

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR PARTE DEL MINISTERIO DEL TRABAJO – I SEMESTRE DE 2019

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011–Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del seguimiento a la atención que el Ministerio del Trabajo viene dando a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por parte de la ciudadanía; correspondiente al primer semestre de 2019.

Dicho seguimiento se fundamentó en la labor que realizan los Grupos de Atención al Ciudadano, las dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales, verificando aleatoriamente peticiones contestadas y en trámite. Igualmente, se analizaron los informes de atención al ciudadano publicados en la página Web del Ministerio, los informes allegados por el aplicativo SISECI y del Gestor Documental.

2. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El Derecho de Petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que eleven los ciudadanos, ya sean quejas, manifestaciones, reclamos o consultas, por cuanto toda actuación que inicie una persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición sin que sea necesario invocarlo, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1755 de 2015¹.

Para que exista una mayor claridad sobre los términos empleados en las solicitudes de los ciudadanos, a continuación, se presenta el significado de la sigla **PQRSD**:

Peticiones: Son las presentadas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en la que se persigue el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, la atención de una consulta y/o la expedición de copias de documentos.

Queja: Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de la Entidad, conductas irregulares de sus funcionarios en el marco del cumplimiento de sus funciones.

Reclamo: Expresión de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Recomendación que formula el ciudadano, dirigida a generar mejora en el cumplimiento de la labor institucional.

Denuncia: Puesta en conocimiento de las conductas de los funcionarios que hayan incurrido en posible incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos extralimitación de sus funciones, entre otros y que comporte su presunta responsabilidad.

¹ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3. OBJETIVO Y ALCANCE

Verificar si las PQRSD presentadas en el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2019, a través de los canales del Ministerio, fueron recibidas y atendidas con oportunidad por las dependencias, así mismo, formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, en aras del mejoramiento continuo de la Entidad y del fortalecimiento de la confianza del ciudadano con el Ministerio del Trabajo.

Es de aclarar, que los canales de atención al ciudadano que existen en el Ministerio del Trabajo son: escrito, virtual, presencial y telefónico.

4. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

El seguimiento inició con correos electrónicos del 10 de septiembre de 2019 enviados a las Coordinadoras del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, donde se les comunicó acerca de la actividad a realizar y se requirió la información necesaria para adelantar la labor.

Así mismo, se solicitó mediante correo electrónico el 24 de septiembre de 2019 a 20 Direcciones Territoriales (Antioquia, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, César, Guainía, Guajira, Huila, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima, Vaupes, Vichada) y a las Oficinas Especiales de Buenaventura y Urabá, la relación de las Peticiones a las Peticiones recibidas y tramitadas a través del **canal escrito**, especificando fecha de ingreso, traslado y áreas que intervinieron en la respuesta, radicado y fecha en que se contestó, para el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2019. Así mismo, se requirió a dos (2) dependencias del Nivel Central: Oficina TIC'S y la Subdirección Administrativa y Financiera.

Igualmente, se envió correo electrónico el 2 de octubre de 2019 a la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano de la DT Bogotá, a los Inspectores de los CADES Fontibón, Suba, Gaitana y Muzú, quienes atienden el **canal presencial**, solicitándoles la agenda de un día seleccionado aleatoriamente, para ser verificado con la información suministrada por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central.

Para el análisis del **canal virtual** se tuvo en cuenta el archivo en Excel allegado por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico del 13 de septiembre de 2019. El **canal telefónico** se analizó teniendo en cuenta los informes trimestrales publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano, en la página web de la entidad.

Es de aclarar que las solicitudes realizadas a través de los canales Escrito, Presencial y Telefónico son catalogadas como **Peticiones**, sin considerar la clasificación de las **Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, las cuales deben ser analizadas de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Lo anterior conllevó a que la Oficina de Control Interno **no pudiese** determinar la gestión frente a las QRSD de dichos canales, así como la retroalimentación al ciudadano sobre estas y el mejoramiento en la prestación del servicio como resultado de las sugerencias.

A continuación, se presenta el número de Peticiones recepcionadas (338.812) en el primer semestre de 2019, mediante los cuatro canales, así como las muestras seleccionadas para el seguimiento:



CANAL DE ATENCIÓN	PETICIONES RECEPCIONADAS	MUUESTRA SELECCIONADA	
		CANTIDAD	%
Escrito	130.400	18.807	14
Virtual	11.486	1.227	11
TOTAL	141.886	20.034	14
Presencial	164.665		
Telefónico	32.261		
TOTAL	196.926		

Nota: Para verificar la atención prestada solo se tuvieron en cuenta los canales factibles de seleccionar muestras aleatorias.

Con base en lo anterior se procedió al análisis, obteniendo los siguientes resultados:

4.1. CANAL ESCRITO

El procedimiento que permite adelantar la atención por parte de este canal se encuentra documentado en el SIG con el Código GSC-PD-01 Versión 2.0 del 9 de mayo de 2014, su objetivo es tramitar adecuada y oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos ante el Ministerio del Trabajo.

Es de precisar que, en el seguimiento al trámite interno dado a las Peticiones presentadas por el canal escrito del Ministerio del Trabajo, se realizó conforme a los términos contemplados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, que señala:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...”

Frente a este canal, se presenta el análisis de la información recibida:

DT/DEPENDENCIA	PETICIONES REPORTADAS	PETICIONES VERIFICADAS		PETICIONES VENCIDAS	% DE INCUMPLIMIENTO
		CANTIDAD	%		
Bolívar	24	24	100	22	92
Boyacá	37	37	100	36	97
Caldas	163	163	100	29	18
Caquetá	30	30	100	2	7
Casanare	829	829	100	824	99
César	999	999	100	988	99



DT/DEPENDENCIA	PETICIONES REPORTADAS	PETICIONES VERIFICADAS		PETICIONES VENCIDAS	% DE INCUMPLIMIENTO
		CANTIDAD	%		
Guainía	0				
Guajira	681	681	100	577	85
Huila	723	723	100	723	100
Magdalena	1.569	1.569	100	1.557	99
Nariño	552	552	100	499	90
Norte de Santander	2.800	2.800	100	2.378	85
Oficina TIC'S	22	22	100	0	0
O.E. Buenaventura	0				
O.E. Urabá	1	1	100	0	0
Quindio	133	133	100	29	22
Risaralda	107	107	100	16	15
Santander	6.977	6.977	100	6.053	87
Subdirección Administrativa y Financiera	154	154	100	2	1
Sucre	1.011	1.011	100	934	92
Tolima	1.995	1.995	100	1.709	86
Vaupés	0				
Vichada	0				
TOTALES	18.807	18.807	100	16.378	87

Fuente: verificación realizada por OCI

Es de precisar que, se obtuvo respuesta de las DT Caquetá, Caldas, Quindio, Huila y Risaralda, la Oficina TIC'S y la Subdirección Administrativa y Financiera. Las demás cifras se obtuvieron de la información suministrada por el Grupo de Gestión Documental. Por lo anterior, no se pudo confrontar la información del Gestor Documental con la que reposa en las dependencias/ET. Es de precisar, que Guainía, Vaupés, Vichada y la O.E. de Buenaventura no enviaron la información solicitada por la Oficina de Control Interno.

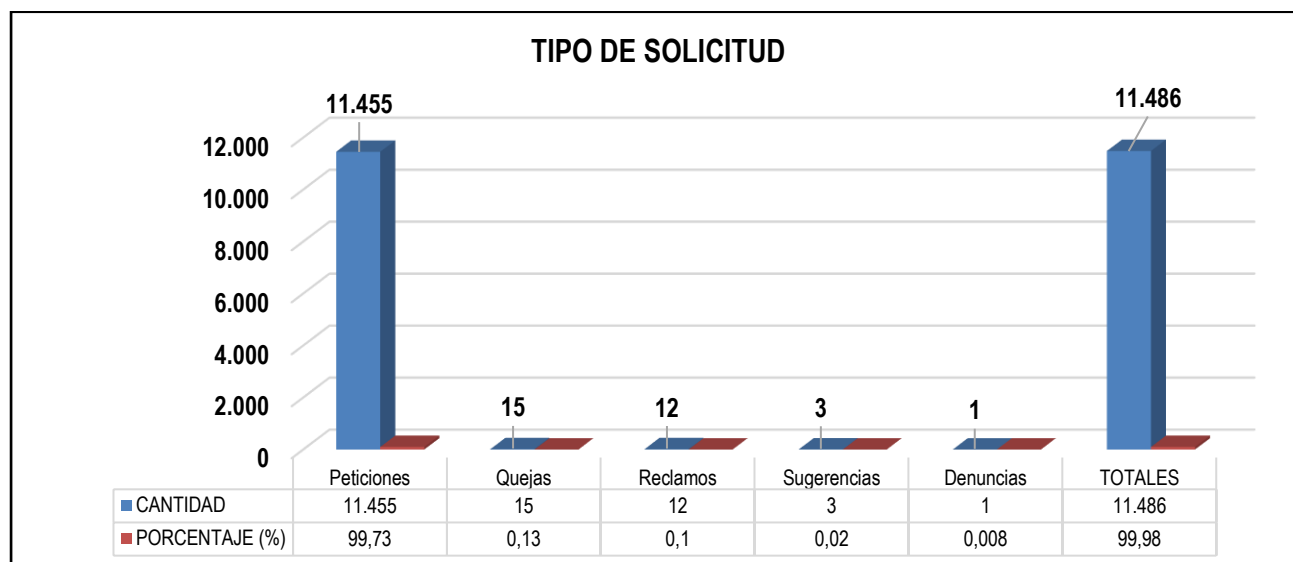
De otra parte, algunas Direcciones Territoriales no tiene claridad sobre la fuente en donde se originó la solicitud, considerando que si se solicita las del canal escrito, remiten las del virtual, como ocurrió con las DT Santander y Norte de Santander.

4.2. CANAL VIRTUAL

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

La Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central, suministró la relación en Excel de las peticiones recibidas en el primer semestre de 2019 a través del **canal virtual** (módulo SISECI) el cual arrojó 11.486 PQRSD radicadas por la ciudadanía, así:

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Peticiones	11.450	99,68
Quejas	20	0,17
Reclamos	12	0,10
Sugerencias	3	0,02
Denuncias	1	0,008
TOTALES	11.486	99,97



En el seguimiento realizado, se evidenció que, de las 11.486 solicitudes, 2.372 se encontraban en trámite o sin respuesta a la fecha de revisión (17-09-2019), las cuales fueron relacionadas y enviadas a las diferentes áreas del Nivel Central, Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, para conocer el estado actual de las mismas. Así mismo, se seleccionaron aleatoriamente 1.227, con el fin de verificar el tiempo de respuesta, a saber:

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)	MUESTRA SELECCIONADA	
			CANTIDAD	%
Peticiones	2.348	99,00	1.205	51
Quejas	20	0,84	20	100
Reclamos	3	0,12	1	33
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	1	0,042	1	100
TOTALES	2.372	99,79	1.227	52



- Cumplimiento de los términos legales – Peticiones en trámite**

Para verificar el tiempo que tardan las dependencias del Ministerio en contestar las peticiones presentadas por la ciudadanía a través del canal virtual, se tuvieron en cuenta los términos contemplados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. A continuación, se presenta el resultado de la revisión (17-09-2019) de las 1.227 peticiones:

DEPENDENCIA/ DT	RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNAS		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 17/09/2019)		
		#	%	#	%	#	%	
Despacho Ministra	13					13	100	La funcionaria encargada manifestó que no figuran en su bandeja y que sólo tenía 1 asignada, la cual no se puede visualizar, aclarando que reiteradas ocasiones ha enviado correos electrónicos solicitando ayuda porque el sistema presenta fallas.
Dirección de Derechos Fundamentales	9			4	44	5	56	El 23 de septiembre la Dirección informó a través de correo electrónico, que las PQRSD sin respuesta pertenecen a Direcciones Territoriales.
Dirección de Riesgos Laborales	257			8	3	249	97	La Dirección envió correo el 4 de octubre donde aseveró el estado de las solicitudes sin respuesta: 141 no se han asignado, 11 fueron trasladadas por no ser de su competencia, 84 asignadas a funcionarios de la Dirección y 13 presentan fallas en el sistema.
Dirección de Empleo y Subsidio Familiar	17			14	82	3	18	Se obtuvo respuesta por parte de la Dirección el 4 de octubre, donde informaron que las peticiones sin respuesta se trasladaron a otra dependencia por no ser de su competencia.
Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo	153	10	7	109	71	34	22	Sobre las 34 peticiones la Dirección dijo que 27 se encuentran pendientes de respuesta y 7 no fueron asignadas a la Dirección.
Grupo de Atención al Ciudadano	166	47	28	77	47	42	25	Es de precisar que 1 corresponde a un reclamo. En relación con las 42 peticiones sin respuesta, el GAC manifestó que 9 no están asignadas al Grupo y 33 no aparecen para continuar con el trámite.



DEPENDENCIA/ DT	RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNAS		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 17/09/2019)		
		#	%	#	%	#	%	
Grupo Interno de Trabajo de Administración de Personal y Carrera Administrativa	19			6	32	13	68	Con relación a las 13 peticiones sin respuesta, comunicaron que se encuentran asignadas a los funcionarios competentes, para el trámite respectivo. Las solicitudes fuera de término se respondieron con un intervalo de 37 y 104 días.
Grupo Interno de Trabajo para las Víctimas y la Equidad Laboral	21	1	5	7	33	13	62	El grupo informó el 3 de octubre sobre las peticiones sin respuesta: 5 no pertenecen al Grupo, 1 era de carácter informativo y 7 se encuentran pendientes.
Grupo de Tesorería	3			3	100			Mediante correo electrónico del 23 se recibió respuesta acerca de las peticiones pendientes de tramitar, observándose que se les dio respuesta con un término de 63 y 162 días.
Grupo Atención de Consultas en Materia Laboral	289	0	0	73	25	216	75	A través de correo electrónico del 24 de septiembre, el grupo informó que de las 216 solicitudes sin respuesta: 53 se asignaron erróneamente, 37 se encuentran en proceso de consulta y 126 no se han asignado.
Grupo de Archivo Sindical	21			4	19	17	81	Se recibe respuesta a través de correo electrónico el 20 de septiembre, donde se evidencia que las 17 peticiones se encuentran asignadas a los funcionarios competentes.
Oficina de Control Interno Disciplinario	24					24	100	De las 24 solicitudes que figuran sin respuesta, 8 son peticiones, 15 Quejas, 1 Denuncia anticorrupción, las cuales se están tramitando de acuerdo con el procedimiento reglado por la Ley 734 de 2002 o la que la modifique, que establece unos términos más amplios, por lo que se encuentran en proceso.



DEPENDENCIA/ DT	RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNAS		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 17/09/2019)		
		#	%	#	%	#	%	
Subdirección de Subsidios Pensionales, Servicios Sociales Complementarios	59	1	2	50	85	8	14	Se recibió correo de respuesta el 26 de septiembre, donde se observó que 5 no aparecen asignadas y 3 están pendientes de respuesta. Las 50 fuera de término se tramitaron entre 16 y 164 días.
DT Antioquia	62			27	44	35	56	Las 27 peticiones fuera de término se tramitaron entre 24 y 143 días. De las 35 pendientes: 5 se trasladaron por no ser de competencia, 26 están sin tramitar y 4 no aparecen en la DT.
DT Cesar	22					22	100	A la fecha de emisión del informe la Dirección Territorial no había enviado respuesta.
DT Córdoba	2	2	100					Las 2 peticiones fueron tramitadas entre 12 y 13 días, pero por fallas en el aplicativo aparecen pendientes.
DT Huila	3			3	100			De acuerdo con el correo allegado el 25 de septiembre, la DT informó que las peticiones fuera de término fueron tramitadas entre 80 y 167 días.
DT Meta	16	16	100					Se recibió correo el 23 de septiembre donde se comunicó que las peticiones fueron tramitadas oportunamente, pero el aplicativo no les permitió realizar la gestión correspondiente.
DT Norte de Santander	26	23	88	3	12			Se constató en la respuesta recibida que las 3 peticiones se tramitaron con 28 y 31 días de extemporaneidad. De las 26 solicitudes 5 eran quejas.
DT Risaralda	12					12	100	A través de correo electrónico, el 24 de septiembre la DT dijo que ninguna de las peticiones relacionadas está a su cargo. Es de precisar que en reiteradas ocasiones han enviado correos solicitando al Grupo de Atención al Ciudadano les colabore con la revisión de éstas.



DEPENDENCIA/ DT	RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNAS		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 17/09/2019)		
		#	%	#	%	#	%	
DT Santander	2			2	100			A través de correo electrónico del 25 de septiembre la DT, dio respuesta informando que las 2 peticiones fueron tramitadas entre 76 y 86 días de extemporaneidad.
DT Tolima	7					7	100	No se recibió información por parte de la Dirección Territorial.
DT Valle del Cauca	19					19	100	A la fecha de emisión del presente informe, la DT no había dado respuesta, por lo cual no se pudo verificar las solicitudes que se encontraban pendientes de trámite.
O.E. Barrancabermeja	5	0	0	0	0	5	100	Al respecto, la OE informó que: 1 se encuentra en averiguación preliminar, 1 fue trasladada a jurídica, 2 pendientes de respuesta y 1 no contiene información para ser tramitada.
TOTALES	1.227	100	8	390	32	737	60	

De lo expuesto, se **concluye** que el 92% de las peticiones seleccionadas, es decir 1.127 de 1.227, no se contestaron dentro de los términos legales (737 sin respuesta y 390 fuera de tiempo), conllevando a que se materializara el riesgo: No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio, señalado en el Mapa de Riesgos por Proceso, publicado en el Sistema Integrado de Gestión.

Al respecto de las peticiones sin respuesta, la mayoría de las Direcciones Territoriales y Dependencias del Nivel Central informaron que en reiteradas ocasiones han solicitado al Grupo de Atención al Ciudadano colaboración para que se les preste soporte, pues se presentan casos reiterativos, tales como son: no aparecen en la bandeja, no son de competencia o no contienen información adjunta para el respectivo trámite.

4.3. CANAL PRESENCIAL

Este canal se encuentra documentado en el SIG en el procedimiento con Código GSC-PD-04 Versión 2.0 del 9 de mayo de 2014, cuyo objeto es orientar a los ciudadanos que acuden de manera presencial, en busca de la información relacionada con la misión del Ministerio de Trabajo.

A continuación, las cifras de atención, tomando como fuente los informes publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano:

ATENCIÓN PRESENCIAL -I SEMESTRE 2019	
Direcciones Territoriales	141.379
DT Bogotá- CADES	23.286
TOTAL	164.665

Fuente: Informes página web

La Oficina de Control Interno solicitó a los Inspectores de los CADES Fontibón, Gaitana, Suba y Muzú, enviar el agendamiento de un día, el cual se escogió al azar para cada uno, con el fin de verificar el cumplimiento de las citas. Adicional, se analizó el agendamiento que reciben los Inspectores vía correo electrónico por parte de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano de la DT Bogotá.

Es de precisar, que para el periodo comprendido entre el 1º de febrero y el 10 de junio de 2019, no se contó con el operador para el Contact Center, a través del cual se realiza el agendamiento para la ciudad de Bogotá y a nivel nacional; este servicio se prestó a través de diferentes mecanismos implementados por las Direcciones Territoriales e Inspectores municipales, conllevando a que la atención por el canal presencial aumentara en un 19% (25.990) con respecto al segundo semestre de 2018.

- **Encuestas de Satisfacción**

Para conocer la satisfacción de los ciudadanos atendidos en los diferentes canales de atención se aprobó la Guía Metodológica para la medición, análisis, evaluación y seguimiento de la percepción de las partes interesadas GSC-G-01 publicada en el Sistema Integrado de Gestión el 28 de diciembre de 2018.

De acuerdo con los informes publicados por la Coordinación de Atención al Ciudadano en la página web de la entidad, se observó que se realizaron 33.897 encuestas, correspondiente al 21% de las atenciones efectuadas (164.665). De las 33 Direcciones Territoriales y las 2 Oficinas Especiales, no aplicaron la encuesta el 23%: Amazonas, Arauca, Atlántico, Chocó, Guainía, Guaviare, Vaupés y la Oficina Especial de Buenaventura, arrojando como resultado lo siguiente:

EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL	
Agilidad en la atención	95%
Claridad en la información	99%
Amabilidad en la atención	99%

Fuente: Informes página web

4.4. CANAL TELEFÓNICO

El actuar de este canal se encuentra documentado en el procedimiento del SIG código GSC-PD-02 Versión 1.0 del 30 de abril de 2013, su objetivo es 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.

Para tal fin, la entidad contrató con la empresa Americas Business Process Services S.A, los servicios de atención telefónico, videollamada, chat, email y redes sociales al ciudadano a través de contact center a nivel nacional, suscribiendo la Orden de Compra 37824 del 10 de junio de 2019, por valor de \$2.137.925.316 incluido IVA, cuyo plazo de ejecución es de 5 meses 21 días, sin que sobrepase al 31 de diciembre de 2019 y/o hasta agotar recursos, a partir de la suscripción del acta de inicio y previo registro presupuestal y aprobación de póliza.

En la actualidad las líneas telefónicas para la atención a la ciudadanía son 3779999, 018000112518 y 120. De acuerdo con los informes trimestrales de gestión publicados en la página web, se observó que dentro de las llamadas contestadas y/o atendidas (32.261), 20.675 fueron a través del Contact Center (a partir del 11 de junio) y 11.586 las recibidas en las diferentes extensiones a través del conmutador.

Las cifras anteriores fueron calculadas con los reportes trimestrales publicados en la página web, correspondientes al primer semestre de 2019 y verificadas con la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano.

Agendamiento de citas

Dentro de las actividades que se realizan por el canal telefónico se encuentra la de agendamiento, efectuada por las personas del Contact Center, quienes asignan las citas para la atención por parte de los Inspectores de Trabajo, dispuestos en los puntos presenciales de la DT Bogotá y la red de CADES Fontibón, Gaitana, Muzú y Suba.

Es de precisar, que este servicio se inició a partir del 11 de junio de 2019, asignándose al 30 de junio 2.423 citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la ciudad de Bogotá en los puntos de atención presencial: DT Bogotá y la red de Cades (Fontibón, Gaitana, Muzú y Suba).

5. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES PRESENTADAS EN INFORMES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el informe 2019-15-ARL del 3 de abril de 2019, emitido por la Oficina de Control Interno, correspondiente al seguimiento a la atención de las PQRSD del segundo semestre de 2018, se presentaron recomendaciones, las cuales fueron objeto de verificación, al igual que a cuatro (4) que venían pendientes del informe 2018-ARL-42, corroborando lo siguiente:

RECOMENDACIÓN OCI	SEGUIMIENTO
Capacitar a los responsables de las dependencias del Ministerio, tanto a Nivel Central como Territorial sobre el manejo del actual aplicativo de PQRSD.	Se cumplió con el cronograma de capacitación en los meses de mayo y junio de 2019, donde se observó que se realizaron 22 asistencias técnicas entre los meses de mayo y junio de 2019. Cumplida.
Teniendo en cuenta que el mecanismo más expedito con el que cuenta los peticionarios para obtener una respuesta es la acción de tutela, conllevando a que se aumente la carga laboral en el Grupo de Acciones de Tutela, se sugiere tomar las medidas administrativas y adelantar las gestiones necesarias para evitar que se continúe materializando el riesgo: <i>"No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio."</i>	La Coordinación del GAC manifestó que se ha materializado el riesgo por no tener el Grupo de Atención al Ciudadano, garantía continua de estabilización de la herramienta con la que se realiza la gestión de respuesta a las PQRSD; esto es módulo SISECI, ocasionando el aumento de la carga laboral de los funcionarios del grupo. Persiste la recomendación , toda vez que no existe el recurso humano suficiente, según lo manifestado por el área responsable de las PQRSD.
El SISECI es el actual sistema de información diseñado para la gestión de las PQRSD radicadas en el Ministerio a través del canal virtual, el cual al estar interconectado con la Plataforma de Gestión Documental Babel, tiene cobertura a nivel nacional, sin embargo, presenta algunas inconsistencias, toda vez que suministra información imprecisa y poco confiable, por cuanto los reportes que arroja el sistema duplica algunos radicados de entrada y de salida.	En respuesta a la solicitud realizada a la Oficina TIC'S en el mes de marzo de 2019, ésta informó que, en el transcurso del mes de octubre se estará suscribiendo contrato con la firma SOAINT, quienes se encargarán de ajustar y actualizar algunos aspectos técnicos del aplicativo SISECI. En ejecución.



RECOMENDACIÓN OCI	SEGUIMIENTO
<p>Al respecto, se sugiere que la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, adelante las gestiones pertinentes para que se corrijan los inconvenientes presentados en el aplicativo SISECI, en su calidad de administradora del Sistema de Servicio al Ciudadano, para contar con una herramienta que sea eficaz y suministre datos confiables.</p>	
<p>Agilizar la actualización de la Resolución 1358 del 30 de abril de 2013 <i>“Por la cual se establecen las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”</i>, que se encuentra en la Oficina Asesora Jurídica para revisión por tercera vez, de tal manera que contemple todas las disposiciones legales vigentes sobre la materia, así como las recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno y demás entes de control.</p> <p>Implementar un mecanismo de control que permita garantizar que las PQRSD de los ciudadanos sean atendidas oportunamente, clasificadas de acuerdo a su naturaleza y asignadas correctamente. Frente a las QRSD, que representan un porcentaje pequeño frente a las Peticiones, es importante realizar un seguimiento puntual y permanente, asimismo establecer las gestiones necesarias para retroalimentar al ciudadano frente a sus Quejas, Reclamos y Denuncias, así como, mejorar la prestación del servicio, resultado de las sugerencias. Lo anterior, contribuye a dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción y a evitar que se materialice el riesgo: <i>“No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio”</i>.</p>	<p>El Grupo de Atención al Ciudadano informó que, por instrucciones de la Secretaría General a través de la Subdirección Administrativa y Financiera, se viene elaborando un manual de atención a la ciudadanía, que contendrá las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, el cual se adoptará mediante un nuevo acto administrativo.</p> <p>En ejecución.</p>
<p>Establecer un mecanismo que permita clasificar en los canales escrito, presencial y telefónico, las solicitudes de la ciudadanía en Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de tal manera que la Oficina de Control Interno y entes de control en general, puedan evaluar la gestión frente a estas.</p>	<p>En lo relacionado con las solicitudes presentadas por el canal escrito se debe realizar la gestión por parte de la Coordinación de Gestión Documental, quienes administran el aplicativo.</p> <p>Por el canal telefónico se realiza la tipificación de la llamada de acuerdo con la solicitud, al igual que el canal presencial.</p> <p>Persiste la recomendación del Informe 2019-15-ARL del 3 de abril de 2019, en lo que respecta al canal escrito.</p>

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de la verificación y análisis de la información generada en los diferentes canales de atención dada a las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), interpuestas por los ciudadanos, la Oficina de Control Interno evidenció lo siguiente:

- Se continúa materializando el riesgo: "No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio", por cuanto se observó en la muestra seleccionada, que el 87% del canal escrito (16.378 de 18.807) y el 92% (1.127 de 1.227) del canal virtual, se contestaron extemporáneamente o no se le ha dado respuesta, así.

Canal	Extemporáneas	Sin respuesta	Totales
Escrito		16.378	16.378
Virtual	390	737	1.127

Es de aclarar que no se evidencia a través de los aplicativos SISECI (canal virtual) y Gestor Documental (canal escrito), la trazabilidad y el trámite dado a la mayoría de las solicitudes allegadas a la Entidad.

- La Oficina de Control Interno no pudo determinar la gestión de la entidad frente a las QRSD efectuadas a través del canal Escrito (Gestor Documental), toda vez que el aplicativo no cuenta con un mecanismo para clasificar la solicitud del ciudadano (queja, reclamo, sugerencia y denuncia), conllevando a no dar cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

De otra parte, algunas Direcciones Territoriales no tiene claridad sobre la fuente en donde se originó la solicitud, considerando que si se solicita las del canal escrito, remiten las del virtual, como ocurrió con las DT Santander y Norte de Santander.

- En el análisis efectuado a la información suministrada por la Coordinación de Atención al Ciudadano para el canal virtual-aplicativo SISECI, se observó que algunas solicitudes se encuentran direccionadas a dependencias que no son las competentes y en algunos casos no se adjunta el archivo de la solicitud. Así mismo, en ocasiones cuando el usuario asignado para dar respuesta consulta en el aplicativo, no le aparece en su bandeja de entrada, impidiendo el cierre de éstas. Lo anterior conlleva a que cuando se redireccionan, en varias ocasiones ya se encuentran vencidas.
- El agendamiento realizado a través del canal telefónico en el primer semestre se realizó a partir del 11 de junio de 2019, fecha en la cual entró en funcionamiento el servicio de Contact Center contratado con la empresa Americas Business Process Services S.A.
- El canal telefónico presentó decrecimiento del 88% correspondiente a 229.957 llamadas, con respecto al segundo semestre de 2018 (262.218), generado por la falta del operador del Contact Center, el cual se contrató a partir 11 de junio de 2019.
- En el transcurso de la actividad se observaron correos electrónicos donde los funcionarios encargados de tramitar las peticiones allegadas al Ministerio requerían soporte, tanto para el Gestor Documental como para el aplicativo SISECI, ya que en reiteradas ocasiones presentan fallas y no es posible identificar las solicitudes pendientes de trámite.

Por lo expuesto, se **recomienda**:

- Realizar una sensibilización a los funcionarios responsables 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"*.
- Establecer un mecanismo que permita que los funcionarios y/o contratistas encargados de dar respuesta a las solicitudes, diferencien los aplicativos SISECI (canal virtual) y Gestor Documental (canal escrito), en aras de evitar confusiones al momento de emitir la información requerida en los seguimientos realizados por la OCI.
- Revisar la trazabilidad de aquellas solicitudes sobre las cuales, las dependencias/DT/OE, manifestaron que no eran de su competencia, que manualmente les habían dado traslado, las que no aparecen en sus bandejas, o que no contestan porque no les anexaron los soportes requeridos. Ya que lo anterior puede conllevar a que el petionario no reciba respuesta y tenga que acudir a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.

De otra parte, en lo que respecta a las recomendaciones plasmadas en los informes 2018-ARL-42 del 11 de octubre de 2018 y 2019-15-ARL del 3 de abril de 2019, se observó que 1 se cumplió, 2 están en ejecución y 2 persisten (ver numeral 5.)

Finalmente, se resalta la gestión que adelantó el Grupo de Atención al Ciudadano durante el mes de mayo de 2019, a través de correo electrónico, requiriendo a las dependencias el trámite de las solicitudes pendientes, reiterándoles la importancia de la atención oportuna de las PQRSD del canal virtual (SISECI) y anexando la Circular 28 del 25 de mayo de 2018, que contiene los lineamientos para dar respuesta. En el mismo sentido, la entidad viene adelantando campañas a través de videos para dar a conocer las herramientas: líneas de atención, clic para llamar y video llamada, con el fin de fortalecer la prestación del servicio.