

# Estrategia de Rendición de Cuentas

(Seguimiento 3er trimestre)

Ministerio del Trabajo

2015

---

# Estrategia de Rendición de Cuentas

La estrategia de rendición de cuentas en el Ministerio está enmarcada en los componentes de información, diálogo e incentivos en la cual se fomenta la participación de los ciudadanos y se construye una relación de doble vía con actores sociales acerca de la gestión que realiza la entidad.

Objetivos Estratégicos:

1. Utilizar las nuevas herramientas que ofrece la tecnología para diseñar espacios de rendición de cuentas innovadores y de fácil acceso a los ciudadanos que permitan brindar un espacio de comunicación y diálogo permanente.
2. Mejorar los atributos de la información que suministra el Ministerio por medio de los diferentes canales de atención a los ciudadanos.
3. Hacer seguimiento a los canales de dialogo utilizados por el Ministerio e incorporar los aportes hechos por los ciudadanos para la construcción de contenidos dentro del proceso de Rendición de Cuentas.
4. Desarrollar esquemas de incentivos en donde se generen estímulos a los funcionarios públicos del Ministerio y a los ciudadanos para su participación en el proceso de Rendición de Cuentas.

Conpes 3654 de 2010: “La presente política tiene como objeto ordenar y articular las diferentes acciones que en el país se han venido presentando en materia de rendición de cuentas con un marco conceptual y una estrategia amplia que permita garantizar la sinergia de estas acciones en pro de ofrecer a la ciudadanía unas mejores y más claras explicaciones sobre el actuar del sector público” (Colombia, Conpes 3654 de 2010, p. 4). Allí se plantean los lineamientos para llevar a cabo la política de rendición de cuentas en las entidades del sector público. Resulta pertinente plantear los componentes de la rendición de cuentas:

- *Información*: hace referencia a la disponibilidad, exposición y difusión de datos y estadísticas sobre las funciones asignadas a una determinada institución o servidor público (Colombia, Conpes 3654 de 2010, p 14).
- *Dialogo*: hace referencia al proceso de sustentación de acciones, presentación de diagnósticos y exposición de criterios utilizados para la toma de decisiones
- *Incentivos*: consiste en la utilización de mecanismos de estímulo o castigo hacia instituciones y ciudadanos para el ejercicio de la rendición de cuentas.

En base a dichos componentes, el Ministerio del Trabajo diseñó su estrategia de Rendición de Cuentas para el año 2015. A continuación se presenta el desarrollo de cada una de las actividades de la estrategia enmarcadas en cada uno de los componentes de Rendición de Cuentas (información, diálogo e incentivos) durante el tercer trimestre del año 2015:

## Información

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés

El Ministerio ha desarrollado para este elemento un plan de acción con las siguientes acciones:

Acciones	Responsable
Utilización del aplicativo para smartphone "Mintrabajo Cuenta"	Grupo de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación
Aprovechar las redes sociales del Ministerio para socializar las actividades y políticas que lideran las diferentes áreas	Grupo de Comunicaciones
Informe de Gestión al Congreso de la República	Oficina Asesora de Planeación
Informe de Rendición de Cuentas para la Audiencia Pública del sector administrativo del trabajo	Oficina Asesora de Planeación
Realizar seguimiento trimestral del avance de la estrategia de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación

### Utilización del aplicativo para smartphone "Mintrabajo Cuenta"

El aplicativo Mintrabajo Cuenta se constituye en un elemento importante dentro del componente de información de la estrategia de Rendición de Cuentas, pues brinda mayores posibilidades de acceso a la información para los ciudadanos. Su descarga a través de dispositivos iOS y Android permite acceder a las principales noticias e indicadores relacionados al sector trabajo a través de secciones como: noticias, indicadores, librería, conversemos, calculadora laboral, e-labora.

Las secciones fueron actualizadas por las áreas correspondientes a lo largo del año, brindando a los usuarios la posibilidad de consulta permanente. En dicho lapso se presentaron 1.431 sesiones provenientes de 841 usuarios, para un 50% de sesiones nuevas. A la fecha el número de descargas del aplicativo a través de dispositivos iOS es de 2.083 y a través de Android 2.473.

### Aprovechar las redes sociales del Ministerio para socializar las actividades y políticas que lideran las diferentes áreas

El Ministerio cuenta con presencia activa en redes sociales como parte de la estrategia de rendición de cuentas. A través de Facebook, twitter y linkedin se informa a los ciudadanos acerca de las políticas del Ministerio y los eventos y noticias en tiempo real. El comportamiento en las redes sociales y la calidad de la información que estas suministran puede ser cuantificada a través de diversas métricas para establecer el impacto real de las redes sociales del Ministerio. A continuación se presentan las más relevantes por cada red social.

**Facebook**

Durante este trimestre se obtuvieron 10.139 nuevos fans a la cuenta de Facebook de MinTrabajoColombia.

1. No. de seguidores que han visto una publicación determinada

Durante este periodo, 4.245 seguidores en promedio vieron una publicación determinada.

2. No. de personas (seguidores y no seguidores) que han visto una publicación determinada.

Durante este trimestre (julio-septiembre), 8.769 es el promedio del alcance total de las publicaciones (número de personas que vieron las publicaciones)

3. Interacción

Se registró una participación (Me gusta, comentarios y veces que se compartió) de 452 interacciones en promedio por día durante este periodo.

4. Storytellers

En el trimestre comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, se registraron 12.245 comentarios generados por los usuarios en el Fanpage del Ministerio.

5. Nº de clics

Se registraron 75.857 clics durante este periodo.

6. Nº. de comentarios negativos

Durante este periodo se registró un número de 266 comentarios negativos.

**Twitter**

1. Total de menciones por trimestre

En el último trimestre (julio, agosto, septiembre) se lograron 5.952 menciones

2. Total de seguidores por trimestre

Durante el trimestre comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, se obtuvieron 14.298 nuevos seguidores, discriminados por mes de la siguiente manera:

Julio: 5.304 nuevos seguidores

Agosto: 4.516 nuevos seguidores

Septiembre: 4.478 nuevos seguidores

Para este trimestre se registró un total de 166.684 seguidores. (Corte al 30 de septiembre)

3. Total de usuarios que dejaron de seguir la cuenta por trimestre

Interacciones:

En el periodo de 91 días (trimestre julio septiembre) se registró una totalidad de 2'478.320 impresiones (número de veces que los usuarios vieron una publicación en la cuenta de Twitter) de las cuales se consiguió una tasa de interacción del 1,2%. Esta interacción se basa en la cantidad de clics, retuits, me gusta y respuestas.

4. Clics en enlaces publicados en el trimestre:

5.034 clics, con un promedio de 55 por día y con un alcance mayor de 154 clics el día 26 de agosto de 2015.

5. Favoritos del tweet:

3.220 Me gusta, con un promedio de 35 por día. El día con mayor número de Me Gusta se registró el 28 de agosto de 2015 con un número de 131.

\* Para la primera semana de noviembre, Twitter generó una modificación y actualización en su modelo de interacción, cambiando la “estrella” del Favorito por el “corazón” del Me Gusta.

6. Retweet del tweet:

6.269 retuits, con un promedio de 60 por día. El 6 de agosto registró 410 retuits y fue el día con mayor número.

7. Replies del tweet:

1.632 respuestas. En promedio, 18 por día. El 6 de agosto se generaron 58 respuestas en las publicaciones.

### **LinkedIn**

1. Tráfico a la página web

La adquisición es el término que se refiere a la forma en la que los usuarios llegan a un sitio web. De esta manera, durante el último trimestre (1 de julio a septiembre 30 de 2015), el sitio web [www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co), alcanzó un total de 2.218.183 sesiones (visitas generales) de las cuales se discriminan de la siguiente manera:

Búsqueda orgánica: 1.823.658

Búsqueda directa: 204.612

Redes Sociales: 125.318

Sitios web referenciales: 63.917

Correo electrónico: 504

Otros canales: 174

De la adquisición a través de las redes sociales, durante el trimestre del 1 de julio al 30 de septiembre se obtuvieron los siguientes resultados:

LinkedIn: 129 sesiones de las 125.318 que generaron las redes sociales en su totalidad. Esto representa el 0,10 % del tráfico a la web generado a través de estrategias sociales (redes y plataformas sociales).

### **Informe de Gestión al Congreso de la República**

El día 3 de agosto de 2015 se publicó en la página web del Ministerio el Informe de actividades del sector trabajo al Congreso de la República. Este informe abarca la gestión adelantada durante el periodo de julio 2014 a junio de 2015, de acuerdo a lo establecido en el artículo 208 de la Constitución Política.

El informe desarrolla el cumplimiento de la gestión del Sector Trabajo en el marco del Plan de Desarrollo 2014 – 2018 “TODOS POR UN NUEVO PAÍS”, orientada a través de los 5 pactos planteados por el Ministro Luis Eduardo Garzón, siendo estos: Pacto 1 Por la erradicación del trabajo infantil, Pacto 2 Por el empleo como servicio público, Pacto 3 Por la calidad del trabajo y las empresas productivas, Pacto 4 Por la formalización, Pacto 5 Por la protección a la vejez.

### **Informe de Rendición de Cuentas para la Audiencia Pública del sector administrativo del trabajo**

La realización de Audiencias Públicas como parte del proceso de Rendición de Cuentas en las entidades públicas se encuentra contemplada a partir de la Ley 489 de 1998. En ella, la Audiencia Pública se establece como una de las principales “acciones para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

Por ello, y de acuerdo a las disposiciones legales del caso, cada entidad debe publicar un documento de gestión con un mes de anticipación a la realización de la Audiencia que contenga la información más relevante en términos de rendición de cuentas, con el propósito de ofrecer a la ciudadanía insumos previo al evento. Por tanto, este documento será publicado treinta (30) días antes de la fecha de realización de la Audiencia, la cual se ha planteado para el mes de noviembre.

### **Realizar seguimiento trimestral del avance de la estrategia de Rendición de Cuentas**

El presente documento corresponde al seguimiento del tercer trimestre de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad. Se realiza una descripción del desarrollo de cada una de las acciones contenidas dentro de la estrategia con el propósito de mantener actualizada a la ciudadanía en lo referente a la Rendición de Cuentas del Ministerio del Trabajo.

## Diálogo

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que el Ministerio, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo.

Por medio de este componente, el Ministerio busca generar espacios de dialogo y comunicación entre los ciudadanos y la entidad. El Conpes 3654 establece que el proceso hace referencia a la sustentación de acciones, presentación de diagnósticos y exposición de criterios utilizados para la toma de decisiones. A continuación se presentan las acciones del plan de acción del elemento de dialogo:

Acciones	Responsable
Mesas técnicas de empleo con actores departamentales	Dirección de Empleo
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano COLabora	Grupo de Atención al Ciudadano
Realizar Audiencia Pública del sector administrativo del trabajo	Grupo de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación
Participar en el programa Urna de Cristal	Grupo de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación
Participar en la estrategia “Presidente en las regiones” de la Presidencia de la República	Grupo de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación

### Mesas técnicas de empleo con actores departamentales

La Dirección de Generación y Protección de Empleo y Subsidio Familiar ha venido implementando políticas a través de dos líneas: políticas activas y pasivas del mercado del trabajo. Las políticas activas despliegan un conjunto de programas y medidas de formación, orientación y generación de empleo para mejorar las posibilidades de acceso de las personas desempleadas al mercado del trabajo a través de acciones de formación y recalificación de trabajadores; así como, de aquellas destinadas al fomento empresarial, lo que implica estrategias que involucren instituciones regionales, empresarios, academia y ciudadanía. Las políticas pasivas están centradas en torno al mantenimiento de un cierto nivel de ingresos para las personas desempleadas. Éstas tienen un mercado de carácter compensador frente a los efectos del mercado del trabajo.

La diversidad de programas y medidas, así como el gran número de actores involucrados en ellos, implican que la Dirección de Generación de Empleo y Subsidio Familiar realiza permanentemente eventos y capacitaciones a nivel nacional en relación a las políticas del mercado laboral. Algunos de ellos son: talleres de formulación de política pública, mesas técnicas laborales y foros de prospectiva laboral y formación para el trabajo. Con el propósito de realizar un seguimiento a las acciones de diálogo del Ministerio, la Oficina Asesora de Planeación cuenta con un registro de eventos reportado por la Dirección de Empleo a lo largo del año.

Entre los eventos llevados a cabo están asistencias técnicas, reuniones y talleres dirigidos a distintos grupos poblacionales y organizados por la subdirección de Formalización y Protección del Empleo. A continuación se presentan algunos de los eventos que se han llevado a cabo. Los respectivos soportes se encuentran en poder de la Dirección de Empleo.

General					
Nombre del evento:	Implementación Decreto 1047/2014		Fecha y hora:	27 de julio/2015 3:00 pm a 9:00 pm	
Convocado por:	Subdirección de Formalización y Protección		Ciudad:	Bogotá	
Dirigido a:	Conductores y empresarios de taxis		Lugar:	Salon de la Policía Nacional, Ferrocarriles Nacionales de Colombia	
Valor del evento:	\$ 661.200				
Información particular					
Asistencia - Evento			Soportes		
Convocatoria:	Tipo de evento:			Si	No
No. de convocados:	200	Conferencia	Registro de asistencia:	x	
No. de asistentes:	250	Feria	Relatoria / Memorias:	x	
Conferencistas:	2	Exposición	Registro de video:		x
Recursos invertidos:	\$ 661.200	Reunión	Registro de audio:		x
		Otro:	Registro fotográfico:		x
		Cual?	Socialización		

General					
Nombre del evento:	Rutas de formalización para manicuristas		Fecha y hora:	25 de agosto/2015 1:00 pm a 5:00 pm	
Convocado por:	Subdirección de Formalización y Protección del Empleo		Ciudad:	Barranquilla	
Dirigido a:	Manicuristas y trabajadores del sector belleza		Lugar:	Hilton Garden Inn Barranquilla Carrera 53, Calle 100-86	
Valor del evento:	\$ 45.676.160				
Información particular					
Asistencia - Evento			Soportes		
Convocatoria:	Tipo de evento:			Si	No
No. de convocados:	600	Conferencia	Registro de asistencia:	x	
No. de asistentes:	550	Feria	Relatoria / Memorias:	x	
Conferencistas:	2	Exposición	Registro de video:		x
Recursos invertidos:	\$ 45.676.160	Reunión	Registro de audio:		x
		Otro:	Registro fotográfico:		x
		Cual?	Socialización		

### Programa Nacional de Servicio al Ciudadano COLabora

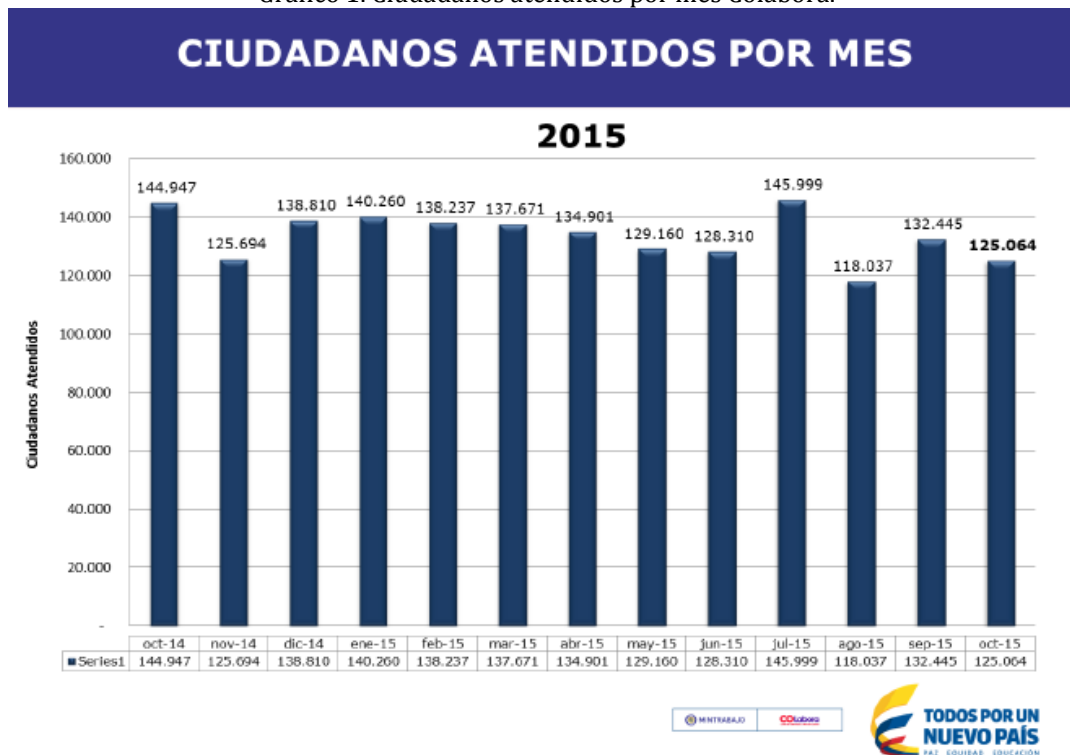
El Programa Nacional de servicio al ciudadano del Ministerio del Trabajo, conocido como Colabora, es un servicio que brinda herramientas para orientar, informar y responder a las inquietudes de los ciudadanos acerca de las obligaciones y derechos laborales de los colombianos. Cuenta con diversos canales de atención (presencial, telefónico, virtual y escrito), lo cual permite atender a diversos grupos poblacionales.

En concordancia con uno de los objetivos de la política nacional de rendición de cuentas, Colabora busca “fomentar el dialogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos” (Colombia, Conpes 3654 de 2010).

El programa desarrolla informes mensuales en los cuales consolida las principales estadísticas en cuanto a ciudadanos atendidos, canales de atención y temáticas consultadas, que a su vez son publicados en la página web de la entidad. En base a ellos se elabora el informe de seguimiento semestral del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. El gráfico 1, expuesto a continuación, muestra el número de ciudadanos atendidos mes a mes.

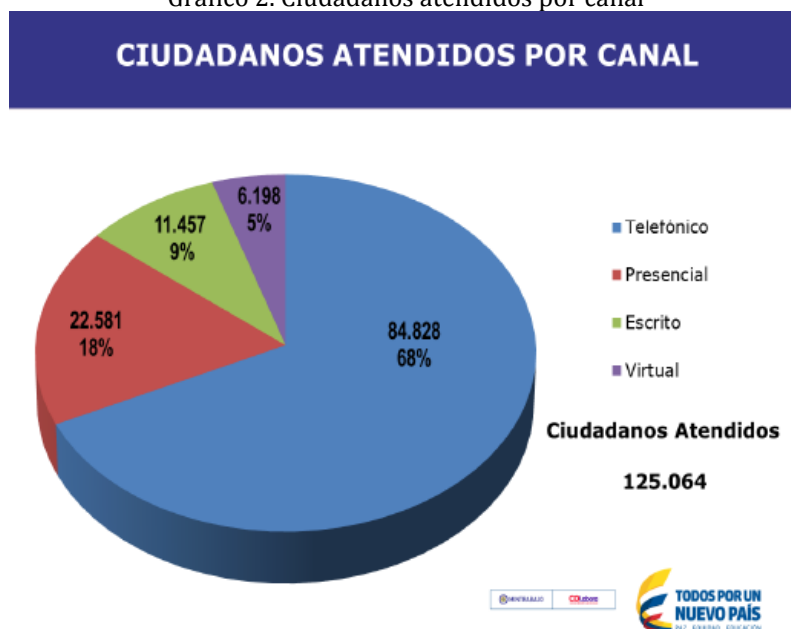


Gráfico 1. Ciudadanos atendidos por mes Colabora.



Durante el tercer trimestre del año (julio-septiembre) el número de ciudadanos atendidos por mes fue en promedio superior a los 130.000. El informe también desagrega la participación ciudadana a través de los canales de atención ofrecidos por la entidad. El gráfico 2 muestra el número de ciudadanos atendidos por canal para el mes de octubre.

Gráfico 2. Ciudadanos atendidos por canal



El canal telefónico se ha posicionado como el medio preponderante para las consultas ciudadanas con un 68%. La posibilidad de acceso al canal a nivel nacional y beneficios como la inmediatez y costos lo ubican de lejos como el preferido por los ciudadanos. El canal presencial aparece como segundo con un 18% de usuarios, mientras que el canal escrito y virtual aparecen con 9% y 5% respectivamente.

Colabora sigue posicionándose como un medio idóneo de interacción con los ciudadanos y como elemento fundamental dentro de la estrategia de rendición de cuentas al ofrecer diversos canales de atención.

### **Realizar Audiencia Pública del sector administrativo del trabajo**

Con el objetivo de dar cumplimiento a la obligación legal de rendir cuentas, las Entidades que componen el Sector Administrativo del Trabajo: Ministerio del Trabajo, Colpensiones, SENA, Superintendencia del Subsidio Familiar, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias y la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo han venido realizando una Audiencia Pública de Rendición de cuentas del sector trabajo anualmente desde el 2012.

Para la realización de la Audiencia, las seis entidades llevan a cabo una planeación en la cual se tienen en cuenta las disposiciones legales que reglamentan la materia. Cada entidad debe publicar un informe de Rendición de Cuentas un mes antes de la realización de la Audiencia Pública. Así mismo, es usual que se realicen encuestas con el fin de conocer los temas de mayor interés para la ciudadanía. La Audiencia se llevará a cabo durante el mes de noviembre.

### **Participación del Ministro del Trabajo en el programa urna de cristal**

El Programa Urna de Cristal es una plataforma del Gobierno para la participación ciudadana y la transparencia en la cual se interactúa con la ciudadanía en relación a los temas implementados por el ejecutivo. La iniciativa tiene como fin promover una política interactiva y transparente, para lo cual se brinda la posibilidad de interactuar a través de redes sociales (Facebook y twitter), sitio web, urna móvil y call center en donde los ciudadanos pueden enviar preguntas sobre temáticas programadas. La Urna brinda información directa a los ciudadanos y a la vez permite que formulen preguntas acerca de las temáticas tratadas. Semanalmente se seleccionan preguntas para ser tratadas al aire con la entidad correspondiente a través de medios tradicionales como televisión y radio y distintos medios digitales. Así mismo, mensualmente se selecciona un ejercicio de difusión y consulta sobre el cual se centran los canales de información del programa.

El 22 de julio del presente año la Directora de Generación y Protección del Empleo y Subsidio Familiar del Ministerio participó en el programa Urna de Cristal Radio. El programa se orientó alrededor de la creación del programa "PIPE 2.0" (Plan de Impulso a la Productividad y el Empleo). La Directora enfatizó en la meta de gobierno de pasar de 9.1% en la tasa de desempleo del 2014 a un 8% al finalizar el 2018, a través de instrumentos como el PIPE. Así mismo, se indagó acerca de los sectores que están priorizados para generar más oportunidades laborales, a lo cual la Directora mencionó los sectores de: Industria, Comercio y Turismo, Construcción y el Sector Minero Energético. El programa se encuentra en el siguiente link: [http://www.urnadecristal.gov.co/busqueda/PIPE?tema=Empleo&ordenar=ASC&tipo=urna\\_radio](http://www.urnadecristal.gov.co/busqueda/PIPE?tema=Empleo&ordenar=ASC&tipo=urna_radio).

**Participar en la estrategia "Presidente en las regiones" de la Presidencia de la República**

La estrategia “Presidente en las regiones” es un plan del gobierno nacional de realizar visitas semanales a las regiones con el propósito de hacer seguimiento a los proyectos que se están desarrollando. Adicionalmente, el propósito del gobierno es crear canales de interacción directa con la comunidad para que conozcan a fondo los programas de las distintas entidades. La estrategia tiene presencia en las distintas regiones del país y se constituye en una de las acciones que ayudan a fortalecer la estrategia de Rendición de Cuentas del Ministerio del Trabajo. Esta estrategia se llevó a cabo durante el primer semestre del año y contó con la participación del Ministerio en varias ocasiones.

Como complemento a dicha estrategia, la Presidencia organizó la gira “Estamos Cumpliendo” en la cual se reunía a cada Ministerio, y su respectivo sector, en una región del país y se llevaba a cabo un ejercicio de rendición de cuentas que permitía establecer los principales logros y las metas propuestas para el final del cuatrienio. El sector trabajo participó en el encuentro llevado a cabo en la ciudad de Bucaramanga el día 6 de agosto. Allí se trataron los principales temas del sector y se fijaron metas ambiciosas para el 2018 como la creación de 2 millones de nuevos empleos.

Información adicional se encuentra en los siguientes links:

<http://mintrabajo.gov.co/medios-agosto-2015/4751-presidente-santos-se-compromete-a-bajar-el-desempleo-al-8.html>

[http://wp.presidencia.gov.co/Noticias/2015/Agosto/Paginas/20150806\\_02-Palabras-del-Presidente-Juan-Manuel-Santos-en-la-Gira-Estamos-Cumpliendo-del-Ministerio-de-Trabajo.aspx](http://wp.presidencia.gov.co/Noticias/2015/Agosto/Paginas/20150806_02-Palabras-del-Presidente-Juan-Manuel-Santos-en-la-Gira-Estamos-Cumpliendo-del-Ministerio-de-Trabajo.aspx)

## Incentivos

El elemento incentivos se refiere a aquellas acciones del Ministerio que refuerza el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

El Ministerio ha desarrollado para este elemento un plan de acción con las siguientes acciones:

Acciones	Responsable
Aplicar una encuesta virtual a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública	Oficina Asesora de Planeación Grupo de Comunicaciones
Generar condiciones favorables a los funcionarios que tienen contacto con los ciudadanos (COLabora)	Grupo de Atención al Ciudadano
Ofrecer a los ciudadanos herramientas para orientar, informar y responder a sus inquietudes en relación a obligaciones y derechos laborales	Grupo de Atención al Ciudadano
Participación, innovación y colaboración abierta	Oficina Asesora de Planeación Oficina TIC
Capacitación a servidores públicos y ciudadanos	Oficina Asesora de Planeación

### **Aplicar una encuesta virtual a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública**

Tal como se mencionó anteriormente, el sector trabajo viene realizando anualmente una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Para la realización de la Audiencia las seis entidades del sector; Ministerio del Trabajo, Colpensiones, SENA, Superintendencia del Subsidio Familiar, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias y la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo llevan a cabo una planeación que implica el cumplimiento de disposiciones legales que reglamentan la materia. En este sentido, es usual que se realicen encuestas con el fin de conocer los temas de mayor interés para la ciudadanía. Este ejercicio se tiene previsto para el presente año tan pronto se defina la fecha de realización de la Audiencia Pública.

### **Generar condiciones favorables a los funcionarios que tienen contacto con los ciudadanos (COLabora)**

Las acciones de incentivos apuntan tanto a los ciudadanos como a los funcionarios públicos en el propósito de incentivar su comportamiento hacia el proceso de rendición de cuentas. En este

sentido, el Programa Colabora, desde donde se mantiene contacto directo con los ciudadanos, ha desarrollado estrategias dirigidas a los funcionarios para incentivar la cultura hacia la rendición de cuentas. Entre ellas se encuentran:

- Se acordó con los funcionarios que atienden el canal presencial del programa Colabora un modelo de trabajo en el cual los ciudadanos agenden una cita previa con el Ministerio. El desarrollo de esta acción se encuentra documentada por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano a través del agendamiento de los funcionarios del área en un documento mensual. La estrategia de agendamiento evita que los funcionarios deban ser sometidos a trabajar un número de horas mayor a lo establecido, pues los ciudadanos deben regirse por un agendamiento previo y no presentarse en las oficinas a radicar su queja en cualquier momento.
- Los inspectores de trabajo que atienden el canal virtual tienen la posibilidad de trabajar desde casa (teletrabajo) toda vez que la herramienta que gestiona las diferentes solicitudes elevadas por la ciudadanía es web y permite atender a la ciudadanía desde cualquier punto que tenga acceso a internet (casa). Esto sirve como incentivo para los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos.

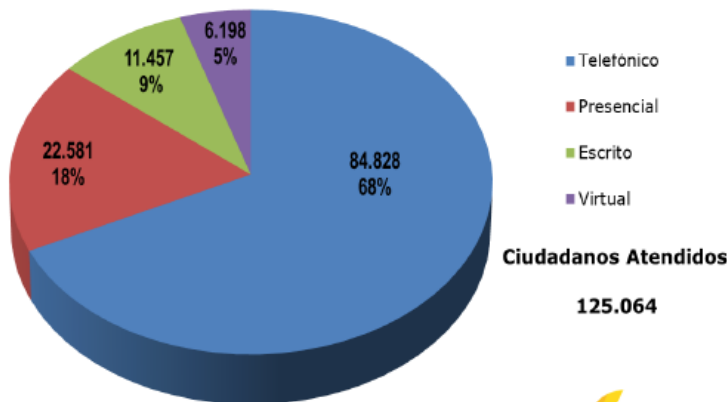
**Ofrecer a los ciudadanos herramientas para orientar, informar y responder a sus inquietudes en relación a obligaciones y derechos laborales**

El Programa Colabora ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder a información del Ministerio y del sector trabajo en general por medio de diferentes canales de atención: telefónico, presencial, virtual y escrito. Esta posibilidad se constituye como un incentivo para los ciudadanos pues los acerca a la dinámica del Ministerio a través de diversos medios.

El Programa Colabora, a través de informes mensuales, consolida estadísticas en cuanto a ciudadanos atendidos, canales de atención y temáticas consultadas. A continuación se muestra la distribución de ciudadanos atendidos a través de los distintos canales para el mes de octubre.

Grafico 3. Ciudadanos atendidos por mes Colabora.

**CIUDADANOS ATENDIDOS POR CANAL**



### **Participación, innovación y colaboración abierta**

Dentro de las acciones de incentivos que se han incluido en el transcurso de la presente vigencia para fortalecer la estrategia de Rendición de Cuentas, se encuentra la “participación, innovación y colaboración abierta”. Esta acción consiste en convocar a los ciudadanos a proponer ideas y soluciones a temas concretos de la entidad. Al ser incluida dentro de una versión actualizada de la estrategia, en este momento se planea llevar a cabo la actividad durante el último trimestre del año. El tema debe ser concertado con la Oficina de TIC del Ministerio.

### **Capacitación a servidores públicos y ciudadanos**

Al tener un contacto directo con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), entidad encargada de establecer lineamientos en materia de Rendición de Cuentas, se incluyó la acción de “capacitación a servidores públicos y ciudadanos” dentro de la estrategia de Rendición de Cuentas. Esta acción consiste en reforzar la capacidad de la entidad en relación a patrones que promuevan la cultura de Rendición de Cuentas. Así, se plantea llevar a cabo una serie de eventos de capacitación a funcionarios del Ministerio con el apoyo del DAFP durante los últimos meses del año.