

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR PARTE DEL MINISTERIO DEL TRABAJO - II SEMESTRE DE 2018

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 el informe de verificación a la atención que el Ministerio del Trabajo viene dando a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por parte de la ciudadanía; correspondiente al segundo semestre de 2018.

El 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 que se han contestado y las que están en trámite.

Igualmente, se analizaron los informes de atención al ciudadano publicados en la página Web del Ministerio y se consultó el aplicativo Babel y el Sistema Integrado de Gestión- SIG.

2. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política, establece un mecanismo que le otorga a los ciudadanos un instrumento que permite lograr uno de los cometidos fundamentales de un Estado Social de Derecho: que sus autoridades estén al servicio de las personas.

En efecto, 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 cualquier 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 2015¹.

Para que exista una mayor claridad sobre los términos empleados en las solicitudes de los ciudadanos, se ha dado el significado de la sigla **PQRS**, así:

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.

1 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.

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.

3. OBJETIVO Y ALCANCE

Verificar si las peticiones formuladas en el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2018, 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 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 el memorando 08SI201915000000003019 del 25 de febrero de 2019 al Subdirector Administrativo y Financiero, donde se le comunicó acerca de la actividad a realizar y se solicitó acceso a la información y demás documentos necesarios para adelantar la labor.

Igualmente, mediante correo electrónico el 26 de febrero se solicitó a las Direcciones Territoriales de Arauca, Atlántico, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Casanare, César, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Huila, Magdalena, Meta, Santander, Sucre, Nariño, Tolima y Valle, las Peticiones recepcionadas a través del **canal escrito** para el período de análisis, con el fin de realizar la correspondiente selección y análisis de los términos empleados en dar respuesta a la ciudadanía.

Así mismo, se envió correo electrónico el 28 de febrero de 2019 a la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano de la DT Bogotá, a los Inspectores de los CADES Fontibón, Suba, Gaitana y Muzú, quienes atienden el **canal presencial**, solicitándoles la agenda de un día seleccionado aleatoriamente, para ser verificado con la información suministrada por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central.

Para el análisis del **canal virtual** se tuvo en cuenta el archivo en Excel allegado por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico del 27 de febrero de 2019.

En lo referente a la atención a través del **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 las solicitudes realizadas a través de los canales Escrito, Presencial y Telefónico son catalogadas como **Peticiones**, sin considerar la clasificación para 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. Lo anterior conllevó a que la Oficina de Control Interno **no pudiese** determinar la gestión frente a las QRSD de dichos canales, así como la retroalimentación al ciudadano sobre estas y el mejoramiento en la prestación del servicio como resultado de las sugerencias.

A continuación, se presenta el número de Peticiones recepcionadas (494.416) en el segundo semestre de 2018, mediante los cuatro canales, así como las muestras seleccionadas para el seguimiento,

CANAL DE ATENCIÓN	PETICIONES RECEPCIONADAS	MUESTRA SELECCIONADA	%
Escrito	84.064	891	1
Virtual	9.461	105	1
TOTAL	93.525	996	1
Presencial	138.673		
Telefónico	262.218		
TOTAL	400.891		

Nota: Solo se tuvieron en cuenta los canales factibles de seleccionar muestras aleatorias, para verificar atención prestada.

Para el tercer trimestre de 2018, no se contó con cifras para el canal escrito, toda vez que la funcionalidad de reportes del gestor documental Babel no estaban funcionando, conforme a lo comunicado por la Coordinación de Gestión Documental a la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano.

Con base en lo anterior se procedió al respectivo análisis, obteniendo los siguientes resultados, para cada canal de atención:

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, en el seguimiento al trámite interno dado a las Peticiones presentadas por el canal escrito del Ministerio del Trabajo, se tuvieron en cuenta 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...”

Para el análisis de este canal, se envió un correo electrónico a dieciocho (18) Direcciones Territoriales, el 26 de febrero de 2019, solicitando información referente a las Peticiones recibidas y tramitadas, especificando fecha de ingreso, respuesta, traslado y áreas que intervinieron en la respuesta, durante el período comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2018. Se precisa, que 4 DT no enviaron la información solicitada: Bolívar, César, Sucre y Tolima.

De la información recibida se seleccionaron aleatoriamente unas Peticiones, a las cuales se les realizó el correspondiente seguimiento, para determinar el tiempo que tardan las dependencias del Ministerio en contestar las peticiones presentadas por la ciudadanía, así:

DT	PETICIONES REPORTADAS	PETICIONES VERIFICADAS		PETICIONES VENCIDAS	% DE INCUMPLIMIENTO
		Cantidad	%		
Arauca	4	4	100	3	75
Atlántico	30	30	100	22	73
Bogotá	640	469	73	380	81
Boyacá	16	16	100	10	62
Casanare	10	10	100	8	80
Chocó	12	12	100	0	0
Córdoba	13	13	100	6	46
Cundinamarca	78	78	100	56	72
Huila	49	49	100	49	100
Magdalena	14	14	100	10	71
Meta	28	28	100	16	57
Nariño	2	2	100	2	100
Santander	68	68	100	31	46
Valle	98	98	100	17	17
TOTALES	1062	891	84	610	68

Fuente: verificación realizada por OCI

Para el caso de la DT Huila, en el reporte enviado a la OCI se informó el trámite dado internamente, pero no los radicados ni fechas de respuesta de estas.

Es de aclarar, que de las 640 Peticiones reportadas por la DT Bogotá se revisaron 469 relacionadas con Riesgos, encontrándose que 89 fueron contestadas en término, 193 sin respuesta a la fecha de revisión (15-03-2019) y 187 con respuesta fuera de término, siendo el menor tiempo 19 días y el mayor 177 días de vencimiento. Las restantes 171 no se verificaron porque tenían radicado pero no fecha de respuesta, siendo difícil su análisis.

Frente a este canal, es de anotar que mediante correo electrónico del 12 de marzo de 2019, se solicitó a Gestión Documental el listado de las peticiones que llegaron al Ministerio del Trabajo del 1º de julio al 31 de diciembre de 2018, recibiendo en la misma fecha la relación para el Nivel Central y no lo correspondiente a las DT/OE, razón por la cual, **no se pudo efectuar** el cruce de esta información con la enviada por las Direcciones Territoriales, con el fin de determinar la coherencia entre las dos fuentes.

4.2. CANAL VIRTUAL

La Entidad para acercarse al ciudadano permite realizar peticiones en línea, mediante su página de Internet, propendiendo por mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención a la ciudadanía; para tal fin, posee un procedimiento documentado bajo el código GSC-PD-03 Versión 5.0 del 17 de octubre de 2018.

La Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central, suministró la relación en Excel de las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2018 a través del **canal virtual** (módulo SISECI) el cual arrojó 13.311 solicitudes radicadas por la ciudadanía, de las cuales 3.850 se encontraban duplicadas quedando 9.461 solicitudes, cifra que difiere de los informes trimestrales publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano (9.218) en 43 peticiones. A continuación, se presentan las 9.461 solicitudes clasificadas en PQRSD:

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Peticiones	9.441	99,78
Quejas	7	0,07
Reclamos	7	0,07
Sugerencias	3	0,03
Denuncias	3	0,03
TOTALES	9.461	99,98

De otra parte, se evidenció que de las 9.461 solicitudes, 1.785 se encontraban en trámite o sin respuesta (ver clasificación en la siguiente tabla), de las cuales se seleccionaron aleatoriamente 105, tanto del Nivel Central (Despacho de la Ministra, Despacho del Viceministro de Empleo y Subsidio Familiar, Despacho Viceministro de Relaciones Labores e Inspección, Grupo Administración de Recursos Físicos, Oficina de Control Interno Disciplinario y Secretaría General), como de las Direcciones Territoriales (Caquetá, Guajira, Guaviare, Guainía, Quindío, Putumayo y la Oficina Especial de Barrancabermeja).

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)	MUESTRA SELECCIONADA	
			CANTIDAD	%
Peticiones	1.771	99,21	91	5%
Quejas	7	0,39	7	100
Reclamos	2	0,11	2	100
Sugerencias	2	0,11	2	100
Denuncias	3	0,16	3	100
TOTALES	1.785	99,98	105	6%

Es de aclarar, que las QRSD no consideradas en la muestra ya habían sido contestadas, de acuerdo con la información allegada por la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, correspondiente al 71% (5) de los Reclamos y 33% (1) de las sugerencias.



Por su parte, el SISECI, se configura como el actual sistema de información diseñado para la gestión de las PQRSD radicadas en el Ministerio, tiene cobertura nacional y está interconectado con la Plataforma de Gestión Documental Babel lo que permite un único radicado o ID, conllevando a tener la trazabilidad de la petición desde cualquier parte del país.

Cumplimiento de los términos legales – Peticiones en trámite

Para verificar el tiempo que tardan las dependencias del Ministerio en contestar las peticiones presentadas por la ciudadanía a través del canal virtual, se tuvieron en cuenta los términos contemplados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, ya mencionado. A continuación, se presenta el resultado de la revisión de las 105 peticiones:

DEPENDENCIA	RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNAS		FUERA DE TÉRMINO		SIN a 13/03/2019		
		#	%	#	%	#	%	
Despacho Ministra	34			18	53	16	47	El tiempo de respuesta de las 18 Peticiones contestadas extemporáneamente oscila entre 16 y 52 días. En relación con las 16 a las que no se dio respuesta, la funcionaria encargada manifestó que no figuraban en su bandeja y que sólo tenía 3 sin asignar, así mismo, que en reiteradas ocasiones ha enviado correos electrónicos solicitando ayuda porque el sistema presenta fallas.
Despacho Viceministerio Empleo y Pensiones	4	1	25	1	25	2	50	Las 2 peticiones sin respuesta, obedece a que 1 no tenía archivo adjunto y la otra, se está esperando coordinar agenda con el viceministro. Es de precisar que las 2 peticiones tienen fecha de radicación de entrada 2 y 3 de diciembre de 2018.
Despacho Viceministerio de Relaciones Laborales e Inspección	14			12	86	2	14	Las 12 peticiones fuera del término fueron contestadas entre 17 y 95 días. Las dos a las que no se les ha dado respuesta poseen fecha de entrada: 26 de noviembre y 26 de diciembre de 2018.
Secretaría General	10			6	60	4	40	Es de precisar, que 6 peticiones tramitadas superaron el término legal, entre 16 y 95 días. Las peticiones que se encuentran sin respuesta poseen fecha de entrada: 2-08-2018, 03-09-2018, 10-09-2018 y 7-11-2018.



DEPENDENCIA	RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNAS		FUERA DE TÉRMINO		SIN a 13/03/2019		
		#	%	#	%	#	%	
Oficina de Control Interno Disciplinario	20			1	5	19	95	<p>De las 19 solicitudes que figuran sin respuesta, 7 son Quejas y 3 Denuncias anticorrupción, las cuales se están tramitando de acuerdo con el procedimiento reglado por la Ley 734 de 2002 o la que la modifique, que estable unos términos más amplios, por lo que se encuentran en proceso.</p> <p>En relación con las 10 Peticiones restantes, 1 se tramitó con 40 días de retraso y los 9 restantes tienen radicados de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2018.</p>
Dirección de Pensiones y Otras Prestaciones	1					1	100	<p>Se observó que la solicitud corresponde a una sugerencia radicada el 09-10-2018, relacionada con un tema de acoso laboral.</p> <p>Al consultar el trámite dado, la dependencia informó que no la conocen y que por el tema no es competencia de ellos; consultaron el Babel y no encontraron documento adjunto.</p>
Grupo de Recursos Físicos	2			1	50	1	50	<p>La petición atendida superó el término de respuesta (83 días) y la otra, radicada en el Ministerio el 17 de noviembre de 2018 fue trasladada a Secretaría General por competencia.</p>
Grupo de Atención al Ciudadano	2					2	100	<p>De las solicitudes radicadas, una corresponde a un reclamo y la otra a una sugerencia, con fechas 18-09-2018 y 09-10-2018.</p> <p>Al indagar con la persona encargada, manifestó que el radicado de la sugerencia corresponde a una prueba realizada por un funcionario de la mesa de apoyo. En lo que respecta al reclamo, comunicó que no contiene documento adjunto.</p>



DEPENDENCIA	RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNAS		FUERA DE TÉRMINO		SIN a 13/03/2019		
		#	%	#	%	#	%	
Grupo de Atención de Consultas en materia laboral	1					1	100	La solicitud radicada corresponde a un reclamo del 21 de noviembre de 2018. Revisada la información del aplicativo, no se encontró documento adjunto.
DT Caquetá	2					2	100	A 29 de marzo de 2019, no se había recibido respuesta por parte de la DT. Las peticiones tienen fecha de ingreso a la entidad de 18-09-2018 y 26-12-2018
DT Guajira	2			2	100			A las peticiones se les dio respuesta fuera del término legal (18 días).
DT Guaviare	1					1	100	A 29 de marzo de 2019, no se había recibido respuesta por parte de la DT. La fecha de radicado de la petición es 10-12-2018
DT Guainía	2					2	100	A 29 de marzo de 2019, no se había recibido respuesta por parte de la DT. Los radicados de las peticiones son: 07-09-2018 y 17-12-2018
DT Quindío	6			1	17	5	83	La petición tramitada fuera del término legal sobrepasó 18 días. Las 5 peticiones restantes fueron radicadas en los meses de julio, agosto y octubre de 2018.
DT Putumayo	1					1	100	A 29 de marzo de 2019, no se había recibido respuesta por parte de la DT, sobre el trámite dado a la petición, la cual fue radicada en la entidad el 12-12-2018
O.E. Barrancabermeja	3			1	33	2	67	Al respecto, la petición contestada superó el término legal en 114 días. Frente a las 2 sin respuesta, la OE informó que una petición no era de su competencia y la otra, se reprogramó por oficio.
TOTALES	105	1	1	43	43	61	56	

De lo expuesto, se **evidenció** que el 99% de las peticiones seleccionadas, es decir 104 de 105, no se contestaron dentro de los términos legales (61 sin respuesta y 43 fuera de tiempo), conllevando a que se materializara 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.

4.3. CANAL PRESENCIAL

Este canal se encuentra 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.

Teniendo como referencia los informes de gestión del Grupo de Atención al Ciudadano publicados en la página web del Ministerio, se presentan las siguientes cifras de atención:

ATENCIÓN PRESENCIAL II SEMESTRE 2018	
Direcciones Territoriales	125.058
Bogotá (DT- CADES)	13.615
TOTAL	138.673

Fuente: Informes página web

La Oficina de Control Interno solicitó a la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano de la DT Bogotá, a los Inspectores de los CADES Fontibón, Gaitana, Suba y Muzú, enviar el agendamiento de un día, el cual se escogió al azar para cada uno, con el fin de verificar el cumplimiento de las citas, tanto por parte del ciudadano como del Inspector. Adicional, se analizó el agendamiento que reciben los Inspectores vía correo electrónico por parte de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano de la DT Bogotá.

Es de precisar, que en los CADES el funcionario de la alcaldía registra al usuario y le entrega un turno con el cual pasan para ser atendidos por los Inspectores, éste a su vez verifica que el ciudadano se encuentre agendado. De otra parte, considera la atención prioritaria (mujeres embarazadas, ancianos, NNA y personas en situación de discapacidad), los cuales se registran de igual manera que el agendado. En algunos casos son atendidos en los espacios de las personas que han incumplido la cita.

Respecto al análisis realizado por la OCI sobre el agendamiento solicitado a los inspectores, se concluye que se cumplió y que el principal motivo de consulta es para solicitar orientación en lo referente a despidos injustificados, permisos de trabajo para menores, empresarios que requieren saber cómo manejar casos de mujeres embarazadas para evitar despidos sin justa causa, liquidaciones, entre otros temas.

Adicionalmente, según los informes publicados por la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, se observó que el requerimiento de atención por parte de los ciudadanos para el canal presencial ha disminuido y se ha incrementado la demanda del canal telefónico, ya que evita desplazamientos innecesarios para trámites o preguntas que se pueden realizar vía telefónica.

Encuestas de Satisfacción

Para el canal presencial, a nivel nacional se debe aplicar una encuesta de satisfacción de la atención prestada, con el fin de evaluar atributos como agilidad, claridad en la información y amabilidad; información que debe ser reportada al Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central, de conformidad con el Memorando 08SI201841000000012708 del 23 de mayo de 2018, comunicado a través del correo institucional el 1° de junio de 2018.

Para el análisis se tuvo en cuenta el informe del cuarto trimestre de 2018, publicado por la Coordinación de Atención al Ciudadano en la página web de la entidad, toda vez que en el del tercer trimestre **no aparecen** las estadísticas de las encuestas.

Al respecto, se realizaron 19.404 encuestas, correspondiente al 14% de las atenciones efectuadas (138.673), de las cuales 17.709 corresponden a DT y 1.695 a Bogotá incluidos los CADES. De otra parte, para el período en revisión, de las 33 Direcciones Territoriales y las 2 Oficinas Especiales, sólo 30 aplicaron la encuesta (83%), arrojando como resultado lo siguiente:

EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL	
Agilidad en la atención	98,26%
Claridad en la información	97,97%
Amabilidad en la atención	97,25%

Fuente: Informes página web

Las Direcciones Territoriales que no aplicaron la encuesta fueron: Amazonas, Atlántico, Casanare, Guainía y Guaviare.

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, su objetivo es 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.

Para tal fin, la entidad contrató con la empresa Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., la atención de las llamadas telefónicas de los ciudadanos a nivel nacional, suscribiendo el Contrato Interadministrativo 218² del 24 de enero de 2018, por valor de \$2.910.000.000 incluido IVA, cuyo plazo de ejecución es de 11 meses sin que sobrepase al 31 de diciembre de 2018 y/o hasta agotar recursos, a partir de la suscripción del acta de inicio y previo registro presupuestal y aprobación de póliza.

En la actualidad las líneas telefónicas para la atención a la ciudadanía son 5186868, 018000112518 y 120. De acuerdo con los informes trimestrales de gestión publicados en la página web, se observó que dentro de las llamadas contestadas y/o atendidas (262.218), 218.670 fueron a través del Contact Center y 43.548 las recibidas en las diferentes extensiones a través del conmutador, así:

² Objeto: "Prestar los servicios de atención telefónica al ciudadano a través de un Contact Center en la ciudad de Bogotá D.C."



LLAMADAS CONTESTADAS Y/O ATENDIDAS CANAL TELEFÓNICO		
Mes	Contact Center	Conmutador
Julio	35.769	7.199
Agosto	39.741	7.297
Septiembre	37.418	7.147
Octubre	35.511	6.921
Noviembre	37.787	8.149
Diciembre	32.444	6.835
TOTAL	218.670	43.548

Fuente: Informes página web

Las cifras anteriores fueron calculadas con los reportes trimestrales publicados en la página web, correspondientes al segundo semestre de 2018 y verificadas con la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano.

Así mismo, se observa un incremento del 8% (20.204) llamadas en comparación con el primer semestre de 2018 (242.014).

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 la red de CADES Fontibón, Gaitana, Muzú y Suba.

A continuación, se presentan las estadísticas de agendamiento del segundo semestre de 2018:

AGENDAMIENTO DT BOGOTÁ Y CADES - SEGUNDO SEMESTRE 2018			
Mes	Ciudadanos Agendados	Ciudadanos Atendidos	Porcentaje de atención %
Julio	3.718	2.216	60
Agosto	3.726	2.259	61
Septiembre	3.669	2.204	60
Octubre	4.151	2.602	63
Noviembre	3.540	2.389	67
Diciembre	2.984	1.945	65
TOTAL	21.788	13.615	62

Fuente: Informes página web

Del agendamiento realizado para la ciudad de Bogotá, se constató que del total de las citas se atendieron 13.615, que corresponde al 62%; información que se obtiene del Sistema SAT -Sistema Distrital de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que opera en la red CADES, el cual permite llevar el control de asistencia de los ciudadanos.

Frente al porcentaje de inasistencias (38%) a las citas agendadas por el operador a través del canal telefónico, la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano manifestó que no existe un mecanismo que permita esclarecer las causas, ya que algunos de los ciudadanos no asisten a la cita agendada, sin embargo, el operador antes de finalizar la llamada se encarga de constatar con el ciudadano la fecha y hora del agendamiento.

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

En el informe 2018-ARL-42 del 11 de octubre de 2018, emitido por la Oficina de Control Interno, correspondiente al seguimiento a la atención de las Peticiones recepcionadas en el primer semestre de 2018, se presentaron recomendaciones, las cuales fueron objeto de verificación, corroborando lo siguiente:

RECOMENDACIÓN OCI	SEGUIMIENTO
Gestionar la revisión y actualización de la Resolución 1358 del 30 de abril de 2013 "Por la cual se establecen las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias", con el fin de actualizarla a la normatividad vigente aplicable y a los requerimientos del Grupo de Atención al Ciudadano, así mismo, que establezca los mecanismos de seguimiento a las respuestas, con el fin de atender los requerimientos dentro de los términos legales.	El proyecto de resolución se encuentra en la Oficina Asesora Jurídica para la tercera revisión. Persiste la recomendación desde el informe de seguimiento realizado por la OCI en el mes de abril de 2018.
Capacitar a los responsables de las dependencias del Ministerio, tanto a Nivel Central como Territorial sobre el manejo del actual aplicativo de PQRSD.	Es de aclarar que el aplicativo es el SISECI y el módulo es el de PQRSD (canal virtual). Las capacitaciones se realizaron a través de visitas técnicas en el 2018 y se cuenta con un cronograma para el 2019, además de la mesa de ayuda para subsanar inquietudes. En ejecución.
Identificar entre el Grupo de Atención al Ciudadano y las demás dependencias del Ministerio, los temas que por su contenido podrían ser objeto de consulta en forma masiva, y a través de la página web y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la posición de la entidad frente a sus inquietudes. Lo anterior con el fin de anticiparse a las peticiones que se puedan generar.	La Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano manifestó que en la página web al ingresar por la opción atención al ciudadano, se observan 7 módulos entre los cuales está el de preguntas frecuentes. Se tuvo en cuenta.
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: "No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio."	El Ministerio del Trabajo emitió la Circular 028 del 25 de mayo de 2018, donde se dan lineamientos para dar respuesta dentro de los términos legales a las PQRSD allegadas al Ministerio. Persiste la recomendación de la OCI, toda vez que no existe el recurso humano suficiente o los funcionarios encargados de realizar seguimiento no lo hacen frecuentemente.



RECOMENDACIÓN OCI	SEGUIMIENTO
<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. 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>La Coordinadora de Atención al Ciudadano, manifestó que el Sistema duplica algunos radicados por la trazabilidad de las respuestas. No obstante, realizó requerimiento a la Oficina de TIC'S mediante correo electrónico del 26 de marzo de 2019, para que se estudie la manera de corregir este inconveniente.</p> <p>En ejecución.</p>
<p>El procedimiento de Atención al Ciudadano a través del Canal Virtual, código GSC-PD-03 Versión 3.0 del 4 de junio de 2015, junto con los anexos, se encuentra desactualizado, toda vez que no se ha ajustado con las actividades y tiempos que se manejan en el aplicativo SISECI, motivo por el cual se recomienda gestionar lo pertinente para que se ajuste, de tal manera que facilite la ejecución por parte de los funcionarios asignados.</p>	<p>Se realizaron los ajustes necesarios y se cuenta con un nuevo procedimiento identificado con el Código GSC-PD-03 Versión 5.0 de fecha 17 de octubre de 2018.</p> <p>Se tuvo en cuenta la recomendación.</p>
<p>Se verificó en el Mapa de Riesgos por Proceso publicado en el SIG que no aparece formalizado el cambio recomendado en los informes 2018-SAP-07 del 9 de abril de 2018 y 2018-ARL-09 del 17 de abril de 2018: <i>"Adelantar las acciones necesarias para ajustar el riesgo denominado "Traslado de PQRSD a dependencia y/o proceso que no es el competente", para que el nombre y/o las causas, incluyan la oportunidad y efectividad en la atención de las PQRSD"</i>, por lo que se recomienda adelantar las acciones necesarias para formalizar los ajustes realizados y proceder a su correspondiente publicación.</p>	<p>Se solicitó por parte de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano a la Oficina Asesora de Planeación realizar los ajustes necesarios para atender la recomendación, para lo cual la OAP informó mediante correo electrónico de 31 de octubre de 2018 que se había enviado a la mesa de ayuda del SIG la versión 9.0 del mapa de riesgos de Proceso CMC-MR-01.</p> <p>Se tuvo en cuenta la recomendación.</p>
<p>Una vez revisados los informes trimestrales que la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano expide para su correspondiente publicación en la página web del Ministerio, se detectaron varias inconsistencias que fueron comunicadas a la Coordinación del grupo, por lo que se recomienda los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">-Establecer un mecanismo de control, de tal manera que los informes reflejen datos reales y concordantes con los suministrados por las diferentes fuentes.-Relacionar la información de cada canal de atención en el correspondiente capítulo, por cuanto se observó que la encuesta de satisfacción de la ciudadanía que es del canal presencial se encuentra ubicado al final del informe, luego de hacer alusión al canal escrito.	<p>La Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano señaló que se tuvo en cuenta la recomendación y se revisan las cifras que se emiten en los informes trimestrales.</p> <p>Sobre la encuesta de satisfacción siempre se ha presentado al final de los informes trimestrales.</p> <p>Se tuvo en cuenta la recomendación.</p>



RECOMENDACIÓN OCI	SEGUIMIENTO
<p>Entre las actividades del canal presencial se realiza la encuesta de satisfacción, evidenciándose que siempre son las mismas Direcciones Territoriales las que la aplican, lo que no permite conocer la opinión de todo el país, razón por la cual, se hace necesario que la entidad plantee estrategias que permitan incrementar este índice de medición en las Direcciones Territoriales, Oficinas Especiales y puntos de atención presencial donde no se está utilizando la encuesta.</p>	<p>La Subdirección Administrativa y Financiera remitió el 1° de junio de 2018, vía correo electrónico, el memorando 08SI201841000000012708 del 25 de mayo de 2018 dirigido a los Directores Territoriales, Servidores Públicos de Carrera y Provisionales, donde imparte lineamientos para el diligenciamiento de la evaluación de atención al ciudadano, consolidación de información, medición, reporte de satisfacción y seguimiento.</p> <p>Se tuvo en cuenta la recomendación.</p>

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 (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), interpuestas por los ciudadanos, la Oficina de Control Interno evidenció lo siguiente.:

- No se está dando respuesta en los términos de Ley a la totalidad de las Peticiones presentadas a través de los canales escrito y virtual, por cuanto de la muestra seleccionada, el 68% del canal escrito (610 de 891) y el 99% (104 de 105) del canal virtual, se contestaron extemporáneamente o no se han contestado al corte 29 de marzo de 2019, materializándose el riesgo: *"No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio"*.
- La Oficina de Control Interno no pudo determinar la gestión de la entidad frente a las QRSD efectuadas a través de los canales Escrito-Babel, Presencial y Telefónico, toda vez que el Ministerio no cuenta con un mecanismo para clasificar la solicitud del ciudadano (queja, reclamo, sugerencia y denuncia), conllevando a no dar cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Frente al canal escrito, no fue posible efectuar un cruce de información entre lo registrado en el aplicativo Babel con la información enviada por las DT requeridas por la Oficina de Control Interno, con el fin de determinar la coherencia entre las dos fuentes, toda vez que el Grupo de Gestión Documental solo entregó lo relacionado con el Nivel Central.
- En el análisis efectuado a la información suministrada por la Coordinación de Atención al Ciudadano para el canal virtual-aplicativo SISECI, se observó lo siguiente:
 - Algunas solicitudes radicadas a través del canal virtual se encuentran direccionadas a dependencias que no son las competentes y en algunos casos no se adjunta el archivo de la solicitud. Así mismo, en ocasiones las solicitudes se pueden consultar en el SISECI, sin embargo, cuando el usuario asignado para dar respuesta consulta en el aplicativo, no le aparece en su bandeja de entrada.
 - Algunos de los radicados quedaron más clasificados, por ejemplo, sugerencias que eran peticiones y reclamos que no lo eran.

- El aplicativo SISECI permite realizar tres direccionamientos incluido el que hace el Grupo de Atención al Ciudadano, observando que cuando se efectúan más de ese número de asignaciones, las solicitudes quedan sin cerrar, por cuanto la dependencia que da respuesta no aparece en el aplicativo como responsable de esta. Lo anterior conlleva a que cuando se direccionan, en varias ocasiones ya se encuentran vencidas.
- El agendamiento realizado para atención en la ciudad de Bogotá (21.788) correspondiente al segundo semestre de 2018, se cumplió en un 62% (13.615).
- El canal telefónico presentó un incremento de 20.204 llamadas que corresponde al 8% con respecto al primer semestre de 2018 (242.014).

Por lo expuesto, se **recomienda**:

- Agilizar la actualización de la Resolución 1358 del 30 de abril de 2013 *"Por la cual se establecen las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias"*, 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.
- Implementar un mecanismo de control que permita garantizar que las PQRSD de los ciudadanos sean atendidas oportunamente, clasificadas de acuerdo a su naturaleza y asignadas correctamente. 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: *"No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio"*.
- Establecer un mecanismo que permita clasificar en los canales escrito, presencial y telefónico, las solicitudes de la ciudadanía en **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias** y **Denuncias**, de tal manera que la Oficina de Control Interno y entes de control en general, puedan evaluar la gestión frente a estas.

De otra parte, en lo que respecta a las 9 recomendaciones plasmadas en el informe 2018-ARL-42 del 11 de octubre de 2018, emitido por esta oficina, se observó que 2 persisten (Actualización Resolución 1358 de 2013 y acciones para evitar la materialización del riesgo: *"No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio."*), 2 están en ejecución que serán objeto de seguimiento en el próximo informe y 5 fueron acogidas por la administración.

Finalmente, se resalta que desde el periodo 26 de marzo de 2019 a la fecha del presente informe, la entidad viene adelantando una campaña de promoción y divulgación de los canales dispuestos para la atención a los ciudadanos (presencial, virtual y escrito), a través de un mensaje informativo que se despliega al consultar la página web del Ministerio del Trabajo, lo cual permitirá fortalecer la prestación del servicio.