 2          | 22 |                     |     | 7                     | 78  | Según la información allegada a través de correo electrónico el 4 de marzo, de las 7 PQRSD sin respuesta, 4 fueron trasladadas a las dependencias competentes, 1 no se encuentra y 2 están pendientes de respuesta por parte del grupo asignado. |
| Subdirección de<br>Inspección                    | 29                      |            |    |                     |     | 29                    | 100 | A través de correo electrónico del 9 de marzo, la profesional de la Subdirección informó que de las 29 PQRSD pendientes, sólo 6 están en trámite y 23 no aparecen a cargo de la Subdirección.  |
| Subdirección de<br>Subsidio Familiar             | 1                       |            |    | 1                   | 100 |                       |     | La PQSD fue contestada el 6 de marzo de forma extemporánea porque figuraba asignada a la DT Atlántico, una vez verificadas con el Grupo de Atención al Ciudadano se procedió a darle trámite.  |
| Subdirección de<br>Pensiones<br>Contributivas    | 116                     | 31         | 27 |                     |     | 85                    | 73  | Se recibió correo electrónico el 13 de marzo, en el cual el funcionario encargado manifestó que de las 85 PQRSD sin respuesta, 4 no son competencia, 2 no se han recibido, 21 están en trámite y 58 aún no se han asignado para dar respuesta.   |
| DT Antioquia                                     | 100                     | 55         | 55 |                     |     | 45                    | 45  | El 10 de marzo se recibió correo electrónico a través del cual la DT informó que de las 45 PQRSD pendientes de respuesta, 16 estaban duplicadas, 6 no se encuentran y 23 no se han tramitado.  |
| DT Atlántico                                     | 24                      |            |    |                     |     | 24                    | 100 | El Director Territorial envió correo electrónico el 9 de marzo, donde solicitó prórroga para la revisión de la información debido a que la persona encargada se encontraba incapacitada.   |



| DEPENDENCIA/<br>DT/OE | RADICADOS<br>EN TRÁMITE | RESPUESTAS |    |                     |     |                       |     | OBSERVACIONES  |
|-----------------------|-------------------------|------------|----|---------------------|-----|-----------------------|-----|--|
|                       |                         | OPORTUNA   |    | FUERA DE<br>TÉRMINO |     | SIN<br>(a 03/03/2020) |     |  |
|                       |                         | #          | %  | #                   | %   | #                     | %   |  |
| DT Caquetá            | 2                       |            |    | 2                   | 100 |                       |     | Se recibió correo electrónico el 11 de marzo, en el cual informaron que las PQRSD se respondieron de manera extemporánea, porque no había interlocutor.  |
| DT César              | 33                      |            |    |                     |     | 33                    | 100 | En un correo electrónico del 12 de marzo, la DT comunicó que no se encuentran las PQRSD relacionadas en el Grupo de Atención al Ciudadano.   |
| DT Meta               | 52                      | 43         | 83 |                     |     | 9                     | 17  | La DT respondió mediante correo electrónico el 13 de marzo, donde observaron que las 9 PQRSD están pendientes de trámite.  |
| DT Putumayo           | 4                       |            |    | 4                   | 100 |                       |     | En un correo electrónico del 11 de marzo, la Directora Territorial informó que las 4 PQRSD se contestaron fuera de término, aclarando que 1 era una solicitud de reunión.                                      |
| DT Risaralda          | 10                      | 3          | 30 |                     |     | 7                     | 70  | La DT informó el 4 de marzo por correo electrónico, que de las 7 PQRSD, 2 están repetidas, 1 no se encontró (comunicaron tal situación a helppeople), 1 no corresponde a la funcionaria y 3 están reasignadas. |
| DT San Andrés         | 1                       |            |    |                     |     | 1                     | 100 | La petición es una cita de conciliación, reprogramada.   |
| DT Santander          | 14                      | 4          | 29 | 10                  | 71  |                       |     | Se recibió correo electrónico el 10 de marzo.  |
| DT Tolima             | 11                      |            |    |                     |     | 11                    | 100 | Mediante correo electrónico del 11 de marzo, la DT informó que las PQRSD se encuentran perdidas, solicitando ayuda a helppeople para dar solución a esta situación.  |



| DEPENDENCIA/<br>DT/OE  | RADICADOS<br>EN TRÁMITE | RESPUESTAS |           |                     |          |                       |           | OBSERVACIONES  |
|------------------------|-------------------------|------------|-----------|---------------------|----------|-----------------------|-----------|--|
|                        |                         | OPORTUNA   |           | FUERA DE<br>TÉRMINO |          | SIN<br>(a 03/03/2020) |           |  |
|                        |                         | #          | %         | #                   | %        | #                     | %         |  |
| DT Valle del<br>Cauca  | 24                      | 12         | 50        |                     |          | 12                    | 50        | La DT comunicó en un correo electrónico del 13 de marzo, que de las 12 PRSD pendientes de trámite, 8 se encuentran repetidas, 2 fueron trasladadas por no ser de su competencia y 2 eran solicitudes de audiencia. |
| O.E Urabá-<br>Apartadó | 19                      | 17         | 89        |                     |          | 2                     | 11        | En un correo electrónico del 13 de marzo, la DT informó que de las 2 PQRSD pendientes, una es un documento anónimo que no permite asignarse y la otra, es una cita de audiencia que se reprogramó.                 |
| <b>TOTALES</b>         | <b>1.229</b>            | <b>525</b> | <b>43</b> | <b>34</b>           | <b>3</b> | <b>670</b>            | <b>54</b> |  |

De lo expuesto se concluye para las 1.229 PQRSD lo siguiente:

| RESPUESTA  |           |                  |          |            |           |
|------------|-----------|------------------|----------|------------|-----------|
| OPORTUNA   |           | FUERA DE TÉRMINO |          | SIN        |           |
| #          | %         | #                | %        | #          | %         |
| <b>525</b> | <b>43</b> | <b>34</b>        | <b>3</b> | <b>670</b> | <b>54</b> |

Lo anterior **conlleva** a que se materialice el riesgo: *No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio*, señalado en el Mapa de Riesgos por Proceso, publicado en el Sistema Integrado de Gestión. No obstante, se observó en comparación con el informe de seguimiento del primer semestre de 2019, que los funcionarios y contratistas, tanto del nivel central como de las DT/OE están propendiendo por dar mayor cumplimiento a las directrices de la entidad en lo que respecta a la atención oportuna de las PQRSD.

De otra parte, se evidenció que la mayoría de las Direcciones Territoriales y Dependencias del Nivel Central en reiteradas ocasiones han solicitado al Grupo de Atención al Ciudadano y han enviado correos a helppeople, para que les presten soporte, pues **se siguen presentando** casos reiterativos como: no aparecen en la bandeja, no son de competencia o no tienen información anexa para el respectivo trámite.

### 4.3. CANAL PRESENCIAL

Este canal está documentado en el SIG en el procedimiento con Código GSC-PD-04 Versión 2.0 del 9 de mayo de 2014, cuyo objeto es orientar a los ciudadanos que acuden de manera presencial, en busca de la información relacionada con la misión del Ministerio de Trabajo.

A continuación, las cifras de atención por este canal, tomando como fuente los informes publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano en la página web de la entidad:

| ATENCIÓN PRESENCIAL - II SEMESTRE 2019 |                |
|--|----------------|
| Direcciones Territoriales              | 120.373        |
| DT Bogotá- CADES                       | 18.821         |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>139.194</b> |

## Encuestas de Satisfacción

Para conocer la satisfacción de los ciudadanos atendidos en los diferentes canales de atención se aprobó la Guía Metodológica para la medición, análisis, evaluación y seguimiento de la percepción de las partes interesadas GSC-G-01 publicada en el Sistema Integrado de Gestión el 28 de diciembre de 2018.

De acuerdo con los informes publicados por la Coordinación de Atención al Ciudadano en la página web de la entidad, se observó que se realizaron 35.148 encuestas, correspondiente al 25% de las atenciones efectuadas (139.194). De las 33 Direcciones Territoriales y las 3 Oficinas Especiales, **se corroboró** que el 50% aplicaron la encuesta: Amazonas, Bogotá, Caldas, Casanare, Caquetá, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Guajira, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y la Oficina Especial de Urabá-Apartadó, arrojando como resultado lo siguiente:

| EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL |     |
|------------------------------------|-----|
| Agilidad en la atención            | 92% |
| Claridad en la información         | 99% |
| Amabilidad en la atención          | 99% |

*Fuente: Informes página web*

## 4.4. CANAL TELEFÓNICO

El actuar de este canal se encuentra documentado en el procedimiento del SIG código GSC-PD-02 Versión 1.0 del 30 de abril de 2013, que tiene como objetivo establecer las actividades necesarias para orientar a los ciudadanos que se comunican a través de las líneas telefónicas dispuestas por el Ministerio, en busca de la información relacionada con la misión del Ministerio.

En la actualidad las líneas telefónicas para la atención a la ciudadanía son 3779999, 018000112518 y 120. De acuerdo con los informes trimestrales de gestión publicados en la página web del Ministerio, se observó que las llamadas contestadas y/o atendidas fueron 291.774, 198.611 a través del Contact Center y 93.163 recibidas en las diferentes extensiones a través del conmutador.

## Agendamiento de citas

Dentro de las actividades que se realizan por el canal telefónico se encuentra la de agendamiento, efectuada por las personas del Contact Center, quienes asignan las citas para la atención por parte de los Inspectores de Trabajo, dispuestos en los puntos presenciales de la DT Bogotá y en la red de CADES Fontibón, Gaitana, Muzú y Suba. Para el segundo semestre de 2019 se agendaron 18.821 citas.

Sobre el particular, se solicitó a los Inspectores de los CADES Fontibón, Gaitana, Suba y Muzú, enviar el agendamiento de un mes en particular, con el fin de verificar el cumplimiento de las citas enviadas a los Inspectores vía correo electrónico, por parte de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano de la DT Bogotá.

Una vez obtenida la información se procedió a analizar el agendamiento de una semana del mes solicitado por cada CADE, observando que cumplen con el agendamiento y que para cada día, los inspectores llevan una planilla de control de citas, que contiene nombre del ciudadano, número de cédula, hora de la cita y la firma.

## 5. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES PRESENTADAS EN INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el informe 2019-57-ARL del 9 de octubre de 2019, emitido por la Oficina de Control Interno, correspondiente al seguimiento a la atención de las PQRSD del primer semestre de 2019, se presentaron recomendaciones, que fueron objeto de verificación, al igual que cuatro (4) que seguían pendientes del informe 2018-ARL-42.

A continuación, se presenta un cuadro que contiene las recomendaciones con la respuesta emitida por la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera (correo electrónico del 1 de noviembre de 2019):

| RECOMENDACIÓN OCI  | SEGUIMIENTO   |
|--|---|
| Realizar una sensibilización a los funcionarios responsables sobre la importancia de la atención oportuna de las PQRSD, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción y mitigar la materialización del riesgo: "No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio". | <p><i>"El Grupo de Atención al Ciudadano viene enviando un email bimestralmente a cada dependencia del Ministerio, incluyendo las territoriales, en el que se les informa la relación de PQRSD pendientes de contestar".</i></p> <p><b>En ejecución</b></p>   |
| Establecer un mecanismo que permita que los funcionarios y/o contratistas encargados de dar respuesta a las solicitudes, diferencien los aplicativos SISECI (canal virtual) y Gestor Documental (canal escrito), en aras de evitar confusiones al momento de emitir la información requerida en los seguimientos realizados por la OCI.                        | <p><i>"En relación con esta observación, es pertinente aclarar que dentro de las capacitaciones sobre el gestor documental y Siseci, que se han realizado a nivel nacional, se ha hecho claridad que los trámites de la correspondencia escrita pertenecen al gestor del proceso de gestión documental - Babel y los del canal virtual son del aplicativo Siseci, toda vez que los números de radicados que genera cada plataforma son distintos e identificables uno de otro. es decir, las PQRSD radicadas en Babel, empiezan con el número 06EE y 08EE y las radicadas con Siseci, comienzan con el número 02EE. Ahora bien, con el tema "claridad sobre la fuente en donde se originó la solicitud", se sugiere revisar la manera bajo la cual se solicitó la información a las Direcciones Territoriales, ya que ellos conocen bien la diferencia, con base en las asistencias técnicas brindadas por los Grupos de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano frente a los radicados que tienen a su cargo".</i></p> <p><b>Cumplida.</b></p> |





| RECOMENDACIÓN OCI  | SEGUIMIENTO   |
|--|---|
| <p>Revisar la trazabilidad de aquellas solicitudes sobre las cuales, las dependencias/DT/OE, manifestaron que no eran de su competencia, que manualmente les habían dado traslado, las que no aparecen en sus bandejas, o que no contestan porque no les anexaron los soportes requeridos. Ya que lo anterior puede conllevar a que el peticionario no reciba respuesta y tenga que acudir a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.</p>   | <p><i>“Al respecto, es necesario señalar que conforme al Decreto 4108-11 y el Código Único Disciplinario, le corresponde a cada una de las dependencias y/o DT, realizar el seguimiento y respuesta a los derechos de petición y en caso de no ser competentes darle el traslado a la dependencia o entidad que corresponda según sea el canal que le haya llegado, es decir escrito o virtual, teniendo en cuenta el Art. 21 del CPACA y la Ley 1755-15.</i></p> <p><i>En caso de que no le llegue los soportes anexos al documento o email recibido y con base en la citada ley, se debe comunicar con el ciudadano o el remitente interno para que solicite los documentos faltantes”.</i></p> <p><b>En ejecución.</b></p>   |
| <p>Teniendo en cuenta que el mecanismo más expedito con el que cuenta los peticionarios para obtener una respuesta es la acción de tutela, conllevando a que se aumente la carga laboral en el Grupo de Acciones de Tutela, se sugiere tomar las medidas administrativas y adelantar las gestiones necesarias para evitar que se continúe materializando el riesgo: <i>“No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio.”</i></p>  | <p><i>“Al respecto y con el fin de minimizar el impacto de esta situación, el Ministerio el día 16 de octubre de 2019 suscribió el contrato No. 439 con la firma SOAINT GTS, para optimizar la herramienta SISECI, de tal modo que las peticiones sean dirigidas a las dependencias responsables de la PQRSD y solo llegarán al Grupo de Atención al Ciudadano, aquellas que les corresponde de acuerdo con su competencia”.</i></p> <p>Así mismo, al final del año 2019 se realizó el reporte de la materialización del riesgo a la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p><b>Persiste la Observación y Recomendación</b>, toda vez que si bien se cuenta con una firma para optimizar el aplicativo SISECI, no existe el talento humano suficiente, según lo manifestado por el área responsable de las PQRSD.</p> |
| <p>El SISECI es el actual sistema de información diseñado para la gestión de las PQRSD radicadas en el Ministerio a través del canal virtual, el cual al estar interconectado con la Plataforma de Gestión Documental Babel, tiene cobertura a nivel nacional, sin embargo, presenta algunas inconsistencias, toda vez que suministra información imprecisa y poco confiable, por cuanto los reportes que arroja el sistema duplica algunos radicados de entrada y de salida.</p> <p>Al respecto, se sugiere que la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, adelante las gestiones pertinentes para que se corrijan los inconvenientes presentados en el aplicativo SISECI, en su calidad de administradora del Sistema de Servicio al Ciudadano, para contar con una herramienta que sea eficaz y suministre datos confiables.</p> | <p><i>“Al respecto y con el fin de subsanar esta situación, el Ministerio el día 16 de octubre de 2019 suscribió el contrato No. 439 con la firma SOAINT GTS, con el fin de optimizar la herramienta SISECI, en lo que corresponde a la generación de reportes.</i></p> <p><i>No obstante, es necesario aclarar que la dependencia competente para solucionar los impases tecnológicos que presente la herramienta Siseci, estos deben ser escalados al Grupo de Soporte Informático”.</i></p> <p><b>Cumplida.</b></p>  |





| RECOMENDACIÓN OCI  | SEGUIMIENTO  |
|--|--|
| <p>Agilizar la actualización de la Resolución 1358 del 30 de abril de 2013 <i>“Por la cual se establecen las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”</i>, que se encuentra en la Oficina Asesora Jurídica para revisión por tercera vez, de tal manera que contemple todas las disposiciones legales vigentes sobre la materia, así como las recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno y demás entes de control.</p> <p>Así mismo, implementar un mecanismo de control que permita garantizar que las PQRSD de los ciudadanos sean atendidas oportunamente, clasificadas de acuerdo con su naturaleza y asignadas correctamente.</p> <p>Frente a las QRSD, que representan un porcentaje pequeño frente a las Peticiones, es importante realizar un seguimiento puntual y permanente, asimismo establecer las gestiones necesarias para retroalimentar al ciudadano frente a sus Quejas, Reclamos y Denuncias, así como, mejorar la prestación del servicio, resultado de las sugerencias. Lo anterior, contribuye a dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción y a evitar que se materialice el riesgo: <i>“No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio”</i>.</p> | <p>El Grupo de Atención al Ciudadano informó que por instrucciones de la Secretaría General a través de la Subdirección Administrativa y Financiera, se debía incorporar el contenido de la Resolución 1358 de 2013 en el texto de un nuevo manual de atención a la ciudadanía, el cual se encuentra en etapa de elaboración, el cual además, contendrá las indicaciones para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</p> <p><b>En ejecución.</b></p>   |
| <p>Establecer un mecanismo que permita clasificar en los canales escrito, presencial y telefónico, las <b>Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b> de la ciudadanía, de tal manera que la Oficina de Control Interno y entes de control en general, puedan evaluar la gestión frente a estas.</p>   | <p>El Grupo de Atención al Ciudadano informó que para el canal presencial, es la Dirección de IVC la que consolida esta información.</p> <p>En cuanto al canal escrito: “El proceso de Gestión Documental está reglamentado por la Ley 594 de 2000 y vigilado por el Archivo General de la Nación a través de acuerdos Reglamentarios. Para el tema de Correspondencia, se debe implementar el Acuerdo 060 de 2001. El motivo por el cual no se clasifica por PQRSD, es porque el Acuerdo en mención establece</p> <p><i>.....“Las comunicaciones oficiales que ingresen a las instituciones deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación de las mismas.....”</i></p> <p><i>Con base en lo anterior, para la radicación a través de las ventanillas de recepción de entrada de documentos de la entidad, se deben establecer la competencia y las funciones establecidas por el Decreto 4108 de 2011, mas no la tipología documental. Es prioridad de acuerdo con lo establecido por el Archivo General de la Nación, que desde los grupos de gestión documental de las entidades se haga recepción con base a la función y lo importante del documento y no con base a la tipología para su clasificación documental”.</i></p> |



| RECOMENDACIÓN OCI | SEGUIMIENTO   |
|-------------------|---|
|                   | La Oficina de Control Interno no desconoce las directrices del Archivo General de la Nación para la radicación de las comunicaciones en la ventanilla; no obstante, se considera pertinente que el Aplicativo Gestor Documental permita identificar las QRSD, con el fin de analizar el tratamiento que el Ministerio del Trabajo les da, facilitando la labor tanto de la persona que hace el traslado como de la dependencia que la recibe, así mismo atender el interés de la ciudadanía. Adicionalmente, lo uno no riñe con lo otro, por el contrario, facilita la gestión y garantiza la satisfacción de la Ciudadanía, fin último del servicio público. <b>Persiste la Recomendación.</b> |

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de la verificación y análisis de la información generada en los diferentes canales de atención dada a las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), interpuestas por los ciudadanos, la Oficina de Control Interno evidenció lo siguiente:

- Se continúa materializando el riesgo: "No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio", toda vez que se observó en la muestra analizada del canal escrito (13.269 de 63.573) que el 4% (528) continúa apareciendo sin respuesta en el Gestor Documental. Lo mismo acontece con el canal virtual, en donde 57% (704) de las peticiones seleccionada (1.229 de 2348) se contestaron extemporáneamente o no se les ha dado respuesta.
- En su mayoría las solicitudes que se reciben por el Gestor Documental-Canal Escrito, corresponden a documentos de apoyo, solicitudes de Paz y Salvo, permiso de trabajo para menores y documentos que hacen parte de expedientes, es decir, que no requieren respuesta, no obstante, las dependencias no están cerrando o finiquitando la petición en el Gestor Documental; así mismo, cuando dan respuesta a un requerimiento no la están asociando con el radicado de ingreso. Lo anterior con el fin de garantizar que la información del aplicativo refleja la realidad de la gestión adelantada.
- El Gestor Documental no permite identificar las QRSD recibidas. Al respecto, la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental manifestó que el proceso de correspondencia está reglamentado por la Ley 594 de 2000 y vigilando por el Archivo General de la Nación, el cual no contempla este tipo de clasificación.

Sobre el particular, la Oficina de Control Interno no desconoce las directrices del Archivo General de la Nación para la radicación de las comunicaciones en la ventanilla; no obstante, se considera pertinente que el Aplicativo Gestor Documental permita identificar las QRSD, con el fin de analizar el tratamiento que el Ministerio del Trabajo les da, facilitando la labor tanto de la persona que hace el traslado como de la dependencia que la recibe, así mismo, atender el interés de la ciudadanía. Adicionalmente, lo uno no riñe con lo otro, por el contrario, facilita la gestión y garantiza la satisfacción de la Ciudadanía, fin último del servicio público.

- En el segundo semestre de 2019 se agendaron 18.821 citas, presentándose un incremento del 13% en relación con el primer semestre de 2019 (2.423), debido a que el contrato del operador del Contact Center inició el 11 de junio.

- En el canal telefónico se recibieron 291.774 llamadas, incrementándose en un 79% (61.817) respecto del primer semestre de 2019 (229.957), toda vez que a partir de junio inició el contrato del nuevo operador del Contact Center.
- La mayoría de las Direcciones Territoriales y Dependencias del Nivel Central en reiteradas ocasiones han solicitado al Grupo de Atención al Ciudadano y han enviado correos a helppeople, para que les presten soporte, pues se siguen presentando casos reiterativos como: no aparecen en la bandeja, no son de competencia o no tienen información anexa para el respectivo trámite. Sin embargo, se continúa con las mismas problemáticas.

Por lo expuesto, se **recomienda**:

- Continuar con la sensibilización a los funcionarios y contratistas responsables de las peticiones, sobre la importancia de la atención oportuna de las PQRSD, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción y mitigar la materialización del riesgo: *"No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio"*.
- Establecer un mecanismo que permita clasificar en el canal escrito (Gestor Documental) las **Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** de la ciudadanía, de tal manera que la Oficina de Control Interno y entes de control en general, puedan evaluar la gestión frente a estas, permitiendo que la ciudadanía conozca el trámite dado a estas.
- Revisar la trazabilidad de aquellas solicitudes sobre las cuales, las dependencias/DT/OE, manifestaron que no eran de su competencia, que manualmente les habían dado traslado, las que no aparecen en sus bandejas, o que no contestan porque no les anexaron los soportes requeridos. Lo anterior puede conllevar a que el peticionario no reciba respuesta y tenga que acudir a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.

De otra parte, en lo que respecta a las recomendaciones plasmadas en los informes 2018-ARL-42 del 11 de octubre de 2018 y 2019-57-ARL del 9 de octubre de 2019, se observó que 2 se cumplieron, 3 están en ejecución y 2 persisten (ver numeral 5.)

Finalmente, se resalta la gestión que adelantó el Grupo de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de 2019 a través de correo electrónico, requiriendo a las dependencias el trámite de las solicitudes pendientes, reiterándoles la importancia de la atención oportuna de las PQRSD del canal virtual (SISECI), así mismo, en el mes de noviembre reiteró a las DT/OE la importancia de la encuesta de satisfacción, envió el formato para actualización del interlocutor para el SISECI, y en el mes de diciembre los lineamientos e instructivo para responder las PQRSD.

En el mismo sentido, la entidad viene adelantando campañas a través de videos para dar a conocer las herramientas: líneas de atención, clic para llamar y video llamada, con el fin de fortalecer la prestación del servicio; en el mes de noviembre envió por correo electrónico a los Servidores Públicos y Contratistas, la Circular 0060 del 30 de octubre, en la que se establecieron lineamientos para la atención y trámite oportuno de los Derechos de Petición.