

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

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), en la que se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del seguimiento al segundo semestre de 2021 de la atención por parte del 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 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 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 julio y el 31 de diciembre de 2021, y considerando 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 08SI202215000000004379 del 18 de febrero 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 segundo semestre de 2021, su estado y fecha de respuesta.

Para el **canal escrito**, la información fue suministrada por el Grupo de Administración Documental el 24 de febrero 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 15 de marzo de 2022 a 29 Direcciones Territoriales, 3 Oficinas Especiales y a 50 dependencias del Nivel Central, para que indicaran la gestión adelantada.

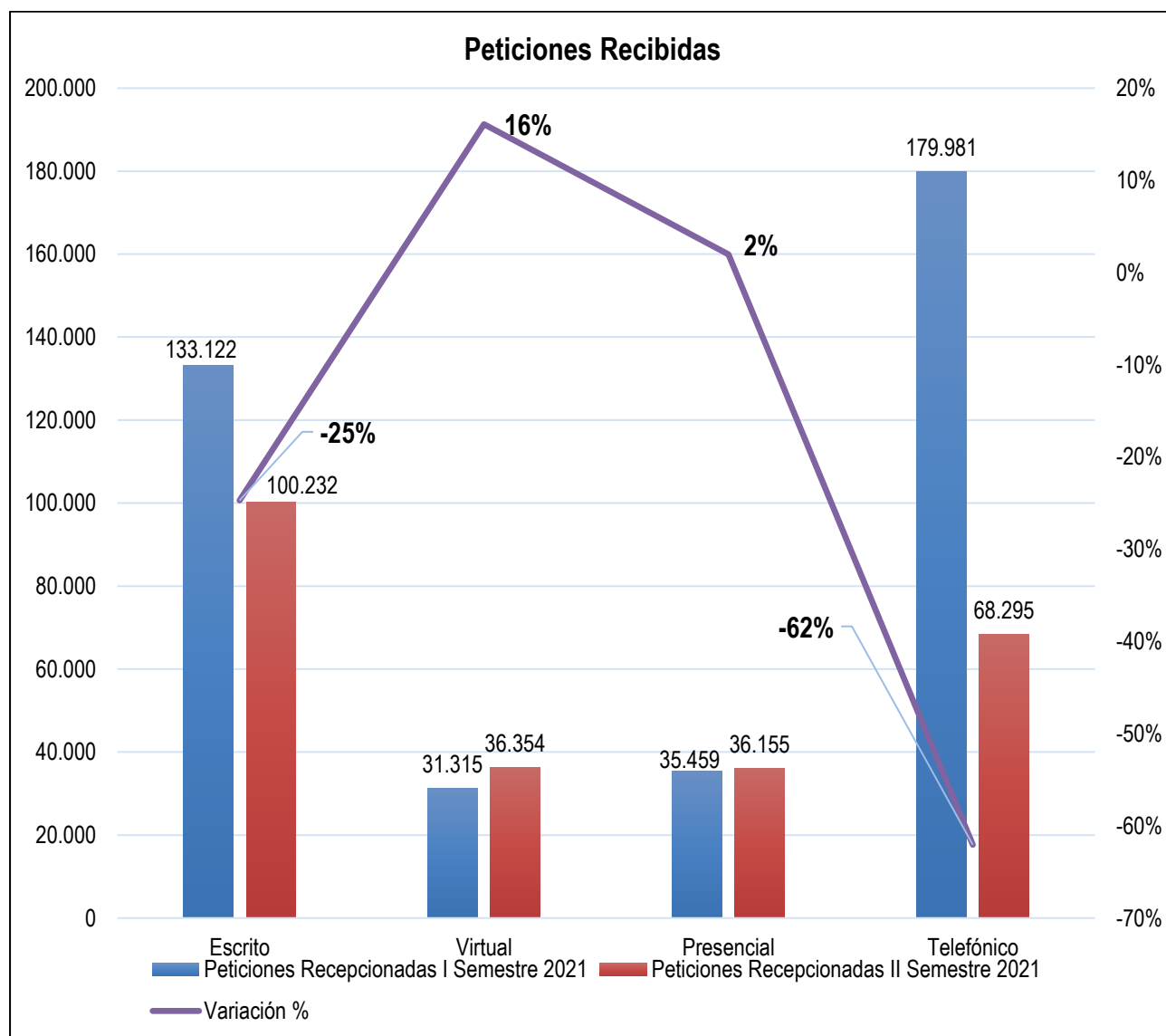
Para el análisis del **canal virtual** se tuvo en cuenta la información recibida por correo electrónico, de la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano el 24 de febrero de 2022, sobre la cual se adelantó la misma actividad del canal escrito, requiriendo a 32 Direcciones Territoriales, 3 Oficinas Especiales y 22 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 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 segundo semestre de 2021 (241.036) comparado con el primer 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, 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/guest/el-ministerio/directorio/direcciones-territoriales>.

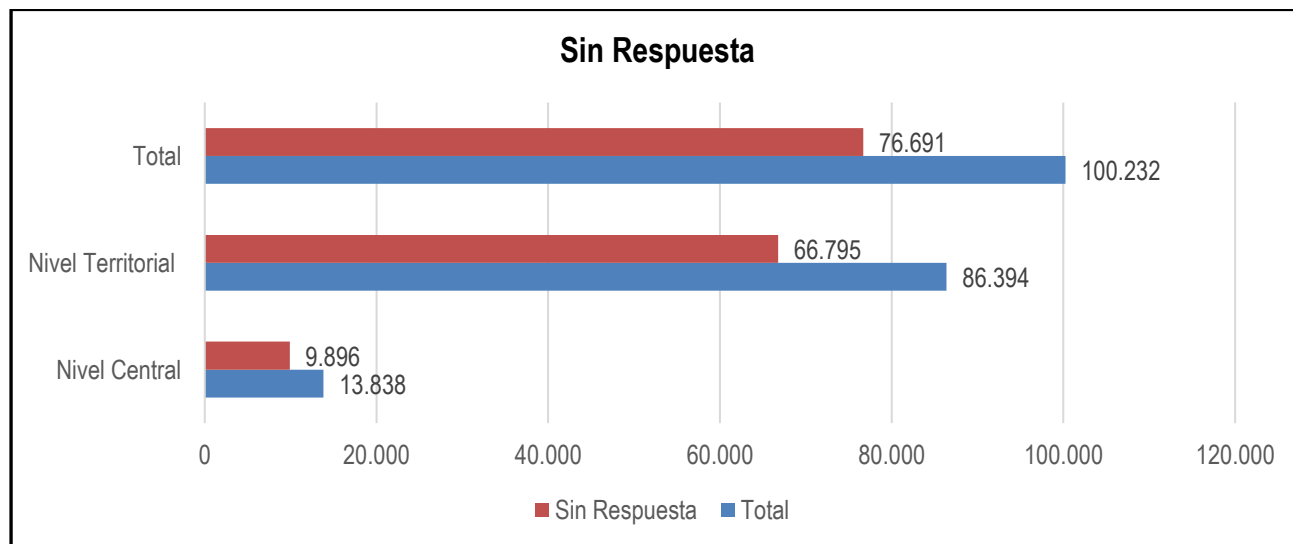
Sin embargo, con ocasión de la emergencia sanitaria por el Covid-19, temporalmente no se está atendiendo de manera presencial, por lo que se agradece enviar su correspondencia al correo solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co (Este correo es únicamente para radicar documentación que no sea referente a orientación laboral. Ahora bien, si desea que el ministerio le brinde este tipo de orientación, por favor dirijase a los servicios que ofrece el canal virtual, allí podrá radicar su solicitud de orientación laboral).

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”.

Se puntualiza que la primera actividad del procedimiento 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, **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, sobre la gestión de documentos sin respuesta, de los cuales, en su mayoría no deberían ser objeto de análisis (invitaciones, documentos de apoyo, respuesta a solicitudes, etc.).

Al respecto, en una reunión efectuada el 8 de marzo de 2021 con 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, sin embargo, a la fecha se requieren más recursos financieros para dar cabal cumplimiento al tipo de reportes emitidos por el aplicativo. No obstante, se reitera la **recomendación** de adelantar las acciones del caso para que en los documentos se identifique la tipología (**Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia**); 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 77% de las peticiones se encontraban sin respuesta, así:

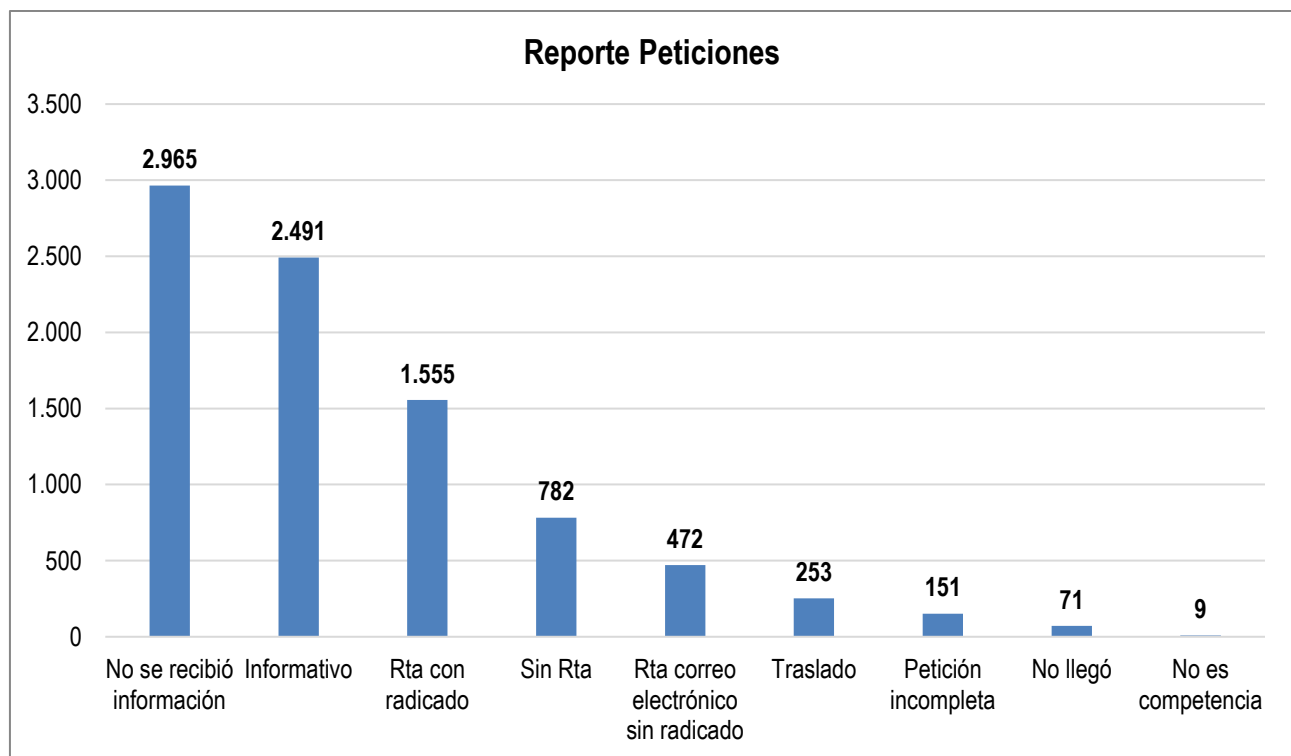


Igualmente, **se observó** que de las 23.541 peticiones atendidas, 1.083 (4,6%) se identificaron como radicados de Entrada Externa (EE) y no de Salida Externa (SE), del mismo modo, 19 respuestas (0,08%) correspondían a radicados de Entrada Interna (EI) y no de Salida Interna (SI), situación que no refleja el estado real y estadístico de las respuestas dadas, ya que el gestor documental no identificó adecuadamente el tipo de radicado de salida según la petición ingresada, sino que generó un radicado de Entrada Externo e Interno.

Adicionalmente, **se evidenció** que en los reportes generados de los radicados de ingreso (114.035), existen 13.803 duplicados (12%), 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 76.691 peticiones sin respuesta, se tomó una muestra de 8.749 correspondiente al 11% (1.186 del Nivel Central y 7.563 del Nivel Territorial), la cual fue remitida a las áreas para que informaran la gestión realizada, **observando** lo siguiente:

- 33,9% de los requerimientos efectuados por la OCI no fueron atendidos.
- 28,5% de las peticiones de la muestra correspondía a temas informativos que no requerían respuesta.
- 17,8% poseen radicado de salida en el gestor documental.
- 8,9% no tiene respuesta.
- 5,4% fue contestado por correo electrónico sin la generación de radicado de salida, según lo informado por las áreas esto se debió a la intermitencia en el servicio del gestor documental.
- 2,9% se trasladó a las dependencias o entidades competentes.
- 1,7% no tenían los datos requeridos para dar trámite.
- 0,8% no llegó al área designada.
- 0,1% no era competencia del área.



A continuación se presenta el detalle por área:

- **Nivel Central:**

| Dependencia | Muestra de Peticiones | Observaciones |
|---|-----------------------|--|
| Grupo de Convenios Internacionales | 296 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo Interno de Acciones de Tutelas | 294 | El Grupo Interno de Trabajo de Acciones de Tutelas 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, razón por la cual cuenta con un correo oficial de notificaciones para comunicar todos los trámites en sede judicial. Por lo anterior, los documentos que radica el Grupo de Atención al Ciudadano y que remite al Grupo de Tutelas son informativos y repetitivos, generando duplicidad de la información, ya que en muchas ocasiones llegan extemporáneamente, posterior a la fecha del correo por donde llegó inicialmente la solicitud. |
| Subdirección de Pensiones Contributivas | 69 | Informaron el trámite dado. |
| Despacho Vice Relaciones Laborales | 37 | No se recibió información de la dependencia. |
| Grupo Interno de Cobro Coactivo | 36 | No se recibió información de la dependencia. |
| Grupo Interno de Defensa Judicial | 36 | Informaron el trámite dado. |
| Despacho Ministro | 34 | No se recibió información de la dependencia. |
| Grupo de Atención de Consultas | 34 | No se recibió información de la dependencia. |
| Grupo de Administración Documental | 30 | Informaron el trámite dado. |
| Dirección de Riesgos Laborales | 29 | Informaron el trámite dado. |
| Subdirección de Subsidios Pensionales Servicios Sociales Complementarios y Otras Prestaciones | 27 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo de Relaciones Laborales | 22 | No se recibió información de la dependencia. |
| Grupo de Promoción y Prevención | 21 | Informaron el trámite dado. |
| Subdirección de Subsidio Familiar | 17 | Informaron el trámite dado. |
| Dirección de Generación Protección y Subsidio Familiar | 16 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo de Bonos Pensionales | 16 | Informaron el trámite dado. |
| Oficina Asesoría Jurídica | 16 | No se recibió información de la dependencia. |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 15 | Informaron el trámite dado. |
| Dirección Derechos Fundamentales | 13 | No se recibió información de la dependencia. |
| Dirección de Movilidad | 10 | Informaron el trámite dado. |



| Dependencia | Muestra de Peticiones | Observaciones |
|---|-----------------------|--|
| Grupo de Gestión de la Política de Migración Laboral | 10 | Informaron el trámite dado. |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 10 | No se recibió información de la dependencia. |
| Grupo de Medicina Laboral | 9 | Informaron el trámite dado. |
| Despacho Vice De Empleo Y Pensiones | 8 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo Interno de Trabajo de Nómina | 8 | Informaron el trámite dado. |
| Dirección de Inspección Vigilancia Y Control | 7 | No se recibió información de la dependencia. |
| Grupo Interno de Trabajo Unidad de Investigaciones Especiales | 7 | Informaron el trámite dado. |
| Secretaría General | 6 | No se recibió información de la dependencia. |
| Grupo de Tesorería | 5 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa | 5 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo Interno de Trabajo para las Víctimas Equidad de Género | 5 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo de Atención Recursos de Segunda Instancia | 4 | Informaron el trámite dado. |
| Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales | 4 | No se recibió información de la dependencia. |
| Grupo Administración Personal Carrera Administrativa | 3 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo Interno Apoyo Jurídico en Talento Humano | 3 | No se recibió información de la dependencia. |
| Grupo Interno Incapacidades y Seguridad Social | 3 | No se recibió información de la dependencia. |
| Subdirección de Inspección | 3 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo de Gestión Contractual | 2 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo de Gestión de la Política de Formación para el Trabajo | 2 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo Interno de Trabajo de Registro y Control | 2 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo Interno de Trabajo de Trámites Especiales | 2 | Informaron el trámite dado. |
| Subdirección de Gestión de Talento Humano | 2 | Informaron el trámite dado. |
| Subdirección de Gestión Territorial | 2 | Se informó que las fallas continuas e intermitencia que presenta el Gestor Documental no garantiza que la revisión del funcionario encargado sea efectiva para la identificación de las solicitudes, toda vez que no aparece el documento asignado, no permite la radicación de salida de documentos, no alerta la llegada de solicitudes, lo cual genera una inoportuna contestación y verificación por el funcionario. |
| Subdirección de Promoción de la Organización Social | 2 | Informaron el trámite dado. |
| Dirección de Pensiones y Otras Prestaciones | 1 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo de Archivo Sindical | 1 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo de Presupuesto | 1 | Informaron el trámite dado. |
| Subdirección Formalización y Protección del Empleo | 1 | Informaron el trámite dado. |

- **Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales:**

| Dirección Territorial/ Oficina Especial | Muestra de Peticiones | Observaciones |
|--|--------------------------|--|
| Bogotá | 1.565 | No se recibió información de la territorial. |
| Antioquia | 865 | Informaron el trámite dado. |
| Atlántico | 732 | Informaron el trámite dado. |
| Santander | 519 | Informaron el trámite dado. |
| Valle del Cauca | 437 | Informaron el trámite dado. |
| Bolívar | 364 | Informaron el trámite dado. |
| Meta | 335 | No se recibió información de la territorial. |
| Casanare | 331 | No se recibió información de la territorial. |
| Huila | 256 | Informaron el trámite dado. |
| Norte de Santander | 233 | Informaron el trámite dado. |
| Risaralda | 231 | Informaron el trámite dado. |
| Cundinamarca | 211 | Informaron el trámite dado. |
| Caldas | 175 | Informaron el trámite dado. |
| Magdalena | 161 | Informaron el trámite dado. |
| Quindío | 150 | Informaron el trámite dado. |
| Córdoba | 122 | No se recibió información de la territorial. |
| Urabá Apartadó | 122 | Informaron el trámite dado. |
| Barrancabermeja | 111 | Informaron el trámite dado. |
| Tolima | 108 | No se recibió información de la territorial. |
| Cauca | 95 | No se recibió información de la territorial. |
| Cesar | 77 | No se recibió información de la territorial. |
| Guajira | 77 | No se recibió información de la territorial. |
| Boyacá | 71 | Informaron el trámite dado. |
| Buenaventura | 64 | Informaron el trámite dado. |
| Caquetá | 60 | Informaron el trámite dado. |
| Chocó | 30 | Informaron el trámite dado. |
| Nariño | 24 | No se recibió información de la territorial. |
| Sucre | 17 | Informaron el trámite dado. |
| San Andrés | 10 | No se recibió información de la territorial. |
| Arauca | 8 | Informaron el trámite dado. |
| Putumayo | 2 | No se recibió información de la territorial. |

Frente a lo expuesto, 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. 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 radicado.

En el mismo sentido, una vez analizada la muestra seleccionada, se obtuvieron las siguientes estadísticas de requerimientos “Sin Respuesta” y “Trasladados” (desconociendo el estado), así como lo no informado por las áreas requeridas:

| Asignaciones | Muestra Seleccionada | Sin Respuesta o Trasladas | | No se recibió información | |
|-------------------|----------------------|---------------------------|------------|---------------------------|------------|
| | | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Nivel Central | 1.186 | 214 | 18% | 220 | 3% |
| Nivel Territorial | 7.563 | 821 | 11% | 2.745 | 31% |
| Total | 8.749 | 1.035 | 12% | 2.965 | 34% |

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 por algunas dependencias y territoriales no fue suficientemente clara para determinar los porcentajes de incumplimiento.
- No fue posible verificar gran parte de la información suministrada, dado que no se están digitalizando los documentos que ingresan a través del correo solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co, 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 (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. 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 siguen presentando las mismas situaciones respecto al seguimiento efectuado en el primer semestre 2021, 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 finalizar los requerimientos y anexar los soportes correspondientes.

- De otra parte, dada la no digitalización de documentos que ingresan a través del correo solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co, **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 está 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 encuentra ejecutando un contrato para implementar mejoras al Gestor Documental, **se recomienda** tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - i. Modificar la tipología de los requerimientos, de manera que se pueda evidenciar en los radicados y reportes, si corresponde a una **Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Denuncia**.
 - ii. Diseñar reportes que permitan parametrizar los aspectos o información de la petición, según la necesidad, con el fin de favorecer el seguimiento y control por parte de las Dependencias y por ende, de la Oficina de Control Interno.
 - iii. Habilitar el aplicativo para que los documentos que sean de apoyo, de tipo informativo o que conlleven a un proceso CPACA puedan ser cerrados para finalizar el trámite, previa justificación de las razones de tal situación.

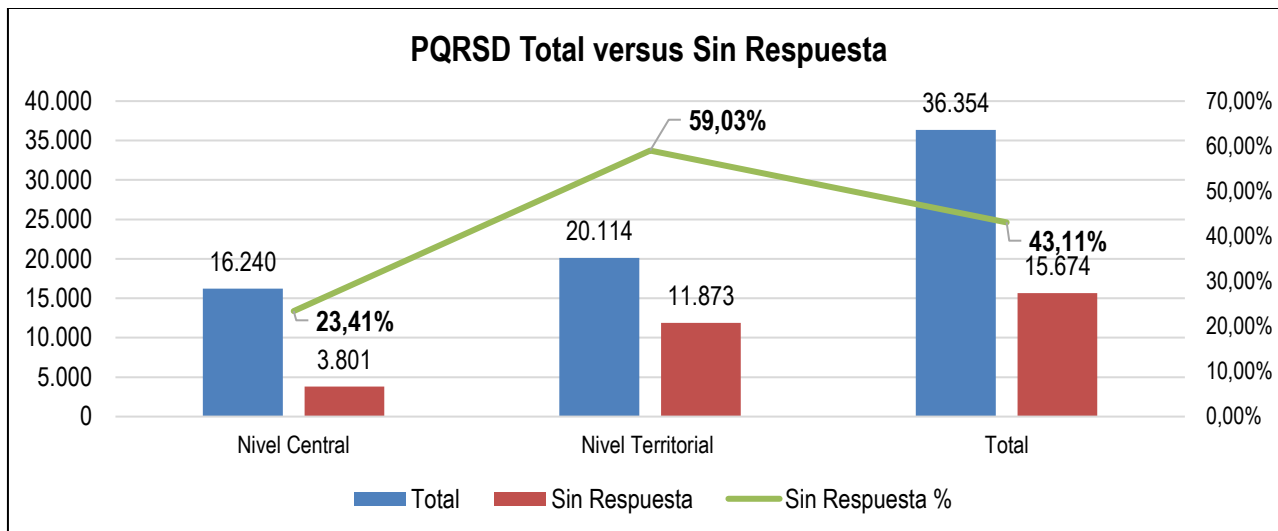
2.2. CANAL VIRTUAL

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

Al respecto, la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano suministró por correo electrónico el 24 de febrero de 2022, el archivo en Excel con la relación de las PQRSD del segundo semestre de 2021, del Nivel Central y de las DT/OE, radicadas a través del aplicativo SISECI, observando 36.354, discriminadas así:

| Tipo | Cantidad |
|-------------|----------|
| Peticiones | 36.092 |
| Quejas | 40 |
| Reclamos | 200 |
| Sugerencias | 14 |
| Denuncia | 8 |

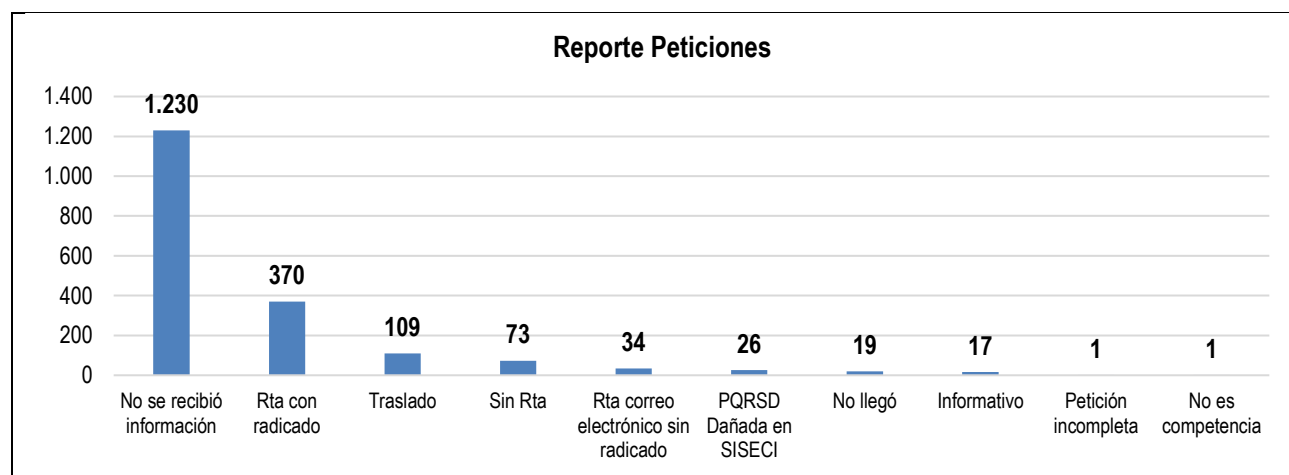
Una vez analizada la información suministrada, **se evidenció** que el 43,11% (15.674) de las PQRSD ingresadas, se encuentran sin respuesta, superando los tiempos para contestar hasta en 171 días, así:



De lo anterior, se constató que de 20.680 solicitudes que tenían respuesta, 266 (1,29%) 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 otra parte, de las 15.674 solicitudes que se encontraban en trámite o sin respuesta a la fecha de revisión (24 de febrero de 2022), se tomó una muestra de 1.880 (5%), 528 del Nivel Central y 1.352 a Nivel Territorial, la cual se remitió a las áreas con el fin de conocer el trámite dado, constatando lo siguiente:

- 65,4% de los requerimientos efectuados por la OCI no fueron atendidos.
- 19,7% poseen radicado de salida.
- 5,8% se trasladó a las dependencias o entidades competentes.
- 3,9% no tiene respuesta.
- 1,8% fue contestado por correo electrónico sin la generación de radicado de salida.
- 1,4% corresponden a PQRSD dañadas en el SISECI.
- 1,0% no llegó al área designada.
- 0,9% de las peticiones de la muestra correspondía a temas informativos que no requerían respuesta.
- 0,1% no tenían los datos requeridos para dar trámite y
- 0,1% no era competencia del área.



A continuación se presenta el detalle por área:

- **Nivel Central:**

| Dependencia | Muestra de Peticiones | Observaciones |
|---|-----------------------|--|
| Grupo de Atención al Ciudadano | 246 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo de Atención de Consultas en Materia Laboral | 154 | No se recibió información de la dependencia. |
| Grupo de Promoción y Prevención | 40 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo de Convenios Internacionales | 14 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo de Gestión de la Política de Formación para el Trabajo | 11 | Informaron el trámite dado. |
| Subdirección de Pensiones Contributivas | 10 | Informaron el trámite dado. |
| Dirección de Riesgos Laborales | 8 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo Interno de Trabajo de Relaciones Laborales | 8 | No se recibió información de la dependencia. |
| Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo | 7 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo de Archivo Sindical | 7 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo de Medicina Laboral | 6 | Informaron el trámite dado. |
| Despacho del Ministro | 5 | No se recibió información de la dependencia. |
| Dirección de Inspección Vigilancia Control y Gestión Territorial | 3 | No se recibió información de la dependencia |
| Subdirección de Gestión Territorial | 2 | Informaron el trámite dado. |
| Dirección de Generación y Protección del Empleo y Subsidio Familiar | 1 | Informaron el trámite dado. |
| Grupo Interno de Trabajo para las Víctimas y la Equidad Laboral con Enfoque de Género | 1 | Informaron el trámite dado. |
| Oficina Asesora Jurídica | 1 | No se recibió información de la dependencia. |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 1 | Informaron el trámite dado. |
| Subdirección de Formalización y Protección del Empleo | 1 | Informaron el trámite dado. |
| Subdirección de Gestión de Talento Humano | 1 | Informaron el trámite dado. |
| Subdirección de Subsidios Pensionales Servicios Sociales Complementarios y Otras Prestaciones | 1 | Informaron el trámite dado. |

- **Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales:**

| Dirección Territorial / Oficina Especial | Muestra de Peticiones | Observaciones |
|--|-----------------------|--|
| Bogotá | 975 | No se recibió información de la territorial. |
| Antioquia | 61 | Informaron el trámite dado. |
| Norte de Santander | 50 | Informaron el trámite dado. |
| Valle del Cauca | 48 | Informaron el trámite dado. |
| Cauca | 20 | No se recibió información de la territorial. |



| Dirección Territorial / Oficina Especial | Muestra de Peticiones | Observaciones |
|--|-----------------------|--|
| Atlántico | 19 | Informaron el trámite dado. |
| Cundinamarca | 19 | Informaron el trámite dado. |
| Meta | 19 | No se recibió información de la territorial. |
| Bolívar | 17 | Informaron el trámite dado. |
| Huila | 12 | Informaron el trámite dado. |
| Risaralda | 12 | Informaron el trámite dado. |
| Tolima | 12 | No se recibió información de la territorial. |
| Cesar | 10 | No se recibió información de la territorial. |
| Casanare | 9 | No se recibió información de la territorial. |
| Guaviare | 9 | No se recibió información de la territorial. |
| Magdalena | 7 | Informaron el trámite dado. |
| Boyacá | 6 | Informaron el trámite dado. |
| Quindío | 6 | Informaron el trámite dado. |
| Vaupés | 6 | Informaron el trámite dado. |
| Caldas | 5 | Informaron el trámite dado. |
| Santander | 5 | Informaron el trámite dado. |
| Barrancabermeja | 4 | Informaron el trámite dado. |
| O.E Buenaventura | 4 | Informaron el trámite dado. |
| Amazonas | 2 | Informaron el trámite dado. |
| Arauca | 2 | Informaron el trámite dado. |
| Caquetá | 2 | Informaron el trámite dado. |
| Guainía | 2 | Informaron el trámite dado. |
| Putumayo | 2 | Informaron el trámite dado. |
| Chocó | 1 | Informaron el trámite dado. |
| Guajira | 1 | No se recibió información de la territorial. |
| Nariño | 1 | No se recibió información de la territorial. |
| San Andrés | 1 | No se recibió información de la territorial. |
| Sucre | 1 | Informaron el trámite dado. |
| Vichada | 1 | No se recibió información de la territorial. |
| Urabá Apartadó | 1 | Informaron el trámite dado. |

De lo expuesto, se observa que se está presentando pérdida de información, ya que desde el Grupo de Atención al Ciudadano y varias de las territoriales manifestaron que algunas PQRSD se encontraban “dañadas” en el SISECI, razón por la cual, **se recomienda** al Grupo de Soporte Informático y Atención al Ciudadano tomar medidas que resuelvan estos inconvenientes para que su radicación y visualización no se pierdan.

Una vez analizada la muestra seleccionada, se obtuvieron las siguientes estadísticas de solicitudes “Sin Respuesta” y “Trasladados” (desconociendo el estado), así como lo no informado por las áreas requeridas:

| Asignaciones | Muestra Seleccionada | Sin Respuesta o Trasladas | | No se recibió información | |
|-------------------|----------------------|---------------------------|------------|---------------------------|------------|
| | | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Nivel Central | 528 | 123 | 23% | 172 | 9% |
| Nivel Territorial | 1.352 | 59 | 4% | 1.058 | 56% |
| Total | 1.880 | 182 | 10% | 1.230 | 65% |

Es importante precisar que, la entidad pasó de recibir 31.315 a 36.354 PQRSD por el canal virtual, del primer al segundo semestre de 2021, así mismo, que se incrementó el número de solicitudes no respondidas de un 32% a un 43%, respectivamente, 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.

En el mismo sentido, 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.

No obstante lo anterior, respecto al primer semestre 2021, se evidenció mejoría relacionada a los tiempos de asignación por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a las áreas encargadas.

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

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 dure la emergencia sanitaria, el Ministerio del Trabajo continúa haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación las cuales da 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:

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:



No obstante 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 60.925 ciudadanos, durante el segundo semestre de 2021.

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

2.4. CANAL TELEFÓNICO

La atención de este canal se encuentra documentado en el Sistema Integrado de Gestión mediante el procedimiento “Atención 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 tercer y cuarto trimestre 2021 publicados en la página web de la entidad, observando que disminuyó en un 62% ya que se atendieron 68.295 llamadas en el segundo semestre 2021, frente a 179.981 del primero.

Frente a lo anterior, la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano manifestó que la disminución en la atención por el canal telefónico se debió a que la asignación de recursos financieros para la atención a través de los agentes del Contact Center en primer nivel y Click to Call fueron reducidos durante el segundo semestre, lo que conllevó a contratar únicamente 12 agentes (de los 47 que atendían) hasta el 2 de agosto y desde esa fecha hasta el 4 de noviembre no hubo servicio en el canal por falta de recursos, reanudando el servicio el 5 de noviembre nuevamente.

Es de señalar, que en los Informes de Gestión del Grupo de Atención al Ciudadano del tercer y cuarto trimestre de 2021, publicados en la página web de la entidad, se encuentra el total de llamadas atendidas a través de los agentes de Contact Center en primer nivel y Click to Call y su respectiva tipificación, sin embargo, no se cuenta con la información de las llamadas no atendidas para poder determinar el % de nivel de atención y % de nivel de abandono que presenta el canal telefónico, razón por la cual **se reitera la recomendación** de reflejar los resultados 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.

2.5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- ATENCIÓN PRESENCIAL**

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

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

- VIRTUAL**

Respecto a las encuestas de satisfacción que los ciudadanos diligencian a través del sistema SISECI. Para el segundo semestre de 2021 se recibieron 581 encuestas (242 tercer trimestre y 339 cuarto trimestre), con los siguientes resultados:

| Evaluación del Servicio PQRSD | |
|--|-----|
| Claridad de la información Suministrada | 67% |
| Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio | 67% |
| Conformidad con el servicio prestado | 63% |

Fuente: Informes publicados en la página web

- TELEFÓNICO**

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

| Evaluación del Canal Telefónico | |
|---|-----|
| Agilidad en la información suministrada | 77% |
| Claridad en la atención suministrada | 76% |
| Amabilidad en la atención | 72% |

Fuente: Informes publicados en la página web

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

En el informe 2021-63-ARL del 5 de octubre de 2021, correspondiente al seguimiento a la atención de las PQRSD del primer semestre de 2021, se presentaron seis (6) recomendaciones, razón por la cual 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 |
|---|--|
| 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". | 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 Secretaria General, mediante la cual se fijan lineamientos para dar respuesta a las PQRSD que llegan al Ministerio. En el mismo sentido, se continúa con la realización de capacitaciones a las dependencias, Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales. 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. |
| 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. | El Grupo de Administración Documental, manifestó que ya se adelantaron las mejoras en la herramienta, pero no se han podido repotencializar los servidores para poner en producción el desarrollo efectuado, por lo tanto, se mantiene la recomendación . |
| 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 peticioneros hagan uso de otros mecanismos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad. | 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. Por lo tanto, se mantiene la recomendación . |



| Recomendación OCI | Seguimiento |
|--|---|
| <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> |
| <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, 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 (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), interpuestas por los ciudadanos, se concluye lo siguiente:

- El número de PQRSD del segundo semestre de 2021 de los canales de atención escrito, virtual, presencial y telefónico, disminuyó un 37% frente al primer semestre de 2021, a saber:



| Canal de Atención | Peticiones Recepcionadas | | Variación | | |
|-------------------|--------------------------|------------------|-----------------|-------------|----------|
| | I Semestre 2021 | II Semestre 2021 | Cantidad | % | |
| Escrito | 133.122 | 100.232 | -32.890 | -25% | ▼ |
| Virtual | 31.315 | 36.354 | 5.039 | 16% | ▲ |
| Presencial | 35.459 | 36.155 | 696 | 2% | ▲ |
| Telefónico | 179.981 | 68.295 | -111.686 | -62% | ▼ |
| Total | 379.877 | 241.036 | -138.841 | -37% | ▼ |

- 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 consideró parcialmente la recomendación de la Oficina de Control Interno emitida en el informe 2021-63-ARL, en el sentido de tomar medidas alternativas a la no digitalización en el aplicativo de las PQRSD ingresadas por el buzón solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co, ya que se continúan asignando los requerimientos por correo electrónico y no por el Gestor Documental, que es el deber ser, lo cual ha conllevado a que se siga presentando pérdida de información, ya que las Direcciones Territoriales o Dependencias manifestaron no estar recibiendo todas las asignaciones a través 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 servicio.

- Pese a que actualmente no es posible finalizar o cerrar en el Gestor Documental las solicitudes de documentos de apoyo, permiso de trabajo para menores, invitaciones y documentos en general que no requieren respuesta, con la opción de archivar, la Subdirección Administrativa y Financiera continúa realizando mejoras al Gestor Documental, con el propósito de optimizar el control, respecto a dichas solicitudes.
- En el canal escrito y en el virtual, los reportes emitidos por el aplicativo 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 Externa.
- Una vez analizada la muestra seleccionada, se obtuvieron las siguientes estadísticas de requerimientos “Sin Respuesta” y “Trasladados” (desconociendo el estado), así como lo no informado por las áreas requeridas:

Canal escrito:

| Asignaciones | Muestra Seleccionada | Sin Respuesta o Trasladas | | No se recibió información | |
|-------------------|----------------------|---------------------------|------------|---------------------------|------------|
| | | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Nivel Central | 1.186 | 214 | 18% | 220 | 3% |
| Nivel Territorial | 7.563 | 821 | 11% | 2.745 | 31% |
| Total | 8.749 | 1.035 | 12% | 2.965 | 34% |

Canal Virtual:

| Asignaciones | Muestra Seleccionada | Sin Respuesta o Trasladas | | No se recibió información | |
|-------------------|-------------------------|---------------------------|------------|---------------------------|------------|
| | | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Nivel Central | 528 | 123 | 23% | 172 | 9% |
| Nivel Territorial | 1.352 | 59 | 4% | 1.058 | 56% |
| Total | 1.880 | 182 | 10% | 1.230 | 65% |

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, por lo que solicitan apoyo al Grupo de Atención al Ciudadano y crean incidentes en el helpeople, 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.
- No se está aplicando las encuestas de satisfacción a los usuarios que se han atendido de manera presencial (60.925), en aras de conocer la percepción de los usuarios en aras del mejoramiento continuo del servicio prestado.
- Actualmente no se está realizando agendamiento de atención presencial, por lo que una vez se supere la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Contac Center continuará realizando la atención de las consultas que corresponden a agendamiento.

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

- 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:
 - i. Modificar la tipología de los requerimientos, de manera que se pueda evidenciar en los radicados y reportes, si corresponde a una **P**etición, **Q**ueja, **R**eclamo, **S**olicitud o **D**enuncia.
 - ii. Diseñar reportes que permitan parametrizar los aspectos o información de la petición, según la necesidad, con el fin de favorecer el seguimiento y control por parte de las Dependencias y por ende, de la Oficina de Control Interno.
 - iii. Habilitar el aplicativo para que los documentos que sean de apoyo, de tipo informativo o que conlleven a un proceso CPACA puedan ser cerrados para finalizar el trámite, previa justificación de las razones de tal situación.

Finalmente, es importante recordar 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.