 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 1 de 39

MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

MINISTERIO DEL TRABAJO

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
SECRETARÍA GENERAL**

BOGOTÁ D.C., 2022




 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 2 de 39

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS	4
1.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2. ALCANCE	4
3. MARCO LEGAL	5
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	9
5. PRINCIPIOS.....	13
6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES.....	14
6.1. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRSD.....	14
6.2. RESPONSABILIDADES EN EL TRÁMITE, DIRECCIONAMIENTO, GESTIÓN Y RESPUESTA DE LAS PQRSD	16
6.3. FIRMA DE COMUNICACIONES OFICIALES	16
6.4. ASUNTOS JURÍDICOS	17
6.5. PETICIONES QUE INVOLUCRAN VARIAS DEPENDENCIAS	17
6.6. PETICIONES ANÁLOGAS DE INFORMACIÓN	17
6.7. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.....	17
6.8. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.....	18
6.9. ATENCIÓN GENERAL Y PRIORITARIA DE PETICIONES.....	19
6.10. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA	19
6.11. NOTIFICACIONES DE RESPUESTA A PETICIONES SIN DIRECCIÓN O DEVUELTAS	21
7. CANALES DE ATENCIÓN	21
7.1. CANAL PRESENCIAL	21
7.2. CANAL VIRTUAL.....	22

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 3 de 39

7.3.	CANAL ESCRITO	28
7.3.1.	Recepción de Comunicaciones Oficiales	28
7.3.2.	Recepción de Comunicaciones Oficiales y Otros Envíos Postales	28
7.3.3.	Radicación Comunicaciones Oficiales Recibidas.....	29
7.3.4.	Distribución de Comunicaciones Oficiales y Otros Envíos	30
7.3.5.	Programación de Recorridos Internos.....	30
7.3.6.	Clasificación y Distribución de Comunicaciones Oficiales.....	30
7.3.7.	Entrega de Comunicaciones Oficiales y Otros Envíos Postales a Empresa de Mensajería.	31
7.3.8.	Comunicaciones Oficiales Mintrabajo	32
7.3.9.	Comunicaciones oficiales internas y externas enviadas	32
7.4.	CANAL TELEFÓNICO	33
8.	PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	33
9.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	34
10.	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	38

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 4 de 39

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Servicio a la Ciudadanía se constituye como un instrumento de cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia, Artículo 2, que destaca el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir el mandato constitucional, el Ministerio del Trabajo pone a disposición de los ciudadanos y/o partes interesadas, los instrumentos, canales de atención y recursos necesarios para interactuar con la Entidad en lo relativo a los trámites que requieran adelantar ante ella y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias varias.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL


Establecer los lineamientos que sirvan de guía a los servidores públicos y contratistas para prestar de forma eficaz, eficiente y oportuna los servicios de trámites y la respuesta a las peticiones escritas o verbales, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias varias, así como a las solicitudes de acceso a la información, en la atención que se presta a la Ciudadanía y partes interesadas a través de los diferentes canales de atención en lenguaje claro, dispuestos por el Ministerio del Trabajo.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el derecho que tiene toda persona a recibir pronta y adecuada respuesta a las solicitudes que eleva ante la administración.
- Impartir los lineamientos a las dependencias competentes en la Entidad para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio del Trabajo.
- Optimizar los canales de servicio a la ciudadanía, mediante la adopción de estándares de atención.


2. ALCANCE

Los lineamientos establecidos en el presente Manual aplican para todos los servidores públicos y/o contratistas del Ministerio del Trabajo a nivel nacional, conforme a la estructura establecida en el Decreto 4108 del 02 de noviembre de 2011 y demás normas que lo modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen.


 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 5 de 39

3. MARCO LEGAL


NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTICULO
Constitución Política de Colombia	1991	<p>Consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos en este último caso con las salvedades que establezca la ley.</p> <p>Igualmente, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.</p>	Arts. 23, 74 y 209
Ley 190	1995	<p>“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”</p> <p>El Artículo 55 de la Ley 190 de 1995 prescribe la obligación de resolver y contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la codificación procesal administrativa para el ejercicio del derecho de petición.</p>	Arts.51, 53, 55, 57, 58, 63, 65, 72, 71, numeral 6 y 10, 83
NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTICULO
Decreto 2150	1995	“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública”	Toda la norma
Ley 489	1998	“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principio y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”	Toda la norma

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 6 de 39


Ley 527	1999	“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”	Toda la norma
Ley 734	2002	“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”. El artículo 34, Numerales 19 y 34 establece como deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos o manuales sobre el trámite de los derechos de petición y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado, respectivamente.	Artículo 34, Numerales 19 y 34
Ley 962	2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”	Toda la norma
Ley 982	2005	“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones”	Toda la norma
Decreto 2623	2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio a la Ciudadanía”	Toda la norma
NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTICULO
Decreto 371	2010	“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción de las Entidades y Organismos del Distrito Capital	Toda la norma
Ley 1437	2011	“Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”	Título II, capítulo I, Art 13, Sustituido por el art. 1, Ley 1755/15.
Ley 1474	2011	“Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Reglamentada por el Decreto Nacional 4632 de 2011 y 734 de 2012.	Toda la norma
Decreto 4108	2011	“Por el cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio del Trabajo y se integra el Sector Administrativo del Trabajo”.	Numeral 6 del Art.33

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 7 de 39

Decreto 19	2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos, y trámites innecesarios existentes en la administración pública”	Título II, Capítulo I Art. 43 capítulo II Art. 46, Cap .IV art. 58, 59
Ley Estatutaria 1581	2012	“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.	Toda la norma
Ley 1618	2013	“A través de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”	Toda la norma
Ley 1712	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”	Toda la norma
Decreto Nacional 103	2015	“Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”	Toda la norma
NORMA	AÑO	EPIGRAFE	ARTICULO
Ley 1755	2015	“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”	Toda la norma
Decreto 1166	2016	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"	Toda la norma
Decreto 1008	2018	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.	Toda la norma

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 8 de 39

Resolución 3811	2018	“Por el cual se modifica y adopta el manual de funciones y de competencias laborales para los empleados de la planta del Ministerio del Trabajo”	Toda la norma
Resolución 4034	2019	“Por la cual se modifica y adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de planta de personal del Ministerio de Trabajo”	Toda la norma
Decreto 1800	2019	“Por el cual se adiciona el Capítulo 4 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015 Reglamento Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con la actualización de las plantas globales de empleo.”	Toda la norma

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 9 de 39

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para una adecuada interpretación y aplicación de este manual, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones.


Canales de Atención: Son los espacios, escenarios, medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Ministerio de Trabajo, a través de los cuales se prestan a la ciudadanía los servicios propios de la Entidad y se pueden adelantar trámites, sobre temas de su competencia. Los Canales de Atención del Ministerio del Trabajo son:

- **Canal Presencial:** Es el medio dispuesto por el Ministerio para el servicio de atención personal a los ciudadanos en las Direcciones Territoriales, Oficinas Especiales, Inspecciones Municipales y demás espacios destinados para la recepción de peticiones verbales.
- **Canal Telefónico:** Canal para la comunicación de los ciudadanos a través de las líneas telefónicas dispuestas por el Ministerio del Trabajo.
- **Canal Virtual:** Canal electrónico e interactivo de que dispone el Ministerio para atender de manera no presencial a los ciudadanos, vía web a través del formulario para la radicación de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), el chat y la videollamada.
- **Canal Escrito:** Canal dispuesto para la recepción de las solicitudes elaboradas por los ciudadanos en papel u otro medio físico para plasmar un escrito.
- **Redes Sociales:** Son comunidades virtuales donde sus usuarios interactúan con personas de todo el mundo con quienes encuentran gustos o intereses en común. Funcionan como una plataforma de comunicaciones que permite conectar gente que se conoce o que desea conocerse y que les permite compartir contenidos, fotos, vídeos, en un lugar fácil de acceder y administrado por los usuarios mismos.

Ciudadano (a): Persona natural o jurídica que hace parte de una sociedad, sujeto de derechos y deberes, destinataria de los productos, trámites y servicios que ofrece el Ministerio del Trabajo.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Entidad, independientemente del medio utilizado.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámite para la Entidad.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 10 de 39

Chat: Servicio que hace parte del Canal Virtual, al que se accede a través del enlace vigente del Portal Web de MinTrabajo, a través del cual el ciudadano interactúa en tiempo real, mediante comunicación escrita, obteniendo orientación en temas de competencia de la Entidad.

Denuncia: Documento o información donde se avisa, declara o delata la comisión de un delito, una falta, una irregularidad o la ilegalidad de una situación.

Denuncia de corrupción: Puesta en conocimiento de las conductas de los funcionarios del Ministerio del Trabajo que hayan incurrido en posible incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones y que comporte presunta responsabilidad disciplinaria, administrativa, fiscal o penal para que se adelante la correspondiente investigación.

Derecho de Petición: Derecho constitucional en virtud del cual toda persona tiene la facultad de presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular ante autoridades públicas, y excepcionalmente ante personas particulares, y el derecho a obtener pronta resolución completa y de fondo. Según el contenido de la solicitud, los derechos de petición son:


- **Derecho de Petición de Documentación:** Solicitud de copias de documentos que reposan en cada una de las dependencias o en el Archivo Central del Ministerio del Trabajo.
- **Derecho de petición de información:** Solicitud de información relacionada con las funciones, servicios, horarios, dirección de correspondencia o canales de comunicación del Ministerio del Trabajo y en general, de cualquier información relativa a la entidad o sus dependencias.
- **Derecho de Petición de Consulta:** Solicitud de concepto sobre las competencias y materias específicas a cargo del Ministerio del Trabajo o sus dependencias. La respuesta de la entidad no produce efecto vinculante.

Documento Público: Es el otorgado por un servidor público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

Formato: Documento diseñado para la recolección de información y que proporciona evidencia de una acción.

GAC: Grupo de Atención al Ciudadano.

Mensajería Especializada: Servicio postal prestado con independencia de las redes postales oficiales del correo nacional e internacional, cuyas características especiales deben cumplir las empresas que prestan este servicio.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 11 de 39

Módulo Canal Virtual PQRSD: Parte del gestor documental vigente, que permite al ciudadano presentar sus PQRSD diligenciando el formulario electrónico ubicado en la página web del Ministerio, obteniendo un número de radicación, el cual permite hacer el respectivo seguimiento a través de la consulta web. Igualmente, el módulo permite a la Entidad la gestión interna de las PQRSD que ingresaron a través del Canal de Atención Virtual.


Número de Radicación: Número que identifica todo documento recibido por el Ministerio del Trabajo, el cual es asignado consecutivamente por el gestor documental.

Orientación: Es la asesoría, mediante la entrega al ciudadano de la información necesaria para satisfacer sus necesidades, de acuerdo con la competencia del Ministerio.

PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Peticiones: Son las solicitudes respetuosas 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. Según la forma en que sean presentadas y con su finalidad, las peticiones se clasifican en:

- **Peticiones Escritas.** Son las solicitudes en las que se representan las palabras o ideas con letras u otros signos, bien sea en un documento físico como el papel en la ventanilla única de radicación nacional tanto del Nivel Central del Ministerio del Trabajo, las Direcciones Territoriales como de las Inspecciones Municipales de Trabajo, o en medio digital a través del formato dispuesto en el portal web de la Entidad, cuya administración está a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera.
- **Peticiones Verbales.** Son las solicitudes recibidas verbalmente en forma presencial o vía telefónica ante el Ministerio del Trabajo, de las que se dejará constancia y se radicarán de inmediato conforme lo dispuesto en el Artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016.
- **Petición en Interés General.** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- **Petición en Interés Particular.** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 12 de 39

- **Petición de Información.** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Ministerio, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.
- **Petición de Formulación de Consultas.** Es aquella mediante la cual se somete a consideración del Ministerio, para su concepto sobre un caso o asunto de su competencia, cuya definición o pronunciamiento se emite de carácter general y abstracto siendo un criterio orientador no vinculante.

Preguntas Frecuentes: Es el conjunto de preguntas y respuestas más consultadas por la ciudadanía, de los temas de competencia del Ministerio, para orientar con mayor eficiencia sus inquietudes y que se encuentran listadas y resueltas en la página web del Ministerio.

Protocolo de Atención: Documento que contiene los procedimientos que deben seguir los servidores públicos en la gestión diaria de la atención a los ciudadanos y/o partes interesadas, de acuerdo con el uso de un determinado canal de atención, para la garantía efectiva del derecho fundamental de petición.


Programa de Gestión Documental: Es un instrumento práctico, normalizador, orientador y regulador del quehacer archivístico del Ministerio del Trabajo, será parámetro para la radicación, organización y trámite de la gestión documental y los sistemas de información con el fin de facilitar la toma de decisiones de los servidores públicos identificando los flujos documentales, trámites y su correspondiente disposición final, además establece mecanismos de control y seguimiento de documentos de gestión y de los archivos.

Queja: Manifestación verbal o escrita realizada por un ciudadano (a), persona jurídica o su representante y/o parte interesada, que tiene por objeto poner en conocimiento del Ministerio del Trabajo conductas o actuaciones irregulares de sus servidores públicos en cumplimiento de su labor.

Radicación de Comunicaciones Oficiales: Es el procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Recurso: Actuación procesal con la que cuenta el ciudadano para controvertir la decisión que tome el Ministerio, a fin de que ella sea aclarada, modificada o revocada. Los Artículos 74 al 86 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo regulan los recursos contra los actos administrativos.

Reclamo: Expresión verbal o escrita de inconformidad manifestada por un ciudadano y/o parte interesada referente al incumplimiento o prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 13 de 39

Rendición de cuentas: Es un mecanismo de participación ciudadana, definido como “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo (...). La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión” (Artículo 48 Ley 1757 de 2015).

Solicitud de Documentos: Es la petición que hace un ciudadano con el objeto de examinar, desglosar o expedir copia de los documentos que son generados o controlados por la entidad.

Solicitud de Población Vulnerable: Es el requerimiento que hace una persona en situación de indefensión o subordinación que precisa de una respuesta o acción inmediata por parte del Estado.

Sugerencia: Recomendación que formula el ciudadano y/o parte interesada, dirigida a generar mejora en el cumplimiento de la labor institucional.

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: Historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.

Tabla de Retención Documental: Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.


Tipo Documental: Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenidos distintivos que sirven como elementos para calificarla, describirla y asignarle con una misma temática y/o característica específica.

Ventanilla Única de Trámites:

Videollamada: Servicio en línea que hace parte del canal virtual, al que se accede a través del enlace vigente del portal web de MinTrabajo. Su funcionalidad es similar al chat, con la ventaja de que hace posible ver al interlocutor.

5. PRINCIPIOS

La atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas al Ministerio de Trabajo se regirán por los siguientes principios:

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 14 de 39

Igualdad: Reconoce la equiparación de todos los ciudadanos en derechos y obligaciones.

Moralidad: Es el respeto por parte de los servidores públicos, de los postulados de la honradez, la pulcritud, la rectitud, la buena fe, la primacía del interés general y la honestidad en el ejercicio de sus funciones.

Eficacia: Es el total cumplimiento de los objetivos esperados para la satisfacción del requerimiento del usuario.

Eficiencia: Es la capacidad de obtener los mayores logros posibles con el máximo y adecuado aprovechamiento de los recursos disponibles para el desarrollo del proceso.

Economía: Es la administración eficaz y razonable de todos los recursos necesarios en cada actuación administrativa, ateniéndose a los procedimientos estrictamente necesarios, sin exigir requisitos, documentos o trámites adicionales a los señalados en las normas.

Celeridad: Es la agilidad y prontitud con que se llevan a cabo los trámites, cumpliendo con los términos legales.

Imparcialidad: Es el actuar objetivo y equitativo en la aplicación de los procedimientos de atención a las solicitudes.

Publicidad: Es la divulgación de las actuaciones del Ministerio, a fin de que sean tenidas como prueba de transparencia de su gestión, sin perjuicio de las que por expresa disposición legal se encuentren sometidas a reserva.


Valoración de costos ambientales: Es la medición del impacto que la ejecución de las actividades del Ministerio pueda tener sobre el medio ambiente.

6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES

Para tramitar las PQRSD, es necesario atender las siguientes consideraciones generales:

6.1. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRSD

Se deberá dar gestión y respuesta a las PQRSD, conforme a los plazos previstos en la Ley 1755 de 2015, así:

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 15 de 39

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO
Derecho de Petición de Interés general.	15 días
Derecho de Petición de Interés particular.	15 días
Derecho de Petición de Solicitud de documentos.	10 días
Derecho de Petición entre Entidades Públicas.	10 días
Derecho de Petición de Consulta.	30 días


Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a término especial las siguientes peticiones:

1. Se deberá dar respuesta a las peticiones presentadas por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
2. Se deberá resolver las solicitudes en las cuales se reclame el cumplimiento del deber legal o administrativo, conforme a lo estipulado en el inciso 2° del Artículo 8 de la Ley 393 de 1997, o la norma que la modifique, adicione o sustituya, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
3. La información solicitada en las peticiones de información elevadas por la Defensoría del Pueblo para el ejercicio de sus funciones, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 15 de la Ley 24 de 1992, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.
4. Las solicitudes de los organismos de control, tribunales o juzgados se atenderán en el plazo establecido en la solicitud correspondiente.
5. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley, reglamento o disposiciones internas, se regirán por los términos allí señalados.

La respuesta se deberá enviar por el mismo canal por el que se recibió la PQRSD, exceptuando aquellas que, en cumplimiento de una determinada formalidad establecida en norma especial, se deban enviar por otro medio.

Se preferirá, cuando sea posible, el envío de la respuesta por vía electrónica, previa autorización del solicitante.

Cuando, excepcionalmente, no fuese posible resolver la petición en el término señalado, el jefe de la dependencia respectiva deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento de dicho término, y expresará los motivos de la demora, así como el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 16 de 39

En relación con las comunicaciones dirigidas a otras entidades, radicadas en copia en el Ministerio del Trabajo, bien sea mediante documento físico en la Ventanilla Única de Radicación Nacional del Nivel Central, Direcciones Territoriales e Inspecciones Municipales de Trabajo o aquellas presentadas a través del formato dispuesto en el portal web de la Entidad, será facultativo de la dependencia efectuar la remisión a la autoridad competente. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, procediendo a trasladar a la autoridad competente la petición en un término máximo de cinco días, de lo cual se debe informar al peticionario.

6.2. RESPONSABILIDADES EN EL TRÁMITE, DIRECCIONAMIENTO, GESTIÓN Y RESPUESTA DE LAS PQRSD


Los servidores públicos que desempeñen los cargos de Ministro, Viceministro, Secretario General, Asesores, Directores Generales, Subdirectores, Directores Territoriales, Jefes de Oficina, Jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupo Interno de Trabajo, Inspectores de Trabajo, Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Técnicos Administrativos, Auxiliares Administrativos y Contratistas, son responsables por el trámite, direccionamiento, gestión y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias que sean de su competencia, dentro de la oportunidad y con la calidad que corresponde, velando porque sean resueltas de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado. Igualmente, son responsables de que la respuesta a la PQRSD se ponga en conocimiento del peticionario conforme con los procedimientos legales y competencias de cada área.

Es obligación de cada dependencia, según se le hayan trasladado PQRSD para trámite y respuesta, designar un funcionario para el control de tiempos y términos de respuesta quien deberá encargarse del manejo de dichos datos e informar mensualmente, al Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera sobre el estado o resultado de cada caso en particular.

6.3. FIRMA DE COMUNICACIONES OFICIALES

Podrán firmar cualquier tipo de comunicación oficial, quienes desempeñen cargos de Ministro, Viceministro, Secretario General, Directores Generales, Subdirectores Administrativos y Técnicos, Directores Territoriales, Inspectores de Trabajo, Jefes de Oficina, Jefes de Oficina Asesora y Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo.

Las comunicaciones oficiales de carácter internacional solamente podrán ser firmadas por el Ministro, Secretario General, Directores Generales, Subdirectores, Jefes de Oficina y Directores Territoriales.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 17 de 39

Se autoriza también a los funcionarios con póliza de manejo, a los tesoreros y a los funcionarios comisionados para adelantar investigaciones, o designados para labores de supervisión en la contratación, para firmar comunicaciones oficiales relacionadas con su función.

Las comunicaciones oficiales podrán ser firmadas únicamente por funcionarios de planta y en ningún caso por contratistas.

6.4. ASUNTOS JURÍDICOS

Las tutelas, citaciones a diligencias judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, o las peticiones que sean de competencia de la Oficina Asesora Jurídica, deberán ser remitidas de manera inmediata a la mencionada dependencia para su respectivo trámite.

6.5. PETICIONES QUE INVOLUCRAN VARIAS DEPENDENCIAS


En caso de que una petición sea objeto de respuesta de varias dependencias conforme a lo establecido en el gestor documental, cada dependencia será responsable por la respuesta de lo que corresponda a su competencia.

6.6. PETICIONES ANÁLOGAS DE INFORMACIÓN

Cuando una dependencia del Ministerio del Trabajo constate que más de diez (10) personas han formulado peticiones similares en objeto y contenido (de información, de interés general o de consulta), el jefe de la dependencia elaborará una única respuesta, la cual deberá ser publicada en la página web de la entidad. La dependencia responsable de la respuesta entregará copia de ella a las personas que la soliciten y adelantará las gestiones para la publicación de la respuesta en la página web de la Entidad.

6.7. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO

Cuando una petición no se acompañe de los documentos o información necesaria, en el acto de recibo el servidor público le indicará al peticionario los que falten. Si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 18 de 39

En el evento de las peticiones que han sido radicadas a través del formato dispuesto en el portal web de la Entidad o en el curso de una actuación administrativa, en virtud del principio de eficacia, cuando el servidor público encargado de dar trámite a la solicitud o de adelantar la actuación constate que una petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes contado a partir del requerimiento respectivo, lapso durante el cual se suspenderá el término para resolver la petición. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación administrativa iniciada cuando no satisfaga el requerimiento efectuado por el servidor público respectivo, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite una prórroga hasta por un término igual para atender el requerimiento.


Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la entidad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales y reglamentarios. No obstante, el servidor público competente podrá continuar de oficio con la actuación, si la considera necesaria por razones de interés público, de lo cual dejará constancia por escrito mediante acto administrativo motivado.

6.8. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.

Cuando el servidor público o contratista encargado de dar trámite a la PQRSD constate que no se comprende la finalidad u objeto de la petición, es decir que la petición es oscura, dirigirá una comunicación al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará.

Ahora bien, si la dependencia responsable identifica peticiones reiterativas ya resueltas, podrán remitirse a las respuestas anteriores, salvo cuando se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición estos se subsanen.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 19 de 39

6.9. ATENCIÓN GENERAL Y PRIORITARIA DE PETICIONES

El Ministerio del Trabajo, para efectos de sus actividades de atención al público, en el canal presencial estableció mecanismos de atención preferencial a niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, personal retirado de la fuerza pública, integrantes de grupos étnicos, afrodescendientes, palenqueros, LGTBIQ+, personas en condición de desplazamiento, víctimas del conflicto armado, población migrante, periodistas y demás, que por disposición legal se requiera para dar siempre alcance a la totalidad de atención a los requerimientos de la Ciudadanía en concordancia con la oferta institucional.

Los servidores públicos responsables de la gestión y respuesta de las PQRSD darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar siquiera sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado, o cuando se relacione con un interés superior al bienestar personal y que sea objeto de protección especial.


Se entiende por prueba sumaria la plena prueba que no ha sido sometida judicial o extrajudicialmente a contradicción, conocimiento o confrontación por la parte contra la cual se pudiere hacer valer.

Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Ministerio, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta. En caso de no contar con el traductor, la petición debe ser recibida (mediante una grabación para peticiones presenciales) radicada y dirigida a la Dirección de Asuntos Indígenas del Ministerio del Interior, que gestionará lo pertinente ante las organizaciones indígenas para que faciliten la traducción; una vez se reciba la traducción será remitida a la dependencia competente que procederá a dar el trámite pertinente según sus competencias.

6.10. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA

Tendrán el carácter de reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 20 de 39

4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria No.1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas prestadoras de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional
8. Los datos genéticos humanos.
9. Las actas de las sesiones del Consejo de Ministros, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 63 de 1923.


En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. El carácter reservado de un documento o de una información no será oponible a las autoridades judiciales y congresistas en el ejercicio del control que les corresponde adelantar. Dichas autoridades deberán asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de esta previsión, sin perjuicio de lo establecido en los Artículos 136 de la Constitución y 52 de la Ley 5 de 1992.

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá ser notificada al interesado. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivo de reserva legal, no procede recurso alguno salvo lo previsto en el párrafo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no están cubiertas por ella, cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información así lo señalará al peticionario, citando las disposiciones legales pertinentes.

Si el solicitante insiste en su petición de información o documentos reservados, el responsable de la dependencia competente, enviará la documentación correspondiente al tribunal administrativo con jurisdicción en la sede, dirección territorial u oficina de trabajo donde se encuentren los documentos, de conformidad con lo previsto en el Artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, el cual decidirá si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada de conformidad con la ley aplicable al caso.

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 21 de 39

Si niega la petición, el funcionario deberá remitir la documentación correspondiente al tribunal administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos en un plazo no superior a tres (3) días, para que este decida en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

6.11. NOTIFICACIONES DE RESPUESTA A PETICIONES SIN DIRECCIÓN O DEVUELTAS

En caso de que se desconozca la dirección física o electrónica, o ésta se encuentre mal registrada y no sea posible la notificación personal, la dependencia responsable deberá, una vez finalizada su gestión, transferir copia de la respuesta a través del Sistema de Gestión Documental y publicar en la página web de la Entidad, la respuesta al peticionario. La información correspondiente a la notificación (fecha de publicación, fecha de retiro y número de oficio de notificación), deberá ser registrada por el responsable de la dependencia.


En el caso que se presenten devoluciones por el operador de correo y no sea posible la notificación personal, el responsable de la dependencia notificará al peticionario la respuesta mediante aviso que deberá ser publicado en la página web de la Entidad. La información correspondiente a la notificación (fecha de publicación, fecha de retiro y número de oficio de notificación), deberá ser registrada por el Grupo de Atención a la Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera.

7. CANALES DE ATENCIÓN

Para la efectiva y adecuada atención de los ciudadanos que elevan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias varias y por corrupción ante el Ministerio del Trabajo, se utilizarán los siguientes canales de atención:

7.1. CANAL PRESENCIAL



 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 22 de 39

El Ministerio cuenta con Inspectores de Trabajo y Seguridad Social, que de manera permanente brindan orientación y direccionamiento a la ciudadanía y/o partes interesadas, de lunes a viernes en días hábiles; para agendar cita con el respectivo inspector, el ciudadano debe comunicarse a través del PBX 3779999 (Bogotá), línea nacional 018000112518, o desde el celular marcando el 120, en los horarios de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 7.00 a.m. a 1:00 p.m.

- **Puntos de Atención Presencial en Bogotá, Previo Agendamiento:**
 - Centro COLabora DT. Bogotá, Carrera 7 N° 32 – 63, Bogotá - Colombia, en días hábiles, de 7:30 am a 3:45 pm.
- En el territorio nacional, los ciudadanos y/o partes interesadas encontrarán en el siguiente link <http://www.mintrabajo.gov.co/zh/el-ministerio/directorio/direcciones-territoriales>, la ubicación de las 33 Direcciones Territoriales y 3 Oficinas Especiales con las que dispone el Ministerio del Trabajo para atender a la ciudadanía.
- Con el propósito de mejorar la cobertura y presencia institucional del Ministerio del Trabajo en la población de escasos recursos económicos y residente en zonas alejadas a centros urbanos, se implementará la atención presencial itinerante, ofrecida a través de las ferias nacionales de servicio al ciudadano, eventos de carácter público y así mismo estrategias adicionales (el bus del conocimiento y atención laboral); logrando llegar y atender a los ciudadanos que tienen un nivel de acceso limitado a los canales.


Para más información del procedimiento de atención al ciudadano a través del canal presencial, ingrese en el siguiente enlace: <http://app2.mintrabajo.gov.co/SIG/Admin/DownloadFile.aspx?f=110>

7.2. CANAL VIRTUAL




En el Ministerio del Trabajo, los servicios al ciudadano se prestan por medio de:

- a) **Portal Web:**
 - ✓ **Atención al ciudadano:**
 - **Ventanilla Única:** Sección en donde se puede radicar o consultar documentos para la solicitud de trámites o servicios.
 - **Transparencia y acceso a información pública:** Es la información acerca del cumplimiento del Ministerio de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 23 de 39

- **COLabora Centro de Orientación y Atención Laboral:** Todo sobre este programa Nacional de servicio al Ciudadano que orienta, informa y responde inquietudes.
- **Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias**
- **Trámites y Servicios:** Documentos con información sobre todos los requisitos, pasos, registros, solicitudes entre otros trámites con el Estado, a saber:
 - Aprobación de los estatutos o reformas de una asociación de pensionados
 - Aprobación del reglamento de trabajo de las empresas de servicios temporales
 - Autorización a empleador para despido colectivo de trabajadores por clausura de labores total o parcial en forma definitiva o temporal
 - Autorización a empresa para disminución de capital
 - Autorización para el funcionamiento de empresas de servicios temporales (EST) y de sus sucursales.
 - Autorización para el pago parcial de cesantías, para la realización de planes de vivienda
 - Autorización a empleador para la suspensión temporal de actividades hasta por 120 días.
 - Autorización para terminación de contratos de trabajadoras en estado de embarazo o lactancia.
 - Autorización para la terminación del vínculo laboral o de trabajo asociativo, a trabajadores en situación de discapacidad
 - Autorización para laborar horas extras.
 - Autorización para trabajar a niños, niñas o adolescentes.
 - Cancelación de la personería jurídica de asociaciones de pensionados
 - Certificación de trabajadores en situación de discapacidad contratados por un empleador
 - Comprobación de trabajo sin solución de continuidad
 - Declaratoria de unidad de empresa
 - Inscripción de cambios de la junta directiva o comité ejecutivo de una asociación de pensionados
 - Inscripción de las organizaciones sindicales en el registro sindical.
 - Inscripción en el registro sindical de creación de una subdirectiva o comité seccional.
 - Modificación de estatutos de una organización sindical.
 - Constatación de cese de actividades.
 - Registro modificación de la junta directiva y/o comité ejecutivo de una organización sindical.
 - Convocatoria e integración del tribunal de arbitramento para la solución de conflictos colectivos laborales
 - Intervención del Ministerio del Trabajo para ordenar el pago parcial de cesantías al empleador o fondo de cesantías
 - Reconocimiento de la personería jurídica de las asociaciones de pensionados
 - Servicios
 - Certificaciones y/o copias de los registros de las organizaciones sindicales ante el Ministerio del Trabajo.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 24 de 39


- Orientación laboral.
 - Expedición del certificado de existencia y representación legal de las asociaciones de pensionados.
- Servicio Público de Empleo
 - E-Labora
 - Mi Calculadora
 - Gestión del Talento Humano
 - Lista de Árbitros
 - **Participación ciudadana:** Videos sobre estrategias, avances y visitas Mintrabajo.
 - **Glosario Laboral:** Aquí se encuentra todo el vocabulario, palabras, siglas y su significado.
 - **Notificaciones:** Documentos en PDF sobre los actos administrativos, notificaciones y resoluciones llevados a cabo por el Ministerio del Trabajo:
 - **Actos administrativos**
 - **Cobro coactivo**
 - **Judiciales**
 - **Biblioteca Virtual Mintrabajo:** Muestra un link en donde aparece la biblioteca del Ministerio. Sirve para hacer búsquedas de palabras claves relacionadas con trabajo.

La prestación de estos servicios se encuentra habilitada permanentemente en el enlace: <http://pqrsd.mintrabajo.gov.co/SedeElectronicaWeb/pqsr/CU005-1.xhtml>

Prensa:

- **Calendario de Actividades:** Calendario que indica las fechas en las que habrá actividades importantes:
- **Listados de asistencia de reuniones realizadas por el Ministerio**
- **Comunicados:** Aquí se encuentran todos los comunicados que se han subido a la web
- **Mintrabajo es Noticia:** Artículos de los diferentes medios de comunicación del país en donde han aparecido noticias sobre el Ministerio del Trabajo:
- **Publicaciones:** Folletos, guías y manuales digitales sobre los programas, decretos o convenios del Ministerio del Trabajo.
- **Multimedia:** Se encuentra todo el material audiovisual del Ministerio, como fotos, videos y audios:
 - Videos
 - Fotografías
 - Audios
- **Foros:** Los ciudadanos pueden escribir aquí acerca de algún tema y generar un hilo de conversación.
- **Blogs:** Información que se muestra a través de blogs sobre los programas que está desarrollando el Ministerio del Trabajo, explica en qué consisten y sus avances.
- **Encuestas:** Encuestas dirigidas a la ciudadanía con opción de respuesta múltiple.

b) Redes Sociales

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 25 de 39

La Oficina de Comunicaciones es la encargada de gestionar el servicio a la ciudadanía a través de las siguientes Redes Sociales:

Facebook

Es una red social donde los usuarios pueden publicar comentarios, compartir fotografías y todo tipo de contenidos (Infografías, imágenes, videos, *gifs*, audios, etc.), además también permite chatera en vivo y ver videos y hacer transmisiones en vivo. A pesar de que inicialmente esta red social se pensó para personas, las empresas y entidades también han hecho uso de esta red con el fin de dirigirse a una audiencia y enviar anuncios directamente a las personas que posiblemente quieran sus productos o servicios.

El Ministerio del Trabajo a través de esta red social ofrece contenido de interés general para toda la ciudadanía, con énfasis en la población con edad de laborar y en retiro, aquí las personas pueden encontrar información sobre:


- * Formalización laboral
- * Riesgos laborales
- * Inspección vigilancia y control
- * Derechos de los trabajadores
- * Diálogo social
- * Tripartismo
- * Pensiones
- * Seguridad Social
- * Etc.

La interacción de la ciudadanía a través de esta red social se evidencia con comentarios, preguntas de interés general, compartiendo el contenido en sus perfiles, dando *like* a las publicaciones, etc.

Twitter

Es una red social con el que se puede compartir información de todo tipo (Infografías, imágenes, videos, *gifs*, audios, etc.) de forma rápida y sencilla esta red de *microblogging* permite enviar mensajes cortos y gran parte de su éxito se debe a que su naturaleza se torna más informativa y noticiosa con información de interés.

El Ministerio del Trabajo a través de esta red social ofrece contenido de interés general para toda la ciudadanía, con énfasis en la población con edad de laborar y en retiro, aquí las personas pueden encontrar información sobre:

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 26 de 39

- * Formalización laboral
- * Riesgos laborales
- * Inspección vigilancia y control
- * Derechos de los trabajadores
- * Diálogo social
- * Tripartismo
- * Pensiones
- * Seguridad Social
- * Permite a la gente monitorear determinado tema
- * Seguimiento en vivo de eventos
- * Con las etiquetas se puede hacer seguimiento en detalle


La interacción de la ciudadanía a través de esta red social se evidencia con comentarios, preguntas de interés general, compartiendo el contenido en sus perfiles, dando *like* a las publicaciones, etc.

YouTube

Es una red social de video, donde la gente puede subir y compartir su contenido audiovisual de cualquier tema, el Ministerio del Trabajo tiene un canal en esta red, este espacio lo utilizamos para alojar nuestros contenidos audiovisuales sobre los diferentes proyectos y programas que las dependencias de MinTrabajo realizan día a día.

El Ministerio del Trabajo a través de esta red social ofrece contenido de interés general para toda la ciudadanía, con énfasis en la población con edad de laborar y en retiro, aquí las personas pueden encontrar información sobre:

- * Formalización laboral
- * Riesgos laborales
- * Inspección vigilancia y control
- * Derechos de los trabajadores
- * Diálogo social
- * Tripartismo
- * Pensiones
- * Seguridad Social
- * Permite a la gente monitorear determinado tema
- * Seguimiento en vivo de eventos
- * Con las etiquetas se puede hacer seguimiento en detalle

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 27 de 39

La interacción de la ciudadanía a través de esta red social se evidencia con comentarios, preguntas de interés general, compartiendo el contenido en sus perfiles, dando *like* a las publicaciones, etc.

1) Instagram

Es una aplicación o red social donde la gente puede subir fotos y videos, por lo general los contenidos que se comparten son amables y agradables de buena calidad tanto en video como en fotos.

En este espacio el Ministerio del Trabajo aprovecha para compartir a través de buenas fotografías y videos bien editados historias y *posts* positivos de los eventos a los que asiste el ministro de turno o los funcionarios de las dependencias del Ministerio del Trabajo.

- * Videos
- * Fotos
- * Historias

La interacción de la ciudadanía a través de esta red social se evidencia con comentarios, preguntas de interés general, compartiendo el contenido en sus perfiles, dando *like* a las publicaciones, etc.


2) LinkedIn

Es una red social para profesionales y sirve para gestionar contactos de interés referentes al campo profesional en el que se desempeña cada persona, tiene un aparte que la gente usa para ofertar o conseguir empleo.

En esta red social publicamos únicamente contenidos de interés como por ejemplo jornadas de socialización de vacantes del Servicio Público de Empleo o del SENA, también temas de importancia como políticas de generación de empleo o modificación a resoluciones, etc.

La interacción de la ciudadanía a través de esta red social se evidencia con comentarios, preguntas de interés general, compartiendo el contenido en sus perfiles, dando *like* a las publicaciones, etc.

- a) Chat: En el enlace <http://apps.americasbps.com/MinTrabajo/OutOfDate>. Habilitado de lunes a viernes en días hábiles, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. sábado de 7.00 a.m. a 1:00 p.m.
- b) Videollamada: En el enlace <http://apps.americasbps.com/MinTrabajo/VideoCall> . Habilitado de lunes a viernes en días hábiles, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábado de 7.00 a.m. a 1:00 p.m.
- c) Correo electrónico institucional: Servicio permanente en el enlace: solicitudinformacion@mintrabajo.gov.co

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 28 de 39

- d) Ventanilla Única de Trámites y Servicios: Servicio permanente en el enlace: http://tramites.mintrabajo.gov.co/tys-web/ciudadano/#/seleccion_modulos

Para más información del procedimiento de atención al ciudadano a través del canal virtual, ingrese en el siguiente enlace: <http://app2.mintrabajo.gov.co/SIG/Admin/DownloadFile.aspx?f=1256>

7.3. CANAL ESCRITO



7.3.1. Recepción de Comunicaciones Oficiales


El horario para la recepción de la correspondencia al público, en el Grupo de Administración Documental de la Subdirección Administrativa y Financiera de la Secretaría General, se establece en jornada continua de 7:30 a.m. a 3:30 p.m., de lunes a viernes, en días hábiles laborales.

Las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales establecerán de acuerdo con su jornada laboral, el horario de atención y lo fijarán en lugar visible al público.

7.3.2. Recepción de Comunicaciones Oficiales y Otros Envíos Postales

Todas las comunicaciones oficiales se recibirán a través del Grupo de Administración Documental y de las unidades de correspondencia de cada Dirección Territorial u Oficinas Especiales de Trabajo.

Cuando una dependencia de la entidad reciba una comunicación oficial por medios electrónicos, magnéticos, fax (si es papel químico se deberá fotocopiar) o cualquier otro medio, estará en la obligación de enviarla inmediatamente al Grupo de Administración Documental o a las Unidades de Correspondencia de las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales para que se oficialice su ingreso a la entidad, salvo excepciones que radican directamente su información como es el caso del Grupo Interno de Tutelas y de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 29 de 39

Las comunicaciones oficiales que se reciban en la entidad se someterán a un proceso de revisión antes de legalizar su recepción, con el fin de determinar si son de carácter oficial y si ameritan radicación.

Se identificarán sobres o paquetes sospechosos, antes de abrirlos, de acuerdo con las siguientes recomendaciones:

- Sobres o paquetes cuyo peso es excesivo.
- Sobres o paquetes sin remitente
- Paquetes sucios, manchados o con olores extraños.
- Exceso de avisos o de sellos postales.
- Palabras restrictivas.
- Paquetes amarrados con cables o presencia de cables.

Si se encuentran estos u otros indicios que adviertan la posibilidad de que existan artefactos explosivos o sustancias extrañas, se debe, entre otras medidas de precaución, aislar el paquete extraño, indagar y verificar su procedencia, abstenerse de abrirlo y llamar a los expertos en explosivos o a los organismos de seguridad competentes.


Las comunicaciones oficiales recibidas se revisarán para verificar la competencia, los anexos, el destino, los datos de origen del ciudadano o entidad que remite, dirección donde se deba dar respuesta y asunto correspondiente. Si es de competencia de la entidad, se procederá a su radicación.

Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir. Su control se efectuará por otros envíos recibidos.

7.3.3. Radicación Comunicaciones Oficiales Recibidas

En el procedimiento por medio del cual, el Ministerio del Trabajo asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas, deja constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Una vez terminada la colocación de los sellos y su diligenciamiento se procederá a registrar la información relacionada con la comunicación y los otros envíos postales, en la base de datos, en la hoja de Excel o en el formato para el registro manual.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 30 de 39

Se registrarán datos tales como: nombre de la persona o entidad remitente, nombre y código de la dependencia competente, número de radicación y fecha, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita).

7.3.4. Distribución de Comunicaciones Oficiales y Otros Envíos

El funcionario a cargo del área de correspondencia recibirá y revisará las comunicaciones y otros envíos postales remitidos por diferentes vías de correo tales como: entrega personal, empresas de mensajería, fax, correo electrónico y cualquier otra forma de envío de documentos.

7.3.5. Programación de Recorridos Internos


El Grupo de Administración Documental del nivel central, distribuirá y recogerá las comunicaciones oficiales para enviar fuera de la Entidad en un recorrido diario. Las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales establecerán los horarios que consideren convenientes.

Los documentos con recorrido de entrega especial durante el día son los siguientes:

1. Acciones de Tutela: Entrega de manera inmediata a los responsables de las respuestas de acciones de tutela. En el nivel central es el Grupo de Tutelas de la Oficina Asesora Jurídica.
2. Comunicaciones del Congreso: Entrega de manera inmediata al Asesor responsable del tema en el Despacho de Ministro (a).
3. Comunicaciones de los Entes de Control: Entrega de manera inmediata al respectivo despacho, teniendo en cuenta la temática objeto del documento.
4. Citaciones a Diligencias Judiciales: Se entregan de manera inmediata al responsable de la defensa judicial del Ministerio. Para el caso, corresponde al Grupo de Defensa Judicial de la Oficina Asesora Jurídica.
5. Derechos de petición deben entregarse en recorridos especiales durante el transcurso del día.

Los documentos que llegan al nivel central, que dentro de la revisión se observe que son urgentes para las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, serán enviados por correo electrónico a los correos electrónicos de las Direcciones Territoriales, en tanto se realiza el envío físico de los mismos.

7.3.6. Clasificación y Distribución de Comunicaciones Oficiales

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 31 de 39

Una vez registradas las comunicaciones oficiales y los otros envíos recibidos, se clasificará en los casilleros de correspondencia, se imprimirán las planillas de control-GD-F-08 o las que sean generadas por el gestor documental, de distribución por cada una de las dependencias destinatarias y se entregarán a las oficinas en las valijas o carpetas establecidas para tal fin, las cuales deberán estar identificadas con el código de cada área.

Una vez se lleva la documentación ingresada para su respectiva distribución a cada área, la persona responsable de la recepción de la correspondencia debe verificar de manera inmediata la documentación radicada contra las planillas de control-GD-F-08 o en las generadas por el gestor documental. En caso de presentar algún tipo de inconsistencia, se debe registrar en la respectiva planilla.

En caso de no realizar esta actividad de manera inmediata, el Grupo de Administración Documental no entregara la documentación siendo responsabilidad del área receptora de la misma.

7.3.7. Entrega de Comunicaciones Oficiales y Otros Envíos Postales a Empresa de Mensajería


Una vez registradas las comunicaciones oficiales y otros envíos postales producidos se clasificarán de acuerdo con el tipo de servicio de correo contratado para su distribución: con destino internacional: (correo certificado o EMS internacional); con destino local o nacional: (correo certificado, POSTEXPRESS). Cuando las comunicaciones oficiales son de carácter urgente, la dependencia productora colocará de forma destacada en la comunicación y en el sobre la palabra "URGENTE" y cuando se requiera comprobación de su entrega para que obre en procesos judiciales, se enviará por *postexpress* o correo certificado, para ello la dependencia remitente colocará en lugar visible del sobre, destacando claramente la palabra "URGENTE" y correo normal, entre otros; y a nivel urbano el servicio de mensajería especializada, contratado para la entrega personalizada de correspondencia.

Los documentos para su distribución, de acuerdo con el tipo de servicio que se requiera, deberán controlarse a través de planillas de control -GD-F-08- de entrega o las generadas por el gestor documental, a la empresa prestadora del servicio y deberán archivarse con los correspondientes comprobantes de entrega.

Cuando los documentos van dirigidos a la ciudadanía y partes interesadas, se entregará a la empresa de mensajería especializada, un turno antes de las 11 a.m., mediante una planilla de control de entrega para su revisión y firma de acuerdo con los sobres que contienen cada una de las comunicaciones.

Para conocer el Programa de Administración Documental, correspondiente al canal escrito del servicio a la ciudadanía, ingrese al siguiente enlace:

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/programa+gestion+documental+2020+septiembre.pdf/428b34f1-802d-8b84-e4f1-5f3ea6e7c3a7?t=1600137234811>

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 32 de 39

7.3.8. Comunicaciones Oficiales MinTrabajo


Se consideran comunicaciones oficiales todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independientemente del medio utilizado, que sean recibidas, enviadas y radicadas a través del Grupo de Administración Documental de la Subdirección Administrativa y Financiera, de las Unidades de Correspondencia de las Territoriales y del Sistema de Gestión Documental.

Las comunicaciones oficiales del Ministerio de Trabajo se clasificarán en externa: recibida y producida; interna: recibida y producida, las cuales se definirán como a continuación se indica:

- Comunicaciones oficiales externas: Son las comunicaciones que ingresan a través de: la ventanilla de recepción de correspondencia del Grupo de Administración Documental de la Subdirección Administrativa y Financiera; Unidades de Correspondencia de las Direcciones Territoriales; redes de correos, dirigidas al del Ministerio de Trabajo, como entidad y a sus funcionarios en calidad de tales. Las comunicaciones oficiales externas recibidas a su vez se clasificarán en normal, confidencial y vía fax o correo electrónico.
- Comunicaciones Oficiales Normales: Son aquellas que ingresan a través del Grupo de Administración Documental o de las Unidades de Correspondencia de las Direcciones Territoriales, dirigidas al Ministerio de Trabajo o a sus funcionarios y no traen anotaciones especiales sobre el empaque.
- Comunicaciones Oficiales Confidenciales: Son aquellas que ingresan a través del Grupo de Administración Documental o de las Unidades de Correspondencia de las Direcciones Territoriales, dirigidas al Ministerio de Trabajo o a sus funcionarios y en el sobre o empaque contiene la anotación explícita de Confidencial.
- Comunicaciones Oficiales Vía Fax o Correo Electrónico: Son las comunicaciones que ingresan a las diferentes direcciones de correo electrónico del Ministerio de Trabajo o a los diferentes faxes que se encuentran instalados en la entidad. Estas comunicaciones deben ser administradas por el Grupo de Administración Documental y por las Unidades de Correspondencia de las direcciones territoriales, para garantizar la oficialización, seguimiento y control de su trámite.

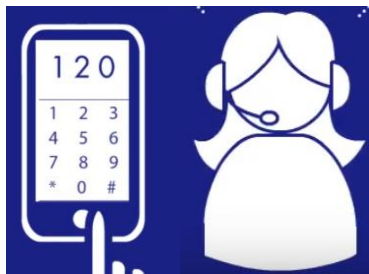
7.3.9. Comunicaciones oficiales internas y externas enviadas

Son las comunicaciones que se producen en cualquier dependencia del Ministerio de Trabajo, conforme al procedimiento que se establece para ello, dirigida a otras oficinas de la entidad, a otros entes públicos o privados o a personas naturales y se tramitan a través del Grupo de Administración Documental o de las Unidades de Correspondencia de las direcciones territoriales.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 33 de 39

Para más información consulte el Programa de Gestión Documental publicado en el SIG, ingresando en el siguiente enlace: <http://app2.mintrabajo.gov.co/SIG/Admin/DownloadFile.aspx?f=917>

7.4.7.4 CANAL TELEFÓNICO



La Entidad cuenta con las siguientes opciones para la atención telefónica a la ciudadanía:


- Línea gratuita nacional: 01 8000 112-518.
- Línea fija desde Bogotá: (57-1) 3779999.
- Desde su celular en cualquier parte del país, marque: 120.
- Horario de atención, de lunes a viernes, en días hábiles de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y el sábado de 7:00a.m. a 1:00 p.m.

Para mayor información del “Procedimiento de Atención al Ciudadano a través del Canal Telefónico” ingrese en el siguiente enlace: <http://app2.mintrabajo.gov.co/SIG/Admin/DownloadFile.aspx?f=778>

8. PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

El Ministerio del Trabajo, ha establecido protocolos de atención en los diferentes canales de atención para que los servidores públicos y contratistas, pongan en práctica las recomendaciones referentes al comportamiento, aptitudes y actitudes frente al trato con los ciudadanos y/o partes interesada, para propender por la prestación de un servicio con la mayor calidad.

Para más información de los protocolos de atención en cada uno de los canales, ingrese en el siguiente enlace: <http://app2.mintrabajo.gov.co/SIG/Admin/DownloadFile.aspx?f=778>

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 34 de 39

9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Frente al relacionamiento con el ciudadano, el Departamento Administrativo de la Función Pública, ha definido cuatro ámbitos relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con la Entidad:


- i) Ciudadano que consulta información pública;
- ii) Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública;
- iii) Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública;
- iv) Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

En ese sentido, la participación ciudadana es un proceso de interacción entre los ciudadanos y el Ministerio, que se da a través de mecanismos o instrumentos de participación mediante los cuales, ambas partes intercambian información, manifiestan sus intereses, necesidades o preferencias, se construyen acuerdos o se ejerce control social.¹

Por lo tanto, la participación ciudadana es un derecho fundamental para la población y frente a la Ley 1757 de 2015 (art. 102), los ciudadanos tienen derecho a:

- Participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública y control político.
- Ser informado oportunamente y con claridad sobre el derecho a la participación ciudadana sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio, y las entidades de las administraciones públicas con las cuales debe relacionarse de acuerdo con los temas que son de su interés incentivar.
- En el caso de las expresiones asociativas formales e informales, ser sujeto por parte de las administraciones públicas de acciones enfocadas a su fortalecimiento organizativo para participar de manera más cualificada en las distintas instancias de participación ciudadana, respetando en todo caso su autonomía.
- Recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación.

¹ Adaptado de Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356004/html/index.html>

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 35 de 39

- Recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión y las políticas públicas.

Por lo tanto, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015², el Ministerio del Trabajo deberá diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello, deberá incluir en los planes estratégicos, plan de acción y plan anticorrupción y de atención al ciudadano, las acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.³

Así las cosas, el Ministerio del Trabajo formulará la estrategia de participación ciudadana, de acuerdo con:


- Las disposiciones de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 y demás normas relacionadas;
- Los lineamientos establecidos por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública y;
- El Manual de Participación Ciudadana del Ministerio, con el fin de asegurar un diálogo permanente con las partes interesadas y los ciudadanos y, que los mismos conozcan los canales o mecanismos a través de los cuales pueden participar y opinar sobre las actuaciones de la Entidad.

De igual manera, se deberán aplicar las herramientas y mecanismos mediante los cuales, el ciudadano puede participar ejerciendo sus derechos y a la vez generar valor agregado en los diferentes temas institucionales de la Entidad. En consecuencia, el Ministerio del Trabajo ha establecido mecanismos de participación ciudadana, que pueden ser utilizados recurrentemente de manera individual o conjunta con el fin de vincular a sus grupos de interés en la gestión realizada, así:

- **Pedagogía:** permite capacitar o dar a conocer temáticas en particular, como actividades de sensibilización, formación, promoción y socialización.
- **Consulta a los grupos de interés:** corresponde al derecho de la ciudadanía a conocer, opinar y proponer sobre los planes, programas, estrategias y proyectos normativos que desarrollará la Entidad durante la vigencia.
- **Colaboración e innovación abierta:** permite construir, desarrollar, crear y/o producir productos o servicios orientados al cumplimiento de las necesidades de la sociedad y la entidad.
- **Rendición de cuentas:** permite llevar a cabo acciones de información, diálogo y responsabilidad que aseguren un adecuado ejercicio de evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía, promoviendo el control social.

² Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, la cual tiene por objeto: "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"

³ Adaptado de Participación Ciudadana en la Gestión Pública Departamento Administrativo de la Función Pública, recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 36 de 39


Respecto a las acciones para facilitar la rendición de cuentas, en el marco de la estrategia de rendición de cuentas anual, se deberán realizar, entre otras:

- Publicar de manera proactiva, todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades y en el ejercicio de sus derechos, de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y sus resoluciones complementarias.
- Canalizar la consulta a la ciudadanía en el diseño de los planes institucionales, incorporando propuestas que sean pertinentes y dando a conocer los resultados del mismo.
- Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden.
- Elaborar y publicar los informes de rendición de cuentas a la ciudadanía en un lenguaje comprensible.
- Establecer e implementar una estrategia de comunicación para la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de medios y mecanismos que faciliten el acceso de diversas poblaciones utilizando simultáneamente medios presenciales, escritos, auditivos y virtuales, de acuerdo con las características de los interlocutores y recursos institucionales.

Esta estrategia, se integrará en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y se publicará en la página web del Ministerio en la sección de Transparencia y en la sección Participe. De igual manera, se deberá aplicar las herramientas y mecanismos mediante los cuales, el ciudadano puede participar ejerciendo sus derechos y a la vez generar valor agregado en los diferentes temas institucionales de la Entidad. Así mismo, se deberán generar las condiciones institucionales idóneas para la promoción, formulación, implementación y seguimiento de la estrategia de participación ciudadana.

Con el fin de establecer la planeación y ejecución de actividades que vinculan al ciudadano, el Ministerio seguirá la siguiente ruta, que puede ser utilizada en cualquiera de los mecanismos de participación anteriormente descritos:

1. Generar las condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana:
 - a. Elaborar y analizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la Entidad.
 - b. Identificar las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de valor y de interés.
 - c. Construir la estrategia de Participación Ciudadana en la gestión, articulada a la planeación y gestión institucional

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 37 de 39


- d. Diligenciar el formato de cronograma que identifica y define los espacios de participación ciudadana, presenciales y virtuales, que se emplearán y los grupos de valor que se involucrarán en su desarrollo.
- e. Incluir la estrategia en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, acorde con lo señalado en la Ley 1474 de 2011.
- f. Divulgar la estrategia de Participación por distintos canales, someter a consulta de la ciudadanía y divulgar la versión definitiva de acuerdo con las observaciones recibidas por los grupos de valor.

2. Promoción efectiva de la participación ciudadana

- a. Ejecutar la estrategia y realizar promoción efectiva de los espacios de participación
- b. Efectuar seguimiento y Documentar los ejercicios de participación ciudadana

La Entidad ha definido los siguientes espacios de participación:

- **Eventos de Gestión y Diálogo:** Son todos los eventos que permiten dar a conocer los servicios que presta el Ministerio, por medio de acciones de capacitación, formación, sensibilización, socialización y asistencia técnica.
- **Mesas técnicas de concertación y diálogo:** Son los espacios de participación en el que el Ministerio y las organizaciones de la sociedad civil empresas, sindicatos, asociaciones, grupos, comunidades, etc.), se reúnen para abordar conjuntamente temas laborales y pensionales del País y contribuir a elaborar soluciones pertinentes.
- **Participación en la Construcción de Leyes, Decretos y demás Normatividad:** Espacio de participación en el que se pone a disposición de la ciudadanía en general, los proyectos de normas a generar por parte del Ministerio del Trabajo, con el fin que puedan manifestar sus opiniones, sugerencias o propuestas acerca de dichos planes para adecuarlos a las necesidades de las partes interesadas.
- **Control y evaluación ciudadana:** Espacio en el que los ciudadanos participan en la evaluación y la vigilancia de los avances y los resultados de la gestión pública y de las políticas, planes, programas, proyectos, servicios o trámites del Ministerio del Trabajo. Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano. Aquí se desarrollan, igualmente, los procesos de rendición de cuentas para cumplir con el deber que tienen las entidades y los organismos públicos de responder ante los ciudadanos sobre las responsabilidades.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 38 de 39

- **Consultas Planes Institucionales:** Espacio de participación en el que se pone a disposición de la ciudadanía en general, el plan de acción anual, el plan anticorrupción y atención al ciudadano anual junto con las estrategias que lo componen, entre otros planes, con el fin que puedan manifestar sus opiniones, sugerencias o propuestas acerca de dichos planes para adecuarlos a las necesidades de las partes interesadas.

10. RENDICIÓN DE CUENTAS


La estrategia de rendición de cuentas en el Ministerio está enmarcada en los elementos estructurantes: información, diálogo y responsabilidad en la cual se fomenta la participación de los ciudadanos y se construye una relación de doble vía con actores sociales acerca de la gestión que realiza la Entidad. De igual forma, se adelantarán acciones con enfoque basado en derechos humanos y paz, a la vez que se orientará la relación de dicho enfoque con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. De igual forma, se adelantarn acciones con enfoque basado en derechos humanos y paz, a la vez que se orientar la relación de dicho enfoque con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Dicha estrategia debe permitir i) utilizar las nuevas herramientas que ofrece la tecnología para diseñar espacios de rendición de cuentas innovadores y de fácil acceso a los ciudadanos que permitan brindar un espacio de comunicación y diálogo permanente, ii) mejorar los atributos de la información que suministra el Ministerio por medio de los diferentes canales de atención a los ciudadanos, iii) hacer seguimiento a los canales de diálogo utilizados por el Ministerio e incorporar los aportes hechos por los ciudadanos para la construcción de contenidos dentro del proceso de Rendición de Cuentas y iv) desarrollar esquemas de incentivos en donde se generen estímulos a los funcionarios públicos del Ministerio y a los ciudadanos para su participación en el proceso de Rendición de Cuentas.

Para la construcción e implementación de la estrategia, se deben seguir las disposiciones establecidas en el **Manual Único de Rendición de Cuentas** brinda las orientaciones para implementar las etapas de aprestamiento, diseño, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas.

En ese sentido, se deben desarrollar los siguientes pasos:

1. **Aprestamiento:** este paso incluye el diligenciamiento y análisis del autodiagnóstico, la elaboración y análisis del estado actual de la rendición de cuentas en la Entidad, análisis del entorno, efectuar capacitaciones a los servidores públicos de la entidad en rendición de cuentas, identificar las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de valor y de interés, entre otras que permitan promover a cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de valor.

 MINISTERIO DEL TRABAJO	PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: GSC-ODI-SGSC-03
		Versión: 1.0
		Fecha: Diciembre 21 de 2022
		Página 39 de 39

2. **Diseño y preparación:** implica la construcción de la estrategia de rendición de cuentas, la cual, debe establecer acciones de información, diálogo y responsabilidad, acorde a las prioridades establecidas por la Entidad e integrarse a la planeación institucional, a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3. **Ejecución:** consiste en la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo con las actividades definidas. Para esto, se debe contar con canales para la petición de cuentas de ciudadanos y grupos de interés, se debe difundir de manera amplia y en lenguaje claro, cada uno de los espacios de diálogo, disponer la información pública institucional a través de medios y canales establecidos por la Entidad. Así mismo, sistematizar de manera clara las conclusiones y compromisos del espacio de diálogo.

4. **Seguimiento y evaluación:** este paso incluye la evaluación de las acciones propuestas en la estrategia de rendición de cuentas, el seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de valor y de interés, la evaluación de la contribución de la rendición de cuentas a la gestión de la entidad (resultados e impacto), canalizar las mejoras propuestas, socializar los resultados de la rendición de cuentas y los planes de mejora.

Proyectó: fgonzález GAC, rmelo GAC.
 Revisó: Subdirectora Administrativa y Financiera.
 Aprobó: Secretaria General