

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS QRSD DEL MINISTERIO DEL TRABAJO - PRIMER SEMESTRE DE 2023 -

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 incluyó en el Plan Anual de Auditoría 2023 realizar dos seguimientos a la atención dada por el Ministerio del Trabajo a las **Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** de la ciudadanía. El presente documento contiene el correspondiente al primer semestre.

Se precisa que, 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 2015.

Archivo

Para adelantar el presente seguimiento, se tuvo en cuenta las QRSD del periodo 1° de enero a 30 de junio de 2023, allegadas por los canales virtual, telefónico y presencial. Se aclara que el canal escrito no fue considerado ya que el Gestor Documental no permite clasificar las solicitudes en PQRSD (todo es Petición), lo cual dificultó la revisión de la OCI en los anteriores seguimientos, ya que la mayoría de los registros de la muestra correspondían a invitaciones, documentos de apoyo y solicitudes de información, entre otros aspectos, conllevando a un desgaste de revisión por parte de las áreas del Nivel Central y de las territoriales, frente a la indagación de los requerimientos que aparecían sin respuesta en el aplicativo. Se precisa, que a 31 de julio de 2023 no se han surtido cambios en el Gestor Documental que permitan realizar el análisis completo y satisfactorio de las QRSD del Canal Escrito.

De otra parte, para el seguimiento se consideró lo establecido en los artículos 14 de la Ley 1437 de 2011 (términos para resolver las distintas modalidades de peticiones) y 76 de la Ley 1474 de 2011 (obligación de la OCI de hacer seguimiento a las QRSD).

2. ANALISIS Y OBSERVACIONES

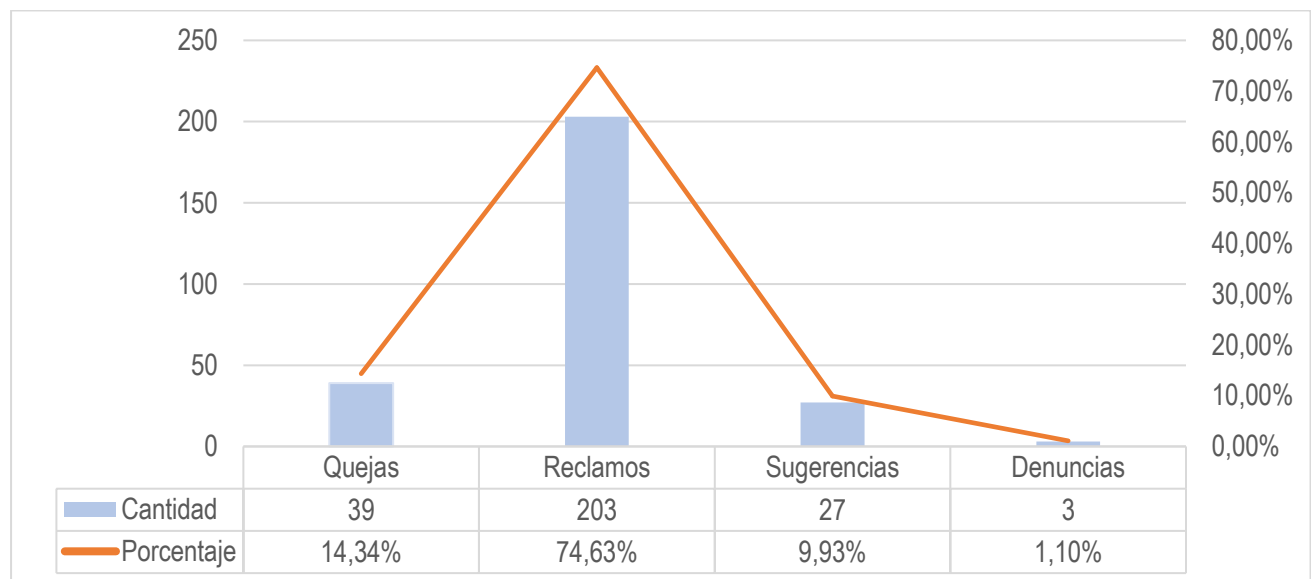
El seguimiento inició con el memorando 08SI202315000000015691 del 31 de julio de 2023 enviado al Subdirector Administrativo y Financiero, con copia al Secretario General, con el fin de comunicar sobre la actividad a realizar y para requerir el reporte de las QRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, su estado y fecha de respuesta. A continuación, se presentan los resultados de la labor adelantada:

2.1. CANAL VIRTUAL

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 08 de agosto de 2023, en donde se evidenció que ingresaron 26.939 peticiones, aumentando en 5.408 (20%) solicitudes con relación a las recibidas en el segundo semestre de 2022, como se relaciona a continuación:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	26.667	98,99%
Quejas	39	0,14%
Reclamos	203	0,75%
Sugerencias	27	0,10%
Denuncias	3	0,01%
Total	26.939	100%

De lo anterior, se colige que 272 solicitudes que ingresaron por el Sistema SICESI corresponden a QRSD, así:



Al respecto, el 100% de las solicitudes (272) se encuentran en el sistema en estado “En Trámite”, sin embargo, en la verificación efectuada en el Gestor Documental, se identificó que 15 presentan estado “cerrado”, que igualmente no se ve reflejado al momento de generar el informe, siguen apareciendo en estado “en trámite”.

Al indagar tal situación con la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, confirmó que se continúan presentado fallas en el sistema y que esto sucede porque cuando se genera la respuesta, el radicado queda en el sistema: pendiente de proceso de archivo, lo cual no es posible llevar a cabo ya que el módulo de instrumentos archivísticos presenta inconvenientes, es decir, que siguen en trámite; además, aclaró que el módulo de archivar se encuentra dañado, lo que no permite generar informes con datos verídicos porque las peticiones que cuentan con respuesta continúan con estado “En trámite” y no “Cerradas”.

De otra parte, el SISECI permite identificar los tiempos transcurridos entre el radicado de la solicitud y el traslado a la dependencia responsable de dar respuesta, **constatando** lo siguiente:

Días Hábiles	Cantidad
Entre 1-3	145
Entre 4-10	75
Más de 10	52
Total	272

Lo anterior origina que se reste tiempo al competente para dar respuesta y en algunos casos que se dé respuesta al peticionario fuera de los 15 días hábiles legales.

Por lo expuesto, **se colige** que el Grupo de Atención al Ciudadano presenta debilidades en el mecanismo de asignación y distribución de las solicitudes y las áreas están incumpliendo lo establecido en el Procedimiento de Atención al Ciudadano para el Canal Virtual (Código: GSC-PD-03, versión 5 del 17 de octubre de 2018), que indica: *“Es obligación de cada dependencia según se le hayan trasladado para trámite y respuesta de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias designar un funcionario para el control de tiempos y términos de respuesta quien deberá encargarse del manejo de dichos datos e informar mensualmente al Grupo de Atención al Ciudadano sobre el estado o resultado de cada caso en particular...”*.

En el mismo sentido, en el informe de QRSD recibido del Grupo de Atención al Ciudadano, **se evidenció** que existen 15 radicados de entrada cuyo tipo de solicitud es: *“no identificadas”*. Al respecto, al verificar en el Sistema SISECI se identificó que son peticiones generales, y que cuentan con respuesta, de las cuales 10 se respondieron fuera de término y 5 término legal. Se precisa que no se tuvieron en cuenta dentro de las estadísticas y análisis de las 272 solicitudes del presente informe. Al respecto, el Grupo de Atención al Ciudadano comunicó que este error se dio como parte de las fallas que se presentaron al momento de generar el reporte.

A continuación se presenta el estado de las QRSD, extractado de la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano:

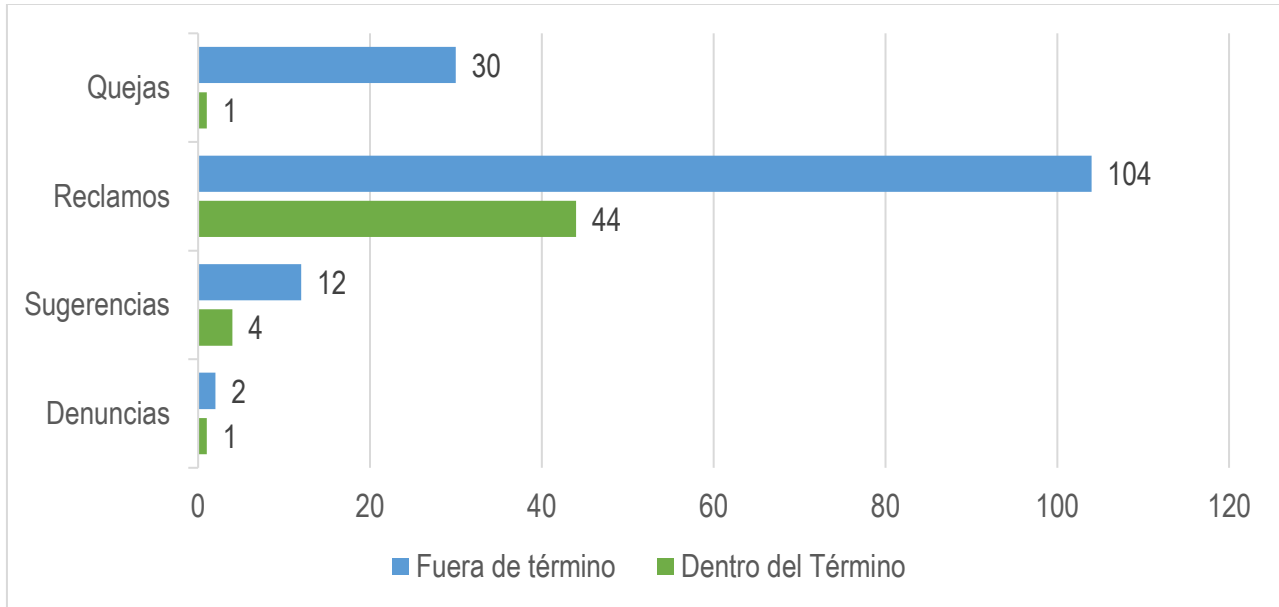
Tipo		Con respuesta		Sin respuesta	
Quejas	39	31	79%	8	21%
Reclamos	203	148	73%	55	27%
Sugerencias	27	16	59%	11	41%
Denuncias	3	3	100%	0	0%
Total	272	198	73%	74	27%

De lo expuesto, **se colige** que se está incumpliendo con lo señalado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción*). Las áreas y territoriales que tenían a cargo las QRSD son:

Área /Territorial	Cantidad	Con respuesta	Sin respuesta
Dirección de Derechos Fundamentales del Trabajo	3	3	0
Dirección de Movilidad y formación para el Trabajo	7	6	1
Dirección de Riesgos Laborales	11	9	2
Grupo de Archivo Sindical	9	9	0
Grupo de atención al Ciudadano	53	52	1
Grupo de atención de Consultas en Materia Laboral	3	2	1
Grupo de Convenios Internacionales	6	0	6
Grupo de Medicina Laboral	12	11	1

Área /Territorial	Cantidad	Con respuesta	Sin respuesta
Grupo de promoción y prevención	3	2	1
Grupo Interno de Trabajo de Acciones de Tutelas	1		1
Grupo Interno de Trabajo de Análisis y Monitoreo de la información de Riesgos Laborales	46	19	27
Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones	1	1	
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Políticas Activas de Empleo	1	1	
Oficina Asesora de Planeación	1		1
Oficina Asesora Jurídica	1	1	
Oficina de Control Disciplinario Interno	22	21	1
Subdirección de Pensiones Contributivas	14	2	12
Subdirección de promoción de la Organización Social	3	3	
Subdirección de Protección Laboral	1	1	
Subdirección de Subsidios Pensionales	1	1	
Antioquia	7	4	3
Atlántico	3	1	2
Bogotá	30	23	7
Bolívar	3	3	0
Boyacá	1	1	
Casanare	1	1	
Cauca	1	1	
Córdoba	1	1	
Cundinamarca	6	2	4
Guajira	1		1
Meta	4	2	2
Nariño	1	1	0
Norte de Santander	2	2	0
Risaralda	1	1	0
Santander	2	2	0
Tolima	2	2	0
Valle Del Cauca	6	6	0
Vichada	1	1	0
Total	272	198	74

Se precisa que, en el SISECI se tiene definido un término de 10 días para dar respuesta, sin embargo, la Ley 1437 de 2011 indica que son 15, razón por la cual se contempló este plazo en el presente seguimiento, **observando** lo siguiente:

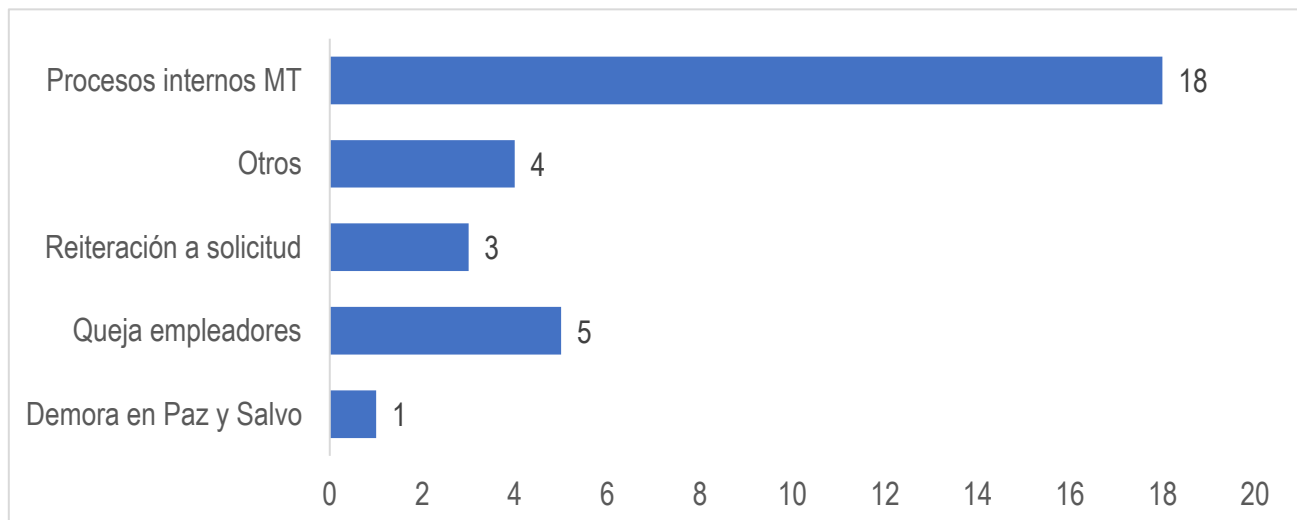


De lo expuesto, **se corroboró** que 148 de 198 (75%) fueron contestadas fuera del término legal establecido (entre aproximadamente 16 y 164 días hábiles), conllevando a la materialización del riesgo: "No gestionar de manera oportuna y clara las solicitudes y consultas realizadas por las partes interesadas del Ministerio, relacionadas con la información general sobre lo misional, funciones, trámites, normatividad vigente, procesos, procedimientos y mecanismos de participación ciudadana", el cual se encuentra descrito en el Mapa de Riesgos de Gestión de la Entidad bajo el Código: CMC-MR-02 -Versión 17, del 02 de marzo de 2023.

2.1.1. QRSD CON RESPUESTA

Frente a las 198 solicitudes con respuesta (31 quejas, 148 reclamos, 16 sugerencias y 3 denuncias), se evidenció que fueron atendidas con claridad, debidamente justificadas y utilizando las plantillas definidas por la entidad. A continuación, se presenta el análisis de ellas:

- **Quejas:** Las 31 estaban asociadas a los siguientes temas:

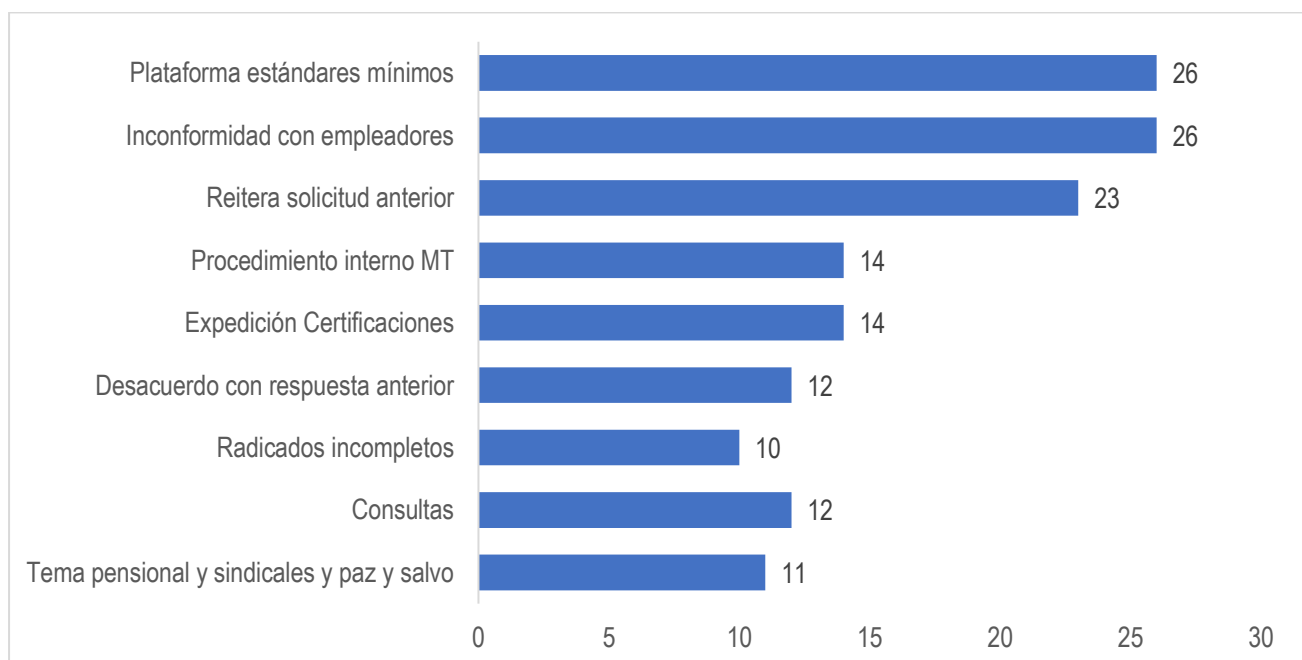


A continuación, se relacionan las respuestas emitidas:

Dependencia	Radicado Entrada	Solicitud	Respuesta dada
Dirección de Riesgos Laborales	02EE2023410600000016402	Radicado para prueba del sistema	Con el fin de confirmar la funcionalidad.
Grupo de Atención al Ciudadano	02EE2023410600000016400	Radicado para prueba del sistema	Con el fin de confirmar la funcionalidad.
	02EE2023410600000026185	Mala atención	La DT informó los horarios de atención por trabajo remoto y manifestó que garantizará la atención de los ciudadanos.
	02EE2023410600000018336	Mala atención	OCID procederá a verificar la solicitud en la DT de Bogotá.
	02EE2023410600000018855	Consulta por aplicación de polígrafo en empresa	Se informa que se iniciará la investigación correspondiente.
DT Risaralda	02EE2023410600000028077	Mala atención	La DT informó al usuario los medios para solicitar citas laborales y realizó la atención vía telefónica.
DT Norte de Santander	02EE2023410600000018277	Consulta Excavación minera no autorizada	Se informó que la empresa minera ya tiene proceso de investigación por parte de la Agencia Nacional de Minería, y el MT realizará investigación en temas de riesgos laborales.
DT Valle del Cauca	02EE2023410600000021960	No pago de la prestación del servicio	Se trasladó a la oficina de Tuluá para que dieran respuesta.
	02EE2023410600000025242	Reiteración solicitud	Inspector de Trabajo cita a conciliación.
	02EE2023410600000031041	Mala atención	Inspector de Trabajo cita a conciliación.
DT Santander	02EE2023410600000026568	Mala atención en conciliación adelantada	La DT informó que volverá a citar al empleador y solicitó ampliar la queja.
DT Antioquia	02EE2023410600000047049	Mala atención	DT informando sobre el proceso de conciliación.
Oficina Asesora Jurídica	02EE2023410600000025595	Proceso Jurídico	Se informó sobre el cambio de Abogado del Expediente, designado por la Universidad Católica.
Oficina de Control Disciplinario Interno	02EE2023410600000027800	Denuncia en Fiscalía mala praxis IVC	Se procederá a verificar lo manifestado, en la DT de Bogotá.
	02EE2023410600000009796	Inhabilidad de trabajador MT	Se procederá a verificar lo manifestado.
	02EE2023410600000003172	Mala atención	Se procederá a verificar lo manifestado, en las dependencias referidas.
	02EE2023410600000004165	Mala atención	
	02EE2023410600000005168	Mala atención	
	02EE2023410600000009503	Mala atención	
	02EE2023410600000010499	Mala atención	

Dependencia	Radicado Entrada	Solicitud	Respuesta dada
	02EE2023410600000014847	Mala atención	
	02EE2023410600000017132	Mala atención	
	02EE2023410600000023990	Mala atención en la oficina de Chaparral	
	02EE2023410600000008668	Mala práctica empresarial de trabajo en alturas	Se investigará a funcionarios del MT, sin embargo, la queja es contra una empresa.
	02EE2023410600000001819	Maltrato laboral	Se investigará a funcionarios del MT; sin embargo, la queja es contra una IPS.
	02EE2023410600000009533	Investigar favorecimientos en DT por cuotas políticas.	Se procederá a verificar lo manifestado, en la oficina de Palmira.
	02EE2023410600000005551	Paz y salvo demorado	Se procederá a verificar lo manifestado, en la oficina de Neiva.
	02EE2023410600000015142	Reiteración solicitud	Se procederá a verificar lo manifestado, en la DT Bogotá.
	02EE2023410600000024767	Reapertura de proceso disciplinario	Se informó que ya se había dado respuesta positiva en 2022, anexándola.
	02EE2023410600000040930	Falencias por Designación de funcionario del MT en mesa de negociación sindical	Se procederá a verificar lo manifestado por el sindicato.
	02EE2023410600000008086	Trabajo en alturas inadecuado	Se investigará a funcionarios del MT, sin embargo, la queja es frente a una empresa.

- **Reclamos:** Los 148 correspondieron a los siguientes temas:



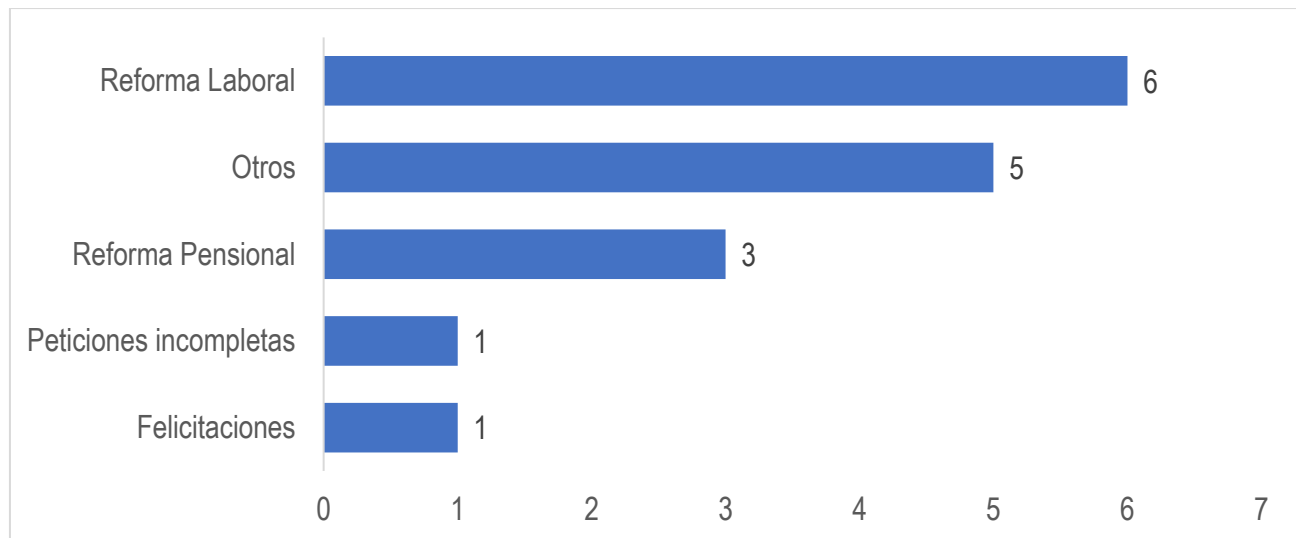
Se precisa que 26 (17%) estaban asociados a la presentación de estándares mínimos a cargo del Grupo de Análisis y Monitoreo de la Información de Riesgos Laborales que fueron resueltas con el paso a paso.

A continuación, se presenta en una muestra de 20 solicitudes las acciones adelantadas por el Ministerio del Trabajo:

Dependencia	Radicado Entrada	Solicitud	Respuesta dada
Dirección de Riesgos Laborales	02EE2023410600000017840	Certificado discapacidad	Se generó y envió la certificación solicitada.
	02EE2023410600000002754	Reiteración solicitud	Se informó que ya se había tramitado el reconocimiento a la Junta directiva del Sindicato.
Grupo de Archivo Sindical	02EE2023410600000016533	Certificación sindical	Se generó y envió la certificación solicitada.
Grupo de Atención al Ciudadano	02EE2023410600000036638	Desacuerdo con la Respuesta emitida inicialmente	Se solicitó al ciudadano aclarar la petición y se le indicó el paso a paso para radicar.
	02EE2023410600000034610	Liquidación de prestaciones sociales	Se solicitó al ciudadano aclarar la petición y se le indicó el paso a paso para radicar.
	02EE2023410600000039961	No pago prestación servicio	Se solicitó al ciudadano aclarar la petición y se le indicó el paso a paso para radicar.
	02EE2023410600000046929	Reiteración solicitud	Se informó que la anterior solicitud estaba dentro de los términos para dar respuesta.
	02EE2023410600000003346	No renovación de contrato en estado de gestación	Se remitieron los formatos para agendar la conciliación.
	02EE2023410600000026405	Solicitud incompleta sin información	Se solicitó al ciudadano aclarar la petición y se le indicó el paso a paso para radicar.
	02EE2023410600000032103	Solicitud incompleta sin información	Se solicitó al ciudadano aclarar la petición y se le indicó el paso a paso para radicar.
	02EE2023410600000003600	Solicitud incompleta sin información	
	02EE2023410600000026060	Solicitud incompleta sin información	
Grupo de Medicina Laboral	02EE2023410600000002161	No pagos a La Junta Nacional de Calificaciones por parte de Colfondos.	Se trasladó a la Superintendencia Financiera.
	02EE2023410600000023858	Pensión de vejez	Se indicó el paso a paso para el trámite para obtener la pensión.
Grupo de Prevención IVC	02EE2023410600000047562	Solicita aclarar respuesta emitida por IVC	Se informó que la solicitud se encuentra dentro de los términos para emitir concepto definitivo.
Grupo de Resolución de Conflictos	02EE2023410600000029973	No pago prestación servicio	Se agendó una audiencia de conciliación.

Dependencia	Radicado Entrada	Solicitud	Respuesta dada
	02EE202341060000003133	Reiteración solicitud	Se informó que ya se había dado respuesta y se remitieron los formatos para solicitud de conciliación.
	02EE2023410600000019197	Reiteración solicitud	Se agendó una audiencia de conciliación.
Grupo Interno de Trabajo de Inspección en Riesgos Laborales	02EE202341060000006122	Reiteración solicitud	Se trasladó a la Dirección de Riesgos Laborales para que dieran respuesta.
Subdirección de Promoción de la Organización Social	02EE2023410600000029111	Proyecto de Ley para la reforma del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social.	Se trasladó al Senado de la República.

- **Sugerencias:** Las 16 estaban asociadas a los siguientes temas:



Se precisa que 9 (56%) correspondían a las Reformas Laboral y Pensional, y 7 (44%) a temas varios, así:

Dependencia	Radicado Entrada	Solicitud	Respuesta dada
Dirección de Derechos Fundamentales del Trabajo	02EE2023410600000013160	Reforma Laboral	Se asignó fecha y hora de cita con la Ministra
	02EE2023410600000018379	Reforma Laboral	Se agradeció el aporte y se informó que se tendría en cuenta para el proyecto.
	02EE2023410600000022154	Reforma Laboral	Se agradeció el aporte y se informó que se tendría en cuenta para el proyecto.
DT Bogotá	02EE2023410600000040488	Supervisar Horarios laboral el Centros Comerciales	Se solicitó al ciudadano aclarar la petición y se le indicó el paso a paso para radicar
Grupo de Atención al Ciudadano	02EE2023410600000008512	Reforma Laboral	Se agradeció el aporte y se informó que se tendría en cuenta para el proyecto.

Dependencia	Radicado Entrada	Solicitud	Respuesta dada
	02EE2023410600000022237	Sin contenido	Se solicitó al ciudadano aclarar la petición y se le indicó el paso a paso para radicar
Grupo de atención de Consultas en Materia Laboral	02EE2023410600000037309	Embarazado despedido justificado	Se direccionó a la judicatura y se explicó el cubrimiento laboral del estado a mujeres en estado de embarazo.
Grupo de Medicina Laboral	02EE2023410600000017022	Felicitación por estándares definidos del SGSSS	Se agradeció el reconocimiento a la labor de MinTrabajo.
	02EE2023410600000034114	Solicita formatos de SGSSS	Se informó que son descargables y se envió el enlace y paso a paso.
Grupo de Promoción y Prevención	02EE2023410600000022063	Aclaración trabajo en alturas	Se envió Concepto aclaratorio de trabajo en alturas.
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Políticas Activas	02EE2023410600000011982	Reforma Laboral	Se resolvió fuera de términos, informando que son temas contemplados en el proyecto radicado.
Subdirección de Pensiones Contributivas	02EE2023410600000000450	Reforma pensional	Se agradeció el aporte y se informó que se tendría en cuenta para el proyecto.
	02EE2023410600000022593	Reforma pensional	
Subdirección de Promoción de la Organización Social	02EE2023410600000036474	Reforma Laboral	Se agradeció el aporte y se informó que se tendría en cuenta para el proyecto.
	02EE2023410600000037266	Reforma pensional	Se agradeció el aporte y se informó que se tendría en cuenta para el proyecto.
Subdirección de Protección Laboral	02EE2023410600000017807	Presidencia traslada petición	Se trasladó al DAFP por ser el encargado de los concursos para trabajo en el sector público.

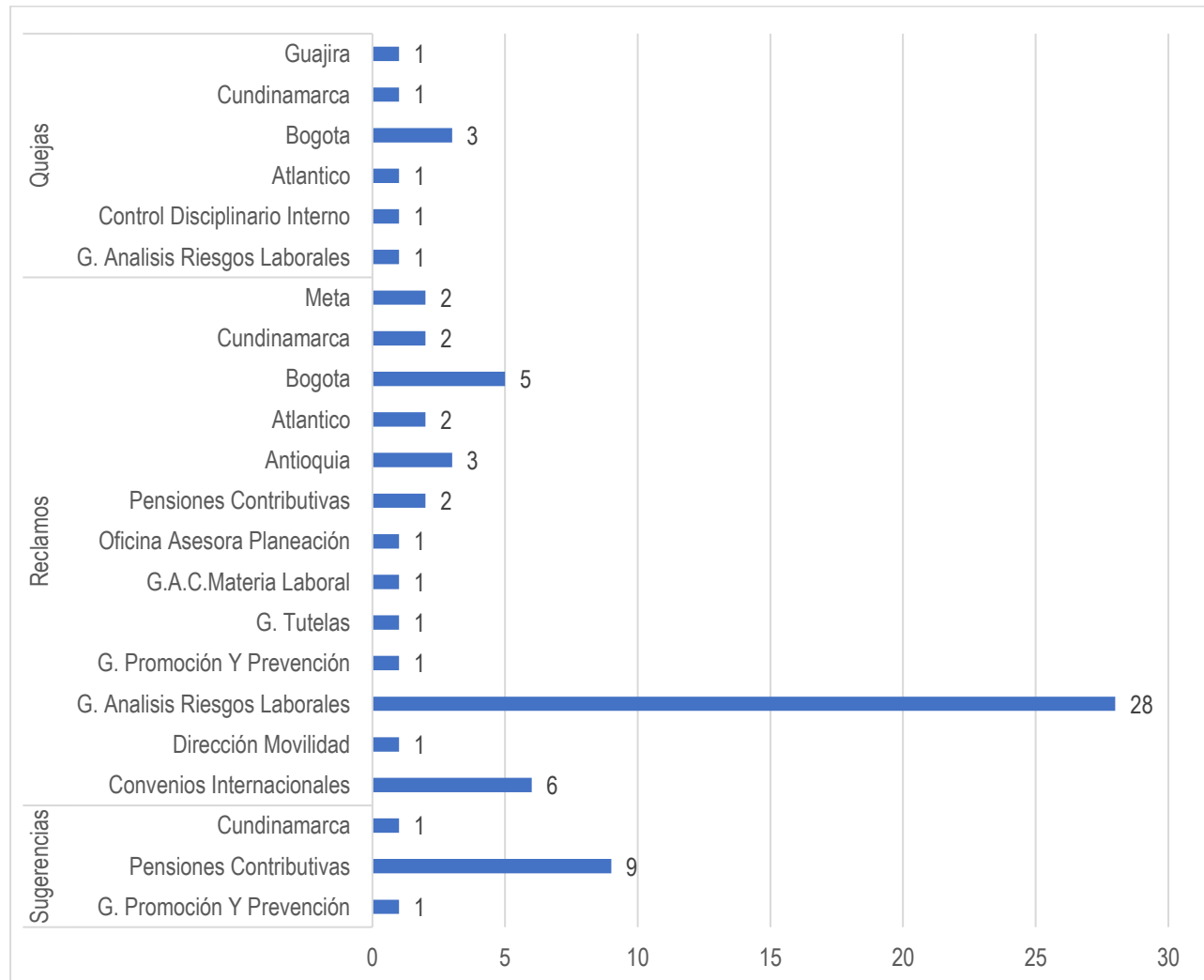
- **Denuncia:** Las 3 denuncias fueron atendidas de la siguiente manera:

Dependencia	Radicado Entrada	Solicitud	Respuesta dada
DT Valle del Cauca	02EE2023410600000022776	Denuncia por falta de pago prestaciones	Se delegó un inspector de trabajo.
DT Tolima	02EE2023410600000045755	No pago de Prestaciones sociales	Se citó al empresario para descargos.
Oficina Control Disciplinario	02EE2023410600000047162	Mala atención en oficina	Se procedió a verificar lo manifestado, en las dependencias referidas.

2.1.2. QRSD SIN RESPUESTA

Frente a las 74 solicitudes sin respuesta, 26 (35%) correspondían a solicitudes realizadas por “fallas para reporte de la autoevaluación de los estándares mínimos” a cargo del Grupo de Análisis y Monitoreo de la Información de Riesgos Laborales, quienes informaron que revisadas las diferentes solicitudes se pudo constatar con el peticionario que no era una falla del sistema sino una ausencia de entendimiento por parte de éste, debido a que no consultaron el material audiovisual, que consta de un instructivo y tres videos paso a paso, además de un documento de preguntas frecuentes que está ubicado en el repositorio de la plataforma del sistema, lo que causó un reproceso de las actividades.

De otra parte, el 18 de agosto vía correo electrónico, para las 74 sin respuesta (8 quejas, 55 reclamos, 11 sugerencias) que aparecían sin trámite en el SISECI, se solicitó a las dependencias de Nivel Central y a las Territoriales responsables de éstas, informar sobre el trámite adelantado, así:



A continuación, se presenta el detalle:

- **Quejas:**

Radicado	Dependencia	Seguimiento OCI
02EE2023410600000040303 del 29 de mayo	Grupo Interno de Trabajo de Análisis	No dieron respuesta a la OCI sobre el trámite adelantado.
02EE2023410600000038408 del 22 de mayo	Oficina Control Disciplinario Interno	Se informó que se cuenta con un expediente. Respuesta emitida con radicado 08SE202343 0000000039669 del 02 de agosto de 2023, incumpliendo los términos normativos.
02EE2023410600000040081 del 27 de mayo	DT Atlántico	No dieron respuesta a la OCI sobre el trámite adelantado.

Radicado	Dependencia	Seguimiento OCI
1. 02EE2023410600000032809 del 02 de mayo 2. 02EE2023410600000037833 del 18 de mayo 3. 02EE2023410600000045775 del 16 de junio	DT Bogotá	No dieron respuesta a la OCI sobre el trámite adelantado.
02EE2023410600000045342 del 15 de junio	DT Cundinamarca	No dieron respuesta a la OCI sobre el trámite adelantado.
02EE2023410600000045832 del 17 de junio	Guajira	No dieron respuesta a la OCI sobre el trámite adelantado.

• **Reclamos:**

Radicado	Dependencia	Seguimiento OCI
1. 02EE2023410600000015594 del 27 de febrero 2. 02EE2023410600000029365 del 18 de abril 3. 02EE2023410600000034771 del 09 de mayo 4. 02EE2023410600000035259 del 10 de mayo 5. 02EE2023410600000035281 del 10 de mayo 6. 02EE2023410600000047241 del 23 de junio	Grupo de Convenios Internacionales	Informaron que el radicado 29365 se respondió el 9 de junio; la solicitud 34771 es el mismo peticionario de la solicitud 29365. Para los otro 4 no se ha dado respuesta, incumpliendo el término para contestar.
02EE2023410600000041553 del 01 de junio	Dirección de Movilidad	No dieron respuesta a la OCI sobre el trámite adelantado.
1. 02EE2023410600000013562 del 21 de febrero 2. 02EE2023410600000014077 del 22 de febrero 3. 02EE2023410600000014059 del 22 de febrero 4. 02EE2023410600000014094 del 22 de febrero 5. 02EE2023410600000022267 del 21 de marzo 6. 02EE2023410600000022461 del 21 de marzo 7. 02EE2023410600000022340 del 21 de marzo 8. 02EE2023410600000022473 del 21 de marzo 9. 02EE2023410600000022378 del 21 de marzo 10. 02EE2023410600000023208 del 23 de marzo 11. 02EE2023410600000023210 del 23 de marzo 12. 02EE2023410600000023973 del 24 de marzo 13. 02EE2023410600000023957 del 24 de marzo 14. 02EE2023410600000024320 del 27 de marzo 15. 02EE2023410600000031314 del 25 de abril 16. 02EE2023410600000042314 del 04 de mayo 17. 02EE2023410600000003475 del 17 de enero 18. 02EE2023410600000014095 del 22 de febrero 19. 02EE2023410600000016497 del 22 de febrero 20. 02EE2023410600000016498 del 01 de marzo 21. 02EE2023410600000022398 del 21 de marzo 22. 02EE2023410600000023186 del 23 de marzo	Dirección de Riesgos Laborales	Dieron respuesta, informando que contestaron a los primeros 16 reclamos, con fechas de salida del 15 al 23 de agosto, en desarrollo del presente seguimiento, incumpliendo los términos para contestar. Los 12 restantes (del numeral 17 en adelante) se encuentran en trámite de respuesta, incumpliendo los términos legales para emitirlos.

Radicado	Dependencia	Seguimiento OCI
23. 02EE2023410600000023220 del 23 de marzo 24. 02EE2023410600000023740 del 24 de marzo 25. 02EE2023410600000024428 del 27 de marzo 26. 02EE2023410600000033640 del 04 de mayo 27. 02EE2023410600000039311 del 24 de mayo 28. 02EE2023410600000040303 del 29 de mayo		
1. 02EE2023410600000023347 del 23 de marzo 2. 02EE2023410600000033357 del 03 de mayo	Oficina Asesora Jurídica	Informaron que “No se encuentra direccionado para la Oficina Asesora Jurídica, ni para el Grupo de Atención de Consultas en Materia Laboral”, incumpliendo el término para dar atender la solicitud. El radicado 33357 se emitió el 22 de agosto en desarrollo del presente seguimiento, incumpliendo el término para contestar.
02EE2023410600000043595 del 08 de junio	Oficina Asesora de Planeación	No dieron respuesta a la OCI sobre el trámite adelantado.
1. 02EE202341060000000012 del 01 de enero 2. 02EE2023410600000000407 del 03 de enero 3. 02EE2023410600000044604 del 13 de junio	Subdirección de Pensiones Contributivas	Dieron respuesta a los tres (3) reclamos el 15, 14, 24 de agosto respectivamente, en desarrollo del presente seguimiento, incumpliendo los términos para contestar.
1. 02EE2023410600000041315 del 31 de mayo 2. 02EE2023410600000049351 del 30 de junio 3. 02EE2023410600000049359 del 30 de junio	DT Antioquia	Dieron respuesta a los tres (3) reclamos el 23 de agosto en desarrollo del presente seguimiento, incumpliendo los términos para contestar.
1. 02EE2023410600000040081 del 27 de mayo 2. 02EE2023410600000041359 del 31 de mayo	DT Atlántico	No dieron respuesta a la OCI sobre el trámite adelantado.
1. 02EE2023410600000012290 del 16 de febrero 2. 02EE2023410600000031519 del 26 de abril 3. 02EE2023410600000035736 del 11 de mayo 4. 02EE2023410600000044596 del 13 de junio 5. 02EE2023410600000045917 del 20 de junio	DT Bogotá	No dieron respuesta a la OCI sobre el trámite adelantado.
1. 02EE2023410600000046257 del 20 de junio 2. 02EE2023410600000046258 del 20 de junio	DT Cundinamarca	No dieron respuesta a la OCI sobre el trámite adelantado.
1. 02EE202341060000003314 del 03 de mayo 2. 02EE2023410600000047413 del 23 de junio	DT Meta	Informaron que no se encuentra en la dirección territorial por lo cual no pueden dar trámite. Al indagar con el Grupo de Atención al Ciudadano, comunicaron que no están evidenciando los radicados por el link correcto, por tanto, darán instrucciones nuevamente para que puedan dar respuesta y cierre a estos radicados.

- **Sugerencias:**

Radicado	Dependencia	Seguimiento OCI
1. 02EE202341060000002145 del 12 de enero 2. 02EE202341060000006643 del 29 de enero 3. 02EE2023410600000020922 del 15 de marzo 4. 02EE2023410600000020938 del 15 de marzo 5. 02EE2023410600000025238 del 29 de marzo 6. 02EE2023410600000035181 del 10 de mayo 7. 02EE2023410600000035188 del 10 de mayo 8. 02EE2023410600000045862 del 18 de junio 9. 02EE2023410600000045870 del 19 de junio	Subdirección de Pensiones Contributivas	Informaron que dieron respuesta a la solicitud 6643 el 13 de febrero. Frente a las solicitudes 2145, 0922, 0938, 5238, 45862 y 45870, las contestaron entre el 24 y 28 de agosto de 2023, en desarrollo del presente seguimiento, incumpliendo el término para contestar. De otra parte, comunicaron que los radicados 35181 y 35188 son competencia de la Subdirección de Subsidios Pensionales, por lo que se trasladarán.
02EE2023410600000042314 del 04 de junio	Grupo de Promoción y Prevención	Dieron respuesta a la solicitud el 23 de agosto de 2023, en desarrollo del presente seguimiento, incumpliendo el término para contestar.
02EE2023410600000045306 del 15 de junio	DT Cundinamarca	No dieron respuesta a la OCI sobre el trámite adelantado.

1.2. CANAL ESCRITO

Al respecto, **se evidenció** que se tomaron los correctivos recomendados por la OCI en informes de semestres anteriores. Sin embargo, se actualizó la información de la página Web del Ministerio del Trabajo, sobre las oficinas, direcciones y horarios de atención al ciudadano.

1.3. CANALES TELEFÓNICO Y PRESENCIAL

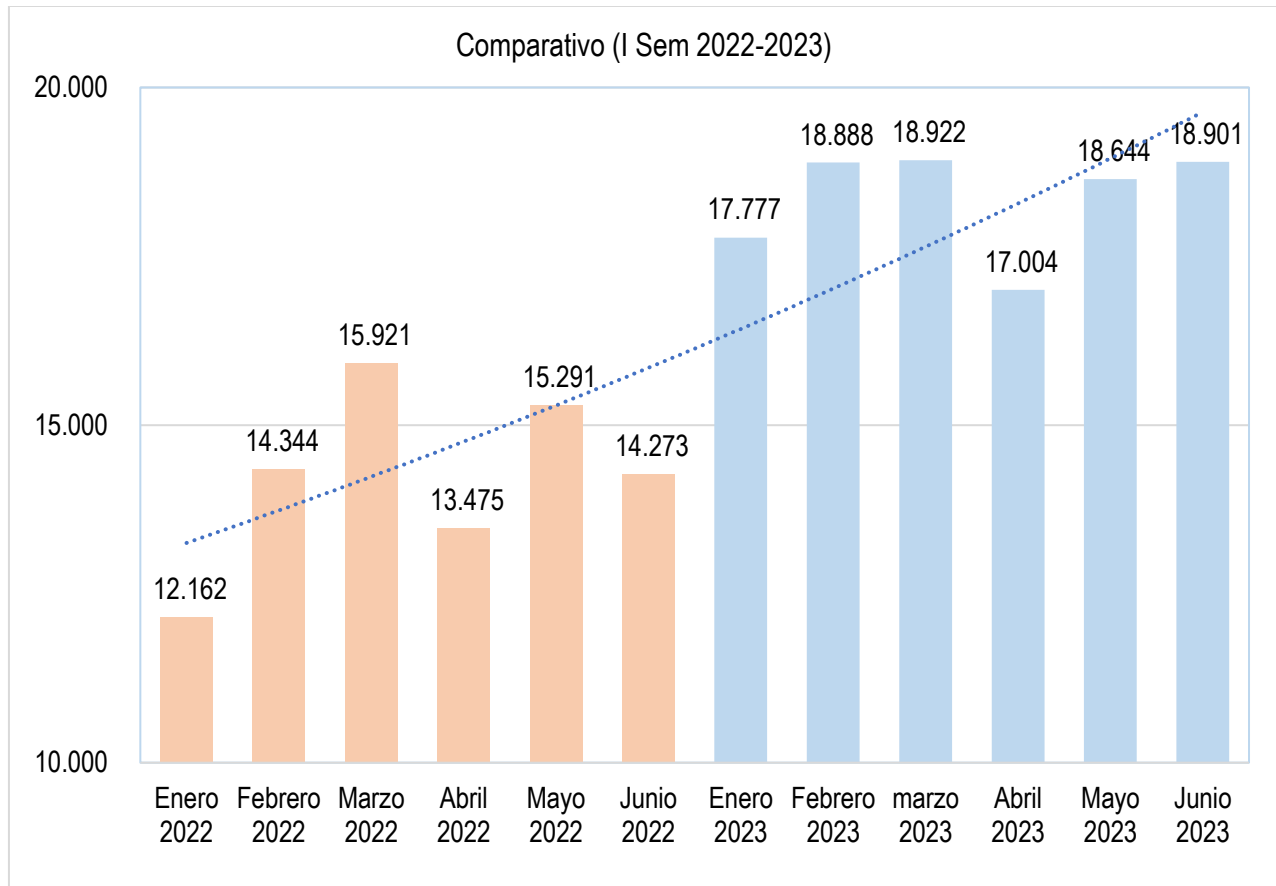
Estos canales se analizaron teniendo en cuenta los informes publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano en la página web de la entidad. A continuación, se presentan los resultados evidenciados en los informes del primer y segundo trimestre:

- **CANAL PRESENCIAL**

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 acudan de manera presencial, en busca de la información relacionada con la misión del Ministerio de Trabajo.

A partir de lo anterior, la entidad cuenta con el documento Protocolos para la Atención y Servicio al Ciudadano, versión 3 del 29 de septiembre de 2021, oficializado 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”*.

Se resalta que se ha presentado un aumento del 23% en la atención presencial a los ciudadanos, lo que conlleva a la normalización del servicio y a los autocuidados promovidos por el Gobierno Nacional, reflejado en la siguiente gráfica del comparativo del primer semestre de 2022 y el primer semestre de 2023:



Se aclara que la atención presencial se realiza en las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales a nivel nacional, las cuales son autónomas en la emisión de las respuestas y el control se lleva en un formato de atención a los usuarios.

• CANAL TELEFÓNICO

Se encuentra documentado en el Sistema Integrado de Gestión en el Procedimiento 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 opción 2. En los informes analizados se observó que se incrementó en un 12% las solicitudes, ya que se atendieron 191.649, frente a 171.457 del segundo semestre de 2022.

Para el canal telefónico se tiene contratado el Contac Center, quien atiende las solicitudes de los ciudadanos, lleva un control de las ingresadas y caracteriza a los usuarios.

Al respecto, en los informes analizados que incluyen el total de llamadas atendidas por el Contact Center del primer nivel y por Click to Call, se evidenció que atendieron la recomendación realizada en los seguimientos anteriores, ya que el informe contiene el número de llamadas entrantes (330.520) versus el nivel de abandono (225.118) que representa el 68%.

Encuestas de Satisfacción

Al respecto, se aplican encuestas de atención a los diferentes canales de atención del Ministerio del Trabajo, que son calificadas por los usuarios, obteniendo los siguientes resultados para el primer semestre:

Encuestas de Satisfacción					
Canal	Presencial	Telefónico	Chat	Video-Llamada	Redes Sociales
Agilidad de la información suministrada	99,43%	86,49%	69,55%	83,27%	95,94%
Claridad en la información suministrada	99,43%	89,53%	74,86%	83,50%	94,90%
Amabilidad en la Atención	99,50%	91,00%	78,94%	85,53%	97,40%

Se resalta que, a partir del segundo trimestre de 2023 se inició la aplicación de encuestas de atención en redes sociales, en vista de la importancia que ha tenido la interacción de los ciudadanos a través de las diferentes plataformas en las que interactúa el Ministerio del trabajo (Facebook, Instagram, Twitter (ahora "X"), YouTube y página Web)

3. GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cuanto a los manuales y procedimientos publicados en la Suite Empresarial no fueron actualizados como se sugirió en el seguimiento del segundo semestre de 2022. Sobre el particular, la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano informó que los siguientes procedimientos de los canales de atención al ciudadano se encuentran en proceso de ajuste:

Nombre del documento	Código y fecha	Objetivo
Guía metodológica para la medición, análisis, evaluación y seguimiento de la percepción de las partes interesadas	Código: GSC-G-01 Versión 1 Dic. 28 de 2018	Establecer los lineamientos para la medición, análisis, evaluación y seguimiento de la percepción de los ciudadanos y partes interesadas en el Ministerio del Trabajo, que permita un mejoramiento continuo en la prestación del servicio y, por ende, un mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos
Instructivo aplicativo PQRSD	Código: GSC-I-02 Versión 1 Fecha Junio 04 de 2015	El presente documento anexo es un instructivo para la creación, respuesta y traslado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias desde el aplicativo PQRSD, aplica para todos los servidores públicos que son titulares o designados en el uso de la licencia.
Instructivo diligenciamiento matriz de tabulación de evaluación del servicio	Código: GSC-I-01 Versión 1 Fecha: Mayo 19 de 2014	Conocer la percepción del ciudadano frente a la atención recibida en el canal presencial. Con base en los atributos señalados en la evaluación de atención al ciudadano.
Procedimiento atención al ciudadano a través del canal presencial	Código: GSC-PD-04 Versión 2.0 Fecha: mayo 09 de 2014	Orientar a los ciudadanos que acuden con su misión del Ministerio de Trabajo.
Procedimiento de atención al ciudadano a través del canal virtual	Código: GSC-PD-03 Versión 5.0 Fecha: octubre 17 de 2018	Orientar de manera eficaz y eficiente a los ciudadanos que acuden al Ministerio del Trabajo a través del canal virtual, en busca de la información relacionada con su misión.

Nombre del documento	Código y fecha	Objetivo
Procedimiento atención al ciudadano a través del canal Telefónico	Código: GSC-PD-02 Versión 1.0 Fecha: abril 30 de 2013	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.
Procedimiento atención al ciudadano a través del canal Escrito	Código: GSC-PD-01 Versión 2.0 Fecha: mayo 9 de 2014	Tramitar adecuada y oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos ante el Ministerio del Trabajo a través del canal escrito.

Adicionalmente, se constató que la *Guía metodológica para la medición, análisis, evaluación y seguimiento de la percepción de las partes interesadas* (Código: GSC-G-01 - Versión 1 - Dic. 28 de 2018), fue eliminada en razón a que fue reemplazada por el Manual de Servicio a la Ciudadanía (Código: GSC-ODI-SGSC-03 -Versión 1 – del 21 de diciembre de 2022).

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

En el informe 2022-26-ARL del 31 de marzo de 2023, correspondiente al seguimiento del segundo semestre de 2022, se presentaron ocho (8) recomendaciones. Sobre el particular, se indagó con los Coordinadores de los Grupos de Atención al Ciudadano y Administración Documental sobre la gestión adelantada, constatando lo siguiente:

Recomendación OCI	Seguimiento
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.	No se realizó seguimiento a las peticiones escritas, toda vez que a 31 de marzo de 2023 no se han tomado medidas que contemplen mejoramiento del Sistema de Gestor Documental. Por lo expuesto, se mantiene la recomendación.
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 reiteró sobre la importancia de dar respuesta oportuna a las PQRSD, en aras de dar cumplimiento a la Circular 016 del 9 de febrero de 2021 y alcance a esta con la Circular 052 del 16 de junio 2023, emitidas por la Secretaría General, que fija los lineamientos para dar respuesta a las PQRSD que llegan al Ministerio, y que continúan vigentes. Así mismo la Coordinadora de Atención al Ciudadano informó que se continúan realizando capacitaciones y sensibilizaciones en las dependencias, Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales. No obstante, lo anterior, se recomienda , establecer otras estrategias para garantizar que no se siga materializando el riesgo toda vez que se evidenció que se sigue materializando el riesgo "No gestionar de manera oportuna y clara las solicitudes y consultas realizadas por las partes interesadas del Ministerio, relacionadas con la información general sobre lo misional, funciones, trámites, normatividad vigente, procesos, procedimientos y mecanismos de participación ciudadana", el cual se encuentra descrito en el Mapa de Riesgos de Gestión de la Entidad bajo el Código: CMC-MR-02 -Versión 17, del 02 de marzo de 2023.

Recomendación OCI	Seguimiento
<p>Tomar medidas alternas para la radicación de los documentos en el Gestor Documental y emplear la herramienta dispuesta para tal fin, con el propósito de cargar los documentos soporte de las peticiones que ingresan por el correo solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co.</p>	<p>En razón a que no se efectuaron mejoras al Gestor Documental acorde a las sugerencias de la Oficina de Control interno, lo que facilitaría el seguimiento por Autocontrol de la Primera Línea de Defensa del Control Interno, de la Autoevaluación de la segunda y la Evaluación Independiente de la tercera (OCI), no se adelantó evaluación de las QRSD radicadas en el Gestor Documental, ya que no se pueden identificar.</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 peticionarios hagan uso de otros mecanismos (tutela) para obtener pronuncia-miento de la entidad.</p>	<p>La Coordinadora de Administración Documental informó que, se continúa sensibilizando sobre la óptima gestión de los documentos radicados y asignados, sin embargo, la alta rotación de personal hace que se pierda el conocimiento adquirido.</p> <p>Del mismo modo comunicó que varias territoriales reportaron daños en sus escáneres, que requieren recursos financieros para solucionar la situación.</p> <p>Por lo expuesto, 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>La Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano informó que continúa con las capacitaciones sobre la identificación adecuada el número de radicado de ingreso al generar respuestas a través del aplicativo, para que se produzcan los radicados conciliados con lo generados al ingreso de las solicitudes.</p> <p>Sin embargo, se continúan evidenciando 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>Los informes publicados en la Página Web del Ministerio del Trabajo correspondientes al primer y segundo trimestre de 2023 contienen el total de llamadas atendidas, así como las abandonadas.</p> <p>Se implementó 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, que en informes anteriores se habían efectuado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>El Gestor Documental no presenta mejoras en la identificación de las solicitudes radicadas, lo que dificulta el trabajo de seguimiento de la Oficina de Control Interno, lo que conllevó que no se adelantara evaluación de las peticiones del Gestor Documental, del segundo semestre de 2022.</p> <p>Por lo anterior, se mantiene la información reportada en la vigencia anterior informando que 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.</p> <p>De otra parte, se informó que se adelantaron mejoras en la herramienta las cuales actualmente están en pruebas por parte de ETB para hacer la entrega oficial de éstas, sin que a 31 de marzo de 2023 se presente un resultado diferente.</p> <p>Por lo expuesto, se mantiene la recomendación.</p>

Recomendación OCI	Seguimiento
<p>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.</p> <p>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.</p>	
<p>En la en la Suite Visión Empresarial se evidenció que hay manuales y procedimientos que presentan fecha de creación superior a 3 años, por lo que se recomienda revisar los que requieren ser actualizados, si hay lugar a ello, para que exista coherencia con los documentos recientemente oficializados (Política de Servicio al Ciudadano y Manual de Servicio a la Ciudadanía).</p>	<p>Se constató que la <i>Guía metodológica para la medición, análisis, evaluación y seguimiento de la percepción de las partes interesadas</i> (Código: GSC-G-01 - Versión 1 - Dic. 28 de 2018) fue reemplazada por el Manual de Servicio a la Ciudadanía (Código: GSC-ODI-SGSC-03 -Versión 1 – del 21 de diciembre de 2022).</p> <p>Los 7 documentos (1 guía, 2 instructivos, 4 procedimientos) se encuentran en proceso de ajuste.</p> <p>Por lo expuesto, se mantiene la recomendación, hasta tanto no se oficialicen en el Sistema Integrado de Gestión.</p>

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Resultado del seguimiento a la atención del Ministerio del Trabajo dada a las QRSD (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), interpuestas por los ciudadanos en el Primer Semestre de 2023, se concluye lo siguiente:

- El número de solicitudes recibidas por los canales establecidos fue:

Canal de Atención	Peticiones Recibidas		Variación		
	II Semestre 2022	I Semestre 2023	Cantidad	%	
Virtual	21.546	26.939	5.430	25%	▲
Presencial	94.539	109.326	14.787	16%	▲
Escrito	116.881	132.504	15.623	13%	▲
Telefónico	171.457	191.649	20.192	12%	▲
Total	404.423	460.455	56.032	14%	▲

- En el sistema SISECI no es posible finalizar las solicitudes ya que la opción establecida es la de archivar la cual no es funcional, lo cual genera que los reportes arrojados por el sistema no reflejen la realidad de las gestiones, ya que las archivadas aparecen como “En Trámite”. Razón por la cual **se recomienda** analizar la situación presentada, entre los Grupos de Gestión Documental, Atención al Ciudadano y Soporte Informático, en aras de dar una solución definitiva, de tal manera que el aplicativo refleje la gestión adelantada.
- No se está dando respuesta oportuna a las QRSD que ingresan por el Canal Virtual incumpliendo el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, a saber:

Asignaciones	QRSD	Con Respuesta		Sin Respuesta	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel Central	199	144	53%	55	20%
Nivel Territorial	73	54	20%	19	7%
Total	272	77	73%	74	27%

Lo anterior, conllevó a que se materializara el riesgo: *"No gestionar de manera oportuna y clara las solicitudes y consultas realizadas por las partes interesadas del Ministerio, relacionadas con la información general sobre lo misional, funciones, trámites, normatividad vigente, procesos, procedimientos y mecanismos de participación ciudadana"*, del Mapa de Riesgos de Gestión de la Entidad (Código: CMC-MR-02 -Versión 17, del 02 de marzo de 2023).

Por lo expuesto, **se recomienda** continuar con la sensibilización a los funcionarios y contratistas responsables de las peticiones, sobre la importancia de la atención oportuna de las PQRSD, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción, así como reiterar la importancia de dar cumplimiento a la Circular 016 del 9 de febrero de 2021, y a la Circular 052 de 2023, emitidas por la Secretaria General, las cuales fijan lineamientos para dar respuesta a las QRSD que llegan al Ministerio.

- Se identificaron 127 (46%) de 272 solicitudes que fueron asignadas a los responsables de atenderlas con más de 4 días hábiles posterior a su radicación (75 entre 4 y 10 días hábiles y 52 con más de 10), lo que originó que se restara tiempo para dar contestación y en algunos casos que la respuesta al peticionario incumpliera los 15 días hábiles legales, por lo tanto, **se recomienda** implementar mecanismos de seguimiento y control periódico con el fin de evitar incumplimientos y dar satisfacción óptima a la ciudadanía.