## 1. Objetivo

Orientar de manera eficaz y eficiente a los ciudadanos que acuden al Ministerio del Trabajo a través del canal virtual, en busca de la información relacionada con su misión.

## 2. Alcance

Desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) realizadas por la Ciudadanía o Entidad a través del canal virtual, hasta la orientación y/o direccionamiento a la Dependencia o Entidad competente.

## 3. Definiciones

**Agente:** Es la persona encargada de brindar atención y orientación a los peticionarios en temas de competencia de la Entidad, en el Chat y la Videollamada.

**Canal Virtual:** Canal electrónico e interactivo de que dispone el Ministerio para atender de manera no presencial a los ciudadanos, vía web a través del formulario para la radicación de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), el correo electrónico institucional dispuesto para tal fin, el chat y la videollamada.

**Ciudadano:** Persona natural (niños, niñas, adolescentes, adultos, adultos mayores, personas en condición de discapacidad o vulnerabilidad) o jurídica destinataria de los productos, trámites y servicios que ofrece el Ministerio del Trabajo.

**Chat:** Servicio que hace parte del Canal Virtual, al que se accede a través del enlace vigente del Portal Web de Mintrabajo, a través del cual el ciudadano interactúa en tiempo real, mediante comunicación escrita, obteniendo orientación en temas de competencia de la Entidad.

**Denuncia anticorrupción:** Comunicación por parte del ciudadano de las conductas de los funcionarios del Ministerio del Trabajo que hayan incurrido en posible incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones y que comporte presunta responsabilidad disciplinaria, para que se adelante la correspondiente investigación.

**Folio:** Hojas que componen un documento, correspondiendo a cada folio dos páginas y se denominan folio frente (se numera) y folio vuelto (no se numera).

**Formato:** Documento diseñado para la recolección de información y que proporciona evidencia de una acción.

**GAC:** Grupo de Atención al Ciudadano.

**Módulo Canal Virtual PQRSD:** Forma parte del Gestor Documental Filenet, que permite al ciudadano presentar sus PQRSD diligenciando el formulario electrónico ubicado en http://pqrsd.mintrabajo.gov.co/SedeElectronicaWeb/pqsr/CU005-1.xhtml, obteniendo un número de radicación, con el cual le permite hacer el respectivo seguimiento a través de la consulta web. Igualmente, el módulo permite a la Entidad la gestión interna de las PQRSD que ingresaron a través de canal de atención virtual.

**Número de radicación:** Número que identifica todo documento recibido por el Ministerio del Trabajo, el cual es asignado consecutivamente por el Gestor Documental Babel (Filenet).

**Orientación:** Es proporcionar la información necesaria al ciudadano para satisfacer sus necesidades, de acuerdo con la competencia del Ministerio.

**PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

**Peticiones:** Son las solicitudes respetuosas 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.

**Peticiones escritas**: Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de un documento físico en la ventanilla de correspondencia a cargo del Grupo de Administración Documental, en el Nivel Central y en las Unidades de Correspondencia adscritas a cada uno de los despachos de las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales. Igualmente, aquellas presentadas a través del formato dispuesto en el Portal Web de la Entidad, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera.

**Preguntas Frecuentes:** Sección ubicada en http://mintrab81:9080/atencionenlinea/preguntasfrecuentes.jsp, en el cual se encuentra el conjunto de preguntas y respuestas más consultadas por la ciudadanía, de los temas de competencia del Ministerio, para orientar con mayor eficiencia sus inquietudes.

**Protocolo de Atención:** Documento que contiene los lineamientos que deben cumplir los servidores públicos en la gestión diaria de la atención a los ciudadanos, de acuerdo con el uso de un determinado canal de atención.

**Queja:** Manifestación de una persona natural o jurídica, 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 por una persona natural o jurídica referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Redes sociales:** Son comunidades virtuales donde sus usuarios interactúan con personas de todo el mundo con quienes encuentran gustos o intereses en común. Funcionan como una plataforma de comunicaciones que permite conectar gente que se conoce o que desea conocerse y que les permite compartir contenidos, fotos, vídeos, en un lugar fácil de acceder y administrado por los usuarios mismos.

**Respuesta final:** Indica que el usuario dará una respuesta definitiva a la PQRSD.

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

**Solicitud de ampliación de información al ciudadano:** Este tipo de respuesta se utiliza cuando la información suministrada por el ciudadano no es suficiente para dar solución a la PQRSD.

**Solicitud de ampliación de términos por parte de Mintrabajo:** Este tipo de respuesta se usa en caso de que el Ministerio requiera más tiempo para dar solución a la PQRSD. El sistema permite ingresar hasta el mismo número de días dado inicialmente a la PQRSD. El sistema permite volver a calcular el tiempo de trámite de la PQRSD, generar una tarea de producción documental (Babel) al usuario, informando al ciudadano la solicitud de ampliación, y paralelamente instancia una tarea de "Tramitar PQRSD" para que en el momento en que se requiera, el usuario genere la respuesta final.

**Videollamada:** Servicio en línea que hace parte del Canal Virtual, al que se accede a través del enlace vigente del Portal Web de Mintrabajo. Su funcionalidad es similar al Chat, con la ventaja de observar a su interlocutor, generando confianza y seguridad para el ciudadano.

## 4. Generalidades del procedimiento

En el Canal Virtual, las PQRSD se reciben a través de los siguientes medios de servicio al ciudadano:

- **Portal Web de la Entidad**: Ingresando en el enlace http://pqrsd.mintrabajo.gov.co/SedeElectronicaWeb/pqsr/CU005-1.xhtml, que corresponde al

Módulo Canal Virtual PQRSD, en el cual el ciudadano obtiene un numero de radicación, con el que puede realizar el seguimiento a través de la consulta web. Disponible las 24 horas, no obstante, las solicitudes registradas por este módulo se gestionan dentro de días hábiles y conforme a los términos legales.

- **Correo electrónico:** El ciudadano a través de un mensaje de datos envía su petición a solicitudinformacion@mintrabajo.gov.co, el cual está habilitado las 24 horas, su recepción es hasta 6 MB. Las solicitudes enviadas por dicho medio son creadas en el Módulo Canal Virtual PQRSD, para la asignación de un número de radicación y se gestionan dentro de días hábiles, de acuerdo con los términos legales.

- **Chat:** Ingresando a través del Portal Web de Mintrabajo, clic en el icono Chat, el cual lo direcciona al enlace vigente, se interactúa en tiempo real, mediante comunicación escrita, obteniendo orientación en temas de competencia de la Entidad. El servicio se presta de lunes a viernes, en el horario de 7:00 a.m. a 07:00 pm. Los sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

- **Videollamada:** Ingresando a través del Portal Web de Mintrabajo, clic en el icono Videollamada, el cual lo direcciona al enlace vigente, se interactúa en tiempo real con un Agente, mediante el uso de dispositivos de multimedia cámara de video, el micrófono y los altavoces o audífonos, obteniendo orientación en temas de competencia de la Entidad. Para poder brindar una comunicación clara y con calidad, la velocidad de conexión debe ser mínimo de 768 KB; se recomienda el uso de sistemas operativos como Windows 7 o superior, Ubuntu 16, MAC OS, Android; y tener instalado en el equipo de cómputo la última versión de los navegadores web Google Chrome, Microsoft Edge, Firefox u Opera. El servicio se presta de lunes a viernes, en el horario de 7:00 a.m. a 7:00 pm. Los sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

  El Ministerio del Trabajo comprometido con una atención al ciudadano incluyente y buscando cerrar las brechas existentes, implementó el servicio de videollamada en lenguaje de señas para la orientación de la población con discapacidad auditiva, en temas de competencia de la Entidad, en cumplimiento de la Ley 1618 de 2013.

Por último, es importante recordar que las redes sociales de MintrabajoCol (Facebook, Twitter, LinkedIn y YouTube), no se consideran como una opción dentro del canal virtual para la presentación de PQRSD, sin embargo, son un espacio de interacción con la ciudadanía. Si en una red social hay una PQRSD, el servidor público y/o contratista administrador de la misma, deberá redireccionarla al Módulo Canal Virtual PQRSD.

**Módulo Canal Virtual PQRSD (SISECI):**

- Los servidores públicos que desempeñen cargo de Ministro, Viceministros, Secretaria General, Asesores, Directores Generales, Subdirectores Administrativos y Técnicos, Directores Territoriales, Jefes de Oficinas, Jefes de Oficinas Asesoras, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Inspectores de Trabajo, Profesionales Especializados, Profesionales Universitarios, Técnicos Administrativos, Auxiliares Administrativos y los Contratistas son responsables por el trámite, direccionamiento, gestión y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias anticorrupción presentadas, según el caso. Igualmente, deben responder estas solicitudes dentro de la oportunidad, con calidad, velar porque se resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado. Por último, que la respuesta a la PQRSD se ponga en conocimiento del peticionario conforme con los procedimientos legales y competencias de cada Dependencia.

-Es obligación de cada dependencia según se le hayan trasladado para trámite y respuesta de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias designar un funcionario para el control de tiempos y términos de respuesta quien deberá encargarse del manejo de dichos datos e informar mensualmente al Grupo de Atención al Ciudadano sobre el estado o resultado de cada caso en particular. Por lo anterior, es obligación del responsable de cada una de las dependencias del Nivel Central y de los Directores Territoriales, diligenciar y entregar firmado el "Formato de Solicitud de creación o actualización de permisos a Usuarios - Módulo Canal Virtual PQRSD", a la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera.

El formato anteriormente mencionado podrá ser descargado desde el Sistema Repositorio Documental – SIG.

-En cumplimiento de la Directiva Presidencial No. 04 de Abril de 2012 "Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública" la consulta del Módulo Canal Virtual PQRSD por parte de las Dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales, deberá realizarse accediendo a los enlaces https://172.20.22.207:9444/ProcessPortal/ o https://bpm.mintrabajo.loc:9444/ProcessPortal/dashboards/TWP/BPM_WORK?tw.local.view=tasks&tw.local.state=open, en su defecto, se deberá enviar copia de la misma al correo institucional del servidor público y/o contratista encargado de gestionar la respuesta.

Por lo tanto, las Dependencia del Nivel Central y Direcciones Territoriales se hacen responsables de aplicar buenas prácticas para no hacer uso de papel en la impresión de PQRSD.

-

**Roles del Módulo Canal Virtual PQRSD**

- **Gestor Reparto Y Control:** Este rol pertenece al Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera, quien a su vez designa a un Inspector de Trabajo para realizar el reparto diario de las peticiones a los integrantes del grupo (Inspectores de Trabajo y Seguridad Social). Ahora bien, el control lo ejerce el Coordinador a través de los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social con la información que suministran en el Formato de Seguimiento PQRSD y los reportes que se genera desde el KPI del Módulo PQRSD Canal Virtual (SISECI).

- **Gestor Registro PQRSD Canal Virtual:** Este rol es para crear las peticiones que son allegadas a través de los correos institucionales solicitudinformacion@mintrabajo.gov.co y traslados pqrsdentidades@mintrabajo.gov.co, realizado por parte de un servidor público (Técnico Administrativo y/o Auxiliar Administrativo), del Grupo Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera, haciendo uso del formulario web ubicado en el siguiente enlace http://pqrsd.mintrabajo.gov.co/SedeElectronicaWeb/pqsr/CU005-2.xhtml

- **Clasificar y Tramitar:** Es un rol para todos los servidores públicos del Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera, en el cual se realiza la clasificación de todas las PQRSD y se le da respuesta a aquellos que son de competencia del GAC, o se realiza el direccionamiento al interior del Ministerio del Trabajo o a otra Entidad.

- **Designado Dependencia**: Fue creado con el fin que cada Dependencia del Nivel Central y Dirección Territorial del Ministerio del Trabajo posea un interlocutor, y así tramitar la respuesta con sus servidores públicos.

- **Gestión Transversal:** Es un rol que permite visualizar la trazabilidad de la PQRSD en la Entidad y ver el detalle de la misma, a través de la búsqueda que se hace con el número de radicado.

- **Modulo Consulta PQRSD:** Permite generar en formato PDF la PQRSD.

- **Reportes:** Permite generar en formato Excel, un reporte de las PQRSD en un periodo determinado.

## 5. Descripción de las actividades

### 5.1. Módulo Canal Virtual PQRSD

**5.1.1.** Creación PQRSD en el Portal Web del Ministerio.

| Nro. | Actividad | Responsable | Registro /documento |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Revisar la solicitud y clasificar el tipo de PQRSD.**<br><br>El servidor público del Ministerio del Trabajo, a quien el ciudadano se dirija con el fin que le reciba su solicitud a través del canal virtual, deberá tener en cuenta las definiciones del artículo 3 de la Resolución 1358 del abril 30 de 2018, para la correcta clasificación en el Tipo de PQRSD y proceder a su creación en el Módulo Canal Virtual PQRSD, siguiendo las actividades 2 y 3. | Servidor Público | Solicitud Ciudadano |
| **2.** | **Crear la PQRSD, para lo cual deberá:**<br><br>- Ingresar al Portal Web del Ministerio del Trabajo, www.mintrabajo.gov.co<br>- En el menú superior, seleccionar la opción Atención al Ciudadano -> Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias-> Haga clic aquí.<br>- Seleccionar la opción "Radicar PQRSD".<br>- Seleccionar la opción si, clic en el botón Enviar.<br><br>2.1. Diligenciamiento Formulario:<br><br>- Seleccionar el Tipo de PQRSD, conforme a las definiciones que establece el 3 de la Resolución 1358 del abril 30 de 2018.<br><br>- Diligenciar los campos del formulario en las secciones Datos de quien presenta, datos socio-económico, lugar de los hechos, datos del funcionario público o dependencia del Ministerio del Trabajo a denunciar, datos del funcionario público del Ministerio | Técnico y/o Auxiliar Administrativo | Formulario Web, Respuesta Autogenerada confirmando que la petición fue recibida (E-mail) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | del Trabajo, nombre del servicio o trámite con el cual está inconforme, conforme al tipo de PQRSD que se trate y a la información que se encuentra contenida en el documento físico y la que se obtenga por vía telefónica.<br><br>- En el campo "Dirección correo electrónico", digitar correctamente el suministrado por el ciudadano o en su defecto **sise-ci@mintrabajo.gov.co**<br><br>- Es importante dejar digitado en el campo Descripción de los Hechos, cuándo la PQRSD debe ser respondida a través del canal escrito y enviada a través del correo certificado.<br><br>-Adjuntar el documento digital, para lo cual deberá dar clic en la sección Adjuntar documentos, clic en el botón "+ Seleccionar", el cual permitirá visualizar el cuadro de dialogo abrir, con el fin de ubicar y abrir el archivo que deseamos anexar a la PQRSD. Podrá incluir varios documentos que no sobrepasen las 2Mb. Posteriormente, dar clic en el botón "Subir", esperar hasta que la barra de progreso se rellene completamente y se muestre una tabla que contiene 3 columnas: Tipo Anexo, Descripción y Eliminar.<br><br>-Clic en el botón "Enviar".<br><br>2.2. Confirmación Radicación:<br><br>A la pregunta ¿Está seguro que la información reportada para radicar la PQSR es correcta?, proceder a dar clic en la casilla de verificación No soy un robot, seguir las instrucciones, clic en el botón "VERIFICAR" y clic en el botón "Si".<br><br>2.3. Radicación:<br><br>- Conservar el número de radicado y el código de seguridad que se genera, para posteriores consultas.<br><br>- Clic en el botón Terminar. | | |
| **3.** | Fin de las actividades. | | |

**5.1.2.** Actividades del Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) de la Subdirección Administrativa y Financiera.

| Nro. | Actividad | Responsable | Registro /documento |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Revisar la solicitud y clasificar el tipo de PQRSD.**<br>En el caso de las solicitudes de los ciudadano que son allegadas al Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera, por parte de otras Entidades a través del correo electrónico traslados pqrsdentidades@mintrabajo.gov.co, o por parte de la ciudadanía a través de solicitudinformacion@mintrabajo.gov.co, notificacionesjudiciales@mintrabajo.gov.co, el Técnico y/o Auxiliar Administrativo deberá revisar el contenido de la solicitud y si la petición tiene archivos anexos (con extensión .word, .jpg, .excel, .pdf, .zip, .rar, etc), se deberá verificar que el documento se pueda abrir, que se encuentre en buen estado y sea de fácil lectura el contenido de la información.<br>Continuar con la actividad 2. | Técnico y/o Auxiliar Administrativo | Solicitud Ciudadano |
| **2.** | **Crear la PQRSD.**<br><br>Iniciar con la actividad 2 del numeral 5.1.1. Creación PQRSD en el Portal Web del Ministerio.<br><br>Continuar con la actividad 3 del presente numeral. | Técnico y/o Auxiliar Administrativo | Formulario Web, Respuesta Autogenerada confirmando que la petición fue recibida<br>**(E-mail)** |
| **3.** | **Registrar en la Base de Datos de Excel la PQRSD**<br>Una vez radicada la PQRSD, registrar la información en la Base de Datos de Excel, para el seguimiento frente a la orientación y/o direccionamiento otorgado por el servidor público encargado de dar trámite a la solicitud, adscrito al Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiara. Lo anterior, con el fin de informar al ciudadano a través de comunicación generada por el Canal Escrito, para lo cual se debe seguir las directrices establecidas en el Programa de Gestión Documental. | Técnico y/o Auxiliar Administrativo | Base de Datos Excel |
| **4.** | **Gestión Reparto** | Inspector de Trabajo y | Formulario Web |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | A esta actividad llegan las PQRSD recibidas por el Canal Virtual y por el Canal Ventanilla (documentos en trámite). El objetivo de esta actividad es realizar la asignación de las PQRSD recibidas por el Ministerio a los servidores públicos, con el fin de dar trámite y respuesta a las mismas.<br>**Reparto Manual**<br>- Seleccione la tarea "Gestión Reparto PQRSD".<br>- Al terminar la actividad, proceder a dar clic en el botón Finalizar.<br>Continuar con la actividad 15. | Seguridad Social – Rol Gestor Reparto | Gestión Reparto PQRSD |
| **5.** | **Gestión Transversal**<br>Mediante esta tarea se realiza la consulta de la PQRSD, en la cual permite conocer al servidor público los detalles del trámite, así como sus estados dentro del proceso y en general toda su información.<br>**5.1. Consultar Solicitud**<br>El usuario tiene suficientes criterios de búsqueda para realizar la consulta, los cuales una vez diligenciados se debe proceder a dar clic en el botón "Buscar" para que el módulo genere los resultados.<br>El sistema muestra una tabla que contiene 10 columnas: botón radial, No. Radicado, Fecha Radicación, Tipo de PQRSD, Estado, Subestado, Dirección Territorial, Tema, Subtema, Ver Detalles.<br>Inicialmente, para conocer la trazabilidad de la PQRSD, se debe dar clic en el botón radial que se muestra en la tabla, lo cual permite visualizar la sección Tramites, que contiene una tabla conformada por las columnas: Botón radial, fecha asignación, Dependencia, Dirección Territorial, Funcionario, Estado, Subestado y Ver Documento.<br>Seleccionando el botón radial de la tabla ubicada en la sección Tramites, se despliega una nueva sección de- | Inspector de Trabajo y Seguridad Social – Rol Gestión Transversal | Formularios Web<br>Gestión PQRSD<br>Consultar Solicitud,<br>Gestión Transversal<br>Ver Detalles PQRSD |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | nominada Historial del Trámite, la cual contiene una tabla Fecha, Dirección Territorial, dependencia, Funcionario, Gestión Realizada, Observaciones.<br><br>Ahora bien, el usuario podrá ver los detalles de la PQRSD, dando clic en la opción "Ver Detalles", de tal manera el sistema muestra toda la información y documentación que contiene la PQRSD.<br><br>En el nuevo formulario que se visualiza, el usuario podrá dar clic en el botón "Generar reporte PDF", obteniendo un documento en formato PDF, de la información que reposa en la pestaña Datos PQRSD, en especial de las secciones Datos de quien presenta, Datos socio económicos, Lugar de los hechos y Descripción.<br><br>Es importante considerar, que los documentos anexos a la PQRSD deberán descargarse individualmente al dar clic en el botón que se identifica con una lupa, en la sección Documentos – Anexos.<br><br>Para cerrar la tarea desde el formulario Gestión Transversal Ver Detalles PQRSD, se debe dar clic en el botón "Volver", posteriormente dar clic en el botón "Finalizar" del formulario Gestión PQRSD Consultar Solicitud. | | |
| **6.** | **Clasificar y Tramitar**<br>Se realiza la clasificación de todas las PQRSD que ingresan a la Entidad, dar respuesta a aquellas que puedan ser atendidas por el servidor público o direccionarlas al competente, bien sea a otra entidad o al interior del Ministerio de Trabajo según corresponda.<br>**6.1. Clasificación Preliminar**<br>- Seleccionar la tarea.<br>➢ Leer la información y documentos contenidos en la pestaña "Datos PQRSD".<br>➢ En la pestaña "Clasificación preliminar" seleccionar si la PQRSD es normal, si es una Ampliación o | Inspector de Trabajo y Seguridad Social – Rol Clasificar y Tramitar | Formulario Web |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Aclaración o una Insistencia. También podrá Asociar Caso (asociar una PQRSD con otra) o relacionar Reiterados (identificar PQRSD que llegan de manera constante al Ministerio).<br><br>6.1.1. Si la PQRSD es **normal**, deberá seleccionar la opción y dar clic en el botón "Continuar".<br><br>6.1.2. Si la PQRSD corresponde a una **Ampliación o Aclaración** se deberá ingresar el número de radicación al cual el ciudadano está dando respuesta, y buscar en el Módulo con el fin de hacer la relación de los dos números de radicado. Dar clic en el botón "Continuar".<br><br>6.1.3. Si se desea vincular (relacionar) una PQRSD con otra, se marca la opción "**Vincular PQRSD**", el sistema permite dos opciones:<br><br>Si el usuario selecciona la opción "**Asociar Caso**" la funcionalidad le permite relacionar la PQRSD con una o varias PQRSD existentes en el Ministerio, cuyo estado sea "en trámite". Para hacer la relación, el usuario podrá realizar la búsqueda, si se encuentran resultados podrá seleccionar el registro, hacer la relación. Luego, en la pestaña "Datos PQRSD" deberá dar clic en el botón "Actualizar" para que la relación de Asociar Caso se vea reflejada en los datos de la PQRSD. Por último, debe dar clic en el botón "Continuar" Dar clic en el botón "Continuar".<br><br>Si el usuario selecciona la opción "**Reiterados**" la funcionalidad le permite relacionar la PQRSD con una o varias PQRSD del mismo tema ya existentes en el Ministerio y cuyo estado sea "cerrado". El usuario deberá hacer la búsqueda por *No. radicado*, si se encuentran coincidencias se podrá hacer la relación seleccionando el registro y dar clic en el botón "continuar".<br><br>Proseguir con la actividad 6.2.<br><br>**6.2. Clasificar y Tramitar PQRSD**<br><br>- Seleccionar la tarea.<br><br>- En la pestaña "Clasificar y Tramitar PQRSD" seleccio- | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | nar si desea gestionar la PQRSD, si la PQRSD debe ser gestionada tanto por MINTRABAJO como por otra Entidad o si la PQRSD no es competencia de MINTRABAJO.<br><br>- En la sección Datos de la solicitud, seleccionar de las listas desplegables el Tipo de PQRSD, para lo cual deberá tener en cuenta las definiciones del artículo 3 de la Resolución 1358 del abril 30 de 2013. Igualmente seleccionar el Tema y Subtema.<br><br>Si la solicitud contiene un reclamo o se deberá direccionar a la dependencia competente para resolverlo al interior del Ministerio del Trabajo, de conformidad con el servicio o programa al cual el ciudadano refiera en su petición.<br><br>Si la solicitud contiene una Queja contra un servidor público de la Entidad, se deberá direccionar a la Oficina de Control Interno Disciplinario. Si la solicitud es en contra en contra de un contratista de prestación de servicios del Ministerio del Trabajo, deberá ser remitida al supervisor del contratista.<br><br>6.2.1. Si desea **gestionar la PQRSD**<br><br>6.2.1.1 Responder PQRSD<br><br>- Dar clic en la casilla de verificación Responder.<br><br>-Seleccione una opción de los Tipo de respuesta disponibles:<br><br>➢ Respuesta final.<br><br>➢ Solicitud de ampliación de información al ciudadano.<br><br>➢ Solicitud de ampliación de términos por parte de Mintrabajo.<br><br>El sistema permite recalcular el tiempo de trámite de la PQRSD, generar una tarea de producción documental (Babel) al usuario, informando al ciudadano la solicitud de ampliación, y paralelamente instancia una tarea de “Tramitar PQRSD” para que en | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | el momento en que se requiera, el usuario genere la respuesta final.<br>-Escribir una observación.<br>-Clic en el botón "Continuar".<br>Proseguir con la actividad 8.<br>6.2.1.2 Traslado Interno PQRSD (MINTRABAJO)<br>- Dar clic en la casilla de verificación Asignar.<br>-En la sección Destinatario, seleccione una opción de las listas desplegables Dirección Territorial y Dependencia, para lo cual es importante verificar previamente el archivo de Excel en el cual se encuentra los interlocutores de cada dependencia.<br>-Clic en el botón "Agregar".<br>Se podrá agregar una o varias dependencias responsables de dar trámite a la solicitud, atendiendo el contenido de la PQRSD y la competencia para dar respuesta.<br>-Escribir una observación.<br>Es importante en el campo Observación, dejar constancia de la parte del contenido de la PQRSD que se traslada a cada una de las Dependencias seleccionadas.<br>Para las Quejas, el Módulo Canal Virtual PQRSD, automáticamente selecciona como destinatario a la Oficina de Control Interno Disciplinario.<br>-Clic en el botón "Continuar".<br>Proseguir con la actividad 10.<br><br>6.2.2. si la PQRSD debe ser **gestionada tanto por MINTRABAJO como por otra Entidad**.<br>Podrá asignarla a una o varias dependencias o responderla. Retomar las actividades 6.2.1.1 y 6.2.1.2 según sea el caso.<br>Igualmente, en la sección Busqueda Entidad, el usuario deberá hacer la búsqueda por *Nombre de la Entidad* o *NIT*. | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Proceder a dar clic en el botón “Buscar”.<br>El Módulo le mostrará una nueva sección denominada Datos entidad. Clic en el botón “Agregar”.<br>Esperar hasta que se visualice una tabla conformada por las columnas Nombre, Nit, Dirección, Correo, Departamento y Municipio.<br>-Clic en el botón “Continuar”.<br>NOTA: En el evento que no se encuentre en el listado la entidad, se debe proceder a su creación, seleccionando la opción Otro, del listado desplegable Nombre de la Entidad. Diligenciar los campos de la sección Datos Entidad. Clic en el botón Agregar dirección. Clic en el botón “Agregar entidad”. Clic en el botón “Continuar”.<br>6.2.3. Si la PQRSD **no es competencia de MINTRABAJO.**<br>Para finalizar la actividad deberá dar clic en el botón “Continuar”, de esta manera el flujo continúa e instancia al servidor público a una tarea de “Producción Documental” (Babel) para que haga el envío de la PQRSD a la entidad externa seleccionada. Continuar con la actividad 8. | | |
| **7.** | **Evaluar No Competencia.**<br>**7.1. Evaluar la no Competencia - Inspector**<br>El Inspector de Trabajo del Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de llevar a cabo la evaluación de la no competencia, si la acepta o no.<br>7.1.1. A la pregunta ¿Se acepta la no competencia? proceder a dar clic en el botón circular correspondiente:<br>Si el usuario selecciona la opción Si, seleccionar de las listas desplegables Dirección Territorial y Dependencia, la dependencia competente en gestionar y dar respuesta a la PQRSD, clic en el botón “Agregar”. Esperar hasta que se visualice una tabla conformada por las columnas Dirección Territorial, Dependencia, Funcionario y el botón eliminar. Proseguir con el ingreso de las observaciones | Inspector de Trabajo y Seguridad Social<br>y/o Coordinador GAC | Formulario Web<br>Evaluar<br>la no competencia |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | pertinentes y dar clic en el botón “Continuar”.<br>Si la Dependencia competente en dar respuesta es el GAC, se debe asignar al Grupo. El Coordinador recibe en su bandeja, una tarea denominada Analiza y asignar PQRSD – Designado. Procediendo a asignar la PQRSD al servidor público, a quien inicialmente se le asignó por reparto. Seguir la actividad 6.2.1.2.<br>Posteriormente, el servidor público recibe en su bandeja, una tarea denominada Tramitar PQRSD – funcionario, quien procede a la gestión de la solicitud conforme instrucción del Coordinador.<br>Si el usuario selecciona la opción **No**, escribir las observaciones pertinentes y proceder a dar clic en el botón “Continuar”.<br>7.1.2. Si el usuario da clic en el cuadro de verificación **Validar Coordinador Atención al Ciudadano**, proceder a dar clic en el botón “Continuar”.<br>**7.2. Evaluar la No Competencia II.**<br>El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, previamente observa la trazabilidad del trámite de la PQRSD y emite la observación correspondiente para determinar si es procedente la no competencia, en caso de que la dependencia asignada indique que no debe resolverlo.<br>Clic en el botón “Continuar”. Continuar con la actividad 15. | | |
| **8.** | **Producción Documental.**<br>**8.1. Producir Documento**<br>El servidor público deberá continuar realizando las actividades del proceso para producir la respuesta. Para ver más detalles se deberá revisar el Instructivo para producir un documento – Revisar proceso de Gestión Documental.<br>Continuar con la actividad 9. | Inspector de Trabajo y Seguridad Social | Formularios Web Producir Documento,<br>Radicación Completa.<br>Según el caso, los documentos generados son:<br>- Oficio respuesta ciudadano;<br>- Oficio de Traslado por Competencia a otra Entidad;<br>- Memorando:<br>- Solicitud de am- |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | pliación de información al ciudadano;<br>- Solicitud de ampliación de términos por parte de Mintrabajo. |
| **9.** | **Archivar Documento en el Sistema de Gestión Documental**<br>**9.1. Gestionar documento producido y radicado**<br>En el listado desplegable de Gestionar Proceso, seleccionar la opción ARCHIVAR DOCUMENTO.<br>Clic en el botón Gestionar proceso archivo.<br>**9.2. Archivar Documento**<br>-En la sección Archivar documentos de procesos, clic en la(s) casilla(s) de verificación.<br>-Clic en el botón "Archivar".<br>- En el cuadro de diálogo "Buscar Unidad Documental", diligenciar los campos Serie, Subserie, Identificador principal unidad documental. Clic en el botón "Buscar".<br>Esperar hasta que se visualice una tabla conformada por las columnas Item, Nombre Serie/Subserie, Identificador principal unidad documental, Nombre Unidad Documental, Descriptor 1, Fase de Archivo y Estado.<br>-Clic en el botón Finalizar. – Funcionalidad que aún no esta en producción.<br>Continuar con la actividad 10. | Inspector de Trabajo y Seguridad Social | Formularios Web Documento Producido y Radicado, Archivar Documento |
| **10.** | **Registro en el Formato Seguimiento PQRSD**<br>Una vez gestionada la PQRSD, registrar la información en el Formato Seguimiento PQRSD, para evidenciar en principio la trazabilidad de la orientación y/o direccionamiento otorgado. | Inspector de Trabajo y Seguridad Social | Formato Seguimiento PQRSD |
| **11.** | **Impresión de Oficio de respuesta** | Técnico y/o | Comunicación |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Dentro del término establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, se debe proceder a la impresión del Oficio de respuesta y entregarlo para el visto bueno del funcionario que lo elaboró y la firma del Coordinador. | Auxiliar Administrativo | Externa |
| **12.** | Recibir, dar el visto bueno y firmar cada documento generado en forma individual. | Coordinador e Inspector de Trabajo y Seguridad Social GAC | Comunicación Externa |
| **13.** | Imprimir planilla de correspondencia. | Técnico y/o Auxiliar Administrativo | Planilla de correspondencia |
| **14.** | **Entrega al Grupo de Administración Documental.**<br><br>Entregar la planilla y los oficios relacionados en la misma, al servidor público del Grupo de Administración Documental.<br>Se deben conservar copia de las planillas organizadas de manera cronológica. | Técnico y/o Auxiliar Administrativo | Planilla de correspondencia |
| **15.** | **Fin de las actividades.** | | |

**5.1.3.** Actividades – Dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales

| Nro. | Actividad | Responsable | Registro /documento |
|---|---|---|---|
| **1.** | **Analizar y Asignar**<br>**1.1. Asignar**<br>- Dar clic en la casilla de verificación Asignar.<br>En la Sección Funcionario y/o Dependencia, proceder a realizar un traslado interno, seleccione una opción de las listas desplegables Dirección Territorial y Dependencia, para lo cual es importante verificar previamente el archivo de Excel en el cual se encuentra los interlocutores de | Servidor Público<br>–<br>Rol Designado Dependencia | Formulario Web<br>Analizar y asignar PQRSD |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | cada dependencia.<br>-Clic en el botón “Agregar”.<br>Se podrá agregar una o varias dependencias responsables de dar trámite a la solicitud, atendiendo el contenido de la PQRSD y la competencia para dar respuesta.<br>-Escribir una observación.<br>Es importante en el campo Observación, dejar constancia de la parte del contenido de la PQRSD que se traslada a cada una de las Dependencias seleccionadas.<br>-Clic en el botón Continuar.<br>Continuar con la actividad 6.<br>**1.2 Responder PQRSD**<br>- Dar clic en la casilla de verificación Responder.<br>-Seleccione una opción de los Tipo de respuesta disponibles:<br>➢ Respuesta final.<br>➢ Solicitud de ampliación de información al ciudadano.<br>➢ Solicitud de ampliación de términos por parte de Mintrabajo.<br>El sistema permite recalcular el tiempo de trámite de la PQRSD, generar una tarea de producción documental (Babel) al usuario, informando al ciudadano la solicitud de ampliación, y paralelamente instancia una tarea de “Tramitar PQRSD” para que en el momento en que se requiera, el usuario genere la respuesta final.<br>-Escribir una observación.<br>-Clic en el botón “Continuar”.<br>Proseguir con la actividad 4.<br>**1.3. No Competente**<br>El servidor público podrá indicar que no es competente para tramitar una PQRSD.<br>- Dar clic en la casilla de verificación No Competente. | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | -Proceder a verificar la trazabilidad de la PQRSD, en la sección Trazabilidad Trámite.<br>-Escribir las observaciones pertinentes para la PQRSD en particular.<br>- Clic en el botón "Continuar".<br>Una vez lo indica, la PQRSD se devuelve al servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera, a quién se le asignó inicialmente.<br>Proseguir con la actividad 6. | | |
| **2.** | **Gestión PQRSD**<br>El servidor público podrá realizar una consulta general de una PQRSD, los resultados identifican datos básicos de la misma.<br>El usuario tiene suficientes criterios de búsqueda para realizar la consulta, los cuales una vez diligenciados se debe proceder a dar clic en el botón "Buscar" para que el módulo genere los resultados.<br>El sistema muestra una tabla que contiene 10 columnas: botón radial, No. Radicado, Fecha Radicación, Tipo de PQRSD, Estado, Subestado, Dirección Territorial, Tema, Subtema, Ver Detalles.<br>Ahora bien, el usuario podrá ver los detalles de la PQRSD, dando clic en la opción "Ver Detalles", de tal manera el sistema muestra toda la información y documentación que contiene la PQRSD.<br>En el nuevo formulario que se visualiza, el usuario podrá dar clic en el botón "Generar reporte PDF", obteniendo un documento en formato PDF, de la información que reposa en la pestaña Datos PQRSD, en especial de las secciones Datos de quien presenta, Datos socio económicos, Lugar de los hechos y Descripción.<br>Es importante considerar, que los documentos anexos a la PQRSD deberán descargarse individualmente al dar | Servidor Público – Rol Modulo Consulta PQRSD | Formulario Web<br>Consultar Solicitud |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | clic en el botón que se identifica con una lupa, en la sección Documentos – Anexos.<br>Para cerrar la tarea desde el formulario Gestión Transversal Ver Detalles PQRSD, se debe dar clic en el botón "Volver", posteriormente dar clic en el botón "Finalizar" del formulario Gestión PQRSD Consultar Solicitud. | | |
| **3.** | **Tramitar PQRSD – funcionario**<br>- Seleccionar la tarea.<br>➢ Leer la información y documentos contenidos en la pestaña "Datos PQRSD".<br>-Clic en la pestaña "Tramitar PQRSD"<br>Retomar la tarea 1.2.<br>Continuar con la actividad 4. | Servidor Público<br>–<br>Rol Designado Dependencia | Formulario Web<br>Tramitar PQRSD |
| **4.** | **Producción Documental.**<br>**5.1. Producir Documento**<br>El servidor público deberá continuar realizando las actividades del proceso para producir la respuesta. Para ver más detalles se deberá revisar el Instructivo para producir un documento (Oficio -Memorando) en Babel (Correo Comunicaciones Mintrabajo del 27/04/18)<br>Continuar con la actividad 5. | Servidor Público | Formularios Web<br>Producir Documento, Radicación Completa.<br>Según el caso, los documentos generados son:<br>- Oficio respuesta ciudadano;<br>- Oficio de Traslado por Competencia a otra Entidad;<br>- Memorando:<br>- Solicitud de ampliación de información al ciudadano;<br>- Solicitud de ampliación de términos por parte de Mintrabajo. |
| **5.** | **Archivar Documento en el Sistema de Gestión Documental** | Servidor Público | Formularios Web<br>Documento |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **5.1. Gestionar documento producido y radicado**<br>En el listado desplegable de Gestionar Proceso, seleccionar la opción ARCHIVAR DOCUMENTO.<br>Clic en el botón Gestionar proceso archivo.<br>**5.2. Archivar Documento**<br>-En la sección Archivar documentos de procesos, clic en la(s) casilla(s) de verificación.<br>-Clic en el botón "Archivar".<br>- En el cuadro de diálogo "Buscar Unidad Documental", diligenciar los campos Serie, Subserie, Identificador principal unidad documental. Clic en el botón "Buscar".<br>Esperar hasta que se visualice una tabla conformada por las columnas Item, Nombre Serie/Subserie, Identificador principal unidad documental, Nombre Unidad Documental, Descriptor 1, Fase de Archivo y Estado.<br>-Clic en el botón Finalizar. – Funcionalidad que aún no está en producción.<br>Continuar con la actividad 6. | | Producido y Radicado, Archivar Documento |
| **6.** | **Registro en el Formato Seguimiento PQRSD**<br>Una vez gestionada la PQRSD, registrar la información en el Formato Seguimiento PQRSD, para evidenciar en principio la trazabilidad de la orientación y/o direccionamiento otorgado. | Servidor Público | Formato Seguimiento PQRSD |
| **7.** | Efectuar el control de tiempos y términos de respuesta de las PQRSD radicadas en el canal virtual, de forma mensual. | Jefes de cada una de las dependencias perteneciente al Nivel Central y Directores Territoriales | Formato Seguimiento PQRSD, correos electrónicos |
| **8.** | Entregar informe al Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera de las PQRSD recibidas, respondidas y trasladadas durante el mes. | Jefes de cada una de las dependencias | Formato Seguimiento PQRSD, correos electrónicos |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | perteneciente al Nivel Central y Directores Territoriales | |
| **9.** | Fin de las actividades. | | |

### 5.2. Chat y Videollamada

| Nro. | Actividad | Responsable | Registro /documento |
|---|---|---|---|
| **1.** | Recibir la comunicación del peticionario, por Chat o Videollamada por medio del Portal www.mintrabajo.gov.co, con el fin de atender la solicitud o brindar información. | Agente | Herramienta de Gestión Proveedor |
| **2.** | Identificar el motivo por el cual el peticionario está contactando a la Entidad. | Agente | Herramienta de Gestión Proveedor |
| **3.** | Gestionar la respuesta en la herramienta de gestión, siguiendo las indicaciones de los protocolos establecidos. | Agente | Herramienta de Gestión Proveedor |
| **4.** | Cerrar comunicación. Brindar guion de cierre. | Agente | Herramienta de Gestión Proveedor |
| **5.** | Diligenciar la Evaluación de Atención al Ciudadano | Ciudadano | Evaluación Web |
| **9.** | Fin de las actividades. | | |

## 6. Requerimientos técnicos

**Módulo Canal Virtual PQRSD**

- Navegador web Mozilla Firefox 47.0

## 7. Anexos.

- Formato de Solicitud de creación o actualización de permisos a Usuarios - Módulo Canal Virtual PQRSD.
- Formato Seguimiento PQRSD.
- Instructivo para producir un documento (Oficio -Memorando) en Babel.