



INFORME DE TODAS LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN RECIBIDAS Y LOS TIEMPOS DE RESPUESTA, JUNTO CON UN ANÁLISIS RESUMIDO DE ESTE MISMO TEMA.

- Sí
- No

Durante el periodo del 1° de enero al 30 de septiembre la gestión de atención al ciudadano del ministerio ha mantenido su objetivo de brindar mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a la ciudadanía, acercando y mejorando la relación del ministerio con los usuarios, fortaleciendo su presencia institucional y facilitando a los ciudadanos acceder a la entidad de manera ágil y oportuna, a través de la implementación de estrategias y lineamientos para lograr la atención al ciudadano bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. En el desarrollo de esta gestión, el ministerio durante este periodo atendió 210.855 pqrds.

CANAL ESCRITO

Durante el primer trimestre el ministerio a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía 58.813 comunicaciones; en el segundo trimestre 37.952 comunicaciones y en el 3er. Trimestre la suma de 61.767, para un total de 158.532.

CANAL VIRTUAL

El ministerio ofrece a la ciudadanía a través del canal virtual la recepción de PQRSD a través del aplicativo Siseci, puesto a disposición en la página web de la entidad, de tal modo, que durante el periodo del 1er trimestre de 2020 el ministerio recibió 7.211 pqrds, en el segundo trimestre se recibieron 26.006 pqrds y en el 3er. Trimestre se recibieron 19.106 pqrds, para un total de 52.323 pqrds recibidas.

URNA DE CRISTAL

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co



Esta es una iniciativa del Gobierno nacional de Colombia para promover la participación ciudadana en medios digitales y la transparencia gubernamental del gobierno, de tal modo que, durante lo corrido del presente año y hasta el 30 de septiembre de 2020, el ministerio no recibió PQRSD a través de esta herramienta.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Ahora bien, en relación con los tiempos de respuesta dado a las pqrds recibidas por el ministerio, no han sido del todo oportunos dado que con ocasión de la pandemia Covid-19, se ha generado un incremento significativo de peticiones en comparación con el mismo periodo de 2019, es así como en el primer trimestre de 2019, la entidad recibió 5.883 pqrds en el mismo periodo de 2020 recibió 7.211, con un incremento equivalente al 22.57%. Ahora bien, en el segundo trimestre de 2019 el ministerio recibió 4.564 pqrds y con corte al 30 de junio de 2020, la entidad recibió 26.006 pqrds, con un incremento del 569.80% y en el 3er. trimestre de 2019 se recibieron 4.783, frente a 19.106 pqrds en el mismo periodo en 2020, tal como se refleja en el siguiente cuadro:

PQRSD RADICADAS		
Trimestre	No. Peticiones	Variación
I - 2019	5.883	22.57%
I - 2020	7.211	
II - 2019	4.564	569,80%
II - 2020	26.006	
III - 2019	4.783	399,46%
III - 2020	19.106	

Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información del periodo del 1° de enero al 30 de septiembre de 2020:

b. **Número de solicitudes recibidas:** 393 pqrds

- Sí
 No

c. **Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:** El sistema del aplicativo Siseci no permite generar un reporte en su operación de cuales pqrds fueron trasladadas a otra institución.

- Sí
 No



d. **Tiempo de respuesta a cada solicitud:** El tiempo de respuesta fue en términos generales adecuado ya que de 393 pqrds, durante el presente periodo se han respondido un 88% equivalentes a 346 peticiones.

- Sí
- No

e. **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:** Ninguna.

Atentamente,

Grupo de Atención al Ciudadano
Subdirección Administrativa y Financiera

Con Trabajo Decente el futuro es de

 @mintrabajocol  @MinTrabajoCol

 @MintrabajoCol

Sede Administrativa

Dirección: Carrera 14 No. 99-33

Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13

Teléfonos PBX

(57-1) 3779999

Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

Puntos de atención

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co