



SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS QRSD DEL MINISTERIO DEL TRABAJO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2022 -

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), que dictó normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción; y la efectividad del control de la gestión pública, la Oficina de Control Interno incluyó en el Plan Anual de Auditoría 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 segundo semestre de 2022.

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.

Para adelantar el presente seguimiento, se tuvo en cuenta las QRSD del periodo 1° de julio a 31 de diciembre de 2022, 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 30 de marzo 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 08SI202315000000003766 del 23 de febrero 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 en el segundo semestre de 2022, su estado y fecha de respuesta. A continuación se presentan los resultados de la labor adelantada:

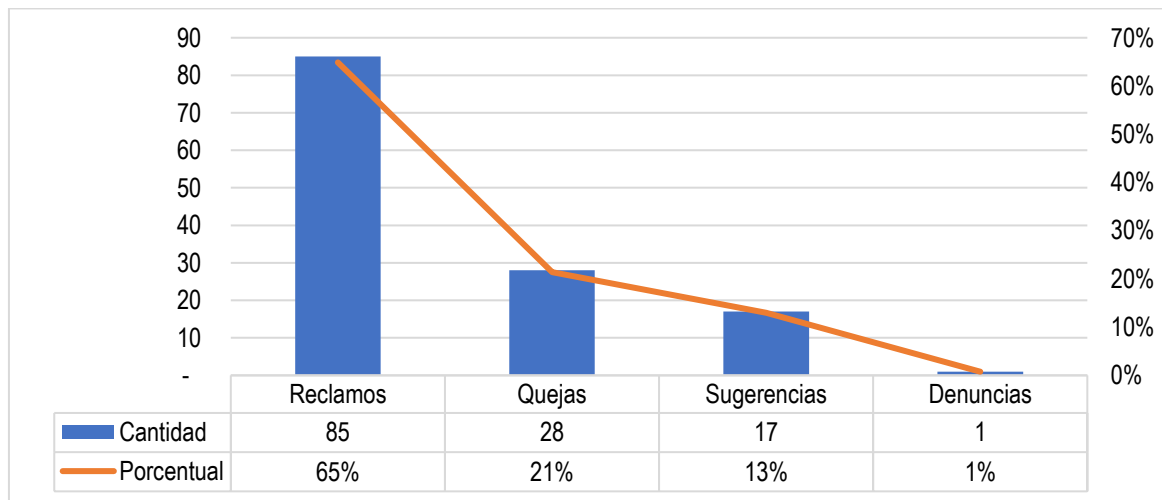
2.1. CANAL VIRTUAL

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 01 de marzo de 2023, en donde se evidencia que ingresaron 21.546 peticiones, como se relacionan en la siguiente tabla:



Tipo	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	21.415	99,39%
Reclamos	85	0,39%
Quejas	28	0,13%
Sugerencias	17	0,08%
Denuncias	1	0,00%
Total	21.546	100%

Para el análisis de las QRSD, se verificó en el sistema SISECI 131 solicitudes correspondiente a 85 Reclamos, 28 Quejas, 17 Sugerencias y 1 Denuncia, así:



Al respecto, **se constató** que en el sistema el 95% de las solicitudes (125) se encuentran en estado “En Trámite” y el 5% (6) cerradas. Al indagar con Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano sobre el particular, informó 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 debido a 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 ya que las peticiones que cuentan con respuesta continúan con estado “En trámite” y no “Cerradas”.

De otra parte, se analizaron las 131 solicitudes **evidenciando** que el 59% (77) cuentan con respuesta y 41% (54) no, están fuera de término incumpliendo 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.*). A continuación, se presentan las áreas y territoriales que tenían a cargo las solicitudes:

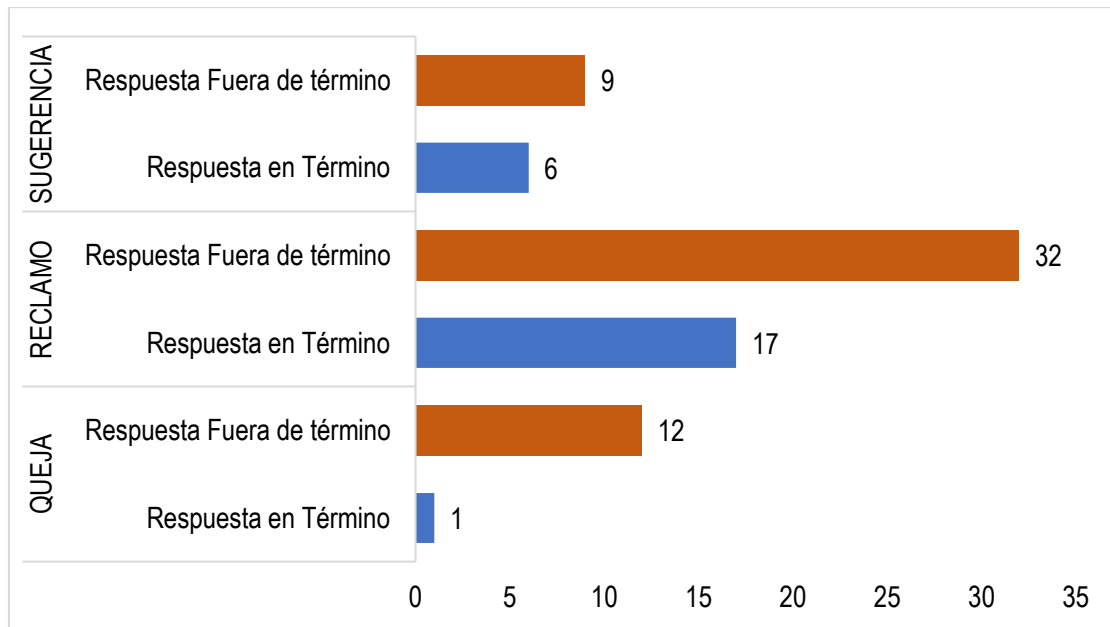
Área/Territorial	Cantidad	Con respuesta	Sin respuesta
Grupo de Atención al Ciudadano - Sin Delegar	3		3
Despacho del Ministro	1	1	
Despacho del Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección	1	1	
Dirección de Derechos Fundamentales del Trabajo	1	1	
Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo	1	1	



Área/Territorial	Cantidad	Con respuesta	Sin respuesta
Grupo de Archivo Sindical	4	3	1
Grupo de Atención al Ciudadano	19	18	1
Grupo de Convenios Internacionales	5	3	2
Grupo de Gestión de la Política de Formación Para el Trabajo	3	3	
Grupo de Medicina Laboral	1	1	
Grupo de Promoción y Prevención	2	1	1
Grupo de Análisis y Monitoreo de la información de Riesgos Laborales	2	2	
Grupo de Comunicaciones	1	1	
Grupo de Gestión de Políticas Activas de Empleo	1	1	
Grupo Para La Gestión del Entrenamiento y Análisis de La Inspección del Trabajo	1	1	
Grupo Interno de Trabajo Unidad de Investigaciones Especiales	1	1	
Oficina de Control Interno Disciplinario	22	11	11
Subdirección de Pensiones Contributivas	1		1
Subdirección de Subsidios Pensionales Servicios Sociales Complementarios y Otras Prestaciones	2	2	
Amazonas	1		1
Antioquia	4	2	2
Atlántico	3	2	1
Barrancabermeja	1	1	
Bogotá	37	13	24
Boyacá	1	1	
Buenaventura	2	1	1
Cundinamarca	3		3
Guajira	1		1
Huila	1		1
Meta	1	1	
Nariño	1	1	
Risaralda	1	1	
Urabá Apartadó	1	1	
Valle Del Cauca	1	1	
Total	131	77	54



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



De lo expuesto, **se colige** que 53 de 77 (69%) fueron contestadas fuera del término legal establecido (entre aproximadamente 16 y 110 días hábiles), conllevando a la materialización del riesgo: "Dar respuesta fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente". En el mismo sentido, **se evidenció** que este riesgo no se encuentra en el Mapa de Riesgos Institucional.

Frente a las 54 solicitudes sin respuesta, 32 son reiteraciones de solicitudes no resueltas y 2 tienen radicados errados, así:

Tipo	Área/Territorial	Reiteradas	Radicado Errado
Queja	Sin Delegar	1	
	Oficina Control Interno Disciplinario	4	
Reclamo	Grupo de Promoción y Prevención	1	1
	Grupo Atención al Ciudadano	1	
	Grupo Convenios Internacionales	2	
	Antioquia	1	
	Bogotá	20	1
	Cundinamarca	2	
Total		32	2

Sobre el particular, **se evidenció** que algunos usuarios solicitaron dar respuesta a radicados de días y hasta meses anteriores que no fueron atendidos, como sucedió con el radicado 02EE202241060000073466 del 05 de diciembre de 2022 trasladado el 14 de diciembre (8 días después) a la Dirección Territorial de Bogotá, cuyo requerimiento se había efectuado en el radicado 05EE2022721100000018135 del 23 de mayo de 2022, que no había contestado, conllevando a una espera mayor de 7 meses para poder tener una respuesta.



En cuanto a las dos peticiones que presentan **error de radicación** corresponden a reclamos, a saber:

- Radicado 02EE202241060000075018 del 12 de diciembre de 2022: El documento de respuesta no posee el número, toda vez que presenta error de sistema. Al indagar con el Grupo de Archivo Sindical, informó que si bien el sistema presentó error al momento de generar el radicado, la respuesta fue enviada al peticionario vía correo electrónico el 21 de diciembre, dando cumplimiento a los tiempos de respuesta.
- Radicado 02EE202241060000040877 del 18 de julio de 2022: En el SISECI se adjuntó un documento de respuesta que no se ajusta a la solicitud del usuario, ya que el destinatario y el email aparecen como “xxxx. Al respecto, la DT Bogotá informó que se generó respuesta el 13 de septiembre, la cual no fue reclamada por el peticionario, por lo tanto expiró.

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, **corroborando** lo siguiente:

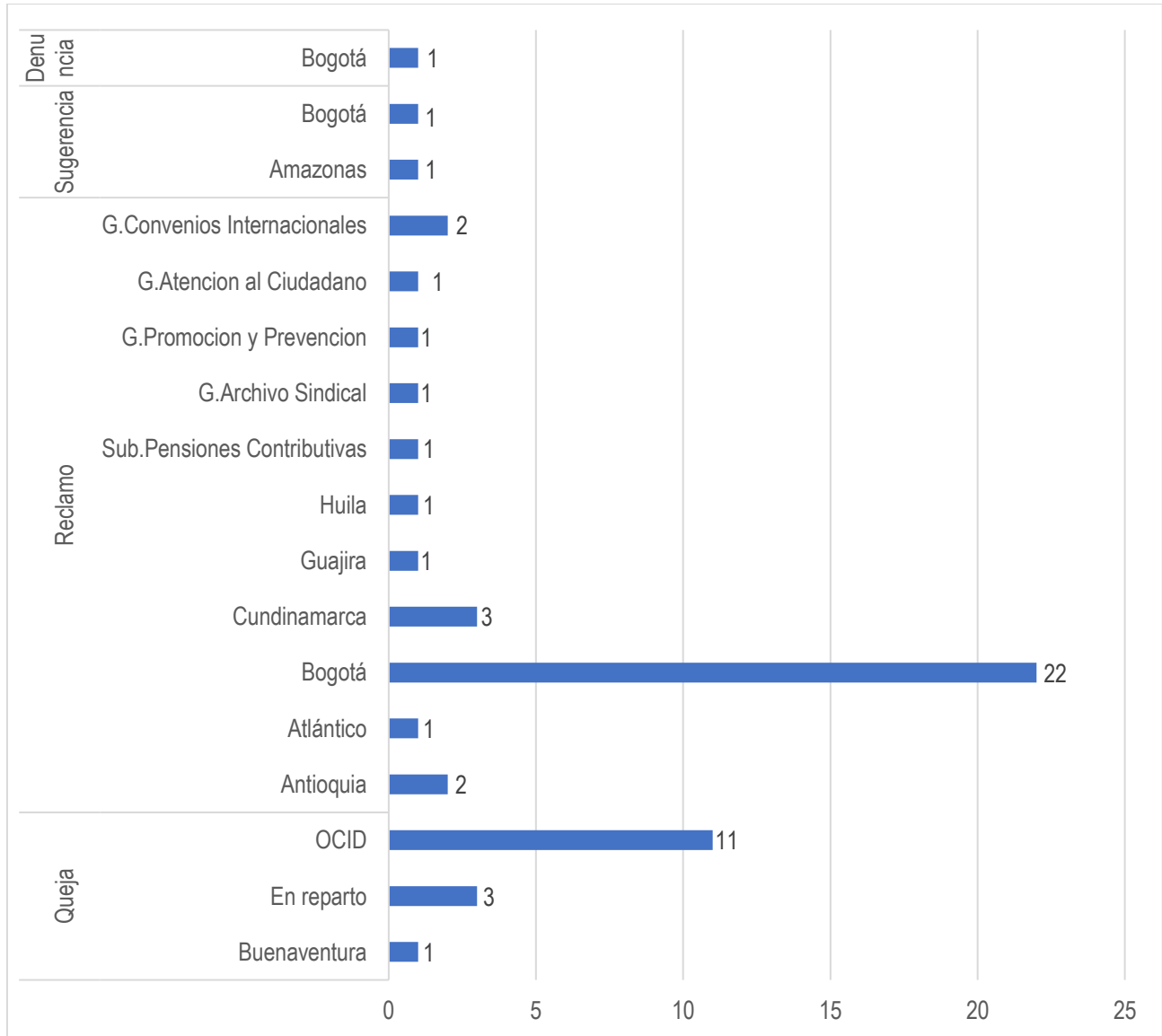
Días Hábiles	Cantidad
Entre 1-3	71
Entre 4-10	51
Más de 10	9
Total	131

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.

En el mismo sentido, dentro de las peticiones que no se ha tramitado **se observaron** 3 radicados con Subestado “*En reparto*”. Al indagar sobre el particular con el Grupo de Atención al ciudadano, manifestaron por correo electrónico del 28 de marzo de 2023, que “*Revisadas las peticiones que se encuentran en la bandeja de asignación, se evidencia que las peticiones 02EE202241060000074280, 02EE202241060000074271 y 02EE202241060000074268 presentan error y no se permiten gestionar, por lo que, con la información bajada por la mesa de ayuda, se crearon unas nuevas peticiones*”. Se aclara que éstas tres quejas tienen fecha de radicado del 8 de diciembre de 2022, es decir, se encuentran fuera de término para trámite y sin respuesta.

De 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...*”.

De otra parte, el 24 de marzo vía correo electrónico, para las 54 QRSD que aparecían sin trámite en el SISECI, se solicitó a las dependencias de Nivel Central y a las Territoriales responsables informar sobre el trámite adelantado, constatando lo siguiente:



A continuación se presenta el detalle:

• **Denuncia:**

Radicado	Dependencia	Cantidad	Seguimiento OCI
02EE2022410600000060534 del 6 de octubre	DT Bogotá	1	No hay respuesta.

• **Sugerencias:**

Radicado	Dependencia	Cantidad	Seguimiento OCI
02EE2022410600000069590 del 18 de noviembre	DT Bogotá	1	No hay respuesta
02EE2022410600000047886 del 16 de agosto	DT Amazonas	1	No hay respuesta



• **Quejas:**

Radicado	Dependencia	Cantidad	Seguimiento OCI
1. 02EE2022410600000074280 del 12 de agosto 2. 02EE2022410600000074271 del 12 de agosto 3. 02EE2022410600000074268 del 12 de agosto	DT Bogotá	3	Se encuentran en el Subestado "En Reparto" por parte del Grupo de Atención. El grupo de Atención al Ciudadano informó que las solicitudes presentaron error por lo que hubo necesidad de crearlas nuevamente el 27 de marzo de 2023.
1. 02EE2022410600000044170 del 02 de agosto 2. 02EE2022410600000050048 del 24 de agosto 3. 02EE2022410600000058967 del 29 de septiembre 4. 02EE2022410600000058966 del 29 de septiembre 5. 02EE2022410600000064675 del 26 de octubre 6. 02EE2022410600000064653 del 26 de octubre 7. 02EE2022410600000064652 del 26 de octubre 8. 02EE2022410600000064649 del 26 de octubre 9. 02EE2022410600000065636 del 01 de noviembre 10. 02EE2022410600000068034 del 11 de noviembre 11. 02EE2022410600000070176 del 22 de noviembre	Oficina de Control Interno Disciplinario	11	En la respuesta dada al correo del 24 de marzo se determinó que incumplieron los términos para atender las solicitudes, ya que contestaron el 28 de marzo de 2023, en desarrollo del presente seguimiento.
02EE2022410600000042712 del 26 de julio	OE Buena-ventura	1	Se recibió respuesta de la territorial informando que la solicitud está asignada a un funcionario que falleció, por lo que no se ha atendido. Al consultar con la Coordinadora de Atención al ciudadano informó que ya se solicitó a la mesa de ayuda que retiren el nombre del funcionario del sistema SISECI.

• **Reclamos:**

Radicado	Dependencia	Cantidad	Seguimiento OCI
1. 02EE2022410600000045508 del 08 de agosto 2. 02EE2022410600000038745 del 08 de julio	DT Antioquia	2	En la respuesta dada al correo del 24 de marzo, se determinó que incumplieron los términos para atender las solicitudes, ya que contestaron la solicitud 45508 el 27 de marzo de 2023, en desarrollo del presente seguimiento. La 38745 no ha sido tramitada.



Radicado	Dependencia	Cantidad	Seguimiento OCI
02EE202241060000047723 de agosto 16	DT Atlántico	1	Contestaron el 27 de marzo de 2023, en desarrollo del presente seguimiento, incumpliendo el término para dar respuesta.
1. 02EE202241060000038769 del 08 de julio 2. 02EE202241060000042572 del 26 de julio 3. 02EE202241060000047451 del 12 de agosto 4. 02EE202241060000053056 del 06 de septiembre 5. 02EE202241060000054108 del 09 de septiembre 6. 02EE202241060000056826 del 21 de septiembre 7. 02EE202241060000057084 del 22 de septiembre 8. 02EE202241060000057771 del 26 de septiembre 9. 02EE202241060000058587 del 28 de septiembre 10. 02EE202241060000058588 del 28 de septiembre 11. 02EE202241060000060518 del 06 de octubre 12. 02EE202241060000065700 del 01 de noviembre 13. 02EE202241060000065833 del 01 de noviembre 14. 02EE202241060000066925 del 07 de noviembre 15. 02EE202241060000068741 del 16 de noviembre 16. 02EE202241060000071405 del 25 de noviembre 17. 02EE202241060000073163 del 02 de diciembre 18. 02EE202241060000073270 del 05 de diciembre 19. 02EE202241060000073312 del 05 de diciembre 20. 02EE202241060000073385 del 05 de diciembre 21. 02EE202241060000073466 del 05 de diciembre	DT Bogotá	21	No hay respuesta.



Radicado	Dependencia	Cantidad	Seguimiento OCI
<ol style="list-style-type: none"> 02EE202241060000046198 del 09 de agosto 02EE202241060000041125 del 19 de julio 02EE202241060000073261 del 05 de diciembre 	DT Cundinamarca	3	El radicado 46198 se encuentra en trámite. El 41125 se respondió el 3 de febrero de 2023, sin embargo, la respuesta se radicó en el SISECI del 27 de marzo. Para el radicado 73261 se presentó un error en sistema, el cual se reportó a la mesa de ayuda el 27 de marzo de 2023, en desarrollo del presente seguimiento, incumpliendo el término para dar atender la solicitud.
02EE202241060000077787 del 26 de diciembre	DT Guajira	1	Dieron respuesta a la solicitud el 24 de marzo de 2023, en desarrollo del presente seguimiento, incumpliendo el término para contestar.
02EE202241060000039499 del 12 de julio de 2022	DT Huila	1	Respondieron el 27 de marzo de 2023, en desarrollo del presente seguimiento, incumpliendo el término para dar atender la solicitud.
02EE202241060000075761 del 14 de diciembre	Subdirección de Pensiones Contributivas	2	Incumplieron los términos para atender las solicitudes, ya que contestaron el 27 de marzo de 2023, en desarrollo del presente seguimiento.
02EE202241060000065686 del 01 de noviembre	Grupo de Promoción y Prevención		No hay respuesta
02EE202241060000060543 del 06 de octubre	Grupo de Atención al Ciudadano	1	Se remite respuesta posterior a al análisis de la base de datos, con fecha de salida de marzo 27 de 2023.
<ol style="list-style-type: none"> 02EE202241060000041914 del 22 de julio 02EE202241060000056397 del 20 de septiembre 	Grupo de Convenios Internacionales	2	Dieron respuesta al correo del 24 de marzo de 2023, informando que se contestó el 27 de julio y el 06 de octubre de 2022, respectivamente. Se precisa que las comunicaciones correspondían a reiteraciones, por lo que se decidió archivar los expedientes.

2.2. CANAL ESCRITO

Al respecto, **se reitera** que se debe actualizar la información de la página Web del Ministerio del Trabajo en donde se informa que no se está realizando atención presencial por motivos de la Emergencia sanitaria generada por la Covid-19, lo que puede generar confusión a la población, entendiéndose que el Gobierno Nacional ordenó el levantamiento de las medidas restrictivas a partir del 30 de junio de 2022, lo anterior genera confusión para los usuarios que desean acercarse a las Territoriales para radicar las solicitudes.

2.3. 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 del examen efectuado a los informes del tercer y cuarto trimestre:

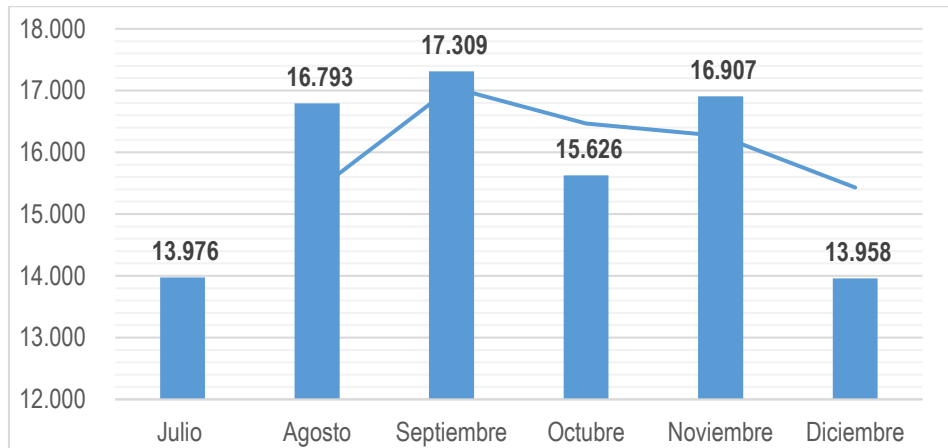
- **CANAL PRESENCIAL**

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 precisa que, 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. De acuerdo con los informes analizados se atendieron 94.539 solicitudes, incrementado la atención presencial en un 11% en comparación con el primer semestre de 2022.



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.

Finalmente, se **sugiere** atender la solicitud realizada en el informe anterior, en cuanto a la actualización de los parámetros establecidos para la atención de del Canal Escrito, toda vez que se mantiene alerta por la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19, lo que puede generar confusión entre la población.

• CANAL TELEFÓNICO

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 opción 2. En los informes analizados se observó que se incrementó en un 25% las solicitudes, ya que se atendieron 171.457, frente a 137.427 del primer 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, se evidenció en los informes analizados que incluyen el total de llamadas atendidas por el Contact Center del primer nivel y por Click to Call, sin embargo, no se cuenta con la información de las llamadas no atendidas para determinar el % de nivel de atención y % de nivel de abandono que presenta el canal telefónico, razón por la cual **se reitera la recomendación** de reflejar los resultados en los informes generados para este canal.



3. GESTIÓN DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Al respecto, en el segundo semestre de 2022, la dependencia propició la estructuración y aprobación de la Política de Servicio a la Ciudadanía, oficializada en el Sistema Integrado de Gestión (Código: GSC-ODI-SGSC-02, versión 1 del 29 de septiembre de 2022), la cual establece y define la estrategia y lineamientos generales, para permitir la satisfacción de las necesidades y requerimientos de las partes interesadas y demás grupos de valor. Lo anterior, a partir de la calidad, oportunidad, efectividad y excelencia del servicio; generando canales de comunicación y participación eficaces; propiciando condiciones de plena confianza y transparencia, con la participación de la ciudadanía y articulada con las entidades del Sector Trabajo.

Adicional se elaboró el Manual de Servicio a la Ciudadanía (Código: GSC-ODI-SGSC-03, versión 1 del 21 de diciembre de 2022) que se constituye en un instrumento de cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia, Artículo 2, que destaca el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado.

No obstante lo anterior, **se constató** que existen manuales y procedimientos publicados en la Suite Empresarial, que presentan fecha de creación superior a 3 años, los cuales requieren ser analizados y actualizados si hay lugar a ello, para que exista coherencia con los documentos recientemente oficializados, a saber:

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
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.



Nombre del documento	Código y fecha	Objetivo
Protocolos para la atención y servicio al ciudadano	Código: GSC-OD-01 Versión 2.0 Fecha: nov. 11 de 2016	Con el propósito garantizar la implementación y permanencia de una cultura de servicio al ciudadano con calidad, excelencia y en pro del desarrollo de los objetivos misionales de la Entidad surge la necesidad de brindar orientación y atención oportuna e inmediata al ciudadano
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.

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

En el informe 2022-66-ARL del 19 de septiembre de 2022, correspondiente al seguimiento del Primer Semestre de 2022, se presentaron seis (6) 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, emitida por la Secretaría General, que fijó los lineamientos para dar respuesta a las PQRSD que llegan al Ministerio, la cual continúa vigente. Adicionalmente, Secretaría General envió un memorando el 14 de septiembre de 2022 a los responsables de dar respuesta, solicitando definir un plan de mejoramiento para atender los radicados del Gestor Documental y del SISECI, pendientes de contestar que se encontraban fuera del término establecido. 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 mantiene la recomendación , toda vez que se evidenció que se siguen presentando errores reiterativos en la gestión de las QRSD en los aplicativos dispuestos por la entidad.



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. Por lo expuesto, se mantiene la recomendación</p>
<p>Respecto a la pérdida de información dada por la no digitalización de la información, realizar una campaña de sensibilización para que las Dependencias del Nivel Central, Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales identifiquen aquellas peticiones que han sido asignadas en el Gestor Documental, pero que desconocen su contenido o que no cuentan con los soportes, para que se dé trámite en el menor tiempo posible y en aras de evitar que los peticionares hagan uso de otros mecanismos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.</p>	<p>Se mantiene el seguimiento de la vigencia anterior donde la Coordinadora de Administración Documental informó que se continúa sensibilizando sobre la óptima gestión de los documentos radicados y asignados a cada área. Del mismo modo comunicó que varias territoriales reportaron daños en sus escáneres, que requieren recursos financieros para solucionar la situación. 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 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 solicitudes. 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>No se han incluido en los reportes las sugerencias 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, que en informes anteriores se habían efectuado:</p> <ul 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. iii. Modificar el aplicativo para que los documentos que sean de apoyo, copias, de tipo informativo o que estén 	<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. 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. 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. Por lo expuesto, se mantiene la recomendación.</p>



Recomendación OCI	Seguimiento
<p>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>	

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 Segundo Semestre de 2022, se concluye lo siguiente:

- El número de solicitudes recepcionadas por los canales establecidos, fue:

Canal de Atención	Solicitudes Recepcionadas en el 2022		Variación		
	I Semestre	II Semestre	Cantidad	%	
Escrito	107.401	116.881	9.480	9%	▲
Virtual	20.380	21.546	1.166	6%	▲
Presencial	85.466	94.539	9.073	11%	▲
Telefónico	137.427	171.457	34.030	25%	▲
Total	350.674	404.423	53.749	15%	▲

- En el sistema SISECI no es posible finalizar las solicitudes ya que la opción establecida es la de archivar, y esta opción 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 a la entidad incumpliendo el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, lo que se evidencia con el aumento de las peticiones radicadas en la Entidad, a saber:



Asignaciones	QRSD	Con Respuesta		Sin Respuesta	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Nivel Central	72	52	40%	20	15%
Nivel Territorial	59	25	19%	34	26%
Total	131	77	59%	54	41%

Lo anterior, conllevó a que se materializara el riesgo: "Dar respuesta fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente". Se precisa que este riesgo no se encuentra en el Mapa Institucional, por lo que **se recomienda** analizar la viabilidad de incluirlo y definir los controles correspondientes, ya que es un tema transversal a la Entidad, tanto a nivel Central y como territorial.

Así mismo, 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.

- Se identificaron 60 (46%) de 131 solicitudes que fueron trasladadas a los responsables de atenderlas con más de 4 días hábiles posterior a su radicación (51 entre 4 y 10 días hábiles y 9 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.
- En relación con el 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 que **se recomienda** adelantar las gestiones del caso.
- 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).