1. Objetivo

Tramitar adecuada y oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos ante el Ministerio del Trabajo a través del canal escrito.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la revisión y clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas por la ciudadanía y termina con el cierre o archivo de la respuesta a la PQRSD.

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

Las PQRSD se recepcionan a través de las ventanillas de radicación.

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.

5. Descripción de las actividades

Nro.	Actividad	Responsable	Registro /documento
1	Revisar y clasificar el tipo de PQRSD	Funcionario Designado	Sistema de información
2	Registrar la PQRSD en el sistema de información o base de datos destinada para tal fin Si la competencia de generar respuesta es de otro proceso o entidad, continúe el procedimiento con la actividad 9	Funcionario Designado	Sistema de información
3	Entregar PQRSD al funcionario responsable de dar respuesta	Funcionario Designado	
4	Analizar la PQRSD del ciudadano	Profesional Universitario y/o Especializado	
5	Generar respuesta a la PQRSD dentro de los términos estipulados en la Ley 1437 del 18 de enero del 2011	Profesional Universitario y/o Especializado	Respuesta a la PQRSD
6	Generar radicado de salida en el sistema de	Auxiliar	

	correspondencia	Administrativo	
7	Entregar al operador de correspondencia la respuesta de la PQRSD	Auxiliar Administrativo	Planilla relación correspondencia
8	Archivar copia de la respuesta de la PQRSD de acuerdo con las tablas de retención documental	Auxiliar Administrativo	Formato único de inventario documental
9	Trasladar la PQRSD al proceso o a la entidad con la competencia para la respectiva respuesta. Al realizar el traslado de la PQRSD se debe continuar con la actividad 7 Nota: Si el traslado es a otra entidad se debe cerrar o archivar la PQRSD	Auxiliar Administrativo	

6. Requerimientos técnicos

Puntos de Control

1. Clasificar adecuadamente las peticiones de acuerdo con las definiciones y alcance de cada una definidas por la ley 1437 del 18 de enero de 2011 a fin de determinar los tiempos de respuesta.
2. Verificar que las respuestas a las peticiones de PQRSD deben cumplir los términos establecidos en la ley 1437 DE 2011.
3. Verificar el cumplimiento de lo establecido en el programa de gestión documental.
4. Verificar que la documentación correspondiente a la PQRSD este archivada completamente

7. Anexos.