



OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: MINISTERIO DEL TRABAJO

AÑO: 2013

Política de Desarrollo Administrativo	Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Entregable	Periodo de Ejecución		Diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
				Fecha de Inicio	Fecha Finalización			
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.		Definir criterios generales para la identificación y prevención de riesgos de corrupción	Procedimiento de administración de riesgos ajustado	01/02/2013	28/02/2013	Tarea cumplida a la fecha del primer seguimiento de la vigencia 2014	Grupo Líder del SIG (Oficina Asesora de Planeación)	Se evidencia procedimiento ASIG PD-05, Versión 2.0 "Gestión de Riesgos", con fecha Agosto 28 de 2013, publicado en la página web del Ministerio, proceso Administración del SIG.
			Política de Administración de riesgos ajustada incluyendo riesgos de corrupción	01/02/2013	30/04/2013	Tarea cumplida a la fecha del primer seguimiento de la vigencia 2014		Mediante la resolución N. 1132 de 2013 del 18 de abril, por la cual se adopta la política de administración de riesgos, y se encuentra publicada en la página web del Ministerio del Trabajo el Procedimiento aprobado con Código ASIG-OD-04 con Versión 1.0 del 27 de febrero de 2013 del Proceso del SIG.
			Listados de asistencia	18/02/2013	30/03/2013	Tarea cumplida a la fecha del primer seguimiento de la vigencia 2014		Se realizó capacitación el día 22 de marzo de 2013 para los gestores del nivel central del Ministerio del Trabajo-Listado de Asistencia.
		Capacitar a los gestores de procesos en la metodología de administración de riesgos	Mapa de riesgos aprobado y publicado	01/03/2013	30/08/2013	Se trabajo coordinadamente con todos los procesos, elaborando los mapas de riesgos de acuerdo a la metodología de la Función Pública así como la cartilla de la presidencia de riesgos anticorrupción. Esta tarea fue culminada en el mes de agosto de 2013	Gestores y responsables de procesos (Todas las dependencias)	Esta publicado en la página web del Ministerio del Trabajo el mapa de riesgos por procesos y el mapa de riesgo institucional y aprobado con código ASIG-PD-05-MR-01 Versión 1,0 de Agosto 28 de 2013.
		Elaborar y aprobar mapas de riesgos y sus planes de manejo incluyendo riesgos de corrupción	Mapa de riesgos aprobado y publicado	01/03/2013	30/08/2013	Se trabajo coordinadamente con todos los procesos, elaborando los mapas de riesgos de acuerdo a la metodología de la Función Pública así como la cartilla de la presidencia de riesgos anticorrupción. Esta tarea fue culminada en el mes de agosto de 2013	Gestores y responsables de procesos (Todas las dependencias)	Esta publicado en la página web del Ministerio del Trabajo el mapa de riesgos por procesos y el mapa de riesgo institucional y aprobado con código ASIG-PD-05-MR-01 Versión 1,0 de Agosto 28 de 2013.
		Socializar al interior del Ministerio los mapas de riesgos	correos con la socialización	30/03/2013	30/08/2013	Se envió correo a todos los funcionarios para socializar y se dispuso en la mesa de ayuda el mapa de riesgos por procesos, para facilitar el acceso y seguimiento de los mismos. Dicha tarea fue culminada en el mes de agosto de 2013	Grupo Líder del SIG (Oficina Asesora de Planeación)- Comunicación institucional	Se envió correo de consulta de link en la página web del Ministerio el día 30 de agosto de 2013 donde se pueden encontrar el Mapa de Riesgos Institucional, el Mapa de Riesgos por Procesos y la versión actualizada del procedimiento de Gestión de Riesgos. Dichos documentos los pueden consultar por medio del siguiente link: <a href="http://www.mintrabajo.gov.co/sig-procesos/procesos-estrategicos/1739-administracion-del-sig.html">http://www.mintrabajo.gov.co/sig-procesos/procesos-estrategicos/1739-administracion-del-sig.html</a> y realizo capacitación y socialización de mapa de riesgos por procesos y el institucional como la política de riesgos el día 30 de agosto de 2013.
Identificar el nivel de participación ciudadana en la gestión de la entidad		Mecanismos y espacios institucionales identificados		01/01/2013	31/12/2013	El portal institucional del Ministerio es una herramienta y mecanismo de información que permite optimizar la sensibilización y la participación de la ciudadanía. Se incluyeron contenidos temáticos en materia de formación para el trabajo, migraciones laborales, derechos socio-laborales, trata de personas y explotación laboral, con el fin de informar y sensibilizar a la ciudadanía en esta materia, garantizando un adecuado tratamiento, respeto y acogida integral de los trabajadores migrantes y sus familias. Toda esta información se encuentra contenida en diferentes formatos como: infografías, audiovisuales, y también en red a través del Programa Colabora, el Servicio de Empleo ( <a href="http://www.redempleo.gov.co">www.redempleo.gov.co</a> ) y los demás canales del Ministerio como las redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube). En los Planes de formalización sectorial, se han establecido espacios de participación de la comunidad en general y de trabajadores de múltiples sectores, con el objetivo de brindar información sobre las políticas de formalización laboral y de propuestas que tiene la comunidad. A través de la plataforma <a href="http://www.redempleo.com">www.redempleo.com</a> se tiene una herramienta para evaluar la participación ciudadana y el uso efectivo de esta política activa. Mecanismos como paginas Web <a href="http://www.fondodesolidaridadpensional.gov.co">www.fondodesolidaridadpensional.gov.co</a> , <a href="http://www.fopep.gov.co">www.fopep.gov.co</a> , con sus respectivos links chat, p,q,r,s, preguntas frecuentes foros, noticias.	Direcciones Técnicas (Generación Empleo, Movilidad, Pensiones,	Se evidencian diferentes Links en la página web del Ministerio <a href="http://www.Mintrabajo.gov.co">www.Mintrabajo.gov.co</a> , como "Participo aquí-Hay campo para todos", "Participo en la construcción de Leyes, decretos o normatividad", "Servicio de Empleo", "Inspector Virtual.. Paginas <a href="http://www.fondodesolidaridadpensional.gov.co">www.fondodesolidaridadpensional.gov.co</a> , <a href="http://www.fopep.gov.co">www.fopep.gov.co</a> , con sus respectivos links chat, p,q,r,s, preguntas frecuentes foros, noticias.
			Mecanismos y espacios institucionales de participación desarrollados	01/01/2013	31/12/2013	* Se creó como espacio institucional la "Subcomisión de la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales para el Diálogo Social Tripartito en Gestión Migratoria Laboral", el cual permite formalizar y fomentar el diálogo social, buscando generar mecanismos de concertación entre los actores de la dinámica socio-laboral (empleadores, trabajadores y gobierno), para trabajar en propuestas y recomendaciones de la política migratoria laboral. * A través del programa COlabora (Inspectores laborales) se brinda atención a la ciudadanía con el objetivo de orientar en materia de derechos socio-laborales, específicamente para fomentar la protección de los derechos de los trabajadores inmigrantes en el país. Del mismo modo contribuye a combatir la trata/explotación laboral a inmigrantes en territorio nacional y colombianos hacia el exterior, a través del control de ofertas y condiciones laborales del trabajador migrante colombiano y extranjero. * En materia de Formación para el Trabajo se han fortalecido espacios institucionales de concertación con actores competentes tales como: El Ministerio de Educación Nacional, SENA, las Instituciones de Formación para el Trabajo, Departamento Nacional de Planeación, Universidades, Entes Territoriales, Gremios y Organizaciones Sindicales. A nivel internacional: Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Mundial, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Consejo Británico, CINTERFOR, representantes de las principales Instituciones de Formación para el Trabajo de países como Alemania, Francia y Nueva Zelanda. * Concertación de las normas relativas al trabajo formal en sectores como el transporte, construcción, rural. * Se realizó un foro internacional de los balances, desafíos y prospectivas del sistema de subsidio familiar, en la prestación de servicios sociales. * Realización de seminarios y foros para la transferencia de metodologías del mercado laboral.		Se evidencia link en la página web-dirección de Movilidad, publicación noticias, Soportes memorandos de divulgación de la comisión permanente de concertación de políticas salariales y laborales. Informes de mesas de trabajo entre Mintrabajo e Instituciones de formación para el trabajo, secretarías de educación y gestores de recursos humanos en algunas empresas, Ministerio de Educación y SENA.
			Políticas públicas, planes y/o programas en los que se haya participado	01/01/2013	21/12/2013	* La Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo en aras de fortalecer el Sistema de Formación de Capital Humano a través de la puesta en marcha de la Estrategia de Gestión del Recurso Humano-EGERH, contenida en el documento Conpes 3674 de 2010, desarrolló el piloto sectorial de Certificación de Competencias Laborales con las empresas del clúster TIC de Medellín, con el propósito de evaluar la metodología de identificación y estandarización de competencias funcionales y, una línea de programas que respondan a cerrar las brechas de capital humano. * Así mismo, se brindó apoyo técnico para la consolidación del CONPES borrador "Fortalecimiento del Comercio Exterior de Servicios", el cual detecta los obstáculos y limitantes que posee la exportación de servicios, y que tiene en cuenta la normatividad existente, el poco incentivo a las exportación de servicios, las deficiencias en la capacitación del recurso humano (fomento, calidad y reconocimiento internacional), la limitación de la oferta de Instrumentos de Financiación, y la baja difusión de la información sobre incentivos para el sector. Construcción de la propuesta para la formalización de trabajadores del sector transporte. Realización Plan de Comunicaciones de acuerdo con las solicitudes expresas de Gobierno en Línea		Se evidencia como soporte Informe de Piloto sectorial de certificación de competencias laborales con las empresas del clúster TIC Medellín.

Política de Desarrollo Administrativo	Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Entregable	Periodo de Ejecución		Diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
				Fecha de Inicio	Fecha Finalización			
Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Participación Ciudadana en la Gestión	Uso de los medios electrónicos y presenciales en el proceso de elaboración de normatividad.	Registro de los medios utilizados	01/01/2013	31/12/2013	Se publicó en la página web del Ministerio del Trabajo proyectos reglamentarios de la Ley 1562 de 2012, como también proyectos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo para las respectivas observaciones y sugerencias de los Actores del Sistema General de Riesgos Laborales y de la ciudadanía en general. La Dirección de Movilidad y formación para el Trabajo expidió la Resolución 1903 de 2013 y trabajó en el Proyecto de Norma Técnica de Calidad DE176-13 "Centros de Formación y Entrenamiento en Protección contra caídas para Trabajo en Alturas. Requisitos", bajo los lineamientos enmarcados en el Plan Nacional de Desarrollo, documentos Conpes, normas y en las funciones del Ministerio contenidas en el Decreto 4108 de 2011. * Página web, correo electrónico, contacto con los gremios, asociaciones, empresas. * Publicación de Actos administrativos del Mecanismo de Protección al Cesante y del sistema de subsidio familiar, en la página web del Ministerio, con el fin de recibir comentarios de la ciudadanía en general. * Para el proceso de elaboración del Decreto 722 el cual reglamenta la prestación del Servicio Público de Empleo, se tuvo como componente principal la creación del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, cuyo objetivo era el de acopiar y agrupar la información relativa al funcionamiento del mercado de trabajo. Actualización y corrección de la página WEB del Ministerio del Trabajo según los requerimientos de Gobierno en Línea (GEL)	Riesgos, Derechos Fundamentales e IV(C), Grupo de comunicaciones, Grupo de Atención al Ciudadano.	Se evidencian diferentes Links en la página web del Ministerio www. Mintrabajo.gov.co, como, "participo aquí-Hay campo para todos", "Participo en la construcción de Leyes, decretos o normatividad", "Servicio de Empleo", "Inspector Virtual.
		Uso de los medios electrónicos y presenciales en el proceso de planeación y formulación de políticas de la entidad	Registro de los medios utilizados	01/01/2013	31/12/2013	* Se formalizó un contrato de prestación de servicios encaminado a "prestar apoyo logístico para la realización de diez (10) talleres regionales a actores tripartitos en cinco (5) departamentos, apoyo logístico en la realización de diecinueve (19) cafés conversatorios para identificar demanda laboral a capacitar y un (1) evento lanzamiento metodología para identificación de ocupaciones" * De igual forma, se realizó un Convenio para "aunar esfuerzos en el diseño e implementación de una estrategia de sensibilización y atención a los habitantes de Silvia-Cauca y Quibdó - Choco, frente a la ocurrencia del delito de trata de personas con fines de explotación laboral, así como el empoderamiento de sus derechos laborales con el ánimo de proteger y garantizar su dignidad humana". Las anteriores acciones se materializaron en asistencias técnicas; capacitación a funcionarios; charlas, seminarios y talleres; implementación de campañas de difusión de estrategias de sensibilización, orientadas a informar a la comunidad en general sobre los procesos de planeación y formulación de políticas que se realizan desde la Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo. * Correo electrónico dedicado para recibir comentarios en la formulación de políticas para el transporte, específicamente en taxis. * La política de Servicio Público de empleo es un mecanismo que permite la transparencia a través del portal, dado que el usuario tiene acceso a toda la información del Ministerio del Trabajo * Para el año 2013 se promovió la creación de observatorios de mercado laboral en los departamentos de Casanare, Arauca, Huila y Norte de Santander, con un total de 26 observatorios a nivel Nacional * Fortalecimiento de las capacidades técnicas y transmisión de metodologías a los observatorios de mercado laboral a nivel regional para su difusión y apoyo para el desarrollo de políticas laborales a nivel local. * Se creó la herramienta web Fuente de Información Laboral de Colombia - FILCO, cuyo objetivo es la divulgación de información laboral de contexto socioeconómico de interés y necesario para la toma de decisiones del público en general, esta herramienta incluye enlaces con los principales sistemas de información laboral internacionales. * Se realizó un seminario técnico de estudios asociados al mercado laboral, con enfoque de género con la participación de público interesado. * Se realizó el proceso de recolección laboral en la ciudad de Cali, a partir de la encuesta de empleo y calidad de vida en esta ciudad, y se sus resultados fueron presentados ante los principales actores locales (Academia, Alcaldía, Gobernación) y el público en general para promover el debate de la política local de empleo. * Adaptación de un aplicativo para la gestión y colocación, entregado bajo un convenio con la agencia Italia Lavoro del Ministerio del Trabajo italiano, dentro del marco del programa EuroSocial II. La operación de los primeros 12 Centros de Atención del Servicio de Empleo se efectuaron en este aplicativo adaptado. Con esta herramienta, se generó un aplicativo con el que los Centros de Atención funcionan hoy. * El Sistema de Subsidio Familiar, a través de la página web del Ministerio brinda información acerca del proceso de afiliación a las cajas de compensación familiar y los beneficios que los afiliados reciben. Actualización y corrección de la página WEB del Ministerio del Trabajo según los requerimientos de Gobierno en Línea (GEL). Publicación proyectos de normatividad en la página web del Ministerio, link. "Participo en la construcción de leyes, decretos y normas".		
	Rendición de cuentas a la ciudadanía	Identificar las necesidades de información de la población objetivo de la entidad	Definir y desarrollar una encuesta presencial y virtual	01/01/2013	31/12/2013	*Se aplicó una encuesta por canal telefónico a más de 2.000 ciudadanos para identificar los temas de mayor interés previo a la Audiencia pública a fin de enfatizar el evento en torno a los temas señalados por los ciudadanos en la encuesta, asimismo se tomaron preguntas de la encuesta las cuales fueron respondidas in vivo durante el evento.	Oficina de Planeación / Grupo de comunicaciones / Direcciones Técnicas	Soporte- Análisis de resultados encuesta 2013 y resultados encuesta para la rendición de cuentas, publicado en www.mintrabajo.gov.co/ministerio/institucional/control y rendición de cuentas/rendición de cuentas.
		Desarrollar acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación masivos regionales y locales o comunitarios para facilitar el acceso a la misma	Programas de televisión y radio transmitidos	01/01/2013	31/12/2013	* Participación del Ministerio del Trabajo en dos programas de Urna de Cristal transmitidos por el canal institucional donde se socializaron los temas de generación de empleo y los mecanismos de protección al trabajador cesante. * Se elaboró y contrato un plan de medios escritos, televisivos y radiales mediante los cuales se promocionaron el evento de Audiencia Pública sectorial		Links en www.mintrabajo.gov.co, redes sociales, youtube, facebook, twitter, linkedin.
		Desarrollar acciones de Información por medio de la utilización de tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a ésta	canales definidos a través de la página web y de las redes sociales	01/01/2013	31/12/2013	*En la actualidad el Ministerio del Trabajo tiene a disposición de los ciudadanos las Redes Sociales de: Facebook, Twitter, linkedin, youtube. *Se puso en funcionamiento un aplicativo Web de inspector virtual permitiendo de esta manera una interacción directa con los ciudadanos que tienen alguna consulta sobre derecho laboral. *Se diseñó y puso en marcha bajo los lineamientos del Conpes 3654 de 2010 un aplicativo para smartphone a fin de que los ciudadanos puedan tener a la mano información concerniente a noticias, indicadores y documentos que a diario produce el Ministerio, asimismo en el aplicativo se creó un espacio de diálogo con los ciudadanos para escuchar sus sugerencias, ideas u opiniones que permitan mejorar la gestión del Ministerio. *Actualización de noticias, actividades y eventos de las redes sociales. *Se encuentra funcionando el aplicativo del inspector virtual en línea. * Se actualizan los indicadores SISMEG y se consolidan y clasifican las sugerencias hechas por los ciudadanos.	Oficina de Planeación / Grupo de comunicaciones	www.mintrabajo.gov.co, ministerio, Institucional, Control y Rendición de cuentas, Rendición de Cuentas.
		Definir las acciones de Incentivos en la participación de la rendición de cuentas.	Lista de Incentivos	01/01/2013	31/12/2013	*Análisis de las sugerencias, ideas o experiencias exitosas que comunican los ciudadanos a través de los diferentes canales al Ministerio del Trabajo con el fin de ser analizadas y reconocidas las que permiten mejorar la gestión. *A la fecha se tiene tabulado y caracterizadas las sugerencias que se han recibido de parte de los ciudadanos.	Oficina de Planeación / Oficina de Control Interno / Grupo de servicio al ciudadano	Se evidencia como soporte Archivo Excel con la tabulación de las sugerencias de los ciudadanos.
		Definir el cronograma del conjunto de acciones seleccionadas para la rendición de cuentas	Cronograma definido	01/01/2013	30/04/2013	*Plan de acción de rendición de cuentas 2013, publicado en la página web del Ministerio. *Avance en el plan de acción de rendición de cuentas programado. * Se elaboró un cronograma de trabajo con actividades puntuales que definen la ruta de la jornada de rendición de cuentas de Audiencia Pública.	Oficina de Planeación / Oficina de Control Interno / Grupo de Comunicaciones / Direcciones Técnicas /TIC	Se evidencia como soportes publicación de los documentos memorias rendición de cuentas en la www.mintrabajo.gov.co/ministerio/institucional/control y rendición de cuentas/rendición de cuentas.
		Realizar la Convocatoria a eventos definidos	Soportes de convocatoria	01/01/2013	31/12/2013	Avisos de prensa, cuñas radiales, etc.	Oficina de Planeación / Grupo de Comunicaciones / Direcciones Técnicas	Se evidencia documentos y archivos de las memorias de la rendición de cuentas publicados en la página web del Ministerio, link institucional/ Control y rendición de Cuentas/Rendición de Cuentas.
		Elaborar y publicar las memorias de los eventos de rendición de cuentas	Documentos de memoria publicados	01/12/2013	31/12/2013	Se cuenta con un CD que contiene la memoria del evento de la Audiencia Pública. Publicación en página WEB. Folleto a la Ciudadanía que asistió al evento.		
		Elaborar el documento de evaluación del proceso de Rendición de Cuentas	Documento con resultados de la estrategia de rendición de cuentas.	01/12/2013	31/12/2013	Se realizó un documento que contiene los elementos más importantes sobre el evento de la Audiencia pública es un informe que se publicó en la página web de las entidades, asimismo se realizó una tabulación y divulgación de los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los funcionarios que asistieron al evento. (publicado en página WEB)	Oficina de Planeación / Grupo de Comunicaciones	



Política de Desarrollo Administrativo	Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Entregable	Periodo de Ejecución		Diciembre 31 de 2013	Responsable	Anotaciones
				Fecha de Inicio	Fecha Finalización			
Política de Servicio al Ciudadano	Política de Servicio al Ciudadano	Implementar el Sistema de Atención al Ciudadano que fortalezca los canales de atención tales como: presencial (grupos de atención al ciudadano), virtual (pág. Web, chat, redes sociales y PQR), telefónica (call center, línea 018000) y escrito.	Definir el cronograma de implementación	01/01/2013	31/12/2013	Se fortalecieron todos los canales de atención con el lanzamiento del Programa COLabora. En el canal Presencial se amplió la planta de Inspectores. En el canal telefónico hoy hay más de 40 agentes (antes del Programa sólo 5); en el canal virtual se implementa la herramienta PQRS, se profesionaliza el canal y se amplía el recurso humano para la atención de correos electrónicos. Se implementa el Sistema de Chat que antes del lanzamiento del Programa COLabora no existía. De igual manera, el Grupo de Atención al Ciudadano, Nivel Central asume y tiene al día las consultas que hacen los ciudadanos a través de las Redes Sociales y Urna de Cristal, ocupando el Primer puesto en el Ranking de esta última, por encima de Presidencia, inclusive.	Grupo Atención de Ciudadano (Subdirección Administrativa y Financiera)	Se evidencian como soportes Informe de Gestión Grupo Atención al Usuario 2013.
			Seguimiento al cumplimiento del cronograma	01/01/2013	31/12/2013	El cronograma se cumplió en los tiempos establecidos y se superó la meta de atención de ciudadanos fijada para el año 2013 en un 118%		Se evidencia como soportes Informe de Gestión 2013 Grupo Atención al Usuario.
		Diseñar e implementar estrategias de comunicación para socializar los canales de atención al ciudadano.	Estrategias y campañas implementadas	01/01/2013	31/12/2013	Se contó con la presencia del Señor Ministro y Satelitalmente con el señor Presidente de la República para el lanzamiento del Programa COLabora y de la Línea de Atención Laboral 120, cuya transmisión se hizo a través de diferentes medios de comunicación. De igual manera a través de la oficina de Comunicaciones durante el 2013, se divulgaron logros del Programa COLabora y sus Canales y se estructuró también un plan de medios para divulgar el Programa.		Se evidencia como soportes Informe de Gestión 2013 Grupo Atención al Usuario.
		Realizar la administración, seguimiento y control del Sistema de Información de atención al ciudadano y de apoyo a los procesos del Sistema Integrado de Gestión. (Entendiendo un sistema de información (SI) como un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo. Personas, Datos, Actividades o técnicas de trabajo, Recursos materiales en general (generalmente recursos	Informe de seguimiento a la implementación del Sistema.	01/01/2013	31/12/2013	Diariamente se hizo seguimiento y Control del sistema de Atención al Ciudadano y se apoyó al SIG implementándose y publicándose Protocolos de Atención a través de los diferentes canales, como de sus respectivos Procedimientos. Semanalmente se actualizó y capacitó a los agentes del Call y al Grupo de Atención al Ciudadano en temas y Programas objeto de la Entidad.		Se evidencia convocatorias de capacitación; publicación en página web, proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía, Otros documentos, protocolos para la atención y servicio al ciudadano GSC OD-01, Versión 1.0
		Atender, orientar y direccionar a los ciudadanos que acuden a solicitar información de manera presencial sobre temas de competencia de la entidad.	Informe trimestral con estadísticas de atención	01/01/2013	31/12/2013	Se mejoró la atención de Ciudadanos en el canal presencial, toda vez que se implementó el Sistema de agendamiento, mejorándose ostensiblemente los tiempos de atención y de espera, pasando de 3 horas de espera por parte del Ciudadano a ser atendido inmediatamente. No se hicieron informes trimestrales estadísticos, estos se presentaron de manera mensual a la alta dirección.		Soporte Informe de Gestión 2013- Grupo Atención al Usuario
		Rediseñar formato de encuesta de satisfacción al ciudadano para aplicar en los diferentes canales de atención.	Encuesta rediseñada	01/01/2013	30/06/2013	La encuesta se rediseñó antes del lanzamiento del Programa COLabora en el mes de mayo		Se evidencia publicación en la página web del Ministerio en el proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía, el formato GSC-F-01 "Evaluación de Atención al ciudadano", versión 2.0 del 12 de Junio de 2013.
			Resultados semestrales de la aplicación	01/01/2013	31/12/2013	Los resultados de la aplicación de evaluación del servicio se dieron a conocer de manera mensual a través del informe de gestión del Programa, en vez de manera semestral		Soporte Informe de Gestión Diciembre de 2013, capítulo evaluación del servicio prestado a través de los canales de atención.
		Continuar con la atención del servicio de atención del canal telefónico a través del Call Center.	Informe trimestral con estadísticas de atención	01/01/2013	31/12/2013	Se continúa con la atención de este canal a través de un contact center y BPO, ampliándose la cobertura y eficacia. El Contact Center funcionaba desde la Ciudad de Medellín y hoy día funciona en la Ciudad de Bogotá, lo que ha permitido hacer un mejor seguimiento a la Gestión del Canal. No se manejan informes trimestrales. Se tienen estadísticas diarias.		Soporte Informe de Gestión 2013 Mintrabajo-UNE
	Racionalización de Trámites	Realizar un plan que permita la identificación, la priorización de los trámites a intervenir y la racionalización de los trámites	Documento de Plan con toda la información de los trámites identificados, priorizados y racionalizados	01/02/2013	30/06/2013	Se dejaron registradores y actualizados ante el DAFP 6 trámites, al momento hay 4 que se encuentran pendientes de actualización, esto debido a cambios en los procedimientos de los mismo por cambios en las leyes y decretos que los regulan.	Comité Antitrámites (IVC, TIC, Oficina Asesora de Planeación, Secretaría General, Grupo Atención de Ciudadano, Grupo de Comunicaciones)	Se evidencia como soportes correo enviado por el DAFP, archivo Excel adjunto donde se informa al Ministerio la cantidad y el nombre de los trámites que a la fecha están actualizados.
		Realizar un plan para identificar y priorizar las certificaciones y constancias en línea	Documento de plan con la identificación y priorización de las certificaciones y constancias	01/01/2013	31/12/2013	Se han realizado reuniones con las dependencias para revisar que certificaciones pueden ser entregadas vía web, una vez entre en operaciones el Sistema Integrado de Información del Ministerio		
		Elaborar formularios para descarga	Formularios desarrollados e implementados	01/01/2013	31/12/2013	Con motivo de la entrada en producción del Sistema Integrado de Información del Ministerio, se ha realizado la identificación de la totalidad de los trámites, para dejarlos en línea una vez entre en operaciones el Sistema.		
		Interoperabilidad	Identificar trámites con temáticas afines entre entidades del sector y otras	01/01/2013	31/01/2013	Se identificó que el trámite "Autorización de trabajo para Niños, Niñas y Adolescentes" tiene un componente afín con el ICBF, en el marco de Gobierno en Línea, se acordó llevar a cabo una reunión con el este instituto, para identificar la manera de compartir la información recopilada por el Ministerio frente a maltrato o explotación infantil. Actualmente esta pendiente de llevarse a cabo esta reunión.		
		Políticas y competencias que permitan intercambio de información definidas.	01/01/2013	31/12/2013	Actualmente se recopiló información del Ministerio de Salud de manera manual, se tiene previsto realizar la recopilación de esta información a través del centro de Datos del Estado, una vez termine el periodo de aplicación de la ley de garantías.			
	Seguimiento de la Estrategia	<b>Jefe de Control Interno</b> <b>Nombre : Álvaro Mauricio Cortés Castro</b>						