

# **PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**MINISTERIO DE TRABAJO - MINTRABAJO**

**2017  
27/06/2017  
VERSIÓN 01**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	5
3.1 NORMATIVIDAD EXTERNA .....	5
3.2 NORMATIVIDAD INTERNA.....	7
4. CRITERIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	8
5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE TRABAJO.....	10
6. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	14
7. BIBLIOGRAFIA .....	19

## INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es un derecho constitucional, que garantiza el desarrollo de la democracia participativa en tanto le concede al ciudadano la facultad y la responsabilidad de hacerse presente en la dinámica de la gestión estatal que involucra intereses de la comunidad.

Le permite además involucrarse desde diferentes niveles a la gestión estatal para participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública, recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación, y recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión pública y las políticas públicas, entre otros.

Es por esto que el Ministerio de Trabajo ha creado un espacio en su sitio Web que se llama “COLABORA”, el cual es denominado por el Ministerio de trabajo como un “programa Nacional de servicio al Ciudadano que brinda mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a las inquietudes de cualquier ciudadano, sea trabajador o empleador y así acceda a información actualizada sobre obligaciones y derechos laborales de todos los Colombianos”.(Medios de participación, Mintrabajo:2017)g

Este programa Colabora recoge los escenarios dispuestos por la entidad para que la ciudadanía ejerza su derecho a la participación este programa de participación ciudadana creado por MINTRABAJO tiene como fin brindarle a todos los ciudadanos la información sobre los puntos de atención personalizada y los canales de contacto telefónico a nivel y canales virtuales que dispone el Ministerio de trabajo a nacional para que pueda resolver sus dudas directamente, reportar casos o hacer sus sugerencias.

## 1. OBJETIVO

El Ministerio de Trabajo presenta los escenarios de participación ciudadana que dispone para interactuar con la ciudadanía y así ejerza su derecho a la participación en las diferentes actividades planeadas y ejecutadas en la entidad.

## 2. ALCANCE

Propiciar una comunicación bidireccional entre el MINISTERIO DE TRABAJO y los ciudadanos a través de los escenarios de participación con que cuenta la entidad, de manera que se fortalezca su uso y se aumente la participación ciudadana en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas, así como la evaluación de la gestión pública.

### 3. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### 3.1 NORMATIVIDAD EXTERNA

Cuadro 1. Normatividad Externa.

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991	Adoptó la democracia participativa contemplando el derecho ciudadano de vigilar la función pública y la obligación de los gobernantes de abrirse a la inspección pública y responder por sus actos
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 152 de 1994	<i>Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo</i>
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 489 de 1998	<i>Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.</i>
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas
Ley 1474 de 2011	<i>Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</i>
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición

Ley 1757 de 2015	<i>Promoción y protección del derecho a la participación democrática.</i>
Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los ciudadanos. Reglamentario de la ley 190 de 1995
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997” (por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones)
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Servicio Nacional de Atención al Ciudadano
Decreto 2482 de 2012	<i>Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</i> Incluye la estrategia de participación ciudadana en la gestión como uno de los componentes de la Política de <i>Transparencia, participación y servicio al ciudadano.</i>
Decreto 19 de 2012.	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley

	1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
CONPES 3072 de 2000	Agenda de Conectividad
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
CONPES 3650 de 2010	Importancia de la Estrategia de Gobierno en Línea
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
CONPES 3785 de 2013	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano
Directiva Presidencial 02 de 2000	Políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet.
Directiva Presidencial 10 de 2002	Por la cual se establece que cada entidad deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano

### 3.2 NORMATIVIDAD INTERNA

A continuación se describen la normatividad interna generada por el Ministerio de Trabajo

Cuadro 2. Normatividad Interna.

<b>Normatividad</b>	<b>Descripción</b>
Resolución 1358 - 2013	En la cual se establecen para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y

	denuncias
Resolución 1867 – 2014	Por medio de la cual se reglamentan las leyes 23 de 1967 y 47 de 1975 referentes a la confidencialidad del origen de cualquier queja.
Memorando 249720 – 2015	En el cual se dictan pautas para responder adecuadamente a los derechos de petición del Ministerio de Trabajo.

#### 4. CRITERIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De acuerdo con lo establecido por el Manual de Gobierno en línea Versión 4.0, el componente TIC para gobierno abierto, logro participación, contempla una serie de actividades para que las entidades creen un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones.

En este sentido, la Entidad establece los criterios que orientan los procesos para el desarrollo de ejercicios de participación en línea a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente para la Entidad así como con los ciudadanos y los usuarios. Además La entidad cuenta e implementa una estrategia de participación electrónica que busca promover la participación, conocer e involucrar a los usuarios en el quehacer público.

Cuadro 3. Criterios que orientan los ejercicios de participación ciudadana.

Criterios	Actividades de participación
<b>PROCESOS DE PLANEACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilitar espacios virtuales para la participación</li> <li>Divulgación por redes sociales para incentivar la participación de la ciudadanía</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar la información proporcionada por la ciudadanía.</li></ul>
<b>EN MATERIA DE CONSTRUCCIÓN DE NORMATIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abrir espacios para la socialización y divulgación de la normatividad</li><li>• Divulgación en las redes sociales para incentivar la participación de la ciudadanía</li><li>• Analizar la información proporcionada por la ciudadanía</li><li>• Incorporar las observaciones de la ciudadanía en la toma de decisiones.</li></ul>
<b>EN LOS PROCESOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilitamos espacios para la participación de la ciudadanía</li><li>• Consulta ciudadana (encuesta y correo electrónico)</li><li>• Audiencias Públicas</li><li>• Publicación de información (informes, invitaciones)</li></ul>
<b>EN LA CONSULTA PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilitar espacios de participación ciudadana</li><li>• Consulta ciudadana (encuesta Satisfacción del Servicio)</li><li>• Realizar un informe PQRSD, el cual se publica en la página Web.</li></ul>

## 5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE TRABAJO

El MINISTERIO DE TRABAJO ha puesto a la disposición de los ciudadanos y Grupos de Interés los siguientes mecanismos de participación consagrados en la Ley, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla que les permita ejercer sus derechos y deberes:

Cuadro 4. Mecanismos de participación ciudadana.

Canal de participación ciudadana	medio de comunicación / escenario	Dirección de ubicación	Mecanismos de participación	Horario de atención	Responsable
Virtual	Página Web de la entidad	<a href="http://www.mintrabajo.gov.co/">http://www.mintrabajo.gov.co/</a>	Consulta Participación Información	Permanente	Comunicaciones
Virtual	 Video llamada	<a href="https://odin.bta.peoplecontact.com.co/videoAdmin/webrtc/clienteInicial.php">https://odin.bta.peoplecontact.com.co/videoAdmin/webrtc/clienteInicial.php</a>	Consulta información Participación	Lunes a viernes 7 Am a 5 pm	Grupo de atención al ciudadano
Virtual		<a href="https://odin.bta.peoplecontact.com.co/chat/webrtc/clienteInicial.php">https://odin.bta.peoplecontact.com.co/chat/webrtc/clienteInicial.php</a>	Orientación Información Respuesta a inquietudes	Lunes a viernes 7 Am a 5 pm	Grupo de atención al ciudadano
Virtual		<a href="http://pqr.mintrabajo.gov.co/">http://pqr.mintrabajo.gov.co/</a>	Peticiones Quejas Reclamos Solicitudes Denuncias	Permanente	Grupo de atención al ciudadano
Virtual		<a href="https://www.facebook.com/MinTrabajoCol">https://www.facebook.com/MinTrabajoCol</a>	Consulta e información Ciudadana	Permanente	Comunicaciones

Virtual		<a href="https://twitter.com/MintrabajoCol">https://twitter.com/MintrabajoCol</a>	Consulta e información Ciudadana	Permanente	Comunicaciones
Virtual		<a href="https://www.youtube.com/user/MinTrabajoCol">https://www.youtube.com/user/MinTrabajoCol</a>	Consulta e información Ciudadana	Permanente	Comunicaciones
Virtual		<a href="https://www.linkedin.com/company/mintrabajocol/">https://www.linkedin.com/company/mintrabajocol/</a>	Consulta e información Ciudadana	Permanente	Comunicaciones
Telefónico	Línea nacional gratuita 01 8000 513 100		Orientación Información Respuesta a inquietudes	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 05:00 pm.	Grupo de atención al ciudadano
Telefónico	Bogotá (57-1) 4893900			Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 05:00 pm.	Grupo de atención al ciudadano
Celular	120		Orientación Información Respuesta a inquietudes	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 05:00 pm.	Grupo de atención al ciudadano

Correspondencia Bogotá	 Sede Principal del Ministerio Dirección: Carrera 14 No. 99-33		Ventanilla de Radicación de documentos.	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 05:00 pm.	Recepción de Documentos
Presencial Bogotá	Carrera 7 # 32-63		Orientación Laboral	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 05:00 pm.	Inspectores
Presencial Direcciones territoriales		<a href="http://www.mintrabajo.gov.co/ministerio-en-las-regiones.html">http://www.mintrabajo.gov.co/ministerio-en-las-regiones.html</a>	Orientación Laboral	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 05:00 pm.	Inspectores

## **6. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Este Cronograma del plan de participación ciudadana describe las actividades que fueron planeadas para realizar su ejecución en el año 2017 por todas las áreas del Ministerio de Trabajo.

Cuadro 5. Cronograma actividades

Componente	Subcomponente	Actividad	Entregable	Mecanismo de seguimiento y medición	Periodo de ejecución	
					Fecha Inicio	Fecha Fin
Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar diagnóstico de espacios físicos de las sedes del Ministerio.	Informes de visitas	Visitas de diagnóstico	19/01/2017	30/06/2017
		Implementar en el portal los mecanismos (Software Jaws) para facilitar el uso de la página web a población con discapacidad visual	Software Jaws implementado en portal de la entidad	Software implementado	01/01/2017	30/06/2017
		Socializar con los Servidores de la Entidad, los protocolos de servicio, carta de trato digno, reglamentos, procesos y procedimientos,	Soporte de divulgación	Publicación a través de medios electrónicos	01/01/2017	31/12/2017

		actualizaciones de normatividad, etc.				
		Socializar en la página web con los ciudadanos (usuarios), la carta de trato digno, los reglamentos para acceder a un trámite o servicio, procesos y procedimientos para realizar un trámite, actualizaciones de normatividad, etc.	Publicación en página web	Archivo descargable	01/01/2017	31/12/2017
		Implementar el portal web de la entidad que soporte trámites y servicios	Página web ajustada	Publicación de nueva página	01/01/2017	30/06/2017

	Normativo y procedimental	Construir la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales	Política Publicada	01/01/2017	31/06/2017
		Divulgar la política de tratamiento de datos a través de la Página web	Publicación en página web	Publicación de la política	01/06/2017	31/07/2017
		Realizar seguimiento a las PQRSD	Informe de gestión programa de nacional de servicio al ciudadano	Cumplimiento de términos PQRSD	01/01/2017	31/12/2017
		Realizar seguimiento a los diferentes canales de atención al ciudadano	Informe de gestión programa de nacional de servicio al ciudadano	Informe Publicado	01/01/2017	31/12/2017
		Identificar las necesidades, expectativas e intereses del	Informe de gestión programa de nacional de	Informe Publicado	01/01/2017	31/12/2017

		ciudadano	servicio al ciudadano			
	Relacionamiento con el Ciudadano	Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Caracterizaciones Publicadas	01/01/2017	31/08/2017
		Implementar en la línea de atención al usuario un espacio para la recepción de denuncias de corrupción	Línea en funcionamiento	Informe de gestión	16/01/2017	24/02/2017
Realizar la medición de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios prestados		Informe de gestión programa de nacional de servicio al ciudadano	Informe Publicado	01/01/2017	31/12/2017	

## 7. BIBLIOGRAFIA

- Medios de partición Ministerio de trabajo : 2017 Disponible en: <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/centro-de-orientacion-y-atencion-laboral>