

## SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD DEL MINISTERIO DEL TRABAJO - PRIMER SEMESTRE DE 2021 -

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011–Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del seguimiento a la atención por parte del Ministerio del Trabajo a las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** de la ciudadanía, del primer semestre de 2021.

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

El seguimiento se efectuó a la atención de las PQRSD recepcionadas por los canales Escrito, Virtual, Telefónico y Presencial ingresadas en el período 1° de enero a 30 de junio de 2021, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- *Estatuto Anticorrupción* y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 (ampliación de términos).

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

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

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

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

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

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

---

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

## 2. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

El seguimiento inició con el memorando 08SI202115000000012376 del 19 de agosto de 2021 enviado a la Subdirectora Administrativa y Financiera, con copia a la Secretaría General y a los Coordinadores del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con el que se les comunicó sobre la actividad a realizar y se requirió la información necesaria para adelantar la labor.

Para el **canal escrito**, la información fue suministrada por el Grupo de Gestión Documental el 6 de septiembre de 2021, de la cual, se seleccionó una muestra por dependencia de las peticiones que se encontraban sin respuesta. Posteriormente, se enviaron correos electrónicos el 09 de septiembre de 2021 a 27 Direcciones Territoriales, 3 Oficinas Especiales y a 16 dependencias del Nivel Central: adjuntándoles un archivo en Excel con el muestreo. Es de precisar que, la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental informó que las DT de Amazonas, Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada no poseen conectividad para la instalación del programa.

Para el análisis del **canal virtual** se tuvo en cuenta la información recibida por correo electrónico, de la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano el 20 de agosto de 2021, sobre la cual se adelantó la misma actividad del canal escrito, requiriendo a 32 Direcciones Territoriales, 3 Oficinas Especiales y 13 dependencias del Nivel Central.

Los canales **telefónico y presencial** se analizaron teniendo en cuenta los informes trimestrales publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano en la página web de la entidad.

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

A continuación, se presentan las estadísticas de las Peticiones recepcionadas en el primer semestre de 2021 (379.877), comparado con el segundo semestre de 2020, a través de los cuatro canales:

Canal de Atención	Peticiones Recepcionadas		Variación		
	Segundo Semestre 2020	Primer Semestre 2021	Cantidad	%	
Escrito	107.955	133.122	25.167	23%	▲
Virtual	35.897	31.315	-4.582	-13%	▼
Presencial	0	35.459	35.459	100%	▲
Telefónico	200.373	179.981	-20.392	-10%	▼
<b>Total</b>	<b>344.225</b>	<b>379.877</b>	<b>35.652</b>	<b>10%</b>	<b>▲</b>

### 2.1. CANAL ESCRITO

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 491 de 2020, relacionado con la atención y prestación de los servicios mientras permanezca la emergencia sanitaria, la entidad habilitó el correo electrónico [solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co) para atender las PQRSD, el cual se encuentra publicado en la página web del Ministerio, así:

### Canal Escrito

Para presentar su correspondencia dirigida a las dependencias del nivel central en Bogotá por favor dirigirse a la carrera 14 No.99-33 piso 6°.

Para la correspondencia dirigida a las direcciones territoriales por favor visite el siguiente link:

<https://www.mintrabajo.gov.co/web/quest/el-ministerio/directorio/direcciones-territoriales>

Sin embargo, con ocasión de la emergencia sanitaria por el Covid-19, no se está atendiendo presencialmente, por lo que se agradece enviar su correspondencia al correo:

[solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co)

(Este correo es únicamente para radicar documentación que no sea referente a orientación laboral. Ahora bien, si desea que el ministerio le brinde este tipo de orientación, por favor diríjase a los servicios del Canal Virtual abajo descritos, allí podrá radicar su solicitud de orientación laboral).

Al respecto, **se observó** que se señala que no se está realizando la atención presencial, situación contraria a la realidad ya que actualmente se encuentra habilitada la recepción de documentos en el Nivel Central, de 7:00 a 12:00 am., y en algunas Direcciones Territoriales.

Por lo anterior, se procedió a consultar con la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental, quien manifestó que la actualización de esta información no era de su competencia; posteriormente, al consultar con el web máster, indicó que el responsable de la actualización es la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, a quien **se sugiere** realizarla, con el fin de que lo comunicado en la página web sea coherente con la realidad de la entidad.

De otra parte, el procedimiento que permite adelantar la atención por este canal se encuentra documentado en el Sistema Integrado de Gestión con el Código GSC-PD-01 Versión 2.0 del 9 de mayo de 2014, cuyo objetivo es tramitar adecuada y oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos ante el Ministerio del Trabajo. Se puntualiza que la primera actividad es “revisar y **reclasificar el tipo de PQRSD**”, negrilla fuera de texto.

Sobre el particular, se requirió al Grupo de Gestión Documental, el listado de las PQRSD recepcionadas por el canal escrito, especificando radicado y fecha de ingreso, peticionario, tipo de petición, traslado y áreas que intervinieron en la respuesta, radicado y fecha de la respuesta, recibiendo un archivo con la dependencia o territorial asignado, radicado y fecha de ingreso, funcionario que asignó la petición, radicado y fecha de salida. Frente a este archivo, hubo necesidad de que el Grupo de Gestión Documental lo consolidara, toda vez que el tipo de reportes emitidos por el aplicativo **no permiten** realizar un adecuado seguimiento.

La no clasificación de la tipología de la PQRSD, no solo **incumple** el procedimiento establecido, sino que al no poder identificarlas, se hace más difícil controlar los tiempos, tipos de respuesta y seguimiento por parte de las dependencias del Nivel Central y por ende de la Oficina de Control Interno, ya que se debe requerir sobre la gestión de documentos que no deberían ser objeto de análisis (invitaciones, documentos de apoyo, respuesta a solicitudes, etc.).

En reunión efectuada el 10 de septiembre de 2021 con un delegado por parte del Grupo de Gestión Documental se evidenció que al radicar los documentos se pueden clasificar por las siguientes categorías: Demanda, Denuncia, Derecho de Petición, Factura, Invitación, Oficio, PQRSD, Recurso y Tutela, **sin embargo**, al ingresar una petición, los funcionarios radicadores sólo clasifican los requerimientos por Oficio, Tutela y/o invitación (desafortunadamente a la fecha de seguimiento, no es posible identificar su tipología en algún reporte).

Adicionalmente, manifestó que el Gestor Documental se encuentra en migración debido a la suscripción de un Contrato con ETB para realizar mejoras al aplicativo, dentro de las que se encuentra el tipo de reportes emitidos por el aplicativo. Al respecto, se exalta el compromiso de la Subdirección Administrativa y Financiera por realizar mejoras al aplicativo y se **recomienda** evaluar la tipología de los documentos, para que sea posible identificar el tipo de **Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia**, así como las demás recomendaciones emitidas por esta Oficina en los informes resultantes del seguimiento de PQRSD.

Una vez analizada la información remitida **se evidenció** que el 69,35% de las peticiones se encontraban sin respuesta, a saber:

Asignaciones	Total	Sin Respuesta	
		Cantidad	%
Nivel Central	22.802	15.246	69,87%
Nivel Territorial	110.320	77.076	66,86%
<b>Total</b>	<b>133.122</b>	<b>92.322</b>	<b>69,35%</b>

Igualmente, **se observó** que, de las 133.122 peticiones radicadas, 40.800 aparecían contestadas, de las cuales 1579 (3,87%) tenían radicados de Entrada Externa (EE) y no de Salida Externa (SE), situación que no refleja el estado real y estadístico sobre las respuestas dadas, ya que la entidad no contestó sobre la petición ingresada inicialmente, sino que generó un radicado de Entrada Externo.

Al respecto, la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental manifestó que esta situación debía ser manejada por el Grupo de Soporte Informático, sobre lo cual **no se está de acuerdo**, ya que ese Grupo es el líder funcional de la herramienta, quien puede identificar oportunidades de mejora y manifestarlas a los responsables de brindar soporte técnico, para que mancomunadamente, se trabaje en pro de un adecuado manejo de las peticiones que ingresan al aplicativo a través de esa herramienta.

Adicionalmente, **se evidenció** que dentro de los 133.122 radicados de ingreso, varios de ellos se encuentran duplicados, situación que se consultó con el Grupo de Gestión Documental, quien informó que se trata del original y sus copias. Se precisa, que en los reportes no es posible identificar las copias informativas, por lo que en el muestreo fueron consideradas en su totalidad.

De las 92.322 peticiones sin respuesta, se tomó una muestra de 7.505 (8,13%), 1705 del Nivel Central y 5800 del Nivel Territorial, la cual fue remitida a las áreas para que informaran la gestión realizada, **observando** lo siguiente:

- **Nivel Central:**

Dependencia	Muestra de Peticiones	Contestación a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la Dependencia		
			#	%	Comentarios
Dirección de Inspección Vigilancia y Control	90	X	90	100	Se recibió un correo afirmando que los radicados de la muestra no se relacionan con QRSD ya que ingresaron con radicados 02EE. Adicionalmente, manifestaron que el aplicativo no es una herramienta fidedigna para el manejo de las peticiones.



Dependencia	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la Dependencia		
			#	%	Comentarios
					<p>Así mismo, señalaron que en el acuerdo sindical 2021-2023 quedó la realización de un estudio de la herramienta, lo cual es esencial. Afirmó que realizar el muestro posiblemente quita tiempo de trabajo a los funcionarios, evitando que no se encarguen de sus competencias.</p> <p>Al respecto, se recuerda que por el Gestor Documental si se radican PQRSD por parte de la ciudadanía y que el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474) ordena hacerle seguimiento a su atención, desafortunadamente en la actualidad, no se están tipificando la QRSD en dicho aplicativo, situación que conlleva a que la OCI efectúe muestreo sobre el total de lo que se radica y que se encuentran en trámite, con el fin de identificar la gestión adelantada por el área responsable de dar respuesta.</p>
Dirección de Pensiones	12	X	0	0	De los 12 radicados, 7 se trataban de documentos de apoyo y 5 cuentan con respuesta, por lo que se recomienda validar el trámite de respuesta, para que queden debidamente enlazadas al requerimiento del peticionario.
Dirección de Riesgos Laborales	400	X	29	7,25	<p>Debido a que la OCI recibió respuesta extemporánea, no se pudo verificar la gestión dada.</p> <p>No obstante, aseveraron que 347 radicados 86,75% de los documentos cuentan con respuesta (340 de ellos por correo electrónico, debido a la no digitalización de los documentos asociados a la petición en el Gestor); 24 documentos eran de apoyo (6%).</p> <p>Dado que no se logró establecer el trámite dado a 29 requerimientos, se consideran sin respuesta (7,25%).</p>
Dirección de Generación y Protección del Empleo	330	X	201	60,91	<p>La Dirección manifestó que el aumento de peticiones obedece a requerimientos del Programa de Auxilio a los Trabajadores en Suspensión Contractual, establecido por el Decreto Legislativo 770 de 2020 y que, a pesar de conformar un equipo de funcionarios y contratistas para su atención, el volumen ha sido muy superior a la capacidad de respuesta.</p> <p>De las 330 peticiones de la muestra, 118 se respondieron (35,76%) (28 a través del aplicativo y 90 a través del correo electrónico), por lo que se recomienda enlazar las respuestas, toda vez que no se están asociando al radicado de entrada; 133 se encuentran en trámite (40,30%); 10 son documentos de apoyo (3,03%) los cuales deben archivarse en el aplicativo y 1 radicado se encuentra asignado a otra dependencia (0,30%) pero en el reporte aparece asignado a la Dirección.</p> <p>De otra parte, se desconocen 68 requerimientos (20,61%), ya que no fueron remitidas en físico ni por correo electrónico, por lo que se sugiere solicitar al Grupo de Gestión Documental suministrar los documentos que soportan la petición, para proceder a dar respuesta en el menor tiempo posible.</p>



Dependencia	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la Dependencia		
			#	%	Comentarios
Grupo de Capacitación y Bienestar Laboral	37		37	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta
Grupo de Administración Documental	210	X	0	0	El 72,86% (153) fueron trasladados a otras entidades y el 23,81% (50) a otras dependencias, no obstante, estos traslados solo se evidenciarían al ser consultados en el aplicativo, pero en el reporte aparecen en el Grupo de Gestión Documental, por lo que se sugiere validar con el Grupo de Soporte Informático esta novedad. Frente al 3,33% (7) se tratan de documentos de apoyo, sin embargo, se desconoce si ya fueron archivados en el aplicativo, toda vez que no existe un reporte que permita validarlo.
Grupo de atención de recursos de segunda instancia	39	X	1	2,56	El 30,77% (12) de los radicados cuenta con respuesta, sin embargo, no se enlazó adecuadamente la respuesta con el radicado de entrada; el 2,56% (1) corresponde a traslados realizados a otras dependencias por correo electrónico, pero a la fecha de seguimiento no se había dado en el aplicativo y el 66,67% (26) corresponden a documentos de apoyo.
Grupo de Seguridad Social y Salud en el Trabajo	14		14	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Grupo Interno de Cobro Coactivo	200		200	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta
Grupo Interno de Comunicaciones	15		15	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Grupo Interno de Trabajo Gestión Administrativa	49		49	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta
Grupo Interno de Trabajo de Trámites Especiales	13	X	7	53,85	La dependencia informó que el 15,38% (2) de la muestra, cuenta con respuesta, no obstante, no se asociaron con el radicado de entrada; el 30,77% (4) corresponde a documentos de apoyo; el 53,85% (7) presenta errores de sistema por lo que se recomienda validar con el Grupo de Gestión Documental los requerimientos asignados para poder emitir respuesta al peticionario lo más pronto posible, en los casos que corresponda.



Dependencia	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la Dependencia		
			#	%	Comentarios
Subdirección de Inspección	70	X	70	100	Se recibió un correo afirmando que los radicados de la muestra no se relacionan con QRSD ya que ingresaron con radicados 02EE. Adicionalmente, manifestaron que el aplicativo no es una herramienta fidedigna para el manejo de las peticiones. Así mismo, señalaron que en el acuerdo sindical 2021-2023 quedó la realización de un estudio de la herramienta, lo cual es esencial. Afirmó que realizar el muestro posiblemente quita tiempo de trabajo a los funcionarios, evitando que no se encarguen de sus competencias. Al respecto, se recuerda que por el Gestor Documental si se radican PQRSD por parte de la ciudadanía y que el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474) ordena hacerle seguimiento a su atención, desafortunadamente en la actualidad, no se están tipificando la QRSD en dicho aplicativo, situación que conlleva a que la OCI efectúe muestreo sobre el total de lo que se radica y que se encuentran en trámite, con el fin de identificar la gestión adelantada por el área responsable de dar respuesta.
Subdirección de protección laboral	20		20	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta
Subdirección de subsidio familiar	150	X	0	0	El 100% de los requerimientos cuenta con respuesta, de los cuales, 147 se atendieron días previos a remitir la gestión adelantada a la OCI. No obstante, se recomienda validar el procedimiento para dar respuesta de los requerimientos, con el fin de que sean enlazados adecuadamente en el aplicativo. Se recuerda que el objetivo de realizar estos seguimientos es identificar las debilidades existentes, para dar solución de raíz a la demora en la atención de las PQRSD, toda vez que aún existen 218 requerimientos pendientes, si se tiene en cuenta que la subdirección tenía vencidos 368 y el muestreo fue de 150.
Subdirección de Talento Humano	56		56	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
<b>Total</b>	<b>1705</b>		<b>789</b>	<b>46%</b>	

- **Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales:**

DT / OE	Muestra Solicitada	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Antioquia	400		400	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.



DT / OE	Muestra Solicitada	Contestación a OCI	Petición Sin Respuesta o Traslada sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Arauca	38		38	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Atlántico	350	X	280	80	<p>Se recibió una respuesta extemporánea, conllevando a que no se lograra identificar con exactitud el trámite dado a los requerimientos.</p> <p>No obstante, se evidenció que al menos 55 requerimientos contaban con respuesta (15,71%) en el aplicativo; 15 se respondieron a través de correo electrónico (4,29%) y no se emitió pronunciamiento respecto al % restante, ya que no existe claridad en la respuesta, por lo que se consideran sin respuesta.</p> <p>Por lo expuesto, se recomienda analizar la respuesta suministrada a la OCI e identificar si requiere tomar acciones respecto al trámite dado a los requerimientos que ingresan a través del Gestor Documental</p>
Barrancabermeja	130	X	23	17,69	<p>La DT manifestó remitir extemporáneamente el requerimiento, dado que 3 funcionarios se encontraban en periodo de vacaciones. Al respecto, se recomienda establecer controles frente al control y PQRSD de tal modo que el descanso de funcionarios no afecte la respuesta de los peticionarios, ni se desconozca la gestión de los trámites.</p> <p>Frente a la muestra (130), 29 requerimientos contaban con respuesta (22,31%): 6 a través de correo electrónico y el restante de manera física o respuesta telefónica. Se sugiere dar respuesta a los requerimientos a través del aplicativo para dar el adecuado trámite a estos.</p> <p>78 radicados (60%), no requerían respuesta, sin embargo, se recomienda archivarlos en el Gestor Documental.</p> <p>De otra parte, no se logró establecer la gestión de 23 radicados (17,69%), por cuanto se consideran Sin Respuesta.</p>
Bogotá	600		600	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Bolívar	250	X	0	0	<p>De acuerdo con la información suministrada por la DT, 2 (0,8%) requerimientos cuentan con radicado de salida, por lo que se recomienda validar el procedimiento para dar a respuesta, de tal manera que se asocien adecuadamente.</p> <p>80 radicados (32%) se respondieron a través de correo electrónico y/o se entregaron de manera presencial, se recomienda dar trámite a las peticiones en el aplicativo para que no se reflejen que están en trámite.</p> <p>168 requerimientos (67,20%) se tratan de documentos que según la DT no requieren respuesta ya que originaron procesos, por lo que se recomienda archivarlos en el aplicativo.</p>





DT / OE	Muestra Solicitada	Contestaron a OCI	Petitionen Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Boyacá	180	X	7	3,89	La Dirección Territorial manifestó que 136 requerimientos (75,56%), cuentan con respuesta emitidas a través de correo electrónico; 20 radicados son informativos (11,11%); 4 fueron trasladadas a otras DT (1,67%) por correo electrónico, pero no por el Gestor Documental; 17 (9,44%) originaron procesos del Ministerio y 3 se encuentran pendientes de respuesta (1,67%). Por lo anterior, se recomienda, archivar en el aplicativo las peticiones que fueron gestionados para que no se reflejen que están en trámite.
Buenaventura	92		92	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Caldas	185	X	103	55,68	De acuerdo con la información suministrada por la DT, 20 requerimientos cuentan con radicado de salida (10,81%), por lo que se recomienda validar el procedimiento para dar respuesta de tal manera que se asocien adecuadamente. No se logró establecer el estado o trámite dado de 39 requerimientos (21,08%) ya que la respuesta suministrada no es clara, por lo que se consideran Sin Respuesta; 62 requerimientos (33,51%) obedecen a radicados de apoyo, se sugiere archivarlos en el aplicativo. De otra parte, la DT no se pronunció sobre 64 (34,6%), por lo que se consideran Sin respuesta.
Caquetá	90	X	68	75,56	Según lo manifestado, en términos generales se ha dado adecuado trámite a los requerimientos (archivar, redireccionar o responder), sin embargo, las respuestas no han sido asociadas adecuadamente al radicado de entrada. 19 (21,11%) radicados fueron atendidos, no obstante se sugiere validar el procedimiento para dar respuesta ya que no se enlazaron con el radicado de entrada; 68 (75,56%) se refieren a documentos informativos o para abrir expedientes, por lo que se recomienda archivarlos en el Gestor Documental; 1 (1,11%) se trasladó a otra DT, pero no se evidencia en el reporte; 1 se respondió por correo electrónico (1,11%) y 1 (1,11%) era para incorporar información en el SISINFO.
Casanare	200		200	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Cauca	110		110	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
César	125		125	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.



DT / OE	Muestra Solicitada	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Chocó	80	X	26	32,5	La DT solicitó que se suministrara un reporte en el que se evidenciara el peticionario, no obstante, el reporte suministrado por el Grupo de Gestión Documental no contempla este campo. Frente a los 80 radicados, el 10% (8) cuentan con respuesta, por lo que se debe verificar el procedimiento para atender las peticiones ya que no las están asociando al radicado de entrada; 42 requerimientos (52,5%) se tratan de documentos relacionados con expedientes, por lo que se recomienda archivarlos en el gestor Documental; 4 (5%) eran de apoyo; la DT no se manifestó sobre 26 requerimientos (32,5%), por lo que se consideran Sin Respuesta.
Córdoba	120		120	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Cundinamarca	220	X	220	100	En la respuesta suministrada por la DT, no se logró establecer el % de requerimientos en trámite o resueltos; además, solicitó plazo para complementar la respuesta, lo cual no era posible debido a la planeación del seguimiento de la OCI.
Guajira	75		75	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Huila	250		250	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Magdalena	215	X	10	4,65	55 requerimientos cuentan con respuesta (25,58%), por lo que se recomienda verificar el procedimiento para dar respuesta ya que no se están vinculando con el radicado de entrada; 38 radicados corresponden a documentos relacionados con procesos que ya fueron tramitados (archivados en el expediente, se expidió la certificación o resolución, etc.), se recomienda archivarlos en el Gestor Documental. 112 requerimientos (52,1%) eran documentos de apoyo, por lo que se sugiere archivarlos en el aplicativo; de otra parte, no se logró identificar la gestión dada a 8 requerimientos (3,72%), por lo que se consideran Sin Respuesta y 2 (0,93%) se trasladaron a otras dependencias del Ministerio
Meta	320	X	301	94,06	Debido a que la OCI recibió respuesta extemporánea, no se pudo verificar el trámite dado; sin embargo, la Territorial afirmó que 10 3,13% se contestaron, que 9 eran documentos de apoyo (2,81%) y que 301 no cuentan con respuesta (94,06%), fundamentalmente por 2 razones: 1 por errores en la visualización de documentos, para lo cual se sugiere ponerse en contacto con el peticionario y validar la solicitud y 2 porque fueron asignados en el aplicativo, pero nunca se remitieron los soportes por correo electrónico por parte del GGD.



DT / OE	Muestra Solicitada	Contesta- ron a OCI	Petitionen Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Nariño	100	X	75	75	De los 100 requerimientos objeto de la muestra, 7 contaban con respuesta (7%), sin embargo, se debe validar el procedimiento para dar respuesta ya que no se están enlazando con el radicado de entrada; 75 se encontraban en trámite (75%); 11 no requerían respuesta (11%) por ser documentos de apoyo; 2 fueron trasladados internamente (2%); y los 5 restantes (5%) estaban relacionados con procesos que ya fueron tramitados. Por lo expuesto, se recomienda archivar en el gestor Documental, las peticiones que ya fueron atendidas o que correspondían a documentos de apoyo.
Norte de Santander	200		200	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Putumayo	90	X	11	12,20	De los 90 radicados de la muestra, 18 radicados cuentan con respuesta (20%); 61 son documentos de apoyo (67,78%); 1 requerimiento fue trasladado (1,10%), 5 (5,56%) no aparece en la bandeja de entrada, no obstante, se validaron en el Gestor Documental y se encuentran asignados a la DT y no se logró establecer el trámite de 5 requerimientos (5,56%). En cuanto a los radicados con respuesta, se sugiere validar la asociación con los radicados de entrada y para aquellos que no requerían respuesta se recomienda archivarlos para que los reportes del Gestor Documental reflejen la gestión adelantada.
Quindío	160	X	1	0,63	Al respecto, 37 (23,13%) cuentan con respuesta, no obstante, se recomienda verificar el procedimiento ya que no están quedando asociados al radicado de entrada; 122 (76,25%) corresponden a documentos de apoyo, los cuales deben ser archivados en el aplicativo y 1 (0,63%) se encuentra en trámite en el Despacho.
Risaralda	210	X	62	29,52	El 10% (21) de los radicados de la muestra cuentan con respuesta en el Gestor, sin embargo, se recomienda validar el procedimiento para dar respuesta dado que no están quedando asociadas al radicado de entrada. 126 (60%) requerimientos se tratan de documentos que según la DT no requieren respuesta, por lo que se recomienda archivarlos en el Gestor Documental; para el 3,33% (7) no se logró identificar el trámite dado que la observación no es clara; el 26,19% (55) se encuentran pendientes de asignar, por lo que se sugiere dar celeridad con el fin de evitar que el peticionario acuda a la tutela para obtener respuesta de la entidad y el 0,48% (1) se trasladó a otra DT, lo cual se evidencia en el aplicativo.



DT / OE	Muestra Solicitada	Contestaron a OCI	Petitionen Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
San Andrés	70		70	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Santander	320	X	0	0	27 requerimientos contaban con respuesta (19 posterior al reporte emitido por el Grupo de Gestión Documental), por lo que se recomienda validar el procedimiento para dar respuesta ya que no que están quedando como referidos, pero no como respuesta. Los 293 restantes corresponden a requerimientos que no requieren respuesta incluyendo documentos de apoyo y documentos relacionados con trámites o expedientes, no obstante, se recomienda que sean archivados o cerrados en el aplicativo, en aras de que los reportes reflejen la de la gestión adelantada.
Sucre	90		90	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Tolima	120	X	6	5	De los 120 requerimientos, el 78,33% (94) cuentan con respuesta (86 posterior a la emisión del reporte generado por el Grupo de Gestión Documental), sin embargo, se recomienda validar el procedimiento de tal manera que la respuesta se asocie con el radicado de entrada. El 16,67% (20) corresponde a documentos relacionados con tramites o expedientes del Ministerio, los cuales ya fueron tramitados, se sugiere archivarlos en el aplicativo. 1 petición se encuentra en trámite (0,83%) y frente al 4,17% restante (5) la DT afirmó que no tiene registro, a pesar de encontrarse asignados en el aplicativo, por lo que se debe validar con el Grupo de Gestión Documental tal situación y dar celeridad a las respuestas pendientes.
Urabá-Apartadó	110		110	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Valle del Cauca	300	X	26	8,67	50 peticiones (16,67%) cuentan con radicado de salida (27 por correo electrónico), no obstante, se recomienda validar el procedimiento de radicación, ya que algunos no se encuentran asociados al de entrada. Para 26 radicados (8,67%) la DT afirmó que no le fueron asignados, pero al consultarlos en el Gestor Documental se encuentran asignados a la DT, por lo que se sugiere validar urgentemente estas novedades con el Grupo de Gestión Documental para darles el trámite lo más pronto posible. Los 224 restantes (74,66%), de acuerdo con lo informado por la DT, corresponden a documentos de apoyo, se recomienda archivarlos en el aplicativo, en aras de que los reportes reflejen la de la gestión adelantada.
<b>Totales</b>	<b>5800</b>		<b>3699</b>	<b>64%</b>	

Frente a lo expuesto, se precisa que las peticiones que ingresaron en el primer semestre 2021 por el correo [solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co) no se digitalizaron en el aplicativo ya que la asignación se adelantó por correo electrónico y no por el Gestor Documental, que es el deber ser. La Coordinación del Grupo de Gestión Documental afirmó que dicha situación se debe a la activación de planes de contingencia.

De otra parte, se observó que se está presentando pérdida de información, ya que varias de las Territoriales y Dependencias del Nivel Central manifestaron no estar recibiendo todas las asignaciones, razón por la cual, **se recomienda** al Grupo de Gestión Documental tomar medidas alternas para la radicación de los documentos y emplear la herramienta dispuesta para tal fin. Se puntualiza, que anterior conllevó a que no se pudieran validar los radicados de las respuestas que las áreas informaron, debido a que se desconocen las peticiones realizadas, con el fin de validar si existe relación entre estos.

Una vez analizada la muestra seleccionada, se obtuvieron las siguientes estadísticas de requerimientos Sin Respuesta o Traslados (se desconoce el estado):

Asignaciones	Muestra Seleccionada	Sin Respuesta o Trasladas	
		Cantidad	%
Nivel Central	1.705	789	46%
Nivel Territorial	5.800	3.699	64%
<b>Total</b>	<b>7.505</b>	<b>4.488</b>	<b>60%</b>

Sin embargo, dicha información no es totalmente confiable, considerando lo siguiente:

- No se recibió respuesta de todas las dependencias del Nivel Central y Territoriales.
- La información suministrada por algunas dependencias y territoriales no fue suficientemente clara para determinar los porcentajes de incumplimiento.
- No fue posible verificar gran parte de la información suministrada, dado que no se están digitalizando los documentos que ingresan a través del correo [solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co), lo que imposibilita corroborar si los requerimientos contestados corresponden a la solicitud efectuada por el peticionario.
- Los reportes emitidos por el aplicativo no son confiables para determinar la cantidad de requerimientos contestados.
- No existe un reporte que permita conocer el estado de las peticiones (en trámite, concluida).
- No fue posible validar el estado de los requerimientos, ya que los documentos que son informativos o no requieren respuesta, no se pueden “cerrar” en el aplicativo.
- Diferentes DT y dependencias manifestaron que algunos radicados fueron archivados como documentos de apoyo, pero con esta actividad no se cierra o finaliza la solicitud en el gestor Documental.
- No se conoce el estado de requerimientos que fueron trasladados a otras dependencias. En cuanto a los traslados a otras entidades, no se está finalizando la solicitud en el Gestor Documental, informando al peticionario.
- Existen requerimientos que asocian en radicado de salida, radicados de entrada.

De lo expuesto, y una vez analizada la información allegada por 17 Direcciones Territoriales y 7 dependencias del Nivel Central, **se evidenció** que se siguen presentando las mismas situaciones respecto al seguimiento efectuado en el segundo semestre 2020:

- La mayoría las solicitudes que se reciben por el Gestor Documental Canal Escrito, corresponden a documentos de apoyo, a solicitudes de Paz y Salvo y a soportes que hacen parte de los procesos administrativos sancionatorios, es decir, que no requieren respuesta, sin embargo, no es posible finalizarlas en el Gestor Documental, ya que el aplicativo no lo permite. Los requerimientos que se archivan continúan “abiertos”, es decir Sin Respuesta.

Por lo anterior, **se recomienda** al Grupo de Gestión Documental incluir en el aplicativo una opción que permita la finalización de aquellos documentos de apoyo, trámites por correo electrónico, entre otros, permitiendo exponer las razones para finalizar los requerimientos y anexar los soportes correspondientes.

- De otra parte, dada la no digitalización de documentos que ingresan a través del correo [solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co), **se constató** que algunas respuestas son remitidas a los destinatarios a través de correo electrónico y no son radicadas en el Gestor Documental, lo que ocasiona que no se conozca el estado real de los tiempos de atención y la trazabilidad de los requerimientos.
- Adicionalmente, **no se cuenta** con una cultura organizacional, respecto al procedimiento para el cierre de requerimientos en el aplicativo, dado que algunas territoriales y dependencias del Nivel Central no están realizando lo correcto para emitir respuestas a través de este canal, conllevando a la necesidad de capacitación sobre el particular.
- Por último, **se observó** que gran cantidad de funcionarios, tanto del Nivel Central como Territorial, consideran que a través de este canal no ingresan PQRSD, dejando de lado las solicitudes que ingresan por el correo electrónico; creyendo que el único medio de recepción de éstas es el módulo SISECI. Por lo expuesto, se reitera la necesidad de clasificar las PQRSD en el Gestor Documental y capacitar a los funcionarios, respecto al particular.
- Considerando que la Subdirección Administrativa y Financiera informó que actualmente se encuentra ejecutando un contrato para implementar mejoras al Gestor Documental, **se recomienda** tener en cuenta los siguientes aspectos:
  - i. Modificar la tipología de los requerimientos, de manera que se pueda evidenciar en los radicados y reportes, si corresponde a una **Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia**.
  - ii. Diseñar reportes que permitan parametrizar los aspectos o información de la petición, según la necesidad, con el fin de favorecer el seguimiento y control por parte de las Dependencias y por ende, de la Oficina de Control Interno.
  - iii. Habilitar el aplicativo para que los documentos que sean de apoyo, de tipo informativo o que conlleven a un proceso CPACA puedan ser cerrados para finalizar el trámite, previa justificación de las razones de tal situación.

## 2.2. CANAL VIRTUAL

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

Al respecto, la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central, suministró el 20 de agosto de 2021, por correo electrónico, el archivo en Excel con la relación de las PQRSD del primer semestre de 2021, del Nivel Central y de las DT/OE, radicadas a través del aplicativo SISECI, observando 35.895, discriminadas así:

Tipo	Cantidad
Peticiones	31.147
Quejas	35
Reclamos	116
Sugerencias	11
Denuncia	6
<b>Total</b>	<b>31.315</b>

Una vez analizada la información suministrada, **se evidenció** que el 32% (10.021) de las PQRSD ingresadas, estaban superando los tiempos para dar respuesta, hasta en 170 días, así:

Asignaciones	Total	Sin Respuesta	
		Cantidad	%
Nivel Central	15.290	3.743	24,48%
Nivel Territorial	16.025	6.278	39,18%
<b>Total</b>	<b>31.315</b>	<b>10.021</b>	<b>32,00%</b>

De lo anterior, se constató que de 21.294 solicitudes que tenían respuesta, 299 (1,40%) correspondían a radicados de entrada externa (EE), situación similar a lo observado para las Peticiones radicadas en el canal escrito, por lo que sugiere a la Subdirección Administrativa y Financiera, aunar esfuerzos entre los Grupos de Soporte Informático, Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con el fin de analizar la situación y adelantar las gestiones del caso, en aras de reflejar la realidad de lo acontecido.

De otra parte, de las 10.021 solicitudes que se encontraban en trámite o sin respuesta a la fecha de revisión (27 de agosto de 2021), se tomó una muestra de 3.408 (34%), 766 del Nivel Central y 2.642 de las territoriales, la cual se remitió con el fin de conocer el trámite dado. A continuación, se presenta el resultado de la revisión.

- **Nivel Central:**

Dependencia	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en SISECI, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo	63		63	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Dirección de Riesgos Laborales	100		100	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.



Dependencia	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en SISECI, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Grupo de Archivo Sindical	93	X	93	100	La Dirección manifestó que las PQRSD no han sido asignadas en la bandeja de trabajo de la dependencia, debido al retraso en la asignación por parte del Grupo de Atención al Ciudadano; en diciembre de 2020 y enero y febrero de 2021 se recibieron un aproximado de 1600, las cuales se encuentran en proceso de descongestión. Es de precisar que las PQRSD de la muestra se asignaron a la Dirección entre marzo y abril de 2021.
Grupo de Atención al Ciudadano	100	X	100	0	El coordinador del GAC informó que el 100% de los requerimientos pendientes corresponden a radicados de ingreso pendientes por asignar, sin embargo, posterior a la implementación de un plan de contingencia, se logró asignar la totalidad de los requerimientos, logrando estar al día. Lo anterior se confirmó en una muestra de 35 requerimientos, sin embargo, existen radicados que fueron asignados antes de la fecha de emisión del reporte por parte del GAC y no se visualiza su traslado en el reporte.
Grupo de Atención de Consultas en Materia Laboral	100	X	0	0	El Grupo de Consultas manifestó que al 100% de las peticiones se les proyectó respuesta y se encuentran en proceso de radicación.
Grupo de Convenios Internacionales	102	X	66	65	El Grupo manifestó que 36 PQRSD cuentan con respuesta (35%), de las cuales 25 fueron remitidas por correo electrónico debido a fallas en el aplicativo o para dar celeridad a la respuesta. Al respecto, se recomienda verificar el procedimiento para la atención de PQRSD que ingresan por el canal virtual y finalizar los requerimientos en el aplicativo, de tal manera que el radicado de entrada quede enlazado con su respectiva respuesta. Respecto a los 66 restantes (65%), se encuentran en trámite, por lo que se recomienda dar celeridad en la respuesta en aras de evitar tutelas para obtener pronunciamiento de la entidad; en el mismo sentido, dar prioridad a aquellos que no registran avance.
Grupo de Administración de Personal y Carrera Administrativa	8		8	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Grupo de Gestión de Políticas Activas de Empleo	35		35	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.





Dependencia	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en SISECI, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Grupo Interno de Trabajo de Relaciones Laborales	20	X	11	55	De las 20 solicitudes de la muestra, 2 contaban con respuesta, emitidas posterior al reporte generado por el GAC; 2 se respondieron por correo electrónico, por lo que se recomienda verificar el procedimiento para la atención de PQRSD que ingresan por el canal virtual y finalizar los requerimientos en el aplicativo; 5 requerimientos originaron procesos CPACA por lo que se recomienda cerrarlos en el SISECI. Frente a los 11 restantes manifestaron que no son responsabilidad del grupo, por lo que se sugiere realizar constante seguimiento a las tareas asignadas y redireccionarlas al competente. Se recuerda que los requerimientos que ingresan a través del canal virtual deben ser consultados en el Gestor Documental, por la opción Gestión transversal.
Oficina de Control Interno Disciplinario	23	X	0	0	16 (70%) requerimientos corresponden a quejas: 1 fue redireccionada pero no se evidencia en el reporte emitido por el GAC y 15 fueron asignados para apertura de expediente. 5 (22%) eran peticiones generales, relacionadas con procesos ya abiertos y 2 (9%) a denuncias anticorrupción, de las cuales 1 fue asignada para investigación y 1 se redireccionó, pero no se evidencia en el reporte del SISECI. Por lo anterior, se recomienda verificar el procedimiento aplicado, en aras de cerrar lo atendido y evitar reportes que no son coherentes con la realidad de la gestión.
Subdirección Análisis Monitoreo y Prospectiva Laboral	11	X	0	0	Los 11 radicados se tramitaron posterior al envío del seguimiento de la OCI.
Subdirección de Gestión Territorial	11	X	4	36	De los 11 requerimientos de la muestra, 7 (64%) cuentan con respuesta: 5 respondidas a través de correo debido a diversas fallas en el aplicativo y 2 sin enlazar adecuadamente la respuesta a la petición inicial. Por lo anterior, se recomienda asociarlas respuestas en el aplicativo, de tal manera que se evidencie el cierre. 4 requerimientos se encontraban en proceso de radicación y envío al peticionario (36%), por lo que se recomienda dar celeridad, a fin de evitar que los peticionarios acudan a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad. Adicionalmente se indicó que se ha dificultado la atención de manera oportuna de las PQRSD debido a continuas fallas en el aplicativo y al traslado vencido por parte de algunos funcionarios de la entidad; también que algunos usuarios no están radicando la información completa.



Dependencia	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en SISECI, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
					Por lo expuesto, se sugiere al GAC validar las observaciones e implementar controles para aquellas peticiones que no son competencia de un funcionario y son trasladadas fuera de término al responsable.
Subdirección de Pensiones Contributivas	100	X	75	75	25 (25%) de las peticiones cuentan con respuesta, por lo que se recomienda verificar el procedimiento para la atención de PQRSD que ingresan por el canal virtual y finalizar los requerimientos en el aplicativo, de tal manera que el radicado de entrada quede enlazado con su respectiva respuesta. De otra parte, el área afirmó que 14 (14%) radicados no los habían recibido, pero al ser consultados en el SISECI si aparecen asignados a ellos, razón por la cual, se sugiere analizar esta situación y dar celeridad a la respuesta del peticionario. 61 requerimientos se encuentran en trámite (61%), (24 de estos están en revisión para firma), por lo que se recomienda dar celeridad en la respuesta en aras de evitar que acudan a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.
	766		555	72%	

- **Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales:**

DT / OE	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en SISECI, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Amazonas	5	X	0	0	4 de los requerimientos corresponden a solicitudes de certificaciones expedidas en el término establecido, según se evidenció en los soportes suministrados por la DT, sin embargo, se respondieron sin radicado de salida, por lo recomienda verificar el procedimiento para atender las PQRSD del canal virtual. El radicado restante, corresponde a un documento informativo, relacionado con un proceso CPACA, por lo que se recomienda cerrarlo en el SISECI.
Antioquia	350	X	41	12	La DT indicó que 309 requerimientos cuentan con respuesta, por lo que se recomienda verificar el procedimiento para la atención de PQRSD en aras de finalizar los requerimientos en el aplicativo, de tal manera que el radicado de entrada quede enlazado con su respectiva respuesta. 41 requerimientos se encuentran pendientes de respuesta, debido a represamientos por parte del GAC del Nivel Central, fallas en el aplicativo y ausencia de personal.



DT / OE	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en SISECI, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
					De otra parte, manifestaron que como plan de choque, a 30 de septiembre esperaban dar trámite a la totalidad de peticiones ingresadas durante el primer semestre.
Arauca	17	X	6	35	<p>En el primer semestre de 2021 ingresaron a la DT Arauca 18 requerimientos y 17 se encontraban sin trámite (94%), los cuales fueron objeto de seguimiento.</p> <p>11 (65%) fueron respondidas días previos a la respuesta de la OCI; 2 presentan error (11,8%) por lo que no pudieron ser tramitadas, por lo que se recomienda que se valide con el Grupo de Soporte Informático y el GAC del Nivel Central, en aras de dar respuesta a los peticionarios lo más pronto posible.</p> <p>2 (11,8%) se trasladaron a dependencias del Nivel Central (1 ingresó en enero y se trasladó días previos a la respuesta de la OCI, por lo que la Dependencia encargada de dar trámite la recibió 9 meses vencida) y 2 (11,8%) se encuentran en trámite, por lo que se sugiere dar celeridad a la respuesta.</p> <p>Por lo expuesto, se recomienda implementar de manera urgente controles respecto a la atención y trámite de los requerimientos, toda vez que se está materializando el riesgo de no atender oportunamente las PQRSD, así como, dar celeridad a la atención en aras de evitar que acudan a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.</p>
Atlántico	55	X	46	84	Frente al particular, manifestaron que el 16% (9) cuentan con respuesta (2 por correo electrónico, debido a fallas con el aplicativo), no obstante, se sugiere validar el procedimiento para la atención de PQRSD del canal virtual y finalizar los radicados en el aplicativo, de tal manera que la respuesta se asocie con el radicado de entrada, toda vez que al consultarlos en el aplicativo 2 aparecen cerrados y 7 en trámite.
Barrancabermeja	22		22	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Bogotá	550	X	457	83	<p>93 (17%) de las peticiones de la muestra cuentan con respuesta, no obstante, se recomienda validar el procedimiento para la atención de PQRSD del canal virtual y finalizar los radicados en el aplicativo, de tal manera que la respuesta se asocie con el radicado de entrada.</p> <p>De otra parte, la DT no se pronunció respecto a 215 radicados (39%), 10 de ellos debido a que el funcionario encargado se encontraba en vacaciones, por lo que se sugiere implementar acciones para que el tiempo de vacaciones de los responsables, no afecte la respuesta al peticionario).</p> <p>43 (8%) requerimientos se encontraban pendientes de reparto de los que se seleccionaron 15 radicados posterior a la respuesta de la OCI y a la fecha de emisión del informe, ya habían sido asignados.</p>



DT / OE	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en SISECI, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
					Los 199 requerimientos restantes (36%), se encuentran en trámite por lo que se recomienda dar celeridad en la respuesta en aras de evitar que acudan a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.
Bolívar	58	X	6	10	<p>52 requerimientos (90%) fueron respondidos días previos al envío de la respuesta a la OCI, por lo que se sugiere validar el procedimiento para la atención de PQRSD del canal virtual y finalizar los radicados en el aplicativo, de tal manera que la respuesta se asocie con el radicado de entrada.</p> <p>2 (3%) se escalaron a la mesa de ayuda por fallas en el sistema; 1 (2%) se encuentra en trámite; 1 requerimiento (2%) se trasladó en febrero, pero en el reporte sigue apareciendo en la DT.</p> <p>Finalmente, no se obtuvo pronunciamiento de 2 requerimientos (3%), por cuanto se consideran Sin Respuesta.</p>
Boyacá	22	X	4	18	<p>Respecto al primer semestre 2021, según el reporte suministrado por el GAC, la DT Boyacá presentaba incumplimiento en el 6% de sus peticiones (ingresaron 350 y se encontraban 22 pendientes de respuesta).</p> <p>De ellos, 18 contaban con respuesta (82%) pero no fueron asociados con el radicado de entrada, lo que permite conocer el estado real de las peticiones; 2 (9%) fueron trasladadas, información que se puede consultar en el aplicativo, pero no en el reporte suministrado por el GAC aparecen a cargo de la DT.</p> <p>Los 2 requerimientos restantes (9%), fueron identificados posterior a la solicitud de la OCI, ya que habían sido asignados a un funcionario que no era interlocutor y que no labora en la entidad desde 2020, por lo que se recomienda realizar la actualización de usuarios vigentes y solicitar al GAC el traslado de estos requerimientos, para su respectivo trámite.</p>
Buenaventura	20	X	6	30	<p>El 70% de las PQRSD (14) cuentan con respuesta, por lo que se debe validar el trámite de respuesta, ya que están quedando como referidos y no como respuesta de los requerimientos.</p> <p>El 25% (5) presenta fallas en el aplicativo y no se les ha dado respuesta, por lo que se recomienda validar con el Grupo de Soporte Informático o contactar al peticionario, con el fin de darles trámite lo más pronto posible, evitando que se instauren tutelas para obtener pronunciamiento de la entidad.</p> <p>De otra parte, no se logró establecer la gestión del 5% restante (1), debido a que la DT no se pronunció sobre el particular.</p>



DT / OE	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en SISECI, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Caldas	4	X	2	50	2 radicados fueron trasladados en abril a dependencias del Nivel Central, lo cual se puede consultar en el SISECI, pero en el reporte suministrado por el GAC aparecen a cargo de la DT. Los 2 radicados restantes, cuentan con respuesta, pero se sugiere validar el procedimiento para la atención de PQRSD del canal virtual y finalizar los radicados en el aplicativo.
Caquetá	8	X	0	0	Los 8 requerimientos cuentan con respuesta (1 emitida posterior a la solicitud de la OCI), sin embargo, las respuestas no se asociaron adecuadamente a la petición en el aplicativo. Se precisa que la DT mejoró en 14 puntos porcentuales en la atención del PQRSD de este canal, respecto al II semestre 2020.
Casanare	90		90	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Cauca	77		77	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
César	74	X	41	55	En la respuesta emitida a la OCI, no se identifica el trámite dado a 31 requerimientos (42%); 20 cuentan con respuesta (27%) (1 de ellos por correo electrónico), por lo que se recomienda validar el procedimiento para la atención de PQRSD, de tal manera que la respuesta se asocie con la petición inicial y se finalice en el aplicativo. 11 radicados (15%) son informativos, relacionados con expedientes por lo que se recomienda cerrarlos en el SISECI; 7 radicados (9%) afirmaron que no los pueden tramitar en el aplicativo por lo que se recomienda validar la solicitud con el GAC del Nivel Central para dar respuesta al peticionario en el menor tiempo posible. 3 solicitudes se encuentran en trámite (4%); 2 fueron trasladados (3%) que se pueden consultar de manera individual en el SISECI, pero no el reporte emitido por el GAC.
Chocó	2	X	0	0	AL respecto, la DT informó que 1 solicitud se trataba de una petición repetida que había ingresado por otro canal, por lo que se recomienda finalizarla en el aplicativo, la otra, fue respondida el 13 de abril, sin asociar la respuesta adecuadamente en el aplicativo.
Córdoba	8	X	1	12,5	7 de los 8 radicados (87,5%) tienen respuesta, sin embargo, se sugiere validar y asociar la respuesta con el radicado de salida, con el propósito que el aplicativo refleje la realidad del estado de los requerimientos. Frente a la solicitud restante (12,5%), la DT afirmó que no existe, sin embargo, se validó en el aplicativo y está asignada a la DT, por lo que se recomienda validarlo con el fin de emitir respuesta al peticionario lo más pronto posible.



DT / OE	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en SISECI, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Cundinamarca	100	X	48	48	<p>La DT manifestó que 52 (52%) requerimientos tienen respuesta (6 a través de correo electrónico), sin embargo, en una muestra de 20, se evidenció que siguen en trámite a pesar de que ya se emitió respuesta, por lo que se sugiere validar el procedimiento para la atención de PQRSD del canal virtual y finalizar los radicados en el aplicativo, de tal manera que la respuesta se asocie con el radicado de entrada.</p> <p>De otra parte, 13 (13%) de las solicitudes fueron asignadas a otras Direcciones Territoriales y dependencias del Nivel Central y 3 (3%) fueron asignados a otras entidades, pero los radicados no se han cerrado, informando previamente al peticionario sobre su traslado y para 3 (3%) requerimientos no pudieron visualizarlos.</p> <p>Finalmente, la DT no emitió pronunciamiento respecto a 4 (4%) requerimientos por lo que se consideran Sin Respuesta; adicional, no se logró establecer el trámite dado a 25 (25%) PQRSD porque la DT no fue clara en la respuesta OCI, por lo que también se consideran Sin Respuesta.</p>
Guainía	3		3	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Guajira	3	X	0	0	<p>Según el reporte emitido a la OCI por el GAC, durante el primer semestre 2021 ingresaron a la DT Guajira 87 requerimientos y se encontraban pendientes de respuesta 3 (3%).</p> <p>Al respecto, en la respuesta de la DT se evidenció que las 3 de la muestra cuentan con radicado de salida (2 posterior al reporte generado por el GAC y 1 sin asociar debidamente al radicado de entrada, por lo que se sugiere hacerlo con el propósito que el aplicativo refleje la realidad del estado de los requerimientos.</p>
Guaviare	10		10	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Huila	103	X	67	65	<p>De 103 peticiones pendientes de respuesta, 21 (20%) cuentan con radicado de salida, generadas días previos a la respuesta a la OCI.</p> <p>15 (15%) corresponden a audiencias que se programaron y respondieron por correo electrónico, por lo que se recomienda finalizarlas en el aplicativo y a futuro, responderlas por el medio dispuesto para tal fin (SISECI).</p> <p>2 (2%) requerimientos fueron trasladados a dependencias del Nivel Central y los 65 restantes (63%) no cuentan con respuesta, ya que no se logró establecer si la DT ya había efectuado algún trámite con éstas, por lo que recomienda dar celeridad en la respuesta en aras de evitar que acudan a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.</p>



DT / OE	Muestra de Peticiones	Contes- taron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en SISECI, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Magdalena	41	X	12	29	<p>29 solicitudes cuentan con respuesta (71%), no obstante, se debe validar el procedimiento para la atención de estas PQRSD, ya que se observó en una muestra de 12 que no quedaron debidamente asociadas a la petición inicial, ocasionando que sigan en trámite en el aplicativo; 2 (5%) PQRSD se trasladaron, pero no se evidencian en el reporte suministrado por el GAC del Nivel Central.</p> <p>La DT no se pronunció sobre 10 peticiones (24%) debido a que el funcionario asignado se encontraba en vacaciones, por lo que la Coordinación del Grupo de RCC se comprometió a realizar seguimiento una vez ingrese el funcionario, sin embargo, se sugiere implementar acciones de manera que el tiempo de descanso de los funcionarios no afecte la respuesta a las solicitudes de otras áreas; en este sentido, se consideran Sin Respuesta.</p>
Meta	114	X	104	91,23	<p>Se recibió un correo informativo indicando que no todos los responsables de dar trámite a las PQRSD respondieron sobre la muestra de la OCI.</p> <p>Respecto a la muestra, se evidenciaron 7 requerimientos (6,14%) con respuesta, sin embargo, no quedaron enlazadas para evidenciar el cierre en el aplicativo y 3 requerimientos (2,63%) correspondían a documentos relacionados con expedientes CPACA, por lo que se recomienda cerrarlos en el SISECI.</p> <p>Frente a 6 requerimientos (5,26%) afirmaron que se encuentran asignados al GAC del Nivel Central, no obstante, fueron consultados en el aplicativo y se encuentran en la DT Meta.</p> <p>De otra parte, no se logró establecer la gestión de 98 requerimientos (85.97%), ya que la DT no se manifestó al respecto.</p> <p>Por lo expuesto, se recomienda establecer controles frente al manejo de la atención de las PQRSD, ya que de lo contrario los peticionarios podría acudir a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.</p>
Nariño	15	X	12	80	<p>3 de las peticiones cuentan con respuesta, emitidas posterior a la solicitud realizada por la OCI.</p> <p>Respecto a los 12 restantes, la DT indicó que fueron asignadas a interlocutores que ya no trabajan en el Ministerio y a pesar de realizar una búsqueda en las diferentes bandejas no se encontraron por lo que se indagará con el GAC del Nivel Central, por lo que se recomienda dar prioridad a este trámite en aras de evitar que los peticionarios acudan a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.</p> <p>Se aclara que, de 145 requerimientos que ingresaron en el primer semestre de 2021, estos 12 requerimientos son los únicos pendientes por respuesta.</p>



DT / OE	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en SISECI, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Norte de Santander	177	X	10	5,65	167 radicados cuentan con radicado de salida (94,35%), atendidos días previos a la respuesta de la Oficina de Control Interno; de los 10 restantes (5,65%), no se logró establecer el avance o gestión de la territorial, toda vez que no se manifestaron sobre el particular. Se recuerda que el objetivo de los seguimientos OCI es identificar las debilidades existentes, para dar solución de raíz a la demora en la atención de las PQRSD, toda vez que la muestra fue del 83% de los requerimientos vencidos y existen por identificar el 17%
Putumayo	21		21	100	Se recibió respuesta de la Directora Territorial, sin anexar el documento, por lo que se intentó contactarlos telefónicamente y por correo electrónico, sin respuesta.
Quindío	14	X	1	7	13 requerimientos (93%) cuentan con respuesta, no obstante, se debe validar el procedimiento para la atención de PQRSD, de manera que en el aplicativo se asocie la respuesta con el radicado de entrada. El radicado restante (7%), fue trasladado en abril, pero en el reporte sigue asignado a esta DT.
Risaralda	20	X	0	0	El 90% de los requerimientos (18) cuentan con radicado de salida, por lo que se recomienda validar el procedimiento para la atención de PQRSD, de manera que en el aplicativo se asocie la respuesta con el radicado de entrada. 1 (5%) se trata de un radicado repetido al cual ya se dio respuesta con anterioridad, por lo que se recomienda cerrarlo en el SISECI y el otro requerimiento (5%) no está asignado a la DT.
San Andrés	13		13	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Santander	87	X	2	2	La DT informó que 73 requerimientos (84%) cuentan con respuesta (54 de ellos posterior a la emisión del informe suministrado por el GAC), por lo que se recomienda validar el procedimiento para la atención de PQRSD, de manera que en el aplicativo se asocie la respuesta con el radicado de entrada. 12 radicados (14%) no aparecen asignados a la DT, lo cual fue corroborado en el SISECI, observando que son traslados efectuados con anterioridad a la emisión del reporte suministrado por el GAC. 1 requerimiento (1%) se encuentra en trámite por lo que se recomienda dar celeridad a la respuesta en aras de evitar que acudan a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad. Frente a un radicado (1%) no pudieron visualizar la solicitud.





DT / OE	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en SISECI, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Sucre	1	X	0	0	Se resalta la gestión de la DT Sucre frente a la atención de PQRSD, ya que de 169 requerimientos que ingresaron en el primer semestre 2021, 168 contaban con respuesta; el restante no se pudo responder por el SISECI sino por el Gestor Documental, debido a fallas en el aplicativo.
Tolima	86		86	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Urabá-Apartadó	16	X	4	25	11 (69%) de las peticiones de la muestra, cuentan con respuesta, posterior a la emisión del informe por parte del GAC y 1 (6%) radicado se trata de una copia informativa. Las 4 (25%) restantes presentan fallas en el aplicativo, toda vez que no permite asignarlas o validar su contenido.
Vaupés	2		2	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Valle del Cauca	450	X	260	58	190 radicados cuentan con respuesta (42%): 175 de ellos emitidas en días previos a la emisión de la respuesta a la OCI, por lo que se recomienda verificar el estado de las solicitudes que no fueron objeto de la muestra por parte de la OCI (318), ya que el objetivo de realizar estos seguimientos es identificar las debilidades existentes, para dar solución de raíz a la demora en la atención de las PQRSD. Así mismo, se sugiere validar el procedimiento para enlazar adecuadamente la respuesta con la petición inicial. Frente a 255 peticiones (57%), la DT manifestó que se encuentran en trámite, por lo que se sugiere dar celeridad a las respuestas en aras de evitar que acudan a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad. Sobre las 5 peticiones (1%) faltantes de la muestra no informaron sobre el trámite dado. De otra parte, la DT remitió el 15 de septiembre un alcance, en el que se relaciona la respuesta al total de requerimientos, no obstante, esta respuesta no fue tomada en cuenta debido a que ya se había realizado el análisis de la información anterior y las respuestas faltantes se radicaron posterior al informe inicial suministrado, sin embargo, se agradece la disposición sobre el particular.
Vichada	4	X	4	100	La DT informó que no tiene implementado el aplicativo y que desconoce el contenido de las solicitudes, no obstante, le han asignado requerimientos en el SISECI, por lo que se recomienda contactar al GAC del Nivel Central para obtener los requerimientos y dar celeridad a las respuestas de las peticiones asignadas, en aras de evitar que acudan a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.
<b>TOTALES</b>	<b>2.642</b>		<b>1.458</b>	<b>55%</b>	

Por lo expuesto, se concluye:

Asignaciones	Muestra Seleccionada	Sin respuesta o Trasladas	
		Cantidad	%
Nivel Central	766	555	72
Direcciones Territoriales	2.642	1.458	55
<b>Totales</b>	<b>3.397</b>	<b>2.013</b>	<b>59%</b>

Si bien la entidad ha mejorado respecto a la atención de las PQRSD del segundo semestre de 2020, que han ingresado a través del canal virtual, se sigue materializando el riesgo “Dar contestación a las PQRSD fuera de los términos establecidos en la normatividad legal vigente, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera”.

Respecto a las respuestas brindadas en el aplicativo y no evidenciadas en el reporte, se debe a que en su gran mayoría fueron contestadas sin radicar la respuesta directamente desde la petición inicial o posterior al requerimiento de la OCI para realizar el seguimiento.

En el mismo sentido, gran número de interlocutores, manifestaron que el aplicativo presentaba errores y que en diferentes ocasiones han solicitado apoyo al Grupo de Atención al Ciudadano y Soporte Informático, creado solicitudes a través de helpeople, para que les presten soporte, ya que **se siguen presentando** casos reiterativos como: no aparecen en la bandeja, no tienen información anexa para el respectivo trámite o se encuentran duplicadas, no permite responder la petición, entre otros.

Igualmente, respecto al segundo semestre 2020, se evidenció mejoría relacionada a los tiempos de asignación por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a las áreas encargadas, acogiendo las recomendaciones impartidas por esta Oficina.

Respecto a las 1.395 solicitudes que las áreas manifestaron haber dado respuesta, se verificaron 90 (7%), constatando que en términos generales están orientadas a dar solución a los requerimientos efectuados por los ciudadanos, **no obstante**, en su gran mayoría los requerimientos no están quedando asociados a la petición inicial, especialmente en los casos de radicados de las Direcciones Territoriales.

De otra parte, aún no es posible obtener el soporte de la respuesta o traslado cuando se realiza a través del módulo SISECI a otras entidades, por lo que se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano realizar las acciones necesarias para poder obtener el soporte de envío de la respuesta al peticionario y tener control de estas.

En el mismo sentido, el Grupo de Atención al Ciudadano manifestó que se encuentra trabajando para la mejorar en las observaciones que se han efectuado en los Seguidimientos emitidos por esta Oficina, toda vez que, durante el primer semestre 2021 realizó capacitaciones a las dependencias del Nivel Central, Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales.

### 2.3. CANAL PRESENCIAL

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

En el mismo sentido, cuenta los Protocolos para Atención y Servicio al Ciudadano, versión 3 del 29 de septiembre de 2021, documentada bajo el código GSC-ODI-01, el cual pretende “*garantizar la implementación y permanencia de una cultura de servicio al ciudadano con calidad, excelencia y con el fin de promover el desarrollo de los objetivos misionales*”.

Con el fin de evitar el contacto entre personas y motivar el distanciamiento social, mientras dure la emergencia sanitaria, el Ministerio del Trabajo está haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para dar a conocer en su página web, los canales para la prestación de los servicios, así como, las tecnologías adoptadas para atender las peticiones, así:

### Canal Presencial

Sede principal en Bogotá: carrera 14 No.99-33 piso 6°

#### Puntos de Atención en Nivel Territorial

Sin embargo, con ocasión de la emergencia sanitaria por el Covid-19, no se está atendiendo presencialmente, por lo que se agradece enviar su correspondencia al correo:

[solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co)

(Este correo es únicamente para radicar documentación que no sea referente a orientación laboral. Ahora bien, si desea que el ministerio le brinde este tipo de orientación, por favor diríjase a los servicios del Canal Virtual abajo descritos, allí podrá radicar su solicitud de orientación laboral).

No obstante, de conformidad con la Directiva Presidencial 07 y la Circular Interna 057 de 2020, el Ministerio ha venido implementando gradualmente la atención de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas de Especiales. Según consta en los informes publicados en la página web de la entidad a Nivel Nacional, el Ministerio atendió a 35.459 ciudadanos, durante el primer semestre de 2020.

Lo anterior, se consultó con la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, quien afirmó que la atención se dio en los casos en los que se identificaba a través del Contac Center que la orientación presencial era estrictamente necesaria o cuando el Ciudadano se acercó a la entidad y era factible atenderlo. En este sentido, no se ha generado en la página web un aviso de apertura de la atención presencial, propendiendo por el distanciamiento social.

En lo que respecta a la atención presencial en los CADES, Suba, Gaitana, Fontibón y Muzu, hasta 31 de mayo de 2021 el Ministerio contaba con el Convenio Interadministrativo 2212100337 de 2015 suscrito con la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo objeto era “*Aunar esfuerzos para garantizar la orientación, información, prestación de servicios y realización de tramites que ofrece el Ministerio del Trabajo, en forma oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos que acudan regularmente a los puntos de atención de la RED CADE administrados por la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano*”, pero según informó el Grupo de Atención al Ciudadano, se encuentra trabajando para activar la atención progresivamente, iniciando con la CADE Muzu.

## 2.4. CANAL TELEFÓNICO

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

En la actualidad las líneas telefónicas para la atención a la ciudadanía son 3779999, 018000112518 y 120. Para el seguimiento se tuvieron en cuenta los Informes de Gestión de Atención a la Ciudadanía del primer y segundo trimestre 2021 publicados en la web de la entidad, observando que se atendieron 91.537 llamadas en el primer trimestre y 88.444 en el cuarto, para un total de 179.881 en el primer semestre del 2021.

Es de señalar, que en los Informes de Gestión del GAC del primer y segundo trimestre de 2021, publicados en la página web de la entidad, se encuentra el total de llamadas atendidas a través de los agentes de Contact Center en primer nivel y Click to Call y su respectiva tipificación, sin embargo, no se cuenta con la información de las llamadas no atendidas para poder determinar el % de nivel de atención y % de nivel de abandono que presenta el canal telefónico, razón por la cual **se recomienda** reflejar los resultados en los informes generados para este canal (dicha recomendación, se emitió en el seguimiento efectuado del segundo semestre 2020, sin evidenciar avances al respecto).

### Agendamiento de citas

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

Al respecto, se precisa que el Contac Center continuará realizando la atención de las consultas que corresponden a agendamiento, hasta que se supere la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

## 2.5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

### • ATENCIÓN PRESENCIAL

En los informes publicados en la página web de la entidad se señala que debido a la suspensión de los servicios presenciales dada la emergencia sanitaria, no fue posible la aplicación de las encuestas de satisfacción al ciudadano y, por ende, no se cuenta con los índices de satisfacción.

Sin embargo, respecto al canal presencial se indicó que fueron atendidos 35.459, a quienes se les debió efectuar las respectivas encuestas de satisfacción sobre la atención brindada, por lo que **se recomienda** realizarlas en aras de contar con la percepción de los usuarios en pro del mejoramiento continuo.

### • VIRTUAL

Respecto a las encuestas de satisfacción que los ciudadanos diligencian a través del sistema SISECI. Para el primer semestre de 2021 se recibieron 544 encuestas (152 primer trimestre y 392 segundo trimestre), con los siguientes resultados:

Evaluación del Servicio PQRSD	
Conformidad con el servicio prestado	57,61%
Claridad en la información	56,35%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	67,85%

*Fuente: Informes publicados en la página web*

De otra parte, se efectuó un comparativo del primer semestre 2021 frente al segundo semestre del 2021, evidenciando lo siguiente:

Evaluación del Servicio PQRSD	II Semestre 2020	I Semestre 2021	Variación
Conformidad con el servicio prestado	53,10%	57,61%	4,51%
Claridad en la información	58,60%	56,35%	-2,25%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	64,70%	67,85%	3,15%

Fuente: Informes publicados en la página web

### • TELEFÓNICO

En la página web de la entidad se encuentra el Informe Gestión de Atención a la Ciudadanía tercer y cuarto trimestre 2020, donde se observó que para el canal telefónico se realizaron 6.025 encuestas de satisfacción (4.138 primer trimestre y 1.887 segundo trimestre), las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Evaluación del Canal Telefónico	
Agilidad en la información suministrada	79%
Claridad en la atención suministrada	72%
Amabilidad en la atención	69%

La comparación de los porcentajes obtenidos entre los dos trimestres de 2021, fueron:

Evaluación del Canal Telefónico	II Semestre 2021	I Semestre 2021	Variación
Agilidad en la información suministrada	84%	79%	-5,00%
Claridad en la atención suministrada	75,50%	72%	-3,50%
Amabilidad en la atención	63%	69%	6,00%

### 3. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el informe 2020-27-ARL del 27 de mayo de 2021, correspondiente al seguimiento a la atención de las PQRSD del segundo semestre de 2021, se presentaron cuatro (4) recomendaciones. Frente al particular, se indagó la gestión realizada por la entidad, con los Coordinadores de los Grupos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, de, **constatando** lo siguiente:



RECOMENDACIÓN OCI	SEGUIMIENTO
<p>Establecer un mecanismo que permita clasificar en el canal escrito (Gestor Documental) las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la ciudadanía, de tal manera que la Oficina de Control Interno y los entes de control, las áreas responsables de manejo y atención, y ciudadanía en general puedan evaluar y conocer la gestión frente a estas.</p>	<p>Al respecto, el Grupo de Gestión Documental manifestó lo mismo que en los seguimientos anteriores: que no considera viable la clasificación de las PQRSD en el Gestor Documental, dada la reglamentación del proceso de Gestor Documental por la Ley 594 de 2000, la vigilancia del Archivo General de la Nación y la implementación del Acuerdo 060 de 2001, en el que se enmarca la radicación de documentos.</p> <p>Sobre el particular, la OCI se mantiene en su posición, en el sentido que si bien el aplicativo se ciñe a lo establecido por el Archivo General de la Nación, esto no significa que se pueda mejorar teniendo en cuenta lo evidenciado en los seguimientos, ni impide que se puedan clasificar las solicitudes.</p> <p>Así mismo, que recomendación de la OCI, tampoco va en contravía de la mejora continua del canal dispuesto para la recepción de peticiones para la ciudadanía (que pueden ser Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias), en concordancia con lo estipulado en artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, que establece que las PQRSD pueden presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.</p> <p>No obstante lo anterior, la entidad suscribió un contrato con ETB para la mejora del aplicativo, por lo que <b>se recomienda</b> tener en cuenta la observación descrita.</p>
<p>Incluir en el Gestor Documental la posibilidad de finalizar o cerrar el flujo de los documentos de apoyo, e informativos y de las peticiones contestadas por correo electrónico, entre otros, permitiendo exponer las razones y anexar los soportes correspondientes. Lo anterior, considerando que actualmente, las peticiones que se Archivan en el aplicativo continúan apareciendo en los reportes del aplicativo como Sin Respuesta.</p>	<p>La entidad suscribió un contrato con ETB para la mejora del aplicativo, por lo que <b>se recomienda</b> tener en cuenta la observación descrita.</p>
<p>Definir tipos de reportes para que a través del Gestor Documental se puedan efectuar controles que favorezcan el manejo de la documentación que ingresa a través del canal escrito y que permitan de manera integral controlar y administra la información.</p>	<p>La entidad suscribió un contrato con ETB para la mejora del aplicativo, por lo que <b>se recomienda</b> tener en cuenta la observación descrita.</p>
<p>Realizar la sensibilización a los funcionarios y contratistas responsables de las peticiones, sobre la importancia de la atención oportuna de las PQRSD, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción y mitigar la materialización del riesgo: "No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio".</p>	<p>La Secretaría General emitió la Circular 016 del 9 de febrero de 2021, fijando lineamientos para dar respuesta a las PQRSD que llegan al Ministerio, la cual fue socializada por correo electrónico a nivel nacional.</p> <p>Adicionalmente, a través del correo electrónico de Comunicaciones, el 14 de mayo reiteró la importancia de dar respuesta oportuna a las PQRSD.</p> <p>En el mismo sentido realizó capacitación a todas las dependencias, Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales.</p>



RECOMENDACIÓN OCI	SEGUIMIENTO
<p>Tomar medidas alternas para la radicación de los documentos en el Gestor Documental y emplear la herramienta dispuesta para tal fin, con el propósito de cargar los documentos soporte de las peticiones que ingresan a través del correo <a href="mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co">solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co</a></p>	<p>El Grupo de Gestión Documental, manifestó que “el gestor cuenta con “medidas de contingencia” que son activadas cuando se requieran y se entregan directamente a los responsables para su administración”.</p> <p>Al respecto, se aclara que la recomendación fue emitida dado el volumen de pérdida de información que se ha presentado, según lo evidenciado en los seguimientos anteriores.</p> <p>De otra parte, el Grupo de Atención al Ciudadano informó que identificó que esta situación obedece al mal uso del aplicativo por parte de algunos funcionarios al momento de radicar la respuesta, realizándola por el Gestor Documental y colocando referidos de otros requerimientos.</p> <p>Para subsanar esta debilidad, adelantó capacitaciones personalizadas a nivel nacional, con el fin de fortalecer las habilidades en el manejo del aplicativo SISECI, evitando reprocesos y mejorando la oportunidad de respuesta.</p> <p>Dicha situación se sigue presentando en el Canal Escrito y Virtual, por lo tanto, <b>se mantiene la recomendación.</b></p>
<p>Analizar en conjunto con el Grupo de Soporte Informático y el Administrador del aplicativo la situación presentada con los radicados que el sistema cierra con radicados de entrada.</p>	<p>Al respecto, el Grupo de Gestión Documental manifestó que este es un tema de Grupo de Soporte Informático, por lo que debe trasladarse la solicitud a ellos, no obstante, la Oficina de Control Interno considera que es un tema que puede manejarse mancomunadamente con entre los Grupos de Gestión Documental (líder funcional del aplicativo), Atención al Ciudadano y Soporte Informático.</p> <p><b>Se mantiene la recomendación.</b></p>
<p>Revisar la trazabilidad de aquellas solicitudes sobre las cuales, las dependencias/DT/OE, manifestaron que no eran de su competencia, que manualmente les habían dado traslado, las que no aparecen en sus bandejas, o que no contestan porque no les anexaron los soportes requeridos. Lo anterior puede conllevar a que el petionario no reciba respuesta y tenga que acudir a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.</p>	<p>De acuerdo con lo informado por el Grupo de Gestión Documental, esta información se está solucionando puntualmente cuando las Dependencias o DT realizan la solicitud al Grupo de Gestión Documental.</p> <p>Se <b>recomienda</b> realizar una campaña de sensibilización para que las Dependencias del Nivel Central, Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales identifiquen aquellas peticiones que han sido asignadas en el Gestor Documental, pero que desconocen su contenido.</p>

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Resultado del seguimiento a la atención del Ministerio del Trabajo dada a las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), interpuestas por los ciudadanos, se concluye lo siguiente:

- El número de PQRSD del segundo semestre de 2020 de los 4 canales que posee la entidad, aumentó en un 10% frente al segundo semestre de 2021, especialmente por la apertura gradual de la atención presencial, a saber:

Canal de Atención	Peticiones Recepcionadas		Variación		
	Segundo Semestre 2020	Primer Semestre 2021	Cantidad	%	
Escrito	107.955	133.122	25.167	23%	▲
Virtual	35.897	31.315	-4.582	-13%	▼
Presencial	0	35.459	35.459	100%	▲
Telefónico	200.373	179.981	-20.392	-10%	▼
<b>Total</b>	<b>344.225</b>	<b>379.877</b>	<b>35.652</b>	<b>10%</b>	<b>▲</b>

- Los reportes generados por el Gestor Documental no permiten conocer el estado real de las solicitudes que ingresan por el canal escrito, lo que dificulta la labor establecida por la Ley para las Oficinas de Control Interno, para la Subdirección Administrativa y Financiera a cargo de la recepción, control y asignación los requerimientos que ingresan a través de este canal y para las dependencias o territoriales responsables de dar respuesta.
- No se consideró la recomendación de la Oficina de Control Interno emitida en el informe 2021-27-ARL, en el sentido de tomar medidas alternas a la no digitalizaron en el aplicativo de las PQRSD ingresadas por el buzón [solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co), ya que se continúan asignando los requerimientos por correo electrónico y no por el Gestor Documental, que es el deber ser, lo cual ha conllevado a que se siga presentando pérdida de información, ya que las Direcciones Territoriales o Dependencias manifestaron no estar recibiendo todas las asignaciones a través de correo.
- Esta situación, también genera que, en algunos casos las respuestas sean remitidas a los destinatarios a través de correo electrónico sin radicarlas en el Gestor Documental, originando desconocimiento sobre el estado real de los tiempos de respuesta y la atención dada, en cuanto a calidad y servicio.
- En los niveles Central y Territorial no se tienen claros los conceptos respecto a la recepción de PQRSD, ni el trámite que se les debe dar, ya que consideran que el único medio de recepción de éstas es el SISECI.
- Aunque actualmente no es posible finalizar o cerrar en el Gestor Documental las solicitudes de documentos de apoyo, permiso de trabajo para menores, invitaciones y documentos en general que no requieren respuesta, con la opción de archivar, la Subdirección Administrativa y Financiera se encuentra realizando mejoras al Gestor Documental, con el propósito de optimizar el control, respecto a dichas solicitudes.
- En el canal escrito y en el virtual, los reportes emitidos por el aplicativo relacionan en el radicado de salida radicados de Entrada Externa (EE) y no de Salida Externa (SE), situación que no refleja el estado real y estadístico sobre las respuestas dadas, ya que la entidad no emitió respuesta sobre la petición ingresada inicialmente, sino que generó un radicado de Entrada Externo.
- Una vez analizada la muestra seleccionada, se obtuvieron las siguientes estadísticas de requerimientos Sin Respuesta o Traslados (se desconoce el estado):



### Canal escrito:

Asignaciones	Muestra Seleccionada	Sin Respuesta o Trasladas	
		Cantidad	%
Nivel Central	1.705	789	46%
Nivel Territorial	5.800	3.698	64%
<b>Total</b>	<b>7.505</b>	<b>4.487</b>	<b>60%</b>

### Canal Virtual:

Asignaciones	Muestra Seleccionada	Sin respuesta o Trasladas	
		Cantidad	%
Nivel Central	766	555	72
Nivel Territorial	2.642	1.458	55
<b>Totales</b>	<b>3.397</b>	<b>2.013</b>	<b>59%</b>

Lo anterior **conllevó** a que se materializara el riesgo “Dar contestación a las PQRSD fuera de los términos establecidos en la normatividad legal vigente, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera”.

- La mayoría de las Direcciones Territoriales y Dependencias del Nivel Central reiterativamente manifestaron presentar errores en el aplicativo, por lo que se solicitan apoyo al Grupo de Atención al Ciudadano y crean incidentes en el helpeople, para que les presten soporte. Se siguen presentando casos como: no aparecen en la bandeja, no tienen información anexa para el respectivo trámite o se encuentran duplicadas y radicadas con diferente hora de entrada.
- Con relación al canal telefónico, en el informe que se encuentra publicado en la página web de la entidad, se señaló el total de llamadas contestadas (atendidas) a través de los agentes de Contact Center en primer nivel y click to Call y su respectiva tipificación, sin embargo, no se cuenta con información de las llamadas no atendidas para poder determinar el % de nivel de atención y % de nivel de abandono que presenta el este canal. Por lo anterior, no fue posible evidenciar si se requiere implementar estrategias que conlleven a acciones de mejora.
- No se está aplicando las encuestas de satisfacción a los usuarios que se han atendido de manera presencial (35.459), por lo que **se recomienda** hacerlo para conocer la percepción de los usuarios en aras del mejoramiento continuo del servicio prestado.
- Respecto a las encuestas de satisfacción del canal virtual, se observó que para las tipologías Conformidad con el servicio prestado y Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio, se presentaron mejoras en los niveles de servicio y una desviación negativa, en evaluación del servicio de la Claridad en la información, respecto al segundo semestre de 2020.
- Frente a las encuestas de satisfacción del canal telefónico, para las tipologías correspondientes a Agilidad en la Información Suministrada y Claridad en la información, se tiene una desviación negativa respecto a la medición realizada con el segundo semestre 2020, mientras que, en la tipología correspondiente a Amabilidad en la atención, se presentó una variación positiva pasando de 63% a 69% para el segundo semestre.

- Actualmente no se está realizando agendamiento de atención presencial, por lo que una vez se supere la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Contac Center continuará realizando la atención de las consultas que corresponden a agendamiento.

Por lo expuesto anteriormente, se **recomienda**:

- Continuar con la sensibilización a los funcionarios y contratistas responsables de las peticiones, sobre la importancia de la atención oportuna de las PQRSD, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción y mitigar la materialización del riesgo: *"No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio"*.
- Tomar medidas alternas para la radicación de los documentos en el Gestor Documental y emplear la herramienta dispuesta para tal fin, con el propósito de cargar los documentos soporte de las peticiones que ingresan por el correo [solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co).
- Respecto a la pérdida de información dada por la no digitalización de la información, realizar una campaña de sensibilización para que las Dependencias del Nivel Central, Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales identifiquen aquellas peticiones que han sido asignadas en el Gestor Documental, pero que desconocen su contenido o que no cuentan con los soportes, para que se dé trámite en el menor tiempo posible y en aras de evitar que los peticionares hagan uso de otros mecanismos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.
- Analizar en conjunto con el Grupo de Gestión Documental, Atención al Ciudadano y Soporte Informático, la situación presentada con los radicados que el sistema cierra con radicados de entrada.
- Incluir en los Informes de Gestión de Atención a la Ciudadanía (publicados en la página web), el % de nivel de atención y % de nivel de abandono que presenta el canal telefónico.
- Considerando que la Subdirección Administrativa y Financiera informó que actualmente se encuentra ejecutando un contrato para implementar mejoras al Gestor Documental, se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:
  - i. Modificar la tipología de los requerimientos, de manera que se pueda evidenciar en los radicados y reportes, si corresponde a una **P**etición, **Q**ueja, **R**eclamo, **S**olicitud o **D**enuncia.
  - ii. Diseñar reportes que permitan parametrizar los aspectos o información de la petición, según la necesidad, con el fin de favorecer el seguimiento y control por parte de las Dependencias y por ende, de la Oficina de Control Interno.
  - iii. Habilitar el aplicativo para que los documentos que sean de apoyo, de tipo informativo o que conlleven a un proceso CPACA puedan ser cerrados para finalizar el trámite, previa justificación de las razones de tal situación.