

2022



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Plan Servicio al Ciudadano PAAC 2022

Ministerio del Trabajo



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
2022

Componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

La estrategia de atención al ciudadano se refiere a aquellas acciones del Ministerio que buscan mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, para satisfacer las necesidades de los usuarios. Para ello, el Ministerio ha definido el siguiente plan de acción con las siguientes actividades:

Subcomponente	Acciones	Entregable	Responsable
Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Desarrollar acciones de asistencia técnica relacionadas con la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad	Informe de actividades realizadas relacionadas con la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Realizar seguimiento a la implementación y ejecución del PIC	Reportes de las acciones realizadas que incluya las capacitaciones para fortalecer competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Subdirección de Talento Humano
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Fortalecer la atención del canal virtual en cuanto a oportunidad y calidad de la respuesta	Diagnóstico del desempeño del canal virtual en la vigencia 2021 Acciones para mejorar el desempeño del canal virtual.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano
	Traducir a lenguaje claro documentos específicos definidos por la Entidad	Procedimiento de atención virtual traducido a lenguaje claro	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano
	Gestionar la aprobación de la política de servicio a la ciudadanía	Documento de Política aprobado.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano
	Divulgar política de servicio a la ciudadanía	Soportes divulgación de la política.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano
	Contestar las PQRS y solicitudes de concepto jurídico requerido	Informe del análisis de las PQRS y solicitudes de concepto jurídico requerido realizadas en el período	Oficina Asesora Jurídica

Subcomponente	Acciones	Entregable	Responsable
Conocimiento al servicio al ciudadano	Incentivar a los servidores públicos del Ministerio del Trabajo, a proponer prácticas innovadoras de servicio al ciudadano enfocadas a resolver situaciones que afecten el relacionamiento con el ciudadano	Informe de actividades realizadas relacionadas con las propuestas prácticas innovadoras de servicio al ciudadano enfocadas a resolver situaciones que afecten el relacionamiento con el ciudadano.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Efectuar seguimiento a los indicadores de gestión de atención al ciudadano	Informe de gestión trimestral de atención a la ciudadanía. Reporte del desempeño de los indicadores registrados en la SVE	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Atención al Ciudadano