1. Objetivo

Orientar a los ciudadanos que acuden de manera presencial, en busca de la información relacionada con su misión del Ministerio de Trabajo.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la recepción de ciudadanos en los Centros de Orientación Laboral y/o Puntos de Atención al Ciudadano dispuestos por el Ministerio del Trabajo y termina con el registro de la información correspondiente al tema y/o sub-subtema de la solicitud.

3. Definiciones

PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Canal Escrito: Es el medio a través del cual los ciudadanos radican de manera escrita las PQRSD.

Petición: Solicitud de carácter general o particular, que hace el ciudadano con el fin de recibir una respuesta sobre temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

Queja: Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento del Ministerio del Trabajo conductas irregulares de sus funcionarios en cumplimiento de su labor.

Reclamo: Expresión de inconformidad por la prestación deficiente de los servicios que ofrece el Ministerio del Trabajo en cumplimiento de sus funciones.

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

Denuncia Anticorrupción: Se podrán interponer denuncias contra aquellos funcionarios del Ministerio del Trabajo que se presuma hayan incurrido en posibles conductas de incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones.

Reclamación Laboral: Solicitud mediante la cual los ciudadanos ponen en conocimiento del Ministerio del Trabajo, acciones u omisiones irregulares determinadas por el (los) empleador(es) hacia su(s) trabajador(es), en desarrollo de la relación laboral.

4. Generalidades del Procedimiento

Términos para resolver las distintas modalidades de PQRSD: Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 del 18 de enero del 2011, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo norma legal especial.
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

a) Las Peticiones de documentos se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles a su recepción.
b) Las peticiones de consulta se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Deberes y Prohibiciones:
En relación a los deberes y prohibiciones de los servidores públicos deberá observarse lo estipulado en los artículos 7 y 9 de la Ley 1437 del 18 de enero de 2011.

Para la ejecución de las actividades de este procedimiento se debe tener en cuenta que se utilizan los mecanismos, herramientas, condiciones técnicas y de recurso humano con las que cuenta el Ministerio a nivel territorial.

Para la ejecución de las actividades de este procedimiento se debe tener en cuenta que se emplearan los mecanismos, de acuerdo a las condiciones de cada oficina de Atención al Ciudadano, especialmente a nivel territorial.

A nivel territorial, los responsables de la ejecución de las actividades de este procedimiento serán los designados por cada Director Territorial.

5. Descripción de las actividades

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /DOCUMENTO
1	Preguntar al ciudadano el tema de su solicitud de orientación. Si durante la atención se determina que es competencia de otra entidad debe continuar el procedimiento con la actividad 7	Funcionario Público	
2	Informar al ciudadano la entidad competente para dar respuesta a su requerimiento	Funcionario Público	
3	Asignar turno al Ciudadano	Funcionario Público	Ficha o Turno
4	Atender al Ciudadano	Funcionario Público	
5	Registrar la información básica del Ciudadano (nombre, ciudad, teléfono, tema, subtema) e ingresarla en el sistema de información dispuesto para tal fin.	Funcionario Público	Sistema de Información o Base de datos atención al ciudadano
6	Escuchar el requerimiento del Ciudadano.	Funcionario Público	

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO /DOCUMENTO
7	Orientar al ciudadano de acuerdo a la solicitud presentada.	Funcionario Público	
8	Registrar información del tema y sub-subtemas atendidos y tiempo final de la orientación.	Funcionario Público	Sistema de Información o formato de registro canal presencial
9	Invitar al ciudadano a diligenciar la evaluación del servicio.	Funcionario Público	

6. Requerimientos Técnicos

Puntos de control

Se debe registrar la información del ciudadano y tema consultado de acuerdo con los parámetros dispuestos en la herramienta empleada en los puntos de atención Colabora y a nivel territorial.

7. Anexos.