



SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD DEL MINISTERIO DEL TRABAJO - PRIMER SEMESTRE DE 2022 -

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), que dictó normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción; y la efectividad del control de la gestión pública, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del seguimiento al primer semestre de 2022 de la atención dada por el Ministerio del Trabajo a las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** de la ciudadanía.

Frente al particular, el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia estableció 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 2015¹.

Para adelantar el presente seguimiento, se tuvo en cuenta las PQRSD allegadas por los canales escrito, virtual, telefónico y presencial, ingresadas entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2022. Además se consideró lo establecido en los artículos 14 de la Ley 1437 de 2011 (términos para resolver las distintas modalidades de peticiones), 76 de la Ley 1474 de 2011 (obligación de la OCI de hacer seguimiento) y el 5 del Decreto 491 de 2020 (ampliación de términos para atender las peticiones por COVID 19).

2. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

El seguimiento inició con el memorando 08SI202215000000015344 del 27 de julio de 2022 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 el reporte de las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2022, su estado y fecha de respuesta.

Para el **canal escrito**, la información fue suministrada por el Grupo de Administración Documental el 2 de agosto de 2022, del que se seleccionó una muestra por dependencia de las peticiones que se encontraban sin respuesta, la cual fue remitida por correo electrónico el 17 de agosto de 2022 a 28 Direcciones Territoriales, 3 Oficinas Especiales y 49 dependencias del Nivel Central, para que indicaran la gestión adelantada.

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 2 de agosto de 2022, sobre la cual se adelantó la misma actividad del canal escrito, requiriendo a 30 Direcciones Territoriales, 3 Oficinas Especiales y 28 dependencias del Nivel Central.

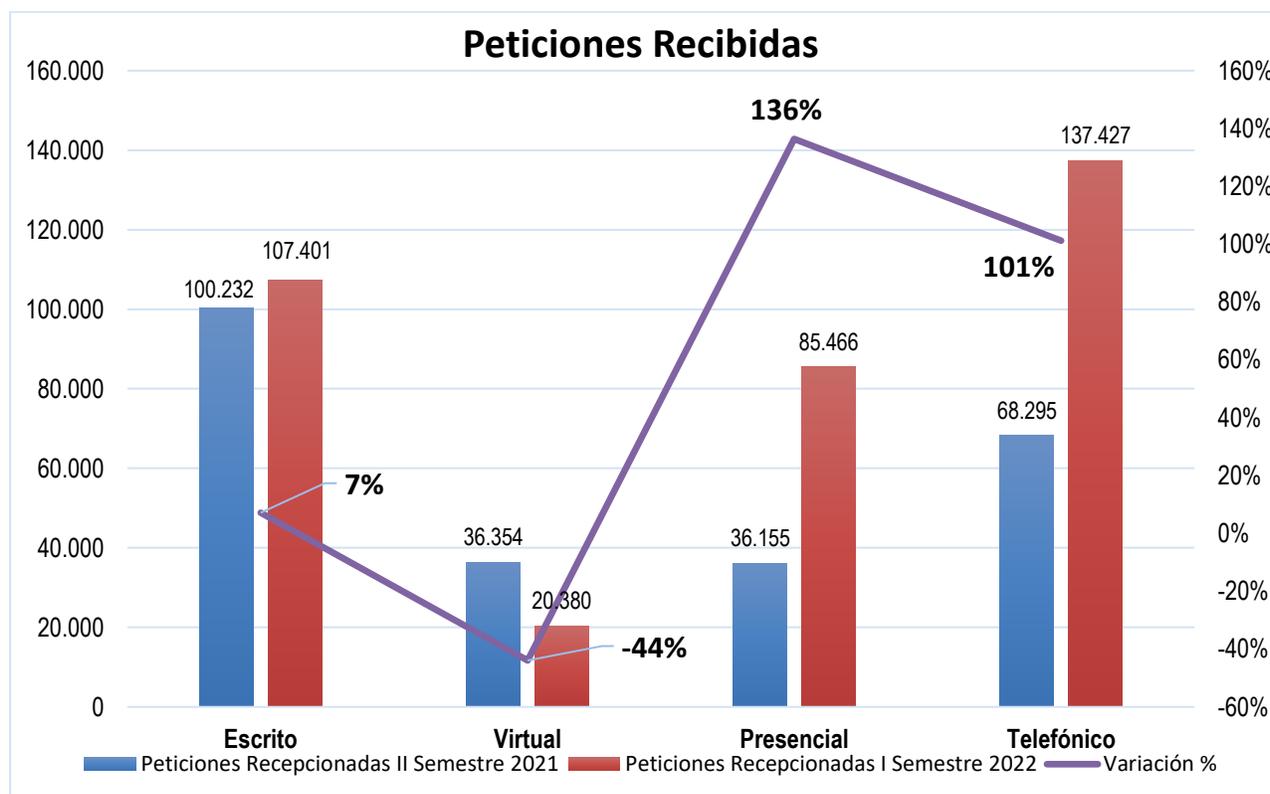
Los canales **telefónico y presencial** se examinaron teniendo en cuenta los informes trimestrales publicados en la página web de la entidad por el Grupo de Atención al Ciudadano.

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.



Se precisa que, una vez más 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 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 recibidas por los cuatro canales en el primer semestre de 2022 (350.674), comparado con el segundo semestre de 2021:



A continuación, se presentan los resultados del análisis efectuado a los cuatro canales:

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 para atender las PQRSD, manteniéndose 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/guest/el-ministerio/directorio/direcciones-territoriales>.

Sin embargo, con ocasión de la emergencia sanitaria por el Covid-19, temporalmente no se está atendiendo de manera presencial, por lo que se agradece enviar su correspondencia al correo 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 que ofrece el canal virtual, allí podrá radicar su solicitud de orientación laboral).



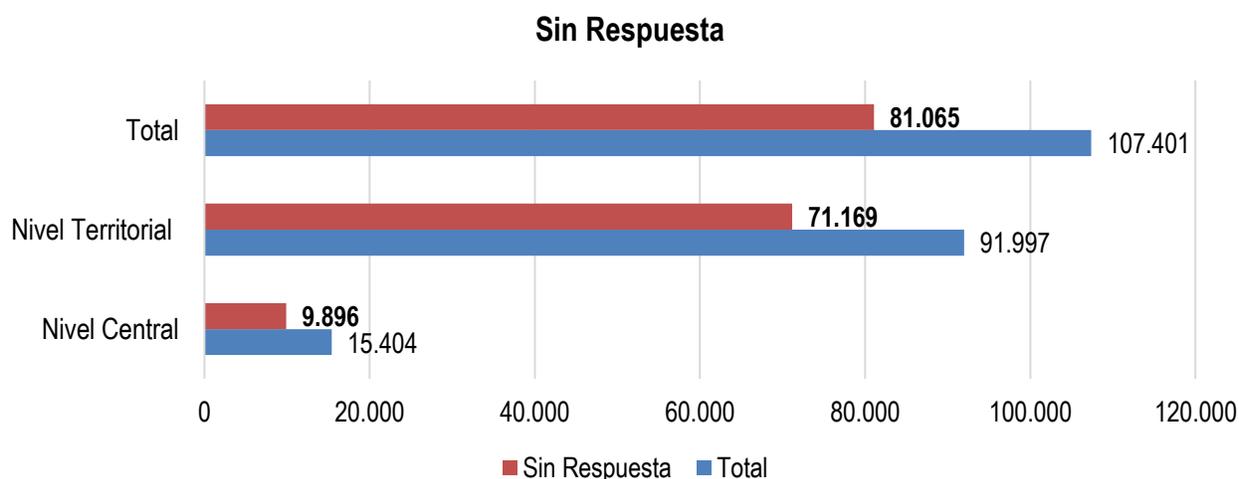
Frente a lo anterior, **se sugiere** ajustar la información que reposa en la página web del Ministerio del Trabajo toda vez que se ordenó el levantamiento de las medidas de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 a partir del 30 de junio del presente año.

De otra parte, se cuenta con el procedimiento “Atención al Ciudadano a través del Canal Escrito”, documentado en el Sistema Integrado de Gestión con el Código GSC-PD-01 Versión 2.0 del 9 de mayo de 2014, el cual tiene como objetivo “Tramitar adecuada y oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos ante el Ministerio del Trabajo a través del canal escrito”.

Al respecto, la primera actividad señala: “revisar y **clasificar el tipo de PQRSD**”, negrilla fuera de texto, por lo que se requirió al Grupo de Gestión Documental, el listado de las recepcionadas, indicando radicado, fecha de ingreso, peticionario, tipo de petición, dependencia de traslado y fecha de remisión, así como, las áreas que intervinieron en la respuesta con el radicado y fecha de ésta, recibiendo la información sin la tipología solicitada, **incumpliendo** el procedimiento establecido, situación que ha sido reiterada en los seguimientos anteriores, lo que conlleva a que la revisión de las áreas y de la OCI sea complejo, frente a la gestión de peticiones sin respuesta, de los cuales, en su mayoría no deberían ser objeto de análisis (invitaciones, documentos de apoyo, respuesta a solicitudes, etc.).

Sobre el particular, la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental informó que el Gestor Documental se encuentra en constante desarrollo de mejoras a través del Contrato de soporte informático con ETB indicando que se incorporaron campos en los reportes con detalles de las peticiones, sin embargo, a la fecha se requieren más recursos financieros para dar cabal cumplimiento al tipo de información emitida por el aplicativo. No obstante, se reitera la **recomendación** de adelantar las acciones del caso para que en los documentos se identifique la tipología (**P**etición, **Q**ueja, **R**eclamo, **S**olicitud o **D**enuncia); así mismo, que se consideren las demás recomendaciones emitidas por la OCI en los informes resultantes del seguimiento de PQRSD.

Una vez analizada la información remitida, **se evidenció** que el 75% de las peticiones se encontraban sin respuesta, así:



Igualmente, **se observó** que de las 26.336 peticiones atendidas, se registró el 81,2% como Salida Externa (SE), los demás radicados se identificaron como radicados de Entrada Externa (EE) 987 (3,7%), radicados de Entrada Interna (EI) 29 (0,1%) y radicados de Salida Interna (SI) 3.935 (14,9%), situación que no refleja el estado real y estadístico de las respuestas dadas, ya que en el gestor documental no se identificó adecuadamente el tipo de radicado de salida según la petición ingresada.



Adicionalmente, **se evidenció** que en los reportes generados de los radicados de ingreso (120.086), existen 12.685 duplicados (11%), situación que se consultó con el Grupo de Gestión Documental, quien informó que se trata del original y sus copias, lo cual no es posible identificar por lo que en el muestreo se eliminaron.

De las 81.065 peticiones sin respuesta, se tomó una muestra del 15% de las 55.239 que tenían más de 60 días de radicadas, correspondiente a 8.286 (964 del Nivel Central y 7.322 del Nivel Territorial), la cual fue remitida a las áreas para que informaran la gestión realizada, **observando** lo siguiente:

- Al 82,7% (6.857) de las peticiones de la muestra de la OCI no se le dio respuesta.
- 5,0% (413) correspondían a temas informativos que no requerían respuesta.
- 4,9% (403) poseen radicado de salida en el gestor documental.
- 2,8% (232) no informaron la gestión efectuada en el archivo que enviado a la OCI.
- 2,1% (176) fue contestado por correo electrónico sin generar de radicado de salida, según lo informado por las áreas esto se debió a la intermitencia en el servicio del Gestor Documental.
- 1,0% (82) no tiene respuesta.
- 1,0% (82) se trasladó a otra dependencia o entidades competentes.
- 0,4% (31) no llegó al área designada.
- 0,2% (20) no era competencia del área.

A continuación se presenta el detalle de las áreas que dieron respuesta a la solicitud de la OCI:

- **Nivel Central:**

Dependencia	Muestra de Peticiones Sin Respuesta	Observaciones
Grupo Convenios Internacionales	141	Informaron el trámite dado.
Grupo de Promoción y Prevención	91	No contestaron
Grupo de Atención de Consultas en Materia Laboral	72	Informaron el trámite dado
Grupo de Archivo Sindical	68	Informaron el trámite dado
Grupo de Acciones de Tutelas	61	Informó que no da contestación a PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias) en el Gestor Documental, toda vez que los temas de defensa judicial del Ministerio tienen términos perentorios para ser atendidos aceleradamente y en oportunidad, por lo que cuenta con un correo oficial de notificaciones " <i>notificacionesjudiciales@mintrabajo.gov.co</i> " donde se comunican todos los trámites en sede judicial. Por lo anterior, los documentos que radica el Grupo de Atención al Ciudadano y remite al Grupo de Tutelas son informativos y repetitivos, generando duplicidad de la información, ya que en muchas ocasiones llegan extemporáneamente.



Dependencia	Muestra de Peticiones Sin Respuesta	Observaciones
Despacho del Viceministerio de Relaciones Laborales	59	No contestaron
Subdirección de Pensiones Contributivas	55	Informaron el trámite dado
Subdirección de Subsidios Pensionales, Servicios Sociales Complementarios y Otras Prestaciones	49	Informaron el trámite dado
Grupo de Cobro Coactivo	44	No contestaron
Grupo de Administración Documental	36	Informaron el trámite dado
Grupo de Relaciones Laborales	30	Informaron el trámite dado
Grupo Medicina Laboral	25	Informaron el trámite dado
Grupo de Defensa Judicial	18	No contestaron
Oficina de Control Interno Disciplinario	15	Informaron el trámite dado
Despacho del Ministro	15	No contestaron
Grupo de Gestión de la Política de Formación para el Trabajo	14	Informaron el trámite dado
Grupo Unidad de Investigaciones Especiales	12	Informaron el trámite dado
Grupo de Contabilidad	10	No contestaron
Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial	10	Informaron el trámite dado
Subdirección de Subsidio Familiar	10	Informaron el trámite dado
Dirección de Generación y Protección del Empleo y Subsidio Familiar	9	Informaron el trámite dado
Grupo de Gestión Pensional	9	Informaron el trámite dado
Grupo de Administración de Personal y Carrera Administrativa	9	Informaron el trámite dado
Grupo Gestión Administrativa	9	No contestaron
Grupo para las Víctimas y la Equidad Laboral con Enfoque de Género	9	Informaron el trámite dado
Dirección de Derechos Fundamentales del Trabajo	8	Informaron el trámite dado
Grupo de Registro y Control	8	Informaron el trámite dado
Oficina Asesora Jurídica	8	Informaron el trámite dado
Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo	7	Informaron el trámite dado
Grupo Tesorería	7	No contestaron
Grupo de Apoyo Jurídico en Talento Humano	6	Informaron el trámite dado



Dependencia	Muestra de Peticiones Sin Respuesta	Observaciones
Subdirección de Formalización y Protección del Empleo	5	Informaron el trámite dado
Grupo de Atención al Ciudadano	4	Informaron el trámite dado
Grupo Gestión Contractual	4	Informaron el trámite dado
Dirección de Riesgos Laborales	3	Informaron el trámite dado
Grupo de Capacitación, Bienestar Laboral Social y Estímulos	3	Informaron el trámite dado
Grupo de Nómina e Incapacidades	3	Informaron el trámite dado
Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación	3	Informaron el trámite dado
Grupo de Presupuesto	2	Informaron el trámite dado
Grupo de Trámites Especiales de la Secretaría General	2	No contestaron
Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales	2	No contestaron
Subdirección de Gestión del Talento Humano	2	Informaron el trámite dado
Secretaria General	1	No contestaron
Grupo de Atención a Recursos en Segunda Instancia	1	Informaron el trámite dado
Grupo de Gestión de la Política de Migración Laboral	1	Informaron el trámite dado
Grupo de Recursos Físicos, Gestión y Administración de Bienes	1	No contestaron
Oficina de Asesora de Planeación	1	No contestaron
Subdirección Administrativa y Financiera	1	No contestaron
Subdirección de Protección Laboral	1	No contestaron

De lo anterior, **se colige** que de las 49 dependencias de la muestra seleccionada el 31% no dio repuesta al requerimiento de la OCI.

• **Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales:**

Territorial	Muestra de Peticiones Sin Respuesta	Observaciones
DT Bogotá	2.476	No contestaron
DT Cundinamarca	798	
DT Meta	745	



Territorial	Muestra de Peticiones Sin Respuesta	Observaciones
DT Tolima	724	
DT Casanare	621	
DT Quindío	520	
DT Caldas	518	
DT Chocó	203	
OE de Barrancabermeja	135	Informaron el trámite dado
DT Antioquia	85	
DT Valle del Cauca	72	
DT Atlántico	67	
DT Santander	46	
DT Huila	40	
DT Bolívar	40	
OE de Buenaventura	37	
OE de Urabá Apartadó	37	
DT Risaralda	34	
DT Boyacá	22	
DT Magdalena	19	
DT Norte de Santander	15	
DT Cesar	13	
DT Caquetá	11	
DT Arauca	10	
DT Cauca	10	
DT Córdoba	10	
DT Guajira	7	
DT Nariño	2	
DT Sucre	2	
DT San Andrés	2	
DT Putumayo	1	

De lo anterior, **se evidenció** que de las 31 Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales de la muestra seleccionada el 26% no dio repuesta al requerimiento de la OCI.

De acuerdo con las respuestas dadas a la OCI, **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 y al consultar sus radicados no se encuentran los documentos escaneados o adjuntos, 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. Del mismo modo, **se evidenció** que la intermitencia en el servicio del Gestor Documental conlleva a que a nivel territorial se responda por correo electrónico sin dejar trazabilidad de un número de radicado.



En el mismo sentido, una vez analizada la muestra seleccionada, se obtuvieron las siguientes estadísticas:

Asignaciones	Muestra Seleccionada	No se conoce su estado		No se recibió información		Reportaron la Gestión	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel Central	964	144	15%	339	4%	481	6%
Nivel Territorial	7.322	40	1%	6740	81%	542	7%
Total	8.286	184	3%	7.079	85%	1.023	12%

(*) Desconoce Estado se refiere a “Sin Respuesta”, “No Informaron Gestión”, “No es Competencia” y “Traslados”

Sin embargo, dicha información no es totalmente confiable, teniendo en cuenta lo siguiente:

- No se recibió respuesta de todas las dependencias del Nivel Central y Territoriales.
- La información suministrada 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 por 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 Direcciones Territoriales y dependencias del Nivel Central manifestaron que algunos radicados fueron archivados como documentos de apoyo (informativos), 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 o que no son su competencia. En cuanto a los que fueron trasladados 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, **se evidenció** que se continúan presentando las mismas situaciones respecto al seguimiento efectuado en el segundo semestre 2021 y anteriores, sin que las áreas responsable del canal tome los correctivos del caso, por lo que **se reitera la recomendación** al Grupo de Gestión Documental de 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 culminar los requerimientos, anexando los soportes correspondientes si es del caso.

- De otra parte, dada la no digitalización de documentos que ingresan a través del correo 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, teniendo en cuenta que algunas territoriales y dependencias del Nivel Central no están aplicando las directrices establecidas por el Grupo de Administración Documental para emitir respuestas a través de este canal, conllevando a la necesidad de reiterar 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 el Grupo de Administración Documental informó que se continúa ejecutando un contrato para implementar mejoras al Gestor Documental, **se insiste en las siguientes recomendaciones:**
 - 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. Optimizar los 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.

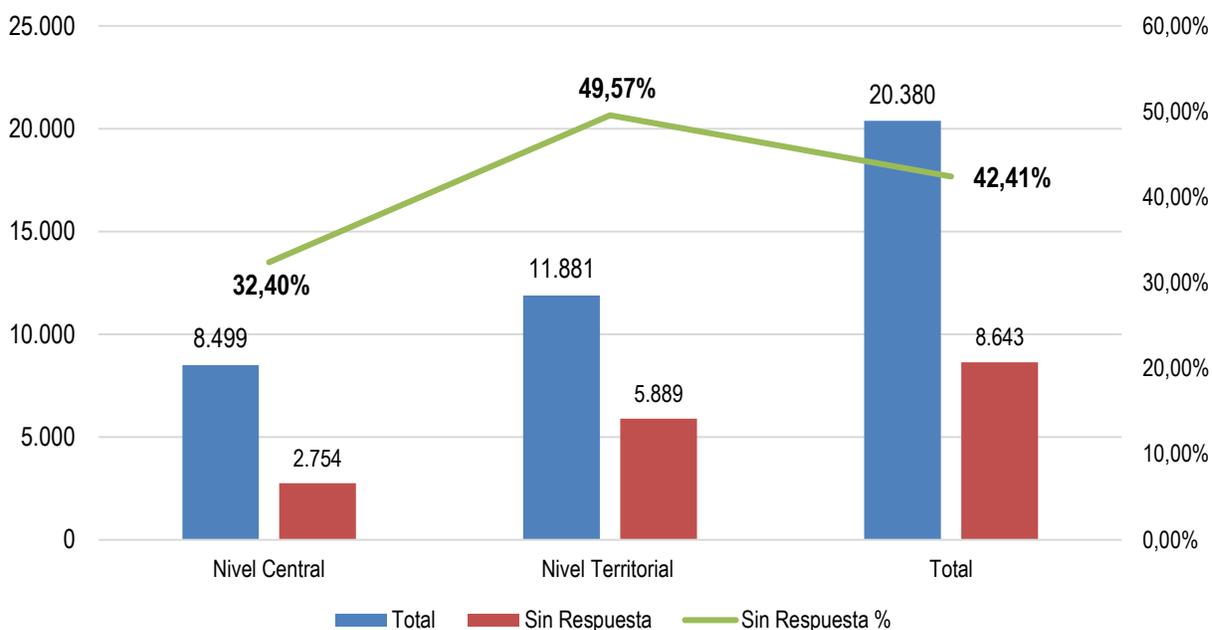
Al respecto, la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano suministró por correo electrónico el 2 de agosto de 2022, el archivo en Excel con la relación de las PQRSD del primer semestre de 2022 del Nivel Central, Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, radicadas a través del aplicativo SISECI, observando 20.380, discriminadas así:

Tipo	Cantidad
Peticiones	20.282
Quejas	18
Reclamos	71
Sugerencias	5
Denuncia	4
Total	20.380

Una vez analizada la información suministrada, **se evidenció** que el 43,11% (8.643) de las PQRSD ingresadas, se encuentran sin respuesta, superando los tiempos para contestar hasta en 171 días, así:



PQRSD Sin Respuesta



De lo anterior, se constató que de 11.737 solicitudes que tenían respuesta, 188 (2%) correspondían a radicados de entrada externa (EE), situación similar a lo observado para las Peticiones radicadas en el canal escrito, por lo que **se 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 las 8.643 peticiones sin respuesta, se tomó una muestra del 15% (1.972: 811 del Nivel Central y 1.161 del Nivel Territorial) que tuviesen más de 60 días de radicadas, la cual fue remitida a las áreas para que reportaran la gestión realizada, **constatando** lo siguiente:

- 51,4% (1.014) poseen radicado de salida.
- 36,3% (715) de las PQRSD de la muestra de la OCI no fue contesta por las áreas para determinar la gestión adelantada.
- 7,8% (154) no informaron sobre la gestión efectuada, en el archivo de respuesta a la OCI.
- 1,9% (37) se trasladó a las dependencias o entidades competentes.
- 1,2% (23) de las peticiones de la muestra correspondía a temas informativos que no requerían respuesta.
- 0,8% (15) no tiene respuesta.
- 0,5% (9) corresponden a PQRSD dañadas en el SISECI.
- 0,1% (2) fue contestado por correo electrónico sin la generación de radicado de salida.
- 0,1% (2) no llegó al área designada.
- 0,1% (1) no era competencia del área.

A continuación se presenta el detalle de las áreas que dieron respuesta a la solicitud de la OCI:



- **Nivel Central:**

Dependencia	Muestra de Peticiones	Observaciones
Grupo de Atención al Ciudadano	409	Informaron el trámite dado
Grupo de Atención de Consultas en Materia Laboral	151	Informaron el trámite dado
Grupo de Archivo Sindical	87	Informaron el trámite dado
Grupo de Promoción y Prevención	35	No contestaron
Subdirección de Pensiones Contributivas	24	Informaron el trámite dado
Dirección de Riesgos Laborales	19	Informaron el trámite dado
Grupo de Convenios Internacionales	18	Informaron el trámite dado
Grupo de Medicina Laboral	9	Informaron el trámite dado
Subdirección de Subsidios Pensionales, Servicios Sociales Complementarios y Otras Prestaciones	9	Informaron el trámite dado
Grupo de Gestión de la Política de Formación para el Trabajo	7	Informaron el trámite dado
Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo	6	Informaron el trámite dado
Subdirección de Gestión del Talento Humano	4	Informaron el trámite dado
Oficina Asesora Jurídica	4	No contestaron
Despacho del Viceministerio de Relaciones Laborales e Inspección	4	No contestaron
Despacho del Ministro	3	No contestaron
Subdirección de Formalización y Protección del Empleo	3	Informaron el trámite dado
Grupo para las Víctimas y la Equidad Laboral con Enfoque de Género	3	Informaron el trámite dado
Dirección de Derechos Fundamentales del Trabajo	3	Informaron el trámite dado
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	Informaron el trámite dado
Grupo de Cobro Coactivo	2	No contestaron
Dirección de Generación y Protección del Empleo y Subsidio Familiar	2	Informaron el trámite dado
Subdirección de Subsidio Familiar	1	Informaron el trámite dado
Grupo de Relaciones Laborales	1	Informaron el trámite dado
Grupo de Gestión Pensional	1	Informaron el trámite dado
Grupo de Gestión de Políticas Activas de Empleo	1	No contestaron
Grupo de Comunicaciones	1	Informaron el trámite dado
Grupo de Acciones de Tutelas	1	Informaron el trámite dado
Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial	1	No se recibió reporte de la dependencia

De lo anterior, **se observó** que, de las 28 dependencias de la muestra seleccionada, el 25% no dio respuesta al requerimiento de la OCI.



• Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales:

Dirección Territorial u Oficina Especial	Muestra de Peticiones	Observaciones
DT Bogotá	519	No contestaron
DT Antioquia	132	Informaron el trámite dado
DT Valle Del Cauca	89	Informaron el trámite dado
DT Cundinamarca	83	No contestaron
DT Norte De Santander	71	Informaron el trámite dado
DT Huila	39	Informaron el trámite dado
DT Santander	38	Informaron el trámite dado
DT Bolívar	25	Informaron el trámite dado
DT Meta	24	No contestaron
DT Atlántico	22	Informaron el trámite dado
DT Tolima	20	No contestaron
DT Cauca	13	Informaron el trámite dado
DT Boyacá	9	Informaron el trámite dado
DT Caldas	8	No contestaron
DT Magdalena	8	Informaron el trámite dado
DT Putumayo	8	Informaron el trámite dado
DT Risaralda	8	Informaron el trámite dado
DT Córdoba	7	Informaron el trámite dado
DT Quindío	6	No contestaron
DT Cesar	5	Informaron el trámite dado
DT Nariño	4	Informaron el trámite dado
OE de Barrancabermeja	4	Informaron el trámite dado
OE de Buenaventura	4	Informaron el trámite dado
DT Arauca	3	Informaron el trámite dado
DT Casanare	3	No contestaron
DT Caquetá	2	Informaron el trámite dado
DT Amazonas	1	Informaron el trámite dado
DT Chocó	1	No contestaron
DT Guajira	1	Informaron el trámite dado
DT Guaviare	1	No contestaron
DT San Andrés	1	Informaron el trámite dado
DT Vichada	1	Informaron el trámite dado
OE de Urabá Apartadó	1	Informaron el trámite dado

De lo anterior, **se evidenció** que de las 31 Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales de la muestra seleccionada el 26% no dio repuesta al requerimiento de la OCI.



De otra parte, **se constató** que se está presentando pérdida de información, ya que desde el Grupo de Atención al Ciudadano y varias de las Direcciones Territoriales se manifestó que algunas PQRSD se encontraban “dañadas” en el SISECI, por lo que, **se reitera la recomendación** al Grupo de Soporte Informático y Atención al Ciudadano de tomar medidas que resuelvan estos inconvenientes para que su radicación y visualización no se pierdan.

En el mismo sentido, una vez analizada la muestra seleccionada, se obtuvieron las siguientes estadísticas:

Asignaciones	Muestra Seleccionada	No se conoce su estado		No se recibió información		Reportaron la Gestión	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel Central	811	34	4%	128	6%	649	33%
Nivel Territorial	1.161	29	2%	741	38%	391	20%
Total	1.972	63	3%	869	44%	1.040	53%

(*) Desconoce Estado se refiere a “Sin Respuesta”, “No Informaron Gestión”, “No es Competencia” y “Trasladados”

Se precisa que, la entidad pasó de recibir 36.354 a 20,380 PQRSD por el canal virtual, del segundo semestre de 2021 al primero de 2022, manteniendo el porcentaje de solicitudes no respondidas en un 42%, lo que conlleva a que se siga 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 dadas en el aplicativo y no evidenciadas en el reporte, se debe a que en su gran mayoría fueron contestadas sin radicar directamente desde la petición inicial o posterior al requerimiento de la OCI para realizar el seguimiento.

Además, la mayoría de las áreas manifestaron que el aplicativo aún presentaba errores y que en diferentes ocasiones han solicitado apoyo al Grupo de Atención al Ciudadano y Soporte Informático, creando casos a través de helppeople, para que les brinden soporte, ya que **se continúan 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.

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.

A partir de lo anterior, el Ministerio del Trabajo cuenta con Protocolos para la Atención y Servicio al Ciudadano, versión 3 del 29 de septiembre de 2021, documentada en el Sistema Integrado de Gestión bajo el código GSC-ODI-01, el cual procura “*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 duró la emergencia sanitaria, el Ministerio del Trabajo hizo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación las cuales dieron a conocer en su página web (canales para la prestación de los servicios), así como, las tecnologías adoptadas para atender las peticiones, así:



Canal Presencial:

Con ocasión de la emergencia sanitaria por el Covid-19, temporalmente no se está atendiendo de manera presencial, por lo que se agradece enviar su correspondencia al correo 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 que ofrece el canal virtual, allí podrá radicar su solicitud de orientación laboral).

Sede Administrativa

Dirección: Carrera 14 No. 99-33 piso 6°

Código Postal: 110021

Centro COLabora de la Dirección Territorial Bogotá, Carrera 7 N° 32 – 63, Bogotá - Colombia, Lunes a Viernes de 7:30am - 3:30pm

MinTrabajo en las regiones:

Los colombianos y colombianas encontrarán en el siguiente link la ubicación de las 33 direcciones territoriales y 3 oficinas especiales como son la de Apartadó, Barrancabermeja y Buenaventura, con las que cuenta el Ministerio para atender los requerimientos de los ciudadanos en todo el país.

Consulte el directorio de las Direcciones territoriales:



Frente a lo anterior, 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 85.466, incrementado la atención presencial en un 40%, en el primer semestre de 2022. Al respecto, la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano afirmó que ésta se dio por la apertura del agendamiento a través del Contac Center a nivel territorial.

Al respecto, **se sugiere** ajustar la información que reposa en la página web del Ministerio del Trabajo toda vez que se ordenó el levantamiento de las medidas de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 a partir del 30 de junio del presente año.

2.4. CANAL TELEFÓNICO

La atención de este canal se encuentra documentado en el Sistema Integrado de Gestión mediante el procedimiento “Atencion al Ciudadano a través del Canal Telefónico” codificado como 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 desde celulares el 120. Para el seguimiento se tuvieron en cuenta los Informes de Gestión de Atención a la Ciudadanía del primer y segundo trimestre de 2022 publicados en la página web de la entidad, observando que se incrementó en un 101% ya que se atendieron 137.427 llamadas en el primer semestre de 2022, frente a 68.295 del segundo semestre de 2021. Sobre el particular, la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano manifestó que el incremento obedeció a la ampliación de agentes del Contact Center en primer nivel y Click to Call en la atención por el canal telefónico.

De otra parte, en los Informes de Gestión del Grupo de Atención al Ciudadano del 1er y 2° trimestre de 2022, 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 determinar el % de nivel de atención y % de nivel de abandono que presenta el canal telefónico, razón por la cual **se reitera la recomendación** de reflejar los resultados en los informes generados para este canal.



2.5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Durante el primer semestre de 2022 se aplicaron 2.113 encuestas de satisfacción, con los siguientes resultados:

Evaluación del Servicio Presencial	
Agilidad de la información suministrada	99%
Claridad en la atención suministrada	99%
Amabilidad en la atención	100%

- **VIRTUAL**

Respecto a las encuestas de satisfacción que los ciudadanos diligencian a través del sistema SISECI. Para el primer semestre de 2022 se recibieron 23 encuestas (13 en el 1er trimestre y 10 en el segundo), con los siguientes resultados:

Evaluación del Servicio PQRSD	
Claridad de la información Suministrada	61%
Conformidad con el servicio prestado	63%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	71%

- **TELEFÓNICO**

En la página web de la entidad se encuentra el Informe Gestión de Atención a la Ciudadanía 1er y 2° trimestre 2022, donde se observó que para el canal telefónico se realizaron 21.516 encuestas de satisfacción (3.807 primer trimestre y 17.709 segundo trimestre), las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Evaluación del Canal Telefónico	
Agilidad en la información suministrada	84%
Claridad en la atención suministrada	89%
Amabilidad en la atención	86%

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

En el informe 2022-23-ARL del 6 de abril de 2022, correspondiente al seguimiento a la atención de las PQRSD del segundo semestre de 2021, se presentaron seis (6) recomendaciones. Al respecto, se indagó con los Coordinadores de los Grupos de Atención al Ciudadano y Administración Documental, la gestión realizada por la entidad, 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: "No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio".</p>	<p>A través del correo electrónico de comunicaciones, se reitera la importancia de dar respuesta oportuna a las PQRSD, en aras de dar cumplimiento a la Circular 016 del 9 de febrero de 2021, emitida por la Secretaría General, que fijó los lineamientos para dar respuesta a las PQRSD que llegan al Ministerio.</p> <p>En el mismo sentido, se continúan realizando capacitaciones a las dependencias, Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales.</p> <p>No obstante lo anterior, se mantiene la recomendación, toda vez que se evidenció que se siguen presentando errores reiterativos en la gestión de PQRSD en los aplicativos dispuestos por la entidad.</p>
<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 por el correo solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co.</p>	<p>El Grupo de Administración Documental, manifestó que se adelantaron mejoras en la herramienta las cuales actualmente están en pruebas por parte de ETB para hacer la entrega oficial de las mismas, por lo tanto.</p> <p>Sin embargo, se evidenció que en las mejoras adelantadas lo transcurrido del 2022, no se contemplaron las sugeridas por la Oficina de Control interno, lo que facilitaría el seguimiento por autocontrol, la autoevaluación de la segunda línea de defensa y la evaluación independiente de la tercera (OCI)</p> <p>Por lo expuesto, se mantiene la recomendación.</p>
<p>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.</p>	<p>La Coordinadora de Administración Documental informó que, se continúa sensibilizando la óptima gestión de los documentos radicados y asignados a cada área dentro de las capacitaciones, sin embargo, la alta rotación de personal hace que se pierda el conocimiento adquirido.</p> <p>Del mismo modo informó que varias Direcciones Territoriales reportan que daños en sus escáneres, sin embargo, se requiere recursos financieros para solventar la situación.</p> <p>Por lo tanto, se mantiene la recomendación.</p>
<p>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.</p>	<p>El Grupo de Administración Documental informó que parte del contenido de las capacitaciones consiste en identificar la forma adecuada de generar respuestas a través del aplicativo, para que se produzcan los radicados conciliados con los generados al ingreso de las peticiones al Ministerio del Trabajo.</p> <p>Pese a lo anterior, se continúan evidenciando los errores en los radicados de salida, por lo tanto, se mantiene la recomendación.</p>
<p>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.</p>	<p>No se han incluido en los reportes las recomendaciones efectuadas, por lo tanto, se mantiene la recomendación.</p>



Recomendación OCI	Seguimiento
<p>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:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>El Grupo de Administración Documental y de Soporte Informático manifestaron que no hay recursos para realizar los ajustes recomendados por la OCI, toda vez que, en el momento se atiende la actualización de las versiones del gestor y las licencias de ORACLE, así mismo, informó que se adelantaron mejoras en la herramienta las cuales actualmente están en pruebas por parte de ETB para hacer la entrega oficial de las mismas, por lo que se mantiene la recomendación.</p>

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

- El número de PQRSD del primer semestre de 2022 de los canales de atención escrito, virtual, presencial y telefónico, fue:

Canal de Atención	Petitionen Recepcionadas		Variación		
	II Semestre 2021	I Semestre 2022	Cantidad	%	
Escrito	100.232	107.401	7.169	7%	▲
Virtual	36.354	20.380	-15.974	-44%	▼
Presencial	60.925	85.466	24.541	40%	▲
Telefónico	68.295	137.427	69.132	101%	▲
Total	265.806	350.674	84.868	32%	▲

- 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 en la Ley 1474 para las Oficinas de Control Interno, así como, para la Subdirección Administrativa y Financiera encargada 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.



- Se continúa con la no digitalizaron en el aplicativo de las PQRSD ingresadas por el buzón solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co, y con la asignación 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 del correo electrónico.

Esta situación, también genera que, en algunos casos las respuestas sean remitidas a los destinatarios a través de ese medio sin radicarlas en el Gestor Documental, originando la falta de trazabilidad a las respuestas generadas, en cuanto a calidad y oportunidad.

- En el Gestor Documental no es posible finalizar o cerrar las solicitudes de documentos de apoyo, copias, invitaciones y documentos en general que no requieren respuesta, ya que la opción establecida es la de archivar, lo cual genera que los reportes que se generen no reflejen la realidad de las gestiones, ya que las peticiones archivadas aparecen como Sin Respuesta.
- En el canal escrito y en el virtual, los reportes emitidos por el aplicativo que respecta su gestión continúan relacionando en el radicado de salida radicados de Entrada Externa (EE) y Entrada Interna (EI) 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:

Canal escrito:

Asignaciones	Muestra Seleccionada	No se conoce su estado		No se recibió información		Reportaron la Gestión	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel Central	964	144	15%	339	4%	481	6%
Nivel Territorial	7.322	40	1%	6740	81%	542	7%
Total	8.286	184	3%	7.079	85%	1.023	12%

Canal Virtual:

Asignaciones	Muestra Seleccionada	No se conoce su estado		No se recibió información		Reportaron la Gestión	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel Central	811	34	4%	128	6%	649	33%
Nivel Territorial	1.161	29	2%	741	38%	391	20%
Total	1.972	63	3%	869	44%	1.040	53%

Lo anterior **conllevó** a que se continúe 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”.



- La mayoría de las Direcciones Territoriales y Dependencias del Nivel Central reiterativamente manifestaron presentar errores en el aplicativo SISECI, además de informar que no conocen el procedimiento de consulta de estos radicados a través del Gestor Documental, por lo que solicitan apoyo al Grupo de Atención al Ciudadano, para que se les brinde soporte. Se siguen presentando casos como: no aparecen en la bandeja, no tienen información anexa para el respectivo trámite o se encuentran duplicadas y asignadas a otras dependencias, por lo que no les allegan a sus bandejas de entrada.
- Con relación al canal telefónico, se reitera que, en los informes que se encuentran publicados en la página web de la entidad, se señala 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 este canal. Por lo anterior, no es posible evidenciar si se requiere implementar estrategias que conlleven a acciones de mejora.

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

- Incorporar la tipología de los documentos recibidos por el canal escrito, 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.
- 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.
- 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, que en informes anteriores se habían efectuado:
 - 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. Modificar el aplicativo para que los documentos que sean de apoyo, copias, de tipo informativo o que estén asociados a un proceso CPACA (pruebas, documentos soporte, entre otros), es decir, que no requieren respuesta, se puedan finalizar previa justificación de las razones de tal situación, con el fin de que en los reportes generados por el gestor documental reflejen realmente las peticiones que deben ser contestadas; así mismo, para evitar solicitar a las áreas la gestión adelantada sobre radicados que no requieren contestación, ya que eso está generando sobrecarga laboral innecesaria.

Se precisa que la opción actual para ese tipo de documentos es archivar, sin embargo, esa actividad no da por terminada la acción, lo que origina que en los reportes, los documentos antes mencionados aparezcan sin respuesta.

De otra parte, es de indicar que, la Secretaría General del Ministerio del Trabajo el 14 de septiembre de los corrientes emitió un memorando dirigido a los Jefes de Oficina, Directores, Subdirectores y Coordinadores, tanto del nivel central como territorial, con el propósito de que se resuelvan las PQRSD pendientes de respuesta a más tardar el 23 del mismo mes, tanto en el Gestor Documental como en el SISECI. Producto de la anterior directriz se espera que, para el seguimiento del 2° semestre de 2022 a la atención de las PQRSD se disminuya sustancialmente el reporte de los radicados sin respuesta.

Finalmente, se recuerda que el Decreto Ley 403 de 2020, *“Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 (que reformó el Régimen de Control Fiscal) y el fortalecimiento del control fiscal”*, señaló en su artículo 151 el deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno, así:

“Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma.

El incumplimiento reiterado al suministro de la información solicitada por la unidad u oficina de control interno dará lugar a las respectivas investigaciones disciplinarias por la autoridad competente” (negrilla fuera de texto).

Por lo expuesto, **se recomienda** a las áreas atender las solicitudes efectuadas por la Oficina de Control Interno de forma oportuna, toda vez que como se observó en el presente informe, el incumplimiento en el suministro de la información requerida dará lugar a investigaciones de carácter disciplinario.