

 <b>MINTRABAJO</b>	<b>PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SIG</b> <b>FORMATO ACTA DE REUNIÓN</b>	Código: CMC-F-05
		Versión: 5.0
		Fecha: Septiembre 14 de 2018
		Página 1 de 2

## 1. DATOS GENERALES

### Acta de reunión No. 7

<b>Fecha de reunión:</b>	05/05/2020	<b>Sitio de reunión:</b>	Microsoft Teams (COVID-19)
<b>Hora:</b>	9:00 am	<b>Convoca:</b>	Jefe Oficina de Control Interno
<b>Tema:</b>	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno		
<b>Objetivo:</b>	Dar cumplimiento al Artículo 2.2.21.1.5. del Decreto 1083 de 2015-Único Reglamentario del Sector Función Pública.		

## 2. AGENDA DE REUNIÓN

1. Aprobación del Acta Anterior
2. Estados Financieros del Ministerio del Trabajo a 31 de diciembre de 2019, de acuerdo con lo establecido en Artículo 2.2.21.1.6 del Decreto 1083 de 2015 (Funciones del Comité).
3. Monitoreo de la aplicación de la Política de Administración del Riesgo, según lo exigido en el FURAG.
4. Aprobación de la Política de Administración de Riesgos de la Entidad, según lo estipulado en el Artículo 2.2.21.1.6 del Decreto 1083 de 2015 (Funciones del Comité).
5. Informe de atención a las PQRSD por parte del Ministerio del Trabajo del segundo semestre de 2019 (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción)
6. Varios: Modificación Plan Anual de Auditoría 2020.

## 3. REVISIÓN DE ACTIVIDADES PENDIENTES

Actividad	Responsable	Fecha de Ejecución
Presentar los Estados Financieros del Ministerio del Trabajo, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 648 de 2017 (funciones del Comité).	Subdirección Administrativa y Financiera	05 de mayo de 2020 (Tema de la presente reunión)
Presentar el monitoreo frente a la aplicación de la Política de Administración del Riesgo para el Próximo Comité de Coordinación de Control Interno.	Oficina Asesora de Planeación	05 de mayo de 2020 (Tema de la presente reunión)
Presentar el informe de atención a las PQRSD del primer semestre (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción)	Oficina de Control Interno	05 de mayo de 2020 (Tema de la presente reunión)
Memorando para las áreas y/o DT con acciones incumplidas de los Planes de Mejoramiento.	Secretaría General	Junio de 2020
Inclusión de Planes de Mejoramiento en el formato de paz y salvo	Secretaría General y Oficina Asesora de Planeación	Junio de 2020

**NOTA:** Debido a la contingencia por la emergencia sanitaria del COVI-19, esta reunión se realizó a través de la App Microsoft Teams, a la que concurrieron todos los miembros del Comité, razón por la cual no posee listado de asistencia.



#### 4. DESARROLLO DE LA AGENDA

##### 1. APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR

La Doctora Marisol Tafur Castro, Jefe de la Oficina de Control Interno, comunicó acerca de la normatividad que rige el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y su dinámica, así mismo, efectuó un recuento de lo tratado en la reunión del 20 de enero de 2020, considerando que la mayoría de los asistentes no se encontraban presentes, debido al cambio de administración.

En relación con la aprobación del acta del anterior Comité, el 3 de febrero se remitió por correo electrónico el proyecto de acta número 06 para aprobación a más tardar el 12 de febrero de 2019. Dado que no se recibieron comentarios se dio por aprobada.

##### 2. ESTADOS FINANCIEROS DEL MINISTERIO DEL TRABAJO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019<sup>1</sup>

Al respecto, se indicó que los archivos con la información detallada habían sido remitidos con anterioridad, por lo que la doctora Marisol propuso que la reunión se centrara en resolver inquietudes y tomar decisiones gerenciales, teniendo en cuenta la extensión de los temas a tratar.

Tomó la palabra el Doctor Orlando Quemba, Contador del Ministerio del Trabajo, indicando que los Estados Financieros consolidados están conformados por el Nivel Central, 33 Direcciones Territoriales, 3 Oficinas Especiales, 156 Inspecciones y 3 Fondos Especiales (Fondo de Solidad Pensional, FOPEP y Fondo de Riesgos Laborales). Aclaró que los estados financieros de la vigencia 2019 fueron preparados y registrados bajo las normas contables del Plan General de Contabilidad Pública de la Contaduría General de la Nación. Mediante la Resolución 5620 de diciembre de 2017, el Ministerio adoptó las políticas contables de las normas internacionales de contabilidad pública (NICSP).

A continuación, expuso acerca de los temas más críticos que deben ser de conocimiento de los miembros del Comité, toda vez que pueden ser objeto de objeciones por parte de la Contraloría General de la República.

- **Cuentas de inversión y cuentas por cobrar de fondos:** El doctor Quemba aclaró que son diversas las situaciones presentadas frente a las multas y sanciones que imponen los inspectores de las Direcciones Territoriales, por el incumplimiento de la seguridad social de las personas jurídicas y naturales registrada en la cuenta contable 1385 Deudas de Difícil Recaudo de los Fondo de Riesgos Laborales y el Fondo de Solidaridad Pensional. Las cuentas de Inversiones son 100% de los fondos y constituyen el portafolio de inversión mediante los diferentes canales. Las inversiones y las cuentas por cobrar de los fondos por valor de \$1,484,795 millones representa el 94,21% del balance consolidado.

Con las deudas de difícil recaudo, por valor de \$27.389 millones de los fondos, manifestó que para esto es necesario hacer un plan de trabajo entre la oficina jurídica del ministerio y los fondos para el cobro persuasivo y coactivo, con el fin de depurar este valor ya que es muy representativo en los estados financieros del Ministerio.

<sup>1</sup> Las presentaciones de los temas hacen parte integral del acta



La doctora Marisol, intervino y recordó que en el Ministerio existe el Comité de Saneamiento Contable, presidido por el Subdirector Administrativo y Financiero y donde asisten entre otros, el jefe de la Oficina Jurídica, además, señaló que desde su punto de vista, este Comité debería ser presidido por un nivel superior, en este caso la Secretaría General por ser la Ordenadora del Gasto y que las decisiones tomadas sobre el particular, se han demorado en ejecutar, seguramente por el temor y responsabilidad de depurar grandes cifras, no obstante, es impajaritable estas cuentas, máxime que es un compromiso con la Contraloría General de la República.

La jefe de la Oficina Jurídica manifestó que efectivamente faltó trámite de los actos administrativos para consolidar la decisión tomada por el Comité en la vigencia anterior, sin embargo, desde que tomó posición del cargo, se encuentra gestionando un plan de choque con la coordinadora del Grupo de Cobro Coactivo para poder realizar una propuesta al Ministro y a la Secretaria General frente a estas deudas de difícil recaudo.

Seguidamente la Doctora Marisol informó que la Resolución de conformación del Comité en comento fue modificada en diciembre 2019, que a su juicio presenta algunas inconsistencias que fueron plasmadas en un memorando remitido a la Ministra Alicia Arango, con copia a la Secretaría General y Oficina Jurídica, el cual reenviará para conocimiento y análisis de la nueva administración.

El Ministro indicó que le parece un tema bastante delicado y solicitó la intervención inmediata de la jefe de la Oficina Jurídica y de la Secretaria General, junto con un plan de acción para futuros eventos.

- **Incapacidades.** El coordinador del Grupo de Contabilidad informó que el cobro de las incapacidades ante las EPS a la fecha asciende a \$1182 millones de pesos, que en su mayoría corresponde a deudas mayores de 3 años que se encuentran prescritas, algo similar a lo sucedido con el ítem anterior; así mismo, manifestó que a 31 de diciembre de 2019 se tomó la decisión de realizar el deterioro de la cuenta con el propósito de mostrar la realidad en los Estados Financieros. La Secretaria General, comunicó que hasta hace muy poco fue creado el grupo de incapacidades y que uno de los objetivos es recuperar los dineros generados por incapacidades; antes de su creación el tema no contaba con un responsable específico.

La doctora Marisol indicó que en junio de 2019 la Oficina de Control Interno realizó un seguimiento al tema y producto de ello evidenció la principal limitante era que existía una desarticulación entre las áreas que participaban en la recuperación de las incapacidades. Resultado de dicho seguimiento surgió un Plan de Mejoramiento, que se encuentran en ejecución, resaltando que en octubre de 2019 se formalizó un procedimiento que estableció, entre otros aspectos, las responsabilidades de las diferentes dependencias.

- **Proyecto Ministerios – Agencia Virgilio Barco:** El doctor Quemba informó que en la cuenta relacionada con el proyecto de construcción de la sede del Ministerio del Trabajo con la Agencia Virgilio Barco, la cual presenta la siguiente ejecución de recursos:

CONCEPTO	VALOR
Aporte diciembre 2013	19,910 millones
Menos Compra de Terrenos	7,980 millones
Menos Construcciones en Curso	9,164 millones
Más Rendimientos Financieros	3,428 millones
<b>Saldo proyecto a diciembre 2019</b>	<b>6,194 millones</b>

Aclaró que el concepto “Construcciones en curso” corresponde a pagos que comprenden: Diseño arquitectónico del edificio, licencias urbanísticas, demoliciones y cerramiento, honorarios de abogados, comisiones fiduciarias y consultoría para estructuración. También Indicó que para este año se están reevaluando los costos requeridos, pues aún no se ha realizado la obra, solo se encuentra el terreno.

- **Demandas en contra del Ministerio:**

CONCEPTO	VALOR
Pretensiones	578,248 millones
Provisión Contable	94,330 millones
<b>Total de Demandas en Contra del Ministerio</b>	<b>672,578 millones</b>

Se señaló que mensualmente el Grupo de Contabilidad concilia contablemente esta información conforme a lo presentado por la Oficina Asesora Jurídica, con el propósito de detectar las variaciones de la cuenta, Sobre el particular, el Ministro solicitó a la Oficina Jurídica un informe detallado de las demandas, junto con la trazabilidad año tras año. La Doctora Marisol, indicó que la Oficina de Control Interno evalúa el cumplimiento de la Política de daño antijurídico del Ministerio en las Direcciones Territoriales que son visitadas, sin embargo, por la emergencia COVID-19, no han podido dar continuidad a las programadas para la vigencia 2020.

- **Pago de pensiones:** El Doctor Quemba, expuso que el pago de pensiones representa el 91.38% del total del gasto del Ministerio, es decir, que la participación del nivel central es mínima.

CONCEPTO	VALOR
Colpensiones	\$ 9,909,319 Millones
FOPEP	\$10,107,562 Millones
<b>Total Pensiones</b>	<b>\$20,016,881 Millones</b>

### 3. MONITOREO DE LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

El Doctor Germán Insuasty, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, manifestó que en el primer trimestre de 2020 se adelantaron mesas de trabajo con los responsables de los procesos, con el fin de revisar y actualizar los Riesgos de Gestión, así mismo, se actualizó la Política de Administración de Riesgos de la entidad, con el fin de incorporar lo relacionado con los Riesgos de Corrupción.

De otra parte, señaló que la OAP se ha reunido con las áreas involucradas en el Mapa de Riesgos de la entidad para dar a conocer el aplicativo que se adquirió, que contempla un módulo para el monitoreo de los riesgos, tanto de gestión como de corrupción, lo cual permitirá llevar el control de estos, en forma más ordenada y sistémica. Precisó que por la situación de la emergencia sanitaria, el lanzamiento del aplicativo se encuentra aplazado, pero que ya se encuentra la información de los riesgos, que deben ser monitoreados en la primera semana de mayo, por los líderes de los procesos. En el mismo sentido, aseveró que con el aplicativo se espera mejorar la practicidad y seguimiento de los riesgos, que deben realizar las tres líneas de defensa.



Posteriormente, se presentaron los riesgos que actualmente se encuentran vigentes en la entidad, enfatizando que en calificación extrema o alta, por su alto impacto en caso de materializarse, solo se encuentran 3 riesgos de la Oficina Asesora Jurídica, aclarando, que la probabilidad de ocurrencia es baja. Igualmente comentó que la mayor parte de los riesgos del Ministerio se encuentran en calificación media y baja, lo que permite aseverar que la entidad ha logrado mantener controlados los riesgos.

Para concluir, el Doctor Germán, manifestó que para el segundo trimestre de 2020, se continuará con las asistencias técnicas para la actualización de los riesgos de corrupción de la entidad, que una vez finalizadas se procederá a actualizar y consolidar del Mapa de Riesgos de Corrupción, que será presentado a este comité para su aprobación.

Al respecto, la doctora Marisol, recordó que por Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno debe cuatrimestralmente evaluar la aplicación y efectividad de los controles del Mapa de Riesgos de Corrupción, evidenciando que el actual no cumple cabalmente con estos criterios, conllevando a que los informes de la vigencia anterior tuviesen las mismas observaciones y recomendaciones, por lo que el informe del primer cuatrimestre de 2020 estará enfocado a relacionar las actividades frente al tema, de la OAP y de la entidad en general, por lo que espera que para el siguiente seguimiento con corte al 30 de agosto pueda contar con el mapa actualizado, con el fin de realizar un seguimiento de mayor valor agregado frente a los controles que posee el Ministerio para mitigar los riesgos de corrupción.

Lo anterior, se fundamenta en que si bien la Oficina Asesora de Planeación realiza acompañamiento a las áreas frente al tema, a través de mesas de trabajo con los responsables, la primera línea de defensa (jefes y equipos de trabajo) no siempre comprenden la importancia de un mapa de riesgos que denote la realidad de cada proceso; adicionalmente, el mapa muestra que la mayoría de los riesgos se encuentran en una zona residual Baja, en la realización de las auditorias se ha denotado la materialización de estos.

Por lo expuesto, considera que las principales debilidades detectadas en los mapas de riesgos, tanto de gestión como de corrupción, se originan en un tema cultural que requiere trabajo mancomunado entre la OAP y la OCI, con el fin de cambiar el chip, en especial lo relacionado con el reporte de las materializaciones de los riesgos, enfocándolo al mejoramiento de la gestión a través del fortalecimiento de los controles y no como un acto que conlleva a sanciones legales únicamente.

#### **4. APROBACIÓN DE LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LA ENTIDAD.**

Continuó el jefe de la Oficina Asesora de Planeación, manifestando que la Política de Administración de Riesgos remitida con anterioridad a los miembros por correo electrónico, recopila lo establecido en la Guía del Departamento de la Función Pública-DAFP, aclarando que las modificaciones realizadas frente a la anterior política aprobada por el Comité, corresponden a lineamientos relacionados con los riesgos de Corrupción.

También informó la OAP ha venido trabajado desde la vigencia anterior con el fin de subsanar las debilidades evidenciadas en las calificaciones del Índice de Desempeño Institucional, resultantes de la implementación de las políticas MIPG en la entidad, en aras de dar cumplimiento a la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo que consiste en incrementar en 10 puntos la calificación de dicho Índice. Se precisa que se está a la espera de la emisión de la calificación de la vigencia 2019.

Con respecto a la aprobación de la política, el jefe de la Oficina Asesora de Planeación, con el propósito de optimizar el tiempo del Comité, propuso que se plantearan las inquietudes sobre la Política propuesta, para posteriormente someterla a votación para su aprobación; sin embargo, los miembros del Comité manifestaron que debido a la cantidad de trabajo generado por la emergencia sanitaria del COVID 19, no pudieron analizar en detalle la política, por lo que solicitaron que se amplíe el plazo para la votación y se realice a través de correo electrónico. Dicha solicitud fue aprobada por unanimidad, por lo que la OAP remitirá un correo especificando la fecha límite para comentarios, sugerencias y aprobación del documento.

## 5. INFORME DE ATENCIÓN A LAS PQRSD POR PARTE DEL MINISTERIO DEL TRABAJO DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

La Jefe de la Oficina de Control Interno, indicó que semestralmente la OCI realiza un seguimiento relacionado con la atención de las PQRSD en el Ministerio, en cumplimiento del estatuto Anticorrupción (Ley 1474), cuyo informe remite al Ministro con copia a la Secretaria General. Adicional, informó que uno de los aspectos para calcular del Índice de MIPG, es que el Comité conozca y decida sobre el estado de la atención y respuesta a los PQRSD.

A continuación la doctora Marisol presentó la información más relevante del informe del seguimiento efectuado al segundo semestre de 2019, a saber:

- El Ministerio cuenta con 4 canales de atención: escrito, virtual, presencial y telefónico, presentando para el segundo semestre las siguientes estadísticas:

CANAL DE ATENCIÓN	PETICIONES RECEPCIONADAS	MUESTRA SELECCIONADA	
		CANTIDAD	%
Escrito	130.861	13.269	10
Virtual	8.913	1.229	14
<b>SUBTOTAL</b>	<b>139.774</b>	<b>14.498</b>	<b>10</b>
Presencial	139.194		
Telefónico	291.774		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>430.968</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>570.742</b>		

Como se puede observar, la cantidad de peticiones es exorbitante para el recurso humano del Ministerio destinado para atenderlas, lo que conlleva a la constante materialización del riesgo: "No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio", toda vez que de la muestra analizada del canal escrito (13.269 de 63.573) el 4% (528) continúa apareciendo sin respuesta en el Gestor Documental. Lo mismo acontece con el canal virtual, en donde 57% (704) de las peticiones seleccionada (1.229 de 2348) se contestaron extemporáneamente o no se les había dado respuesta.

- La mayoría las solicitudes que se reciben por el Gestor Documental- Canal Escrito, corresponden a documentos de apoyo, solicitudes de Paz y Salvo, permiso de trabajo para menores y documentos que hacen parte de expedientes, es decir, que no requieren respuesta, no obstante, las dependencias no están cerrando o finiquitando la petición en el Gestor Documental; así mismo, cuando dan respuesta a un requerimiento no la están asociando con el radicado de ingreso, denotando una falta de cultura organizacional. Por lo que es importante fortalecer este aspecto de asociación y cierre de radicados, con el fin de garantizar que la información del aplicativo refleje la realidad de la gestión adelantada.

- El Gestor Documental no permite identificar las QRSD recibidas. Al respecto, la Coordinadora del Grupo de Gestión Contractual manifestó que el proceso de correspondencia está reglamentado por la Ley 594 de 2000 y vigilado por el Archivo General de la Nación, el cual no permite este tipo de clasificación.  
Sobre el particular, la Oficina de Control Interno no desconoce las directrices del Archivo General de la Nación para la radicación de las comunicaciones en la ventanilla; no obstante, se considera pertinente que el aplicativo Gestor Documental permita identificar las QRSD, con el fin de analizar el tratamiento que el Ministerio del Trabajo les da, facilitando la labor tanto de la persona que hace el traslado como de la dependencia que la recibe, así mismo, atender el interés de la ciudadanía. Adicionalmente, lo uno no riñe con lo otro, por el contrario, facilita la gestión y garantiza la satisfacción de la ciudadanía, fin último del servicio público.
- En el segundo semestre de 2019 se agendaron 18.821 citas, presentándose un incremento del 13% en relación con el primer semestre de 2019 (2.423), debido a que el contrato del operador del Contact Center inició el 11 de junio.
- En el canal telefónico se recibieron 291.774 llamadas, aumentando en un 79% (61.817) respecto del primer semestre de 2019 (229.957), toda vez que a partir de junio inició el contrato del nuevo operador del Contact Center.
- La mayoría de las Direcciones Territoriales y Dependencias del Nivel Central en reiteradas ocasiones solicitaron al Grupo de Atención al Ciudadano y enviaron correos a Helpepeople, para que les prestaran soporte, pues se siguen presentando casos reiterativos como: no aparecen en la bandeja, no son de competencia o no tienen información anexa para el respectivo trámite. Sin embargo, se continúa con las mismas problemáticas.

Posteriormente, se presentó al Comité un comparativo del comportamiento de la atención de las PQRSD de los canales escrito y virtual, entre el primer y segundo semestre de 2019, a saber:

#### Canal escrito (Gestor Documental)

PERIODO	TOTAL SIN RESPUESTA	MUESTRA VERIFICADA		SIN RESPUESTA Y/O FUERA DE TÉRMINO	(%)
		CANTIDAD	%		
<b>PRIMER SEMESTRE</b>	69.487	18.807	27	16.378	<b>87</b>
<b>SEGUNDO SEMESTRE</b>	63.573	13.269	21	528	<b>4</b>

Frente a este canal, es importante señalar que el despacho de la Ministra Alicia Arango adelantó varias gestiones durante el segundo semestre de 2019, dado el alto volumen que el Gestor Documental reflejaba de peticiones sin atender, lo cual contribuyó a que disminuyera ostensiblemente el porcentaje de peticiones sin respuesta o fuera de término.

#### Canal virtual (Aplicativo SISECI)

PERIODO	TOTAL SIN RESPUESTA	MUESTRA VERIFICADA		SIN RESPUESTA Y/O FUERA DE TÉRMINO	%
		CANTIDAD	%		
<b>PRIMER SEMESTRE</b>	2.372	1.227	52	1.127	<b>92</b>
<b>SEGUNDO SEMESTRE</b>	2.348	1.229	52	704	<b>57</b>



Frente al particular, el Ministro se mostró complacido y recalcó la importancia de continuar con las directrices de depuración de la información; así mismo indicó que para el primer semestre de 2020 se va a presentar un cambio significativo en la cantidad y tiempos de respuesta de las solicitudes, producto de la emergencia sanitaria que vive el país.

## 6. MODIFICACIÓN PLAN ANUAL DE AUDITORÍA 2020:

La doctora Marisol informó que el DAFP dio la instrucción a las OCI de analizar y actualizar los planes anuales de auditoría de la vigencia 2020, con el fin de incluir seguimientos a la normatividad emitida por Gobierno Nacional relacionada con la emergencia sanitaria del COVID-19, por lo cual a partir del mes de mayo se incluyeron actividades en el Plan de Auditoría programado, inicialmente para el Ministerio del Trabajo, a saber:

Nº	ACTIVIDAD/TEMA	NORMATIVIDAD
1	Seguimiento Lineamientos Gubernamentales COVID 19 en materia de Contratación Estatal	Decreto 440 Decreto 491 Decreto 537 Directiva 16 Circular Interna 019 Circular Interna 030 Circular Interna 036
2	Seguimiento Notificaciones y Comunicaciones de Actos Administrativos-COVID 19	Decreto 491 Resolución 876 de 2020
3	Seguimiento a Trabajo en Casa - COVID 19	Decreto 491 Resolución 407 Directiva 02 Circular Externa 18 Circular Interna 20 Circular Interna 21 Circular Interna 23 Memorando 5061
4	Seguimiento a lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales-COVID 19	Circular Externa 001
5	Seguimiento a Conciliaciones en las Direcciones Territoriales-COVID 19	Decreto 491
6	Seguimiento a Programa Colombia Mayor y Decretos en materia Pensional-COVID 19	Decreto 552 Decreto 553 Decreto 558 Decreto 565 Decreto 582 Resoluciones 880 y 882 Circulares 24 y 25

 <b>MINTRABAJO</b>	<b>PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SIG FORMATO ACTA DE REUNIÓN</b>	Código: CMC-F-05
		Versión: 5.0
		Fecha: Septiembre 14 de 2018
		Página 9 de 2

N°	ACTIVIDAD/TEMA	NORMATIVIDAD
7	Seguimiento a los lineamientos dados por el Viceministerio de Relaciones Laborales-COVID 19	Decreto 491 Decreto 488 Decreto 500 Resolución 784 Resolución 853 Circular Externa 22 Circular 017 Circular 021
8	Seguimiento al Aporte y Causación del Impuesto Solidario-COVID 19	Decreto 568 Circular 37
9	Seguimiento a la Atención y Respuesta a Peticiones-COVID 19	Decreto 491 Resolución 876
10	Verificación al reporte de la información sobre personal y costos de la planta de personal y la contratación por prestación de servicios de la vigencia 2019	Resolución 0065
11	Verificación de la atención al plan de transición de acceso a fuentes de información de forma periódica y en tiempo real, por parte de la Contraloría General de la República.	Circular 09

#### 5. ACTIVIDADES A REALIZAR

Actividad	Responsable	Fecha de Ejecución
Realizar votación de la Política de Administración de Riesgos.	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	20 de mayo 2020.
<b>Compromisos pendientes, acordados en el Comité del 20 de enero de 2020</b>		
Memorando para las áreas y/o DT con acciones incumplidas de los Planes de Mejoramiento.	Secretaria General	Junio de 2020
Inclusión de Planes de Mejoramiento en el formato de paz y salvo	Secretaria General y Oficina Asesora de Planeación	Junio de 2020

Siendo las 11:10 am se dio por terminada la sesión.



**MARISOL TAFUR CASTRO**  
 Jefe Oficina de Control Interno  
 Secretaria Técnica del Comité

Anexos: Presentaciones de los temas en PowerPoint, Estados Financieros y Política de Administración de Riesgos.

# COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

Mayo 2020



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

# Agenda

1. Aprobación del Acta Anterior
2. Estados Financieros del Ministerio del Trabajo a 31 de diciembre de 2019,, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 648 de 2017 (funciones del Comité).
3. Monitoreo de la aplicación de la Política de Administración del Riesgo, según lo exigido en el FURAG.
4. Aprobación de la Política de Administración de Riesgos de la Entidad, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 648 de 2017 (funciones del Comité).
5. Informe de atención a las PQRSD por parte del Ministerio del Trabajo del segundo semestre de 2019 (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción)
6. Varios
  - Modificación Plan Anual de Auditoría 2020.



# SUSTENTO LEGAL DE LOS TEMAS

TEMA	Sustento legal
Plan Anual de Auditoría de la Oficina de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El artículo 2.2.21.4.7. del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, estipula: “Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera.”.</li> <li>• En el mismo Decreto, en el Artículo 2.2.21.1.6 Funciones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno:               <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Aprobar el Plan Anual de Auditoría de la entidad presentado por el jefe de control interno o quien haga sus veces, hacer sugerencias y seguimiento a las recomendaciones producto de la ejecución del plan de acuerdo con lo dispuesto en el estatuto de auditoría, basado en la priorización de los temas críticos según la gestión de riesgos de la administración.</li> </ul> </li> </ul>
Política de Administración de Riesgos y Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el Artículo 2.2.21.1.6 del Decreto 1083 de 2015, establece como función del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>g. Someter a aprobación del representante legal la política de administración del riesgo y hacer seguimiento, en especial a la prevención y detección de fraude y mala conducta.</li> </ul> </li> </ul>
Estados Financieros del Ministerio del Trabajo a 31 de diciembre de 2019.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 648 de 2017 (funciones del Comité).</li> <li>• Medición del Desempeño Institucional y del Sistema de Control Interno-SCI a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG</li> </ul>
Informe de atención a las PQRSD por parte del Ministerio del Trabajo del segundo semestre de 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción</li> <li>• Medición del Desempeño Institucional y del Sistema de Control Interno-SCI a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG</li> </ul>



**GRACIAS**



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

# **SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**



**El empleo  
es de todos**

**Mintrabajo**

# MINISTERIO DEL TRABAJO – BALANCE CONSOLIDADO



# Estado Financieros



Los estados financieros del Ministerio de trabajo son preparados y registrados bajo las normas contables del Plan General de Contabilidad Pública de la Contaduría General de la Nación



Mediante de la resolución 5620 del 28 de diciembre del 2017, el ministerio adopta las políticas contables de las normas internacionales de contabilidad pública (NICSP), incluyendo los 3 fondos

# Cuentas de inversión y cuentas por cobrar de los fondos

- Las inversiones y las cuentas por cobrar por valor de \$1,484,795' millones de los fondos es el 94,21% del balance consolidado.
- En relación con las deudas de difícil recaudo, por la cuantía \$27.389 millones de los fondos se debe hacer un plan entre la oficina jurídica del ministerio y los fondos para el cobro persuasivo y coactivo, con el fin depurar este valor por ser muy representativo en los estados financieros del ministerio



# Incapacidades

- La oficina jurídica del ministerio debe apoyar a la subdirección de talento humano para el cobro de las incapacidades antes de las E.P.S por un valor de \$1,182' millones. Esto se debe a la existencia de deudas mayores de 3 años que se encuentran prescritas



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

# Proyecto Ministerios-Agencia Virgilio Barco

CONCEPTO	VALOR	PESOS
<b>Aporte Diciembre 2013</b>	19,910	Millones
<b>Menos Compra de Terrenos</b>	7,980	Millones
<b>Menos Construcciones en Curso</b>	9,164	Millones
<b>Más Rendimientos Financieros</b>	3,428	Millones
<b>Saldo Proyecto a Diciembre 2019</b>	6,194	Millones

**NOTA.** las construcciones en curso se realizo pagos por: El diseño arquitectónicos del edificio, licencias urbanísticas, demoliciones y cerramiento, honorarios de abogados, comisiones fiduciaria y consultoría para estructuración

# Demandas en contra del Ministerio

CONCEPTO	VALOR	PESOS
<b>Pretensiones</b>	578,248	Millones
<b>Provisión Contable</b>	94,330	Millones
<b>Total de Demandas en Contra del Ministerio</b>	672,578	Millones



# Pago de Pensiones

El pago de las pensiones representa el 91.38% total de gasto del ministerio, así:

<b>Colpensiones</b>	<b>\$ 9,909,319 Millones</b>
FOPEP	\$10,107,562 Millones
<b>Total Pensiones</b>	<b>\$20,016,881 Millones</b>

# **Presentación Estados Financieros a diciembre 2019 (ver archivo Excel)**



El empleo  
es de todos

Mintrabajo



# Monitoreo a la aplicación de la Política de Administración del Riesgo

## RIESGOS DE GESTIÓN

# Despliegue Lineamientos Política de Administración de Riesgos



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

En el primer trimestre de 2020, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Con el fin de comunicar las novedades en cuanto a la administración de riesgos, se estructuró y socializó a los responsables de procesos y directores territoriales, el memorando de los **Lineamientos para el seguimiento de los riesgos** del Ministerio para la vigencia 2020.

Dichos lineamientos fueron explicados a los gestores SIG del nivel central, mediante asistencias técnicas realizadas en los meses de marzo y abril.

Con el fin de facilitar la transición a la nueva herramienta en la cual se realizará el monitoreo a los riesgos, se adelantó en el mes de febrero una capacitación a los gestores del SIG sobre el uso de la aplicación.

# Actualización de la Política de Administración de Riesgos

---



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

En el mes de marzo se llevo a cabo la actualización del documento de la política de administración de riesgos de la entidad, así:

Se actualizó el documento integrando lo indicado en la Guía de Administración de Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública para el tema de riesgos de gestión y corrupción.

Adicionalmente, se incluyó lo relacionado a los riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios tomando como base el anexo No 3 del DAFP para la identificación de Riesgos de Corrupción asociados a la Prestación de Trámites y Servicios - Guía de Riesgos 2018.

**El documento actualizado se presenta a este comité para su aprobación (Ver archivo- Política de Administración de Riesgos y Oportunidades Actualizado)**

Durante el segundo trimestre de 2020, se continuara con las siguientes actividades:

Se culminaran las asistencias técnicas para la actualización de los riesgos de la entidad. Una vez finalice este proceso se procederá a la **actualización y consolidación del mapa de riesgos** y será presentado a este comité para su aprobación.

El monitoreo a los riesgos de gestión se adelantará en la primera semana del mes de mayo, según los lineamientos establecidos y se realizará sobre la matriz de riesgo que actualmente se encuentra publicada y aprobada.

Los riesgos que actualmente se encuentran vigentes son los siguientes:

# Riesgos de Gestión



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

Proceso	Tipo	N°	Riesgo final	ZONA
Direccionamiento Estratégico	Estratégico	1	Incumplimiento de planes y ejecución de recursos	<b>MEDIA</b>
Gestión de Comunicaciones	Imagen	2	Divulgación de información imprecisa a través de los canales oficiales del Ministerio (Redes sociales y web)	<b>BAJA</b>
Cooperación y Relaciones Internacionales	Gerencial	3	Desconocimiento de los convenios y acuerdos de las demás dependencias de la Entidad y del Sector	<b>ALTA</b>
Calidad y Mejoramiento Continuo	Operativo	4	Tener publicados documentos obsoletos o no aprobados en el gestor documental	<b>BAJA</b>
	Operativo	5	Desarticulación, inoportunidad y desacierto en el diseño y aplicación de instrumentos para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión	<b>BAJA</b>
	Operativo	6	Inoportunidad e inexactitud en los reportes que elabora el proceso	<b>BAJA</b>

# Riesgos de Gestión

Proceso	Tipo	N°	Riesgo final	ZONA
Gestión de Servicio a la Ciudadanía	Operativo	7	No realizar un adecuado seguimiento a los reclamos instaurados por la Ciudadanía.	<b>ALTA</b>
Gestión Tecnología de la Información y la Comunicación	Estratégico	8	Generación de islas tecnológicas en el Ministerio	<b>MEDIA</b>
Gestión de Políticas Públicas	Estratégico	9	Política pública no ajustada a la metodología del diseño y desarrollo de la entidad	<b>MEDIA</b>
Inspección Vigilancia y Control	Operativo	10	Inadecuada aplicación de criterios, directrices, lineamientos y normas entre el nivel central y las direcciones territoriales	<b>BAJA</b>
Administración de bienes y servicios	Operativo	11	Trasferir Reporte de cierre de conciliación inconsistente	<b>MEDIA</b>
Gestión Jurídica	Operativo	12	Vencimiento de los términos de las peticiones de consultas.	<b>ALTA</b>
	Operativo	13	Deficiencia en la expedición de conceptos de carácter normativo con referencia al volumen de proyectos que se presenta para su análisis.	<b>ALTA</b>
	Cumplimiento	14	Vencimiento de términos judiciales y prejudiciales.	<b>EXTREMA</b>
	Operativo	15	Vencimiento de términos para el cobro de multas en el proceso coactivo.	<b>EXTREMA</b>
	Cumplimiento	16	Vencimiento de términos judiciales para la contestación de tutelas.	<b>EXTREMA</b>

# Riesgos de Gestión

Proceso	Tipo	N°	Riesgo final	ZONA
Gestión de Contratación	Cumplimiento	17	Contratar bienes y servicios sin tener en cuenta los procedimientos y normas administrativas y jurídicas.	<b>ALTA</b>
	Cumplimiento	18	Publicación extemporánea de los procesos contractuales en las plataformas de Colombia Compra Eficiente.	<b>BAJA</b>
Gestión Financiera	Financieros	19	Generación de obligaciones y órdenes de pago con datos inexactos (tesorería - contabilidad)	<b>BAJA</b>
	Financieros	20	Que los estados financieros no contengan los datos exactos de los Registros de los bienes muebles (Contabilidad - Recursos Físicos)	<b>BAJA</b>
	Financieros	21	Inoportunidad y/o inexactitud en la elaboración de registros presupuestales de compromiso en el SIIF, por parte de las Direcciones Territoriales.	<b>MEDIA</b>
	Financieros	22	Inoportunidad o inexactitud en la información de los saldos de los registros presupuestales de los compromisos, por parte de los supervisores y responsables de la ejecución de los recursos.	<b>MEDIA</b>
Gestión Documental	N.A.	N.A.	No cuentan con riesgos de gestión, solo de corrupción.	NA.
Gestión del Talento Humano	Operativo	23	Actividades de capacitación en un rango crítico de evaluación.	<b>BAJA</b>
	Operativo	24	Inconsistencia en las obligaciones económicas a funcionarios y/o terceros.	<b>BAJA</b>

Proceso	Tipo	N°	Riesgo final	ZONA
Control Interno Disciplinario	Operativo	25	Falta de recaudo probatorio necesario para la adopción del fallo de primera instancia	<b>ALTA</b>
Evaluación Independiente	Operativo	26	Coadministrar o participar de manera activa en la gestión de la entidad a través de autorizaciones o refrendaciones.	<b>BAJA</b>
	Operativo	27	No contribuir al fortalecimiento y mejora continua del Sistema de Control Interno, así como a la gestión del riesgo, control y gobierno de la entidad.	<b>BAJA</b>
	Operativo	28	Incumplimiento en la entrega de informes de requerimiento legal específico por parte de la Oficina de Control Interno.	<b>BAJA</b>

## Ubicación riesgos residuales en la matriz de calor

<b>ALTA</b> 6 riesgos	<b>EXTREMA</b> 3 riesgos
3, 7, 12, 13, 17, 25	14, 15, 16
<b>MEDIA</b> 6 riesgos	<b>BAJA</b> 13 riesgos
1, 8, 9, 11, 21, 22,	2, 4, 5, 6, 10, 18, 19, 20 , 23, 24, 26, 27, 28



# Monitoreo frente a la aplicación de la Política de Administración del Riesgo

## RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En el primer trimestre de 2020, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Publicación del **Mapa de Riesgo de Corrupción** en la página web del ministerio en la sección de Atención al Ciudadano- Transparencia y Acceso a la información Pública, en el mes de enero en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Cargue en la herramienta de direccionamiento estratégico de los riesgos de corrupción que se encuentra actualmente publicados, para facilitar el monitoreo a los responsables de cada uno de ellos.

Asistencias técnicas en los meses de marzo y abril para adelantar la actualización de los riesgos de corrupción teniendo en cuenta lo establecido en la Política de Administración de Riesgos actualizada. Como insumo para esta actividad se les suministró a las áreas un archivo de Power Point en el cual se encontraban los criterios más importantes para tener en cuenta en el desarrollo de este ejercicio.

Durante el segundo trimestre de 2020, se continuará con las siguientes actividades:

Se culminarán las asistencias técnicas para la actualización de los riesgos de corrupción de la entidad. Una vez finalice este proceso se procederá **actualizar y consolidar del mapa de riesgos** y este será presentado a este comité para su aprobación

Los riesgos que actualmente se encuentran vigentes para adelantar el monitoreo en el próximo mes, son los siguientes:

# Riesgos de Corrupción



Proceso	Tipo	No	Riesgo	Zona Residual
Gestión de contratación	Cumplimiento	1	1. Incumplimiento Legales por la Inadecuada supervisión de contratos.	<b>BAJA</b>
Gestión del Talento Humano	Estratégico	2	2. Concentración de autoridad, exceso de poder o extralimitación de funciones en el personal de planta y contratistas	<b>BAJA</b>
Gestión de Contratación			2. Concentración de autoridad, exceso de poder o extralimitación de funciones en el personal de planta y contratistas	<b>BAJA</b>
Gestión Tecnologías de la Información y la Comunicación	Tecnológico	3	3. Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	<b>BAJA</b>

# Riesgos de Corrupción

Proceso	Tipo	No	Riesgo	Zona Residual
Inspección Vigilancia y Control	Cumplimiento	4	4. Inadecuado manejo en las actuaciones administrativas y trámites por parte de los funcionarios asignados	<b>BAJA</b>
Gestión de Políticas Publicas ( Dirección de Riesgos Laborales)			4. Inadecuado manejo en las actuaciones administrativas y trámites por parte de los funcionarios asignados	<b>BAJA</b>
Gestión Jurídica			4. Inadecuado manejo en las actuaciones administrativas y trámites por parte de los funcionarios asignados	<b>BAJA</b>
Gestión del Talento Humano	Operativo	5	5. Manipulación de la información para beneficiar a servidores, ex servidores públicos y contratistas	<b>BAJA</b>
Gestión de Contratación			5. Manipulación de la información para beneficiar a servidores, ex servidores públicos y contratistas	<b>BAJA</b>

# Riesgos de Corrupción



Proceso	Tipo	No	Riesgo	Zona Residual
Control Interno Disciplinario	Cumplimiento	6	6. Dilación de los procedimientos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción.	<b>BAJA</b>
Gestión Documental	Operativo	7	7. Pérdida intencional de documentos por el manejo documental y de archivo.	<b>MEDIA</b>
Gestión Financiera	Financiero	8	8. Realizar pagos, transferencias de recursos de gastos no autorizados	<b>BAJA</b>
Gestión de contratación	Estratégico	9	9. Favorecimiento a terceros en el proceso de contratación.	<b>BAJA</b>

# Riesgos de Corrupción



Proceso	Tipo	No	Riesgo	Zona Residual
Calidad y Mejoramiento Continuo	Estratégico	10	10. Manipulación de la revisión de desempeño de Sistema Integrado de Gestión para sesgar la toma de decisiones	<b>BAJA</b>
Administración Bienes y Servicios	Financiero	11	11. Inconsistencia en los inventarios de la entidad por el inadecuado manejo de los inventarios	<b>BAJA</b>
Evaluación Independiente	Estratégico	12	12. Omisión y/o modificación de la información de la entidad por parte de los funcionarios de la Oficina de Control Interno, suministrada al proceso Evaluación Independiente, con el fin de favorecer a un tercero o a si mismo.	<b>BAJA</b>

## Ubicación riesgos residuales en la matriz de calor

<b>ALTA</b> 0 riesgos	<b>EXTREMA</b> 0 riesgos
<b>MEDIA</b> 1 riesgo	<b>BAJA</b> 11 riesgos
7	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12

# SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD POR PARTE DEL MINISTERIO DEL TRABAJO.

## II SEMESTRE DE 2019

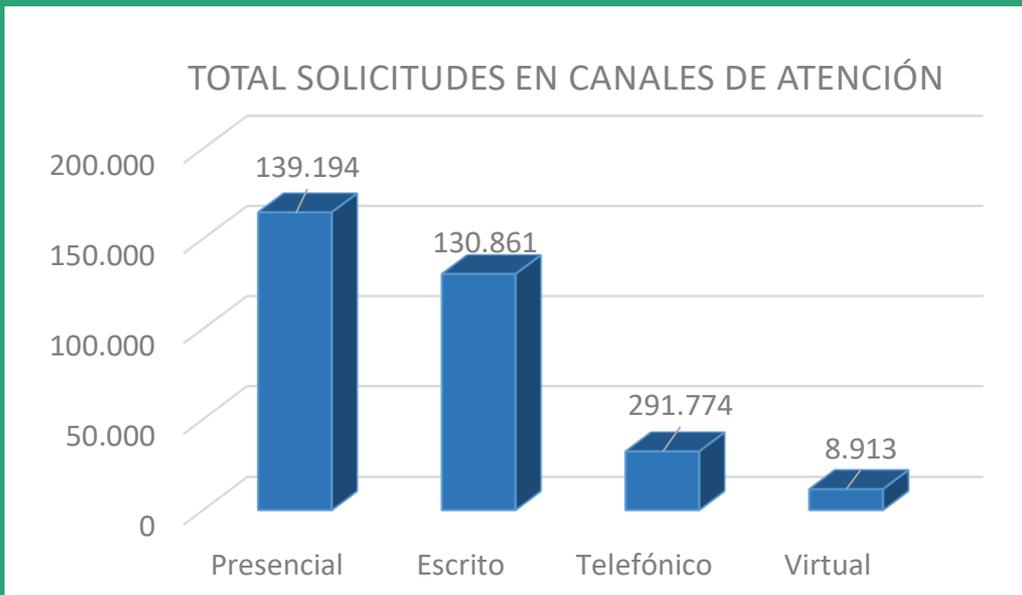


El empleo  
es de todos

Mintrabajo

# CANALES DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	PETICIONES RECEPCIONADAS	MUESTRA SELECCIONADA	
		CANTIDAD	%
Escrito	130.861	13.269	10
Virtual	8.913	1.229	14
<b>SUBTOTAL</b>	<b>139.774</b>	<b>14.498</b>	<b>10</b>
Presencial	139.194		
Telefónico	291.774		
<b>SUBTOTAL</b>	<b>430.968</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>570.742</b>		



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

# CANAL ESCRITO

DEPENDENCIA/ DT/OE	PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GESTOR DOCUMENTAL	RESPONDIERON A OCI	
		SI	NO
Antioquia	197		X
Arauca	645		X
Atlántico	4.762		X
Bogotá	3.307	X	
Bolívar	3.344		X
Boyacá	2.066	X	
Caldas	1.290	X	
Caquetá	140		X
Casanare	1.142		X
Cauca	1.120	X	
César	2.203	X	
Chocó	464		X
Córdoba	1.092	X	
Cundinamarca	2.071		X

**Nota:** Las DT de Amazonas, Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada no poseen conectividad para la instalación del programa y la OE Buenaventura no posee la infraestructura para iniciar la operación.



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

# CANAL ESCRITO

DEPENDENCIA/ DT/OE	PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	RESPONDIERON A OCI	
		SI	NO
Despacho Viceministro Relaciones Laborales	50		X
Dirección Generación Empleo y Subsidio Familiar	43	X	
Dirección de IVC	78	X	
Gestión Documental	159	X	
Guajira	718		X
Grupo Archivo Sindical	237	X	
Huila	2.490		X
Magdalena	1.590	X	
Meta	2.173	X	
Nariño	792		X
Norte de Santander	2.401		X
Oficina Asesora Jurídica	7	X	
O.E. Barrancabermeja	1.591		X
O.E. Urabá-Apartadó	1.317	X	



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

# CANAL ESCRITO

DEPENDENCIA/ DT/OE	PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	RESPONDIERON A OCI	
		SI	NO
Putumayo	393	X	
Quindío	1.184	X	
Risaralda	2.834		X
San Andrés	27		X
Santander	5.507		X
Subdirección de Inspección	43	X	
Subdirección de Pensiones Contributivas	68	X	
Sucre	949	X	
Tolima	2.074		X
Valle	13.005	X	
<b>TOTALES</b>	<b>63.573</b>		



# CANAL ESCRITO

DEPENDENCIA /DT/OE	PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	PETICIONES ANALIZADAS POR LA DEPENDENCIA				COMENTARIOS
		CANTIDAD	%	SIN RESPUESTA	%	
Bogotá	3.307	871	26	93	11	LA DT envió correo el 6 de marzo. Las 93 solicitudes sin respuesta fueron trasladadas a la dependencia competente.
Boyacá	2.066	2.066	100	29	1	A través de correo electrónico del 11 de marzo, la DT dio respuesta donde se observó que 29 solicitudes no poseen información sobre el trámite dado.
Caldas	1.290	1.290	100	7	0,54	La DT remitió la respuesta por correo electrónico el 12 de marzo, donde comunicó que de 7 peticiones sin respuesta, 3 fueron anuladas.
Cauca	1.120	1.120	100			Se recibió respuesta el 12 de marzo, donde se adjuntó el archivo diligenciado, observando que la mayoría son documentos de apoyo.
César	2.203	599	27			Mediante correo electrónico del 12 de marzo, remitieron un avance de las peticiones, dentro de las cuales se observó que en su mayoría son solicitudes que no requerían respuesta porque algunas se atendieron directamente y otras son documentos de apoyo.

# CANAL ESCRITO

DEPENDENCIA /DT/OE	PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	PETICIONES ANALIZADAS POR LA DEPENDENCIA				COMENTARIOS
		CANTIDAD	%	SIN RESPUESTA	%	
Córdoba	1.092	1.092	100			Se recibió correo electrónico el 12 de marzo.
Dirección Generación de Empleo y Subsidio Familiar	43	43	100	6	14	En correo electrónico del 9 de marzo, dieron respuesta, informando que las 6 peticiones son respuestas proyectadas enviadas al Viceministerio de Empleo.
Dirección de IVC	78	78	100			Mediante correo del 5 de marzo, el encargado informó que estas peticiones corresponden a expedientes, por lo que están archivadas.
Gestión Documental	159	159	100	159	100	En correo del 10 de marzo, la funcionaria encargada relacionó las planillas donde dichos radicados fueron trasladados a las dependencias competentes.
Grupo Archivo Sindical	237	237	100			Por correo electrónico del 8 de marzo, el funcionario comunicó que esas solicitudes son memorandos de traslados de los depósitos de registros de organizaciones sindicales que se deben archivar en el Grupo de archivo sindical.

# CANAL ESCRITO

DEPENDENCIA /DT/OE	PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	PETICIONES ANALIZADAS POR LA DEPENDENCIA				COMENTARIOS
		CANTIDAD	%	SIN RESPUESTA	%	
Magdalena	1.590	904	57			La DT envió correo el 17 de marzo, adjuntando 904 peticiones, de las cuales a 352 se les dio trámite y 552 correspondían a paz y salvos y documentos para archivar en expedientes de las empresas.
Meta	2.173	656	30			Mediante correo electrónico del 10 de marzo la DT envió avance del seguimiento realizado a las peticiones, donde se observó que de las 656, 126 eran solicitudes que se atendieron directamente.
Oficina Asesora Jurídica	7	7	100	2	29	El funcionario encargado informó (correo del 10 de marzo) que 2 peticiones no están a su cargo, que deben estar en el grupo de consultas.
O.E. Urabá- Apartadó	1.317	142	11			Se recibió correo electrónico de parte de la DT, el 13 de marzo.
Putumayo	393	393	100			El funcionario encargado manifestó en un correo del 13 de marzo, que las peticiones corresponden a documentos de apoyo, solicitudes de permiso, invitaciones, novedades y no todas requieren radicado de salida.
Quindío	1.184	1.101	93	139	13	Se recibieron correos electrónicos el 6 y 13 de marzo, donde relacionaron las peticiones tramitadas.

# CANAL ESCRITO

DEPENDENCIA /DT/OE	PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	PETICIONES ANALIZADAS POR LA DEPENDENCIA				COMENTARIOS
		CANTIDAD	%	SIN RESPUESTA	%	
Subdirección de Inspección	43	43	100			En un correo del 10 de marzo, comunicaron que las 43 peticiones son documentos para anexar a expedientes y no se les da trazabilidad en el Gestor Documental.
Subdirección de Pensiones Contributivas	68	68	100	22	32	Según correo electrónico del 12 de marzo, las 22 peticiones corresponden a documentos que fueron asignados el 9 de marzo, por lo que están sin trámite.
Sucre	949	949	100	69	7	Se recibió respuesta por correo electrónico el 6 de marzo, donde manifestaron que las 69 peticiones sin respuesta están asignadas a una funcionaria que se encuentra en licencia de maternidad.
Valle	13.005	1.451	11	2	0,13	La DT Valle dio respuesta el 11 y 13 de marzo (correo electrónico) aseverando que 2 peticiones sin respuesta no son competencia de la DT.
<b>TOTALES</b>	<b>32.324</b>	<b>13.269</b>	<b>41</b>	<b>528</b>	<b>4</b>	



# CANAL VIRTUAL

## Tipo de solicitud y muestreo

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	(%)
Peticiones	8.882	99,68
Quejas	16	0,17
Reclamos	6	0,06
Sugerencias	8	0,08
Denuncias	1	0,01
<b>TOTALES</b>	<b>8.913</b>	<b>100</b>

De las 8.913 solicitudes, 2.348 se encontraban en trámite o sin respuesta al 03 de marzo de 2020:

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	(%)	MUESTRA SELECCIONADA	
			CANTIDAD	%
Peticiones	2.179	93,00	1.136	52
Quejas	16	0,7		
Reclamos	4	0,2		
Sugerencias	148	6	93	63
Denuncias	1	0,04		
<b>TOTALES</b>	<b>2.348</b>	<b>99,94</b>	<b>1.229</b>	<b>52</b>

# CANAL VIRTUAL

DEPENDENCIA/ DT/OE	RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNA		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 03/03/2020)		
		#	%	#	%	#	%	
Despacho Viceministro de Relaciones Laborales	7					7	100	Se recibió respuesta por parte del funcionario encargado, donde informó que sólo tiene 2 PQRSD pendientes de respuesta, que los 5 restantes no aparecen en su bandeja.
Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo	167	146	87			21	13	A través de correo del 5 de marzo, el funcionario responsable informó que de las 21 PQRSD sin respuesta, 14 fueron trasladadas por no ser de competencia y 7 se encuentran pendientes de contestar.
Dirección de Riesgos Laborales	140	35	25			105	75	Se recibió correo electrónico el 25 de marzo por parte de la Dirección, donde comunicaron que las 105 PQRSD pendientes de trámite pertenecen al Grupo de Promoción y Prevención.
Gestión de Política para la Formación del Trabajo	4			2	50	2	50	Las 2 PQRSD sin respuesta corresponden a temas varios.
Grupo Atención de Consultas en Materia Laboral	168	37	22			131	78	A través de correo electrónico del 10 de marzo, el Grupo informó que de las 131 sin respuesta, 9 están repetidas y 122 se encuentran sin trámite.

# CANAL VIRTUAL

DEPENDENCIA/ DT/OE	RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNA		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 03/03/2020)		
		#	%	#	%	#	%	
Grupo Interno de Trabajo para las Víctimas y la Equidad Laboral	15			13	87	2	13	Se recibió correo el 19 de marzo, a través del cual informaron que las 2 PQRSD sin respuesta, 1 era una invitación extemporánea y 1 no corresponde al Grupo.
Grupo de Gestión Contractual	2	1	50			1	50	Para dar trámite a la PQRSD pendiente, se proyectó respuesta para la firma de la Secretaria General, según informó el funcionario responsable.
Grupo de Atención al Ciudadano	231	105	45			126	55	Se recibió correo electrónico por parte del GAC, donde comunican que de las 231 PQRSD, 126 se remitieron a las dependencias, DT y OE para lo de su competencia, las cuales aparecen en el aplicativo sin respuesta.
Grupo de Archivo Sindical	29	28	96			1	4	De acuerdo con el correo electrónico allegado el 12 de marzo, la PQRSD sin respuesta fue trasladada a la Subdirección de Inspección.
Grupo de Gestión de la Política de Migración Laboral	5	5	100					Se recibió correo electrónico el 4 de marzo de 2020.
Grupo de Presupuesto	3			2	67	1	33	La PQRSD pendiente fue trasladada mediante correo del 5 de marzo a la Dirección de Riesgos.
Secretaría General	9	1	11			8	89	El funcionario encargado informó que de las 8 PQRSD pendientes de trámite, 6 fueron devueltas a las áreas competentes y 2 no se encuentran, por lo que envió una solicitud a helppeople para dar solución a dicha situación.

DEPENDENCIA/ DT/OE	RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNA		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 03/03/2020)		
		#	%	#	%	#	%	
Subdirección de Gestión del Talento Humano	9	2	22			7	78	Según la información allegada a través de correo electrónico el 4 de marzo, de las 7 PQRSD sin respuesta, 4 fueron trasladadas a las dependencias competentes, 1 no se encuentra y 2 están pendientes de respuesta por parte del grupo asignado.
Subdirección de Inspección	29					29	100	A través de correo electrónico del 9 de marzo, la profesional de la Subdirección informó que de las 29 PQRSD pendientes, sólo 6 están en trámite y 23 no aparecen a cargo de la Subdirección.
Subdirección de Subsidio Familiar	1			1	100			La PQSD fue contestada el 6 de marzo de forma extemporánea porque figuraba asignada a la DT Atlántico, una vez verificadas con el Grupo de Atención al Ciudadano se procedió a darle trámite.
Subdirección de Pensiones Contributivas	116	31	27			85	73	Se recibió correo electrónico el 13 de marzo, en el cual el funcionario encargado manifestó que de las 85 PQRSD sin respuesta, 4 no son competencia, 2 no se han recibido, 21 están en trámite y 58 aún no se han asignado para dar respuesta.
DT Antioquia	100	55	55			45	45	El 10 de marzo se recibió correo electrónico a través del cual la DT informó que de las 45 PQRSD pendientes de respuesta, 16 estaban duplicadas, 6 no se encuentran y 23 no se han tramitado.

DEPENDENCIA/ DT/OE	RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNA		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 03/03/2020)		
		#	%	#	%	#	%	
DT Atlántico	24					24	100	El Director Territorial envió correo electrónico el 9 de marzo, donde solicitó prórroga para la revisión de la información debido a que la persona encargada se encontraba incapacitada.
DT Caquetá	2			2	100			Se recibió correo electrónico el 11 de marzo, en el cual informaron que las PQRSD se respondieron de manera extemporánea, porque no había interlocutor.
DT César	33					33	100	En un correo electrónico del 12 de marzo, la DT comunicó que no se encuentran las PQRSD relacionadas en el Grupo de Atención al Ciudadano.
DT Meta	52	43	83			9	17	La DT respondió mediante correo electrónico el 13 de marzo, donde observaron que las 9 PQRSD están pendientes de trámite.
DT Putumayo	4			4	100			En un correo electrónico del 11 de marzo, la Directora Territorial informó que las 4 PQRSD se contestaron fuera de término, aclarando que 1 era una solicitud de reunión.
DT Risaralda	10	3	30			7	70	La DT informó el 4 de marzo por correo electrónico, que de las 7 PQRSD, 2 están repetidas, 1 no se encontró (comunicaron tal situación a helppeople), 1 no corresponde a la funcionaria y 3 están reasignadas.

DEPENDENCIA/ DT/OE	RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNA		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 03/03/2020)		
		#	%	#	%	#	%	
DT San Andrés	1					1	100	La petición es una cita de conciliación, reprogramada.
DT Santander	14	4	29	10	71			Se recibió correo electrónico el 10 de marzo.
DT Tolima	11					11	100	Mediante correo electrónico del 11 de marzo, la DT informó que las PQRSD se encuentran perdidas, solicitando ayuda a helppeople para dar solución a esta situación.
DT Valle del Cauca	24	12	50			12	50	La DT comunicó en un correo electrónico del 13 de marzo, que de las 12 PRSD pendientes de trámite, 8 se encuentran repetidas, 2 fueron trasladadas por no ser de su competencia y 2 eran solicitudes de audiencia.
O.E Urabá- Apartadó	19	17	89			2	11	En un correo electrónico del 13 de marzo, la DT informó que de las 2 PQRSD pendientes, una es un documento anónimo que no permite asignarse y la otra, es una cita de audiencia que se reprogramó.
<b>TOTALES</b>	<b>1.229</b>	<b>525</b>	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>670</b>	<b>54</b>	

# CANAL PRESENCIAL

<b>ATENCIÓN PRESENCIAL II SEMESTRE 2019</b>	
Direcciones Territoriales	120.373
DT Bogotá- CADES	18.821
<b>TOTAL</b>	<b>139.194</b>

Para medir la satisfacción de los ciudadanos atendidos se aplicó una encuesta a 35.148 personas (25%) de las 139.194 obteniendo los siguientes resultados:

<b>EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL</b>	
Agilidad en la atención	92%
Claridad en la información	99%
Amabilidad en la atención	99%



# CANAL TELEFÓNICO

- A 31 de diciembre de 2019, las líneas telefónicas para atención a la ciudadanía eran 3779999, 018000112518 y 120.
- Una de las actividades que se realizó por este canal fue el agendamiento de citas para la atención a la ciudadanía 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. Para el segundo semestre de 2019 se agendaron 18.821 citas.
- Dentro de las llamadas contestadas y/o atendidas (291.774), 198.611 fueron a través del contact center y 93.163 recibidas en las diferentes extensiones a través del conmutador.



# Conclusiones

- Se sigue materializando el riesgo: *"No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio"*, toda vez que de la muestra analizada del canal escrito (13.269 de 63.573) el 4% (528) continúa apareciendo sin respuesta en el Gestor Documental. Lo mismo acontece con el canal virtual, en donde 57% (704) de las peticiones seleccionada (1.229 de 2348) se contestaron extemporáneamente o no se les ha dado respuesta.
- En su mayoría las solicitudes que se reciben por el Gestor Documental- Canal Escrito, corresponden a documentos de apoyo, solicitudes de Paz y Salvo, permiso de trabajo para menores y documentos que hacen parte de expedientes, es decir, que no requieren respuesta, no obstante, las dependencias no están cerrando o finiquitando la petición en el Gestor Documental; así mismo, cuando dan respuesta a un requerimiento no la están asociando con el radicado de ingreso. Lo anterior con el fin de garantizar que la información del aplicativo refleje la realidad de la gestión adelantada.



# Conclusiones

- El Gestor Documental no permite identificar las QRSD recibidas. Al respecto, la Coordinadora del Grupo de Gestión Contractual manifestó que el proceso de correspondencia está reglamentado por la Ley 594 de 2000 y vigilado por el Archivo General de la Nación, el cual no permite este tipo de clasificación.

Sobre el particular, la Oficina de Control Interno no desconoce las directrices del Archivo General de la Nación para la radicación de las comunicaciones en la ventanilla; no obstante, se considera pertinente que el aplicativo Gestor Documental permita identificar las QRSD, con el fin de analizar el tratamiento que el Ministerio del Trabajo les da, facilitando la labor tanto de la persona que hace el traslado como de la dependencia que la recibe, así mismo, atender el interés de la ciudadanía. Adicionalmente, lo uno no riñe con lo otro, por el contrario, facilita la gestión y garantiza la satisfacción de la ciudadanía, fin último del servicio público.



# Conclusiones

- En el segundo semestre de 2019 se agendaron 18.821 citas, presentándose un incremento del 13% en relación con el primer semestre de 2019 (2.423), debido a que el contrato del operador del Contact Center inició el 11 de junio.
- En el canal telefónico se recibieron 291.774 llamadas, aumentando en un 79% (61.817) respecto del primer semestre de 2019 (229.957), toda vez que a partir de junio inició el contrato del nuevo operador del Contact Center.
- La mayoría de las Direcciones Territoriales y Dependencias del Nivel Central en reiteradas ocasiones solicitaron al Grupo de Atención al Ciudadano y enviaron correos a helppeople, para que les prestaran soporte, pues se siguen presentando casos reiterativos como: no aparecen en la bandeja, no son de competencia o no tienen información anexa para el respectivo trámite. Sin embargo, se continúa con las mismas problemáticas.



# ATENCIÓN PQRSD **CANAL ESCRITO** I SEMESTRE 2019 VERSUS II SEMESTRE 2019

PERIODO	TOTAL SIN RESPUESTA EN EL GESTOR DOCUMENTAL	MUESTRA VERIFICADA		SIN RESPUESTA Y/O FUERA DE TÉRMINO	( <b>%</b> )
		CANTIDAD	%		
PRIMER SEMESTRE	69.487	18.807	27	16.378	<b>87</b>
SEGUNDO SEMESTRE	63.573	13.269	21	528	<b>4</b>



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

# ATENCIÓN PQRSD **CANAL VIRTUAL** I SEMESTRE 2019 VERSUS II SEMESTRE 2019

PERIODO	TOTAL SIN RESPUESTA EN EL APLICATIVO SISECI	MUESTRA VERIFICADA		SIN RESPUESTA Y/O FUERA DE TÉRMINO	%
		CANTIDAD	%		
PRIMER SEMESTRE	2.372	1.227	52	1.127	<b>92</b>
SEGUNDO SEMESTRE	2.348	1.229	52	704	<b>57</b>



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

# GRACIAS



El empleo  
es de todos

Mintrabajo