1. Objetivo

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.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la contestación de la llamada que realiza el ciudadano al Ministerio y termina con la orientación inmediata que se suministra.

3. Definiciones

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.

GAC: Grupo de Atención al Ciudadano

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.

Reclamación Laboral: Petición 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.

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.

4. Generalidades del Procedimiento

Para la atención del canal telefónico, el Ministerio del Trabajo subcontrata una empresa especializada, a través de la cual se atienden las llamadas telefónicas de los ciudadanos a nivel nacional.

5. Descripción de las actividades

No.	Actividad	Responsable	Registro /documento
1.	Contestar la llamada de los ciudadanos que han optado por este canal de comunicación empleando el guion adoptado para brindar el servicio. Nota 1: Dentro del guion se encuentra la secuencia de actividades y el lenguaje a emplear para atender la llamada.	Agente del centro de contacto	Registro en aplicativo (Contac Center)
2.	Orientar al ciudadano de acuerdo con el requerimiento, teniendo en cuenta la información contenida en la base de conocimiento o directorio telefónico. En caso de no disponer de la información requerida deberá sugerir al ciudadano registrar su consulta a través del Sistema PQRSD dispuesto en la página web del Ministerio o directamente al Ministerio en el nivel central.	Agente del centro de contacto	Registro en aplicativo (Contac Center)
3.	Registrar la información del tema y subtemas atendidos de la orientación.	Agente del centro de contacto	
4.	Efectuar requerimiento mensual sobre el consolidado de peticiones atendidas por este canal.	Coordinador de GAC	Correo electrónico
5.	Presentar informe del estado de las PQRSD en comité de la Secretaria General	Coordinador de GAC	Herramienta PQRSD: Correo electrónico
6.	Generar las acciones correctivas, preventivas o de mejora necesarias para fortalecer el procedimiento.	GAC o Jefe Oficina, Director, Subdirector o Coordinador	
	FIN		

6. Requerimientos Técnicos del Procedimiento (puntos de control de las actividades del numeral 5).

Actividad 2.
Las orientaciones ofrecidas al ciudadano deben soportarse en la base de conocimientos construida, la cual debe actualizarse permanentemente de acuerdo con la normatividad vigente, las funciones, políticas, procedimientos y noticias propias de la Entidad.

7. Anexos.