

## SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR PARTE DEL MINISTERIO DEL TRABAJO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 -

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011–Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del seguimiento a la atención que el Ministerio del Trabajo dio en el segundo semestre de 2020 a las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** de la ciudadanía.

El seguimiento se estructuró con base en los informes y reportes que emite el Grupo de Atención al Ciudadano del módulo para la radicación de peticiones del canal virtual SISECI y el Gestor Documental, aplicativo dispuesto para la recepción del canal escrito, así como la labor de las dependencias del Nivel Central y las Direcciones Territoriales sobre el particular, adelantada en una muestra aleatoria de peticiones no contestadas o en trámite.

### 2. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

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 julio a 31 de diciembre de 2020, 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.

---

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

**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.

### 3. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

El seguimiento inició con el memorando 08SI202115000000004426 del 25 de marzo 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**, se tuvo en cuenta la información suministrada por el Grupo de Gestión Documental el 25 de marzo y el 3 de abril, 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 abril de 2021 a 27 Direcciones Territoriales, 3 Oficinas Especiales<sup>2</sup> y a 16 dependencias del Nivel Central<sup>3</sup>: 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.

De otra parte, se puntualiza que no se tuvo en cuenta la DT Bogotá, considerando que en la Auditoría de Gestión adelantada a ésta (informe 2021-18-AG del 26 de marzo de 2021), se hizo seguimiento a este aspecto.

Para el análisis del **canal virtual** se tuvo en cuenta la información recibida de la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano el 25 de marzo de 2021, por correo electrónico, sobre la cual se adelantó la misma actividad del canal escrito, requiriendo a 32 Direcciones Territoriales, 3 Oficinas Especiales y 12 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.

Es de aclarar 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.

2 DT: Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, César, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guajira, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca. OE: Barrancabermeja, Urabá-Apartadó, Buenaventura.

3 NC: Despacho del Ministro, Despacho del Viceministro de empleo y subsidio familiar, Despacho del Viceministro de relaciones laborales e inspección, Dirección de derechos fundamentales del trabajo, Dirección de inspección vigilancia control y gestión territorial, Dirección de pensiones y otras prestaciones, Dirección de riesgos laborales, Grupo de administración documental, Grupo de medicina laboral, Grupo interno de trabajo de acciones de tutelas, Grupo interno de trabajo de relaciones laborales, Grupo interno de trabajo para las víctimas y la equidad laboral con enfoque de género, Grupo interno de trabajo unidad de investigaciones especiales, Oficina de cooperación y relaciones internacionales, Subdirección de inspección, Subdirección de subsidio familiar.

A continuación, se presentan las estadísticas de las Peticiones recepcionadas (344.278) en el segundo semestre de 2020, comparado con el primer semestre de 2020, a través de los cuatro canales:

Canal de Atención	Peticiones Recepcionadas en 2020		Variación		
	Primer Semestre	Segundo Semestre	Cantidad	%	
Escrito	96.765	107.955	11.190	12%	▲
Virtual	41.153	35.897	-5.256	-13%	▼
Presencial	63.832	0	-63.832	-100%	▼
Telefónico	212.764	200.373	-12.391	-6%	▼
<b>Total</b>	<b>430.968</b>	<b>344.278</b>	<b>-86.690</b>	<b>-20%</b>	<b>▼</b>

### 3.1. 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).

El procedimiento que permite adelantar la atención por parte de 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; su objetivo es tramitar adecuada y oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos ante el Ministerio del Trabajo. No obstante, el Gestor Documental **no permite** la clasificación de los requerimientos que ingresan al Ministerio del Trabajo por esas tipologías, incumpliendo el objetivo establecido y las actividades allí planteadas.

Sobre el particular, se requirió al Grupo de Gestión Documental, el listado de las PQRSD recepcionadas por el Gestor Documental, especificando radicado y fecha de ingreso, peticionario, tipo de petición y radicado y fecha de la respuesta, recibiendo 152 archivos Excel de los grupos o dependencias del Nivel Central y de las DT/OE, que contenían varias páginas con cuadros de 8 y hasta 13 radicados, dificultando el manejo de la información. Según lo manifestado por el Grupo en comentario, se debe al tipo de reportes que fueron definidos para que el aplicativo genere.

Lo anterior, **denota** falencias en el control de las peticiones, ya que no fue posible de manera consolidada, conocer el estado de lo recepcionado en la entidad; lo que además dificultó la labor establecida por la Ley para las Oficinas de Control Interno, ya que la mayor parte del tiempo establecido en el Plan Anual de Auditorías para el seguimiento fue utilizado en la organización de la información, disminuyendo el esperado para el análisis de la gestión adelantada por el Ministerio. Por lo anterior, **se recomienda** a la Subdirección Administrativa y Financiera a través de los Grupos de Gestión Documental y Soporte Informático, establecer reportes que permitan administrar y controlar de manera integral lo acaecido frente a las peticiones radicadas en el Gestor Documental.

Una vez analizada la información remitida **se evidenció** que el 72% de las peticiones se encontraban sin respuesta, a saber:

Asignaciones	Total	Sin Respuesta	%
Nivel Central	20.780	14.141	68%
Nivel Territorial	87.175	63.556	73%
<b>Total</b>	<b>107.955</b>	<b>77.697</b>	<b>72%</b>

Igualmente, **se observó** que de las 107.955 peticiones radicadas, 30.258 aparecían contestadas, de las cuales 2.152 (7%) 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 Externa. Al respecto, la Coordinación del Grupo de Gestión Documental manifestó que esta situación debía ser manejada por el Grupo de Soporte Informático y el Administrador de la Plataforma.

Frente a las muestras de las solicitudes que aparecían en el Gestor Documental-GD sin respuesta, que fueron remitidas a las áreas para que informaran la gestión realizada, **se observó** lo siguiente:

- **Nivel Central:**

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
Despacho del Ministro	30	X	9	30%	El 37% de las peticiones corresponden a invitaciones, documentos informativos o que no requieren respuesta, el 33% se respondieron a través de correo electrónico y el 30% se trasladaron a otras dependencias.



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
Despacho del Vice-ministro de Empleo y Subsidio Familiar	60	X	60	100%	Debido a la no digitalización de la documentación en el aplicativo, existe pérdida de información en el 80% de los radicados de la muestra (48), ya que no llegaron al correo electrónico ni a través del Gestor Documental; el 18% (11) fueron trasladadas a otras dependencias y el 2% restante, no se encontró.
Despacho del Vice-ministro de Relaciones Laborales e Inspección	60	X	52	87%	Dada la no digitalización de la documentación en el aplicativo, existe pérdida de información, pues si bien son asignadas en el aplicativo, el Despacho manifestó que no se cuenta con el documento PDF de la solicitud en el sistema, por lo que es imposible su trámite; no obstante, ha solicitado al Grupo Radicador los documentos, con el fin de proceder con su trámite. 34 de los requerimientos (57%) fueron trasladados a otras dependencias, territoriales, o entidades para su respectivo trámite. El 13% restante (8), fueron contestados por correo electrónico al peticionario y se radicaron posterior a la fecha en que se seleccionó la muestra para el seguimiento.
Dirección de Derechos Fundamentales del Trabajo	85	X	25	29%	Considerando que no se digitalizó la documentación en el aplicativo, la Dirección informó que no ha podido dar trámite a las solicitudes, sin embargo, que se encuentran adelantando los trámites correspondientes con el Grupo de Gestión Documental para la remisión de éstos; 43 requerimientos fueron respondidos por correo electrónico y 17 corresponden a correos informativos.
Dirección de Inspección Vigilancia Control y Gestión Territorial	80	X	51	64%	La Dirección comunicó que no le fue posible validar la asignación en el Gestor Documental y que no conoce los archivos relacionados a esas peticiones, por lo que, <b>se recomienda</b> validar con el Grupo de Gestión Documental dichos requerimientos, ya que, consultados en el aplicativo, aparecen asignados (sin archivos adjuntos). De otra parte, 5 fueron trasladados; 12 radicados no requerían respuesta; 17 se respondieron a través de correo electrónico o por el Gestor, pero no se asociaron las respuestas.



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
Dirección de Pensiones y otras Prestaciones	85	X	80	94%	De los 80 radicados sin respuesta, 6 fueron asignados sin remitir la petición; 14 se trasladaron, primero por correo y luego a través del aplicativo, lo que pudo ocasionar descontrol de la documentación. Frente a los restantes (65) no se logró unificar los motivos de las demoras, por lo que <b>se recomienda</b> establecer controles para el manejo y pronta respuesta de estos.
Dirección de Riesgos Laborales	115	X	58	50%	El 42% (48) de las peticiones fueron respondidos a través de correo electrónico, gestor documental o sistema de registro único de intermediarios; el 20% fue trasladado a otras entidades o DT o dependencias; el 8% no requerían respuesta. Frente al 30% (35) restante se desconoce el estado, toda vez que indicaron que no se encuentran asignados, pendientes de trámite o no llegaron a través de correo electrónico.
Grupo de Administración Documental	120	X	119	99%	El 92,5% (111) de los radicados corresponde a traslados realizados por correo electrónico a otras entidades; el 5% (6) no corresponde a usuarios de la Dependencia y el 2,5% (3) restante son asignaciones efectuadas a usuarios del Ministerio para su trámite, de las cuales 1 ya tiene respuesta. En el caso de traslados a otras dependencias, <b>se recomienda</b> informar al peticionario.
Grupo de Medicina Laboral	80		80	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Grupo Interno de Trabajo de Acciones de Tutela	130	X	0	0%	Sobre el particular, se informó que el Grupo de Tutelas no radica en el Gestor Documental las respuestas de tutelas, teniendo en cuenta que manejan temas importantes de defensa judicial del Ministerio y que los términos son perentorios para ser atendidos con oportunidad. Adicionalmente, que a través del buzón de <a href="mailto:notificacionesjudiciales@mintrabajo.gov.co">notificacionesjudiciales@mintrabajo.gov.co</a> se comunican todos los trámites en sede judicial. También, manifestaron que gran parte de los documentos que llegan por el Gestor Documental son meramente informativos o repetitivos generando duplicidad de la información, ya que en muchas ocasiones llega extemporáneamente el documento, cuando ya se ha emitido respuesta en los términos de ley.





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
					Lo anterior, imposibilitó el análisis de la información para el fin propuesto, razón por la cual, <b>se recomienda</b> al Grupo de Gestión Documental validar la respuesta del área y generar planes de trabajo que minimicen la duplicidad de documentos.
Grupo Interno de Trabajo de Relaciones Laborales	90		90	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Grupo Interno de Trabajo para las Víctimas y la Equidad Laboral con Enfoque de Género	50	X	3	6%	El 62% de los documentos no requerían respuesta; el 18% fue contestado por correo electrónico; el 14% se respondió, pero la respuesta no fue asociada en el aplicativo y el 6% restante no corresponde a requerimientos asignados a la dependencia.
Grupo Interno de Trabajo Unidad de Investigaciones Especiales	50	X	13	26%	La dependencia informó que el 26% de la muestra no fue asignada al Grupo, no obstante, al consultar en el Gestor Documental, se evidenció la asignación de los requerimientos, pero sin el cargue de los documentos. Al respecto, <b>se recomienda</b> validar con el Grupo de Gestión Documental los requerimientos asignados y que no se han podido tramitar por desconocimiento de los archivos originales. De otra parte, el 22% (11) de los documentos corresponde a respuestas emitidas por correo o procesos abiertos con el Ministerio, sobre los cuales ya se ha emitido pronunciamiento. El 52% restante (26), ya fueron asignados a los responsables de los respectivos procedimientos, por lo que <b>se sugiere</b> validar si posterior a la apertura de cada proceso, se está emitiendo respuesta del trámite a seguir a cada petionario, en caso afirmativo, proceder con el archivo del documento en el Gestor Documental.
Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales	36	X	11	30%	El 70% correspondía a documentos informativos, para archivo, respondidos con anterioridad o que no requerían respuesta. El 19% se encontraba en trámite y el 11% fue trasladado a otras áreas.
Subdirección de inspección	70	X	4	6%	Debido a que la OCI recibió respuesta extemporánea, no se pudo verificar el trámite respectivo. Aseveraron que el 6% de los documentos no fueron suministrados por la dependencia radicadora. Respecto a los demás requerimientos y dada la extemporaneidad, no se logró realizar un análisis en detalle de la información suministrada.



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 subsidio familiar	150	X	90	60%	La respuesta a la OCI fue extemporánea por lo que realizó un análisis en detalle de la información suministrada. De otra parte, manifestaron haber tenido inconvenientes con aquellos asignados que no contienen los documentos en el Gestor Documental, no obstante, han aunado esfuerzos para dar respuesta a los peticionarios y han dado respuesta a algunos requerimientos por correo electrónico.
<b>Total</b>	<b>1291</b>		<b>524</b>	<b>41%</b>	

- **Direcciones Territoriales/Oficinas Especiales:**

Dirección Territorial / Oficina Especial	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	480	X	180	38%	Señalaron que se presentan inconsistencias relacionadas con los radicados y sus anexos, lo que hace difícil responder, asignar, redireccionar a los grupos competentes o devolver por no competencia. Adicionalmente, que se ha evidenciado que una petición o solicitud puede tener hasta 6 radicados distintos, lo cual incrementa el trabajo y número de requerimientos por resolver. Respecto a la muestra de los radicados sin respuesta, los asignados al Despacho de la Dirección se consideraron como sin trámite, dado que no se recibió respuesta (150 radicados), los 30 restantes corresponden al GAC, sobre los cuales no se logró establecer las causas de los incumplimientos. Con relación a los requerimientos tramitados (300), se observó que tienen fecha de respuesta del mes de abril, 1 o 2 días antes de la emisión de la respuesta a la OCI.
Arauca	235		235	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Atlántico	458	X	2	0%	La Dirección Territorial indicó haber dado trámite a todas las solicitudes que lo requerían, por correo electrónico o radicación a través del aplicativo.





Dirección Territorial / Oficina Especial	Muestra Solicitada	Contestaron a OCI	Petición Sin Respuesta o Traslada sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
					No obstante, respecto a los requerimientos relacionados con procesos del Ministerio, <b>se recomienda</b> informar al peticionario sobre la gestión o trámite a efectuar, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, con el propósito de efectuar el cierre en el aplicativo.
Bolívar	410		410	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Boyacá	340	X	2	1%	La Dirección Territorial manifiesta haber dado trámite a todas las solicitudes que lo requerían, por correo electrónico o radicación a través del aplicativo. No obstante, <b>se recomienda</b> establecer controles para subsanar debilidades o estancamientos de la información en caso de novedades del personal.
Caldas	330		330	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Caquetá	221	X	8	4%	Según lo manifestado, en términos generales se ha dado adecuado trámite a los requerimientos (archivar, redireccionar o responder), sin embargo, los requerimientos con respuesta, no han sido asociados al radicado de entrada adecuadamente. De los 8 radicados pendientes, 4 se encuentran en trámite, 3 no fueron ubicados o asignados, 1 no posee información en el Gestor.
Casanare	131		131	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Cauca	270		270	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
César	340		340	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Chocó	146		146	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Córdoba	300		300	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Cundinamarca	400		400	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Guajira	232		232	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Huila	500		500	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.



Dirección Territorial / Oficina Especial	Muestra Solicitada	Contestaron a OCI	Petición Sin Respuesta o Traslada sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Magdalena	498		498	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Meta	340		340	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Nariño	212	X	174	82%	No se recibió respuesta de todo el muestreo, por lo que, <b>se recomienda</b> identificar las causas de la no respuesta de las peticiones para dar celeridad al tema. Con relación a los radicados a los que se ha dado respuesta por parte del GAC, <b>se recomienda</b> validar el procedimiento efectuado para la radicación y buscar soluciones alternativas que permitan asociar en el Gestor Documental los radicados de entrada.
Norte de Santander	485	X	16	3%	<b>Se sugiere</b> identificar las causas de los requerimientos sin respuesta, para poder dar trámite con celeridad, dado que no se logró establecer las causas que originaron los incumplimientos. Respecto a los requerimientos relacionados con procesos del Ministerio, <b>se recomienda</b> informar al peticionario sobre la gestión o trámite a efectuar, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, con el propósito de efectuar el cierre en el aplicativo. De acuerdo con la muestra seleccionada, la mayoría corresponde a documentos de apoyo. De otra parte, <b>se sugiere</b> validar la asociación de los requerimientos contestados con los radicados de entrada.
O.E. Barrancabermeja	306	X	3	1%	La Dirección Territorial manifestó atender con oportunidad los requerimientos que requerían respuesta, no obstante, se recomienda establecer lineamientos para aquellos requerimientos que son contestados a través de correo electrónico, teléfono, etc., y quedan abiertos en el aplicativo.
O.E. Urabá-Apartadó	267	X		0%	No se logró identificar la cantidad de requerimientos pendientes de respuesta, ya que, si bien remitieron respuesta a la Oficina, no se logró identificar pendientes de respuesta, por lo que <b>se recomienda</b> realizar un análisis respecto a los documentos asignados a la OE e identificar aquellos a los que no se ha dado trámite. Igualmente, informar al peticionario sobre la gestión o trámite a efectuar, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, con el propósito de efectuar el cierre en el aplicativo.



Dirección Territorial / Oficina Especial	Muestra Solicitada	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
O.E. Buenaventura	210		210	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Putumayo	192	X	20	10%	El 90% de los radicados en trámite (18), correspondían a solicitudes de conciliación, por lo que <b>se recomienda</b> establecer lineamientos para informar al peticionario sobre la gestión o trámite a efectuar, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011. Con relación al 10% restante (2 radicados) manifestaron que son competencia de las inspecciones. En cuanto a los radicados con respuesta, <b>se sugiere</b> validar la asociación de los requerimientos contestados con los radicados de entrada.
Quindío	570	X	105	18%	De los requerimientos pendientes, 74 se encuentran asignados a la Dirección, el 90% de ellos corresponden a actuaciones administrativas, paz y salvos, entre otros; 31 de ellos al GAC, de las cuales el 26% corresponde a otras dependencias. Por lo anterior, <b>se recomienda</b> identificar las causas de las restantes para poder dar trámite con celeridad. Respecto a los requerimientos relacionados con procesos del Ministerio, <b>se recomienda</b> informar al peticionario sobre la gestión o trámite a efectuar, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, con el propósito de efectuar el cierre en el aplicativo. Con relación a los radicados con respuesta, <b>se sugiere</b> validar la asociación de los requerimientos contestados con los radicados de entrada.
Risaralda	494	X	377	76%	Del GAC no se recibió respuesta a la totalidad de la muestra, aduciendo que la funcionaria encargada se encontraba en periodo de vacaciones y el grupo PIVC no contestó por lo que se consideran como Sin Respuesta. Al respecto, <b>se recomienda</b> establecer controles frente al manejo, verificación y atención de las PQRSD. Respecto a los requerimientos con respuesta, <b>se sugiere</b> validar la asociación de los requerimientos contestados con los radicados de entrada.
San Andrés	42		42	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.



Dirección Territorial / Oficina Especial	Muestra Solicitada	Contestaron a OCI	Petición Sin Respuesta o Trasladaadas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Santander	170		170	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Sucre	283	X	97	34%	Los 97 requerimientos Sin Respuesta se encuentran en trámite, 7 requerimientos corresponden a respuestas no asociadas en el Gestor, 1 contestado a través de correo electrónico y 178 indicaron se trataban de documentos de apoyo.
Tolima	330		330	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Valle del Cauca	645	X	46	7%	La DT señaló que el Grupo de Gestión Documental no asignó o no remitió a través del correo electrónico los anexos de la solicitud de 44 peticiones que se encuentran sin trámite. Se recomienda validar el procedimiento para la radicación, ya que algunos requerimientos no se encuentran referidos o vinculados. De otra parte, se sugiere validar las respuestas brindadas ya que el aplicativo relaciona otras solicitudes; también, se desconoce si se trata de duplicidades de documentos o errores en la respuesta, ya que no fue posible validar los documentos anexos a la petición inicial.
<b>Totales</b>	<b>9.837</b>		<b>5914</b>	<b>60%</b>	

Frente a lo expuesto, se precisa que las peticiones que ingresaron en el segundo semestre 2020 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. 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. Lo 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, a fin de validar si existe relación entre estos.

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

Asignaciones	Muestra Seleccionada	Sin Respuesta o Trasladaadas	
		Cantidad	%
Nivel Central	1.291	524	41%
Nivel Territorial	9.837	5914	60%
<b>Total</b>	<b>11.128</b>	<b>6.438</b>	<b>58%</b>

No obstante lo anterior, dichos valores no son 100% confiables, debido a que:

- No se recibió respuesta de todas las dependencias del Nivel Central y de las 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 de entrada en el Gestor, 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 14 Direcciones Territoriales y 13 dependencias del Nivel Central, **se evidenció** que 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 en las solicitudes iniciales, **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; creen 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.

### 3.2. 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, el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central, suministró por correo electrónico del 25 de marzo de 2021, el archivo en Excel con la relación de las PQRSD del segundo semestre de 2020, del Nivel Central y de las DT/OE, efectuadas a través del aplicativo SISECI, observando 35.895, discriminadas así:

Tipo de Consulta	Cantidad
Peticiones	35.664
Quejas	39
Reclamos	149
Sugerencias	29
Denuncia	14
<b>Total</b>	<b>35.895</b>

Una vez analizada la información suministrada, **se evidenció** que el 44% de las PQRSD ingresadas, estaban superando los tiempos para dar respuesta, hasta en 190 días, así:

Dependencia	PQRSD			
	Recibidas	Con respuesta	Sin respuesta	
			Cantidad	%
Nivel Central	16496	11237	5259	32%
DT Amazonas	5	-	5	100%
DT Antioquia	1548	947	601	39%
DT Arauca	11	4	7	64%
DT Atlántico	660	441	219	33%
DT Bogotá	8570	1965	6605	77%
DT Bolívar	285	248	37	13%
DT Boyacá	404	377	27	7%
DT Caldas	199	191	8	4%
DT Caquetá	77	62	15	19%
DT Casanare	85	29	56	66%
DT Cauca	349	256	93	27%
DT Cesar	345	245	100	29%
DT Chocó	26	25	1	4%





Dependencia	PQRSD			
	Recibidas	Con respuesta	Sin respuesta	
			Cantidad	%
DT Córdoba	131	116	15	11%
DT Cundinamarca	1297	962	335	26%
DT Guajira	141	141	0	0%
DT Guaviare	10	-	10	100%
DT Huila	218	85	133	61%
DT Magdalena	209	86	123	59%
DT Meta	569	321	248	44%
DT Nariño	177	127	50	28%
DT Norte de Santander	312	18	294	94%
DT Putumayo	22	1	21	95%
DT Quindío	107	87	20	19%
DT Risaralda	261	185	76	29%
DT San Andrés	17	-	17	100%
DT Santander	804	665	139	17%
DT Sucre	71	69	2	3%
DT Tolima	305	112	193	63%
DT Vaupés	4	-	4	100%
DT Guainía	6	2	4	67%
DT Valle del Cauca	2083	888	1195	57%
DT Vichada	3	-	3	100%
OE Barrancabermeja	63	28	35	56%
OE Buenaventura	18	3	15	83%
OE Urabá Apartadó	8	-	8	100%
<b>Totales</b>	<b>35.897</b>	<b>19.923</b>	<b>15.974</b>	<b>44%</b>

También **se encontró** que de las 19.923 solicitudes que tenían respuesta, 246 (1%), correspondían a radicados de entrada externa (EE), situación similar a lo observado para las Peticiones radicadas en el canal escrito, por lo que **sugiere** al Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central, en conjunto con el Grupo de Soporte Informático y el Administrador del aplicativo, analizar la situación presentada.

De otra parte, de las 15.974 solicitudes que se encontraban en trámite o sin respuesta a la fecha de revisión (05 de abril de 2021), se tomó una muestra de 2.496 (16%) para ser enviada a 12 áreas del Nivel Central, 32 Direcciones Territoriales (no se tuvo en cuenta la DT Bogotá dado que en una Auditoría de Gestión que le fue realizada -Informe 2021-18-AG del 26 de marzo de 2021, se efectuó seguimiento a este tema) y 3 Oficinas Especiales, con el fin de conocer el estado actual de éstas. 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 el Gestor Documental, según la explicación de la Dependencia		
			#	%	Comentarios
Dirección de Generación y Protección del Empleo y Subsidio Familiar	55	X	10	18%	44 requerimientos fueron contestados 1 o 2 días antes de oficializar la respuesta a la OCI; 1 en febrero de 2021 y los 10 restantes fueron trasladadas por competencia a otras entidades o dependencias.
Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo	25	X	4	16%	El 44% (11) de los radicados fueron contestados por correo electrónico o por el aplicativo, sin dar respuesta sobre la PQRSD ingresada o corresponden a procesos en trámite en el Ministerio; 36% (9) no fueron asignados a la Dirección; y sobre el 20% (5) no se tiene claridad del trámite dado.
Dirección de pensiones y otras prestaciones	85	X	37	24%	De las 37 PQRSD en trámite, 20 solicitudes fueron asignadas por el Grupo de Atención al Ciudadano con retrasos y/o vencimiento de términos; 17 fueron trasladadas a dependencias o grupos del Nivel Central y se desconoce su estado. Las 48 restantes se contestaron con oportunidad, a través de correo electrónico o fueron trasladadas a la dependencia encargada.
Dirección de Riesgos Laborales	102	X	102	100%	La Dirección manifestó que dichas 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 Archivo Sindical	72		72	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Grupo de Atención al Ciudadano	97		97	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Grupo de Atención de Consultas en Materia Laboral	132	X	46	35%	La Coordinación del Grupo aseveró que las consultas faltantes están en proceso de radicación, consideran que ante la falta de personal y como medida para mitigar el impacto y disminuir los tiempos de respuesta, se están realizando envíos y luego se radica la respuesta dada. Respecto a las 86 restantes, cuentan con radicado de salida, posterior a la fecha de emisión del informe suministrado por el GAC del Nivel Central.



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 Convenios Internacionales	60	X	46	77%	De los 46 radicados pendientes, 20 se encontraban pendiente de reparto, 26 se en proyecto de respuesta. Los 14 restantes se respondieron a través de correo electrónico y/o sin asociar las respuestas en el Gestor Documental.
Grupo de Promoción y Prevención	25		23	92%	El 92% de la muestra se encuentra en trámite, algunas de ellas están en revisión por parte de la Coordinación. El 8% restante (2), fueron contestadas, pero si bien mencionan el radicado en el asunto, no están respondiendo directamente desde la PQRSD.
Oficina de Control Interno Disciplinario	20	X	6	30%	De las 20 solicitudes de la muestra, 11 correspondían a quejas (55%), de las cuales 1 se encuentra pendiente de reparto; 4 (20%) son reclamos que no se han repartido; 1 (5%) denuncia de corrupción asignada y con apertura de expediente; 4 (20%) peticiones (3 son procesos de la OCID) y 1 se encuentra pendiente de reparto. Es importante mencionar que las PQRSD pendientes de reparto fueron recibidas en la dependencia en marzo de 2021.
Subdirección de Pensiones Contributivas	87	X	77	89%	El 75% (58) de los requerimientos sin respuesta se encuentran asignados para su respectivo trámite, asignados en marzo y abril de 2021, y 19 de las peticiones se encuentran asignadas, indagando sobre el estado de éstas. Las otras 10 de las peticiones de la muestra cuentan con respuesta posterior al envío del reporte por parte del GAC a la OCI.
Subdirección de Subsidios Pensionales Servicios Sociales Complementarios y otras Prestaciones	50	X	44	84%	El 84% de los requerimientos se encuentran pendientes de respuesta; algunas de julio de 2020. De las 8 peticiones que se contestaron, para 6 se efectuó posterior a la fecha de emisión del informe del GAC enviado a la OCI; las 2 restantes, se trasladaron a otros grupos para su respectivo trámite.
<b>Totales</b>	<b>755</b>		<b>564</b>	<b>75%</b>	



- **Direcciones Territoriales:**

Dependencia	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Amazonas	5		5	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Antioquia	150	X		6%	Se recibió un archivo Excel en el que se evidenciaron 1254 peticiones recepcionadas en el segundo semestre, de las cuales 79 se encuentran en trámite (6%); no se logró establecer el porcentaje de las peticiones en trámite de la muestra. Manifestaron que se evidenciaron PQRSD que habían sido remitidas a la DT y solo fueron identificadas con el requerimiento de la OCI.
Arauca	7		7	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Atlántico	104	X	76	73%	De las 76 PQRSD pendientes de respuesta, manifestaron que el 75% (57) fueron asignadas entre febrero y marzo de 2021; 2 corresponden a fallas del aplicativo y respecto al % restante, se hace necesario identificar las causas del incumplimiento de términos para efectuar respuesta en el aplicativo. De otra parte, 28 PQRSD (27%), fueron contestadas por correo electrónico o posterior a la fecha de emisión del reporte por parte del GAC del Nivel Central para la OCI.
Bolívar	37		37	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Boyacá	27	X	10	37%	6 de las 10 peticiones sin respuesta, se encuentran asignadas a usuarios que ya no pertenecen a la DT, manifestando haber reiterado en varias oportunidades al Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central el cambio correspondiente; las otras 4 peticiones se encuentran en trámite. Respecto a las 17 tramitadas, corresponden a fechas posteriores de la emisión de la muestra.
Caldas	8		8	0%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Caquetá	15	X	12	80%	Los requerimientos sin respuesta, fueron asignados en la vigencia actual y han puesto en conocimiento al Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central sobre esta novedad, quienes han señalado que obedece a un represamiento en las asignaciones. 2 de ellos presentan fallas en su consulta. Los 3 restantes fueron contestados: 2 sin asociar la respuesta al radicado de entrada y 1 posterior a la fecha de la consulta elevada por la OCI.



Dependencia	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Casanare	47		47	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Cauca	63	X	22	35%	De las 22 solicitudes sin respuesta en el aplicativo SISECI, <b>se recomienda</b> validar el proceso en el aplicativo, dando especial atención a aquellos casos en los que se contesta a través de correo electrónico, igualmente en los casos relacionados con procesos que lleva a cabo el Ministerio, informar al peticionario sobre la gestión o trámite a efectuar, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 41 requerimientos fueron respondidos: 22 de ellos días previos al envío de la respuesta a la OCI y 19 sin asociar la respuesta adecuadamente en el aplicativo.
César	66		66	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Chocó	1		1	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Córdoba	15		15	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Cundinamarca	124		124	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Guainía	4		4	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Guajira	58		58	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Guaviare	10		10	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Huila	79		79	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Magdalena	76		76	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Meta	110		110	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Nariño	50	X	28	56%	La DT manifestó que, dada la renuncia de la persona designada como interlocutor, han tenido demoras en la asignación de un nuevo interlocutor. Con relación a los 22 restantes, cuentan con respuesta sin asociación al radicado de entrada en el aplicativo.



Dependencia	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
Norte de Santander	118	X	3	3%	Las 3 peticiones pendientes de respuesta fueron asignadas con vencimiento de términos a la DT. Respecto a los 115 radicados contestados, 90 se radicaron posterior al envío de la muestra, aduciendo vencimiento de términos dada la asignación tardía a la DT. <b>Se recomienda</b> verificar el procedimiento para dar respuesta a requerimientos ingresados a través del aplicativo SISECI, ya que algunas respuestas no están quedando adecuadamente finalizadas.
O.E. Barrancabermeja	35	X	26	74%	26 de las peticiones de la muestra, corresponden a requerimientos asignados a la DT en febrero y marzo de 2021. 9 de las peticiones resueltas fueron atendidas el 16 de marzo de 2021, posterior al envío de la información a la OCI.
O.E. Buenaventura	15		15	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
O.E. Urabá-Apartadó	8		8	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Putumayo	21	X	20	95%	De los 20 radicados sin respuesta, manifestaron que 8 (47%), no se encuentran asignados a la DT, por lo tanto, no se han tramitado; para 8 no se conocen los datos completos del destinatario con el fin de efectuar la respectiva respuesta; 6% presenta fallas para su asignación. Por lo anterior, <b>se recomienda</b> validar con urgencia estas novedades ya que se están dejando de atender PQRSD. De otra parte, 3 peticiones fueron trasladadas al competente para su trámite, 1 fue radicada posterior a la solicitud efectuada por la OCI.
Quindío	20	X	1	5%	Del total de la muestra se encuentra pendiente de trámite un requerimiento, no obstante, 18 de los 20 radicados de la muestra, fueron contestados entre 1 y 2 días antes de oficializar la respuesta a la OCI. De otra parte, el tiempo de respuesta promedio fue de 123 días.
Risaralda	55	X	16	29%	No se recibió respuesta de todo el muestreo, aduciendo que la funcionaria encargada se encontraba en periodo de vacaciones, se recomienda establecer controles frente al manejo y atención de las PQRSD.





Dependencia	Muestra de Peticiones	Contestaron a OCI	Peticiones Sin Respuesta o Trasladas sin radicado en el Gestor Documental, según la explicación de la DT/OE		
			#	%	Comentarios
San Andrés	17		17	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Santander	82		82	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Sucre	2	X	1	50%	La petición presenta error en el aplicativo. En cuanto a la petición contestada, no pudo ser verificada en el aplicativo.
Tolima	97		97	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Vaupés	4		4	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Valle del Cauca	208	X	58	28%	De las 36 peticiones sin respuesta, 22 se encuentran en trámite y 12 no son competencia. Se recomienda dar celeridad y reasignar aquellas que no son competencia de la DT, para que sean tramitadas en el menor tiempo posible. Manifiestan fallas recurrentes en el aplicativo, Respecto a las contestadas, para 58 se efectuó días previos al envío de la respuesta a la OCI, las 116 restantes no están quedado asociadas como respuesta en el aplicativo, por lo que <b>se recomienda</b> validar el procedimiento.
Vichada	3		3	100%	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
<b>TOTALES</b>	<b>1.741</b>		<b>1.138</b>	<b>65%</b>	

De lo anterior, se concluye:

Asignaciones	Muestra Seleccionada	Sin respuesta o Trasladas	
		Cantidad	%
Nivel Central	755	564	75
Direcciones Territoriales	1.741	1.138	65
<b>Totales</b>	<b>2.496</b>	<b>1.702</b>	<b>68%</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”.

Respecto a las respuestas brindadas en el aplicativo y no evidenciadas en el reporte, se debe a que en su gran mayoría fueron contestadas posterior al requerimiento de la OCI para realizar el seguimiento. De otra parte, no están siendo radicadas adecuadamente en el módulo SISECI.

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 creado solicitudes a través de helppeople, 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.

Igualmente, señalaron que la mayoría de requerimientos con demoras en la asignación de PQRSD se deben a los retrasos generados en el Grupo de Atención al Ciudadano debido al aumento de solicitudes por la emergencia sanitaria y el plan de descongestión instaurado por el mismo grupo, conllevando a un aumento significativo en la asignación de requerimientos en las Bandejas de las DT y Dependencias del Nivel Central de PQRSD fuera de término. Por lo anterior, se **recomienda** a la entidad, establecer un Plan de Contingencia que vincule el Nivel Nacional para la atención de las PQRSD que se encuentran pendientes de trámite.

Respecto a las 794 solicitudes que las áreas manifestaron haber dado respuesta, se verificaron 123 (15%), 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, no fue posible obtener el soporte de la respuesta o traslado cuando se realiza a través del módulo SISECI, 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 de los traslados a otras entidades, ya que en la actualidad no es posible.

### 3.3. 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 cumplimiento de los Decretos 457, 491, 531, 593, 636, 689, 749 y 878 de 2020 y 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 dirjase a los servicios del Canal Virtual abajo descritos, allí podrá radicar su solicitud de orientación laboral).

De acuerdo con lo anterior, en el segundo semestre de 2020 no se realizó atención presencial, sin embargo, se dio a conocer a la ciudadanía los demás canales de atención dispuestos para tal fin.

### 3.4. 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 en mención se tuvieron en cuenta los Informes de Gestión de Atención a la Ciudadanía del tercer y cuarto trimestre 2020 publicados en la web de la entidad, observando que se atendieron 90.701 llamadas en el tercer trimestre y 109.672 en el cuarto, para un total de 200.373 en el segundo semestre del 2020.

De otra parte, se estableció que el Ministerio del trabajo recibió 31.444 llamadas a través de la extensión 2020, para asesoría laboral por parte de los inspectores de trabajo de las territoriales, en virtud de lo declarado por el Ministerio para contrarrestar la declaratoria de la emergencia sanitaria, que conllevó a la suspensión de los servicios presenciales en las oficinas a nivel nacional.

Es de señalar, que en los Informes de Gestión del GAC del primer y segundo trimestre de 2020, 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** establecer dichos porcentajes en los informes generados para este canal.

#### 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.

### 3.5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Debido a la suspensión de los servicios presenciales para el segundo semestre de 2020, no fue posible la aplicación de las encuestas de satisfacción al ciudadano y, por ende, no se cuenta con los índices de satisfacción.

- **VIRTUAL**

Desde el segundo trimestre de 2020 se cuenta con una encuesta de satisfacción que los ciudadanos diligencian a través del sistema SISECI. Para el segundo semestre de 2020 se recibieron en total 578 encuestas (297 tercer trimestre y 281 cuarto trimestre), con los siguientes resultados:

<b>Evaluación del Servicio PQRSD</b>	
Conformidad con el servicio prestado	53,1%
Claridad en la información	58,6%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	64,7%

*Fuente: Informes publicados en la página web*

Así mismo, se efectuó un comparativo del segundo semestre frente al primer semestre del 2020, evidenciando lo siguiente:

<b>Evaluación del Servicio PQRSD</b>	<b>I Semestre</b>	<b>II Semestre</b>	<b>Variación</b>
Conformidad con el servicio prestado	54,04%	53,10%	<b>-0,94%</b>
Claridad en la información	61,09%	58,60%	<b>-2,49%</b>
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	68,14%	64,70%	<b>-3,44%</b>

*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 en total 15.832 encuestas de satisfacción (11.724 tercer trimestre y 4.108 cuarto trimestre), las cuales arrojaron los siguientes resultados:

<b>Evaluación del Canal Telefónico</b>	
Agilidad en la información suministrada	84%
Claridad en la atención suministrada	75,5%
Amabilidad en la atención	63%

*Fuente: Informes publicados en la página web*

La comparación de los porcentajes obtenidos entre los dos semestre de 2020 fueron:

<b>Evaluación del Canal Telefónico</b>	<b>I Semestre</b>	<b>II Semestre</b>	<b>Variación</b>
Agilidad en la información suministrada	76%	84%	<b>8,00%</b>
Claridad en la atención suministrada	79,00%	75,50%	<b>-3,50%</b>
Amabilidad en la atención	67%	63%	<b>-4,00%</b>

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

En el informe 2020-45-ARL del 1° de agosto de 2020, correspondiente al seguimiento a la atención de las PQRSD del primer semestre de 2020, se presentaron cuatro (4) recomendaciones. Para ello se indagó con los Coordinadores de los Grupos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, acerca de la gestión realizada, **constatando** lo siguiente:

RECOMENDACIÓN OCI	SEGUIMIENTO
<p>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: <i>"No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio"</i>.</p>	<p>El Grupo de Atención al Ciudadano publicó el 24 de noviembre de 2020 a través del correo de Comunicaciones un mensaje sobre la importancia de las respuestas oportunas a las PQRSD.</p> <p>No obstante lo anterior, de acuerdo con lo contenido en el presente informe, <b>se constató</b> que se sigue materializando el riesgo.</p>
<p>Al Grupo de Atención al Ciudadano analizar lo acontecido con la información suministrada e informar a la Oficina de Control Interno, así mismo, a futuro analizar la información a ser remitida, en cuanto a veracidad y calidad.</p>	<p>Dentro de las mejoras realizadas al aplicativo SISECI, se creó un informe en el que, para un periodo determinado, se presenta la última dependencia en la que se encuentra la PQRSD.</p>
<p>Establecer un mecanismo que permita clasificar en el canal escrito (Gestor Documental) las <b>Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b> de la ciudadanía, de tal manera que la Oficina de Control Interno y entes de control en general, puedan evaluar la gestión frente a estas, permitiendo que la ciudadanía conozca el trámite dado.</p>	<p>Al respecto, el Grupo de Gestión Documental indicó que no consideran oportuna 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>Es decir que "para la radicación a través de las ventanillas de recepción de entrada de documentos de la entidad, se debe establecer es la competencia y las funciones establecidas por el Decreto 4108 de 2011, no el tipo de documento. Es prioridad de acuerdo con lo establecido por el Archivo General de la Nación, que desde los grupos de gestión documental de las entidades se haga recepción en base a la función y lo importante del documento y no la tipología para su clasificación documental".</p> <p>De otra parte, manifestó que se cumple con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ya que a el Grupo de Atención al Ciudadano es la dependencia encargada recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, sin embargo, en ninguna parte del citado artículo menciona que se deba clasificar la solicitud del ciudadano en el canal escrito.</p> <p>Frente a lo anterior, 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 por la OCI, ni impide que se puedan clasificar las solicitudes.</p>



RECOMENDACIÓN OCI	SEGUIMIENTO
	<p>La 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>Se reitera que de no contarse con la clasificación de las solicitudes en el gestor Documental, no podrá verificarse el cumplimiento de la Ley, aunado a las recomendaciones emitidas por esta Oficina, fundamentadas en las falencias en el manejo de los requerimientos que ingresan a través de este canal.</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 peticionario no reciba respuesta y tenga que acudir a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.</p>	<p>Al interior del grupo GAC se han realizado reuniones con los inspectores y profesionales que contestan PQRSD, para que se haga revisión de fondo, en el sentido de que para traslado, la petición debe contener los datos necesarios para que la Dirección territorial pueda desde su competencia gestionar la petición.</p> <p>También el GAC señaló que al ciudadano se le olvida adjuntar los documentos que enuncia en su petición, situación que genera que se deba solicitarle ampliar su información para conocer de fondo su requerimiento.</p> <p>Adicionalmente, dentro de las mejoras del aplicativo SISECI, se solicitó que cuando se asigne una petición a un servidor público, le llegue a la bandeja del Outlook un correo automático informándole que se le ha asignado una PQRSD por este aplicativo, mejora que está en funcionamiento</p>

## 5. 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:

- Los informes generados por el Gestor Documental no permiten conocer el estado real de las solicitudes que ingresan a través del 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 del control de sus requerimientos.
- El número de PQRSD del segundo semestre de 2020 de los 4 canales que posee la entidad, disminuyó en un 20% frente al primer semestre de 2020, debido a la suspensión de algunos servicios a nivel nacional por la emergencia sanitaria del COVID 19, así:





Canal de Atención	Peticiónes Recepcionadas en 2020		Variación	%	
	Primer Semestre	Segundo Semestre			
Escrito	96.765	107.955	11.190	12%	▲
Virtual	41.153	35.897	-5.256	-13%	▼
Presencial	63.832	0	-63.832	-100%	▼
Telefónico	212.764	200.373	-12.391	-6%	▼
<b>TOTAL</b>	<b>430.968</b>	<b>344.278</b>	<b>-86.690</b>	<b>-20%</b>	<b>▼</b>

- En el segundo semestre de 2020 no se digitalizaron en el aplicativo los requerimientos ingresados a través del correo [solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co), por lo que la asignación se realizó por correo electrónico y no por el Gestor Documental, que es el deber ser. En el mismo sentido, se presentaron pérdidas de información considerando que las Direcciones Territoriales o Dependencias manifestaron no estar recibiendo todas las asignaciones a través de correo.
- En el Nivel 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 para las PQRSD es el módulo SISECI.
- La mayoría de las solicitudes que se reciben por el Gestor Documental-Canal Escrito corresponden a documentos de apoyo, permiso de trabajo para menores, invitaciones y documentos en general que no requieren respuesta, no obstante, no es posible *finaliza o cerrar* en el Gestor Documental dichas solicitudes con la opción de archivar, lo que no permite llevar un control del trámite dado.
- Dada la no digitalización de los documentos en el Gestor Documental, en algunos casos, las respuestas son remitidas a los destinatarios a través de correo electrónico sin radicarlas en el Gestor Documental, ocasionando que no se conozca el estado real de los tiempos de respuesta, ni la atención dada a los requerimientos.
- 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 Externa.
- 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	1.291	524	41%
Nivel Territorial	9.837	5914	60%
<b>Total</b>	<b>11.128</b>	<b>6.438</b>	<b>58%</b>

### Canal Virtual:

Asignaciones	Muestra Seleccionada	Sin respuesta o Trasladas	
		Cantidad	%
Nivel Central	755	564	75
Direcciones Territoriales	1.741	1.138	65
<b>Totales</b>	<b>2.496</b>	<b>1.702</b>	<b>68%</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”.

- Con ocasión de la pandemia del COVID 19 y el aumento significativo en las PQRSD ingresadas a través del canal virtual, el Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central estableció un Plan de Descongestión de los requerimientos pendientes por radicar, lo que originó un aumento de peticiones en las bandejas de las Direcciones Territoriales y Nivel Central, represamiento evidenciado en el segundo semestre 2020.
- 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.
- Respecto a las encuestas de satisfacción del canal virtual, se pudo observar que para las tres tipologías (Conformidad con el servicio prestado, claridad en la información, Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio), se presentó una desviación negativa, representada en una disminución en la evaluación del servicio de PQRSD para el segundo semestre de 2020.
- Frente a las encuestas de satisfacción del canal telefónico, para las tipologías correspondientes a Amabilidad en la atención y Claridad en la atención suministrada, se tiene una desviación negativa respecto a la medición realizada el primer semestre del año 2020, mientras que en la tipología correspondiente a Agilidad en la información suministrada se presentó una variación positiva pasando de 76% a 84% para el segundo semestre.
- Es de precisar que el Contac Center continuará realizando la atención de las consultas que corresponden a agendamiento, una vez se supere la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 a través del correo [solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co).
- 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.
- Revisar la trazabilidad de aquellas solicitudes que las áreas manifestaron 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 peticionario no reciba respuesta y que tenga que acudir a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.
- Al Grupo de Atención al Ciudadano, realizar las acciones necesarias para que se le informe al peticionario sobre las solicitudes trasladadas a otras entidades.