

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de Febrero de 2016

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al III cuatrimestre de la vigencia 2015.

Alcance: El presente seguimiento comprende la verificación del cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definido para la vigencia 2015, correspondiente al periodo comprendido entre el 1° de septiembre al 31 de diciembre de 2015.

2. OBSERVACIONES.

2.1. ESTRUCTURA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.

La Ley 1474 de 2011, en su artículo 73, establece que *“Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia”*.

Por consiguiente y en cumplimiento de esta obligación el Ministerio del Trabajo para la vigencia 2015 elaboró y publicó en su página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, sin embargo dicho plan fue modificado atendiendo las observaciones efectuadas por esta Oficina en el seguimiento realizado durante el mes de septiembre de 2015, pasando de la versión 2.0 a la versión 3.0.

Por consiguiente, la Oficina de Control Interno tomo como referente el Plan de Anticorrupción versión 3.0 publicado actualmente en el Sitio Web del Ministerio y realizó la verificación de las acciones allí definidas, con base en los lineamientos establecidos por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica y el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP para cada uno de los componentes del Plan, evidenciando lo siguiente:

2.1.2 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

- Teniendo en cuenta las observaciones efectuadas por esta Oficina en el seguimiento del segundo cuatrimestre, se reitera la ausencia de acciones para el tratamiento de los riesgos de corrupción dentro del procedimiento y política para la administración del riesgo del Ministerio del Trabajo, en razón a que por su naturaleza, el tratamiento debe ser diferente a los riesgos por procesos.

2.1.4 Rendición de Cuentas.

En desarrollo de este componente del Plan Anticorrupción, esta Oficina verificó que se realizaron las siguientes actividades:

- El grupo de Comunicaciones elaboró reportes con métricas de las redes sociales correspondiente a los dos últimos trimestres del año 2015, detallando allí la interacción de las redes sociales.
- El día 21 de octubre de 2015 se publicó en la página web del Ministerio del Trabajo el Informe de Rendición de Cuentas para la Audiencia Pública del sector administrativo del trabajo. Este informe contiene la gestión que ha realizado el Ministerio del Trabajo de Enero a Septiembre de 2015, la cual fue presentada durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el día 25 de noviembre en el estudio 5 de RTVC de la ciudad de Bogotá y en la que se llevó a cabo un proceso de planeación por parte de las seis entidades del sector trabajo. Previo al desarrollo de la Audiencia Pública se aplicó una encuesta virtual a los ciudadanos para conocer los temas de mayor interés a tratar en la misma, la cual fue aplicada desde el 16 de octubre al 20 de noviembre de 2015 y se obtuvo una participación de ciento veintiséis (126) personas.
- El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano superó la meta proyectada para la vigencia 2015 de atención a un millón quinientos mil usuarios (1.500.000) ciudadanos, logrando así un millón quinientos cincuenta y seis mil cuatrocientos setenta (1.556.470) ciudadanos atendidos. De igual manera, como resultado del programa COLabora los funcionarios que tienen contacto con los ciudadanos gozan de pausas activas, programación de capacitaciones y un servicio al ciudadano mucho más ordenado y sin congestiones. Lo anterior, debido a la implementación a Nivel Nacional del Sistema de Agendamiento, el informe detallado se encuentra publicado en la Página Web del Ministerio, en el Landing de COLabora.
- Durante el III cuatrimestre se emitieron un total de 17 programas radiales, referentes al "Trabajo como debe ser" los cuales fueron publicados en la página web del Ministerio en el link: <http://mintrabajo.gov.co/radio.html>.
- Según el Plan Institucional de Capacitación del Ministerio del Trabajo y conforme al reporte de indicadores, en los meses de octubre a diciembre se efectuaron once capacitaciones, en los temas relacionados a continuación:
 - Actualización Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso
 - Actualización Derecho Laboral programados con la Universidad Nacional
 - Prevención y Promoción de Riesgos Bucaramanga Grupo IV
 - SENA Excel Básico, Excel Financiero
 - Formadores Institucionales
 - Prevención y promoción de Riesgos
 - Gestión de proyectos
 - Argumentación, interpretación y reconstrucción jurídica
 - MECI
 - Indicadores
 - Contratación estatal

Adicionalmente, dentro de este componente del Plan Anticorrupción, se definieron como acciones realizar ferias de gestión y participar en el programa Urna de Cristal, sin embargo, a la fecha de presentación de este informe, no se recibió información alguna sobre su ejecución.

2.1.5 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En desarrollo de este componente, la Oficina de Control Interno pudo establecer el cumplimiento en la ejecución de las siguientes actividades:

- Se realizó la evaluación de la atención brindada a la ciudadanía tanto en el canal presencial como en el telefónico, calificando los atributos de agilidad de la información, amabilidad en la atención y claridad en la información suministrada, obteniendo como resultado un 97% de satisfacción, el informe en detalle se encuentra publicado en la Página Web en el Landing de COLabora.
- De las 28.086 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, recibidas en el año 2.015 a través de la página Web, un 80% se encuentran cerradas o resueltas, un 20% fueron trasladadas a otras Dependencias y un 2% en trámite. A su vez, 27.823 corresponden a Peticiones, 144 a Reclamos, 62 a Queja, 47 Sugerencias y 10 Denuncias.
- Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2015 fueron atendidos cuatrocientos ochenta y tres mil setecientos setenta y cinco (483.775) ciudadanos, mediante los diferentes canales, destacándose el Canal Telefónico, con una participación del 69% de los ciudadanos atendidos a Nivel Nacional, el cual, viene desplazando al Canal Presencial por sus beneficios como la inmediatez, oportunidad y costos. De igual manera, a medida que la línea de atención laboral se siga posicionando aún más a Nivel Nacional, seguirá relegando al Canal Presencial, el cual representaba en el año 2013 el 43%, en el año 2014 un 27% y en el año 2015 disminuyó a un 20%. El Canal Escrito representó el 7% (Cifras sólo de la Ciudad de Bogotá) y con una participación menor, pero no menos importante, el Canal Virtual con cuatro puntos porcentuales (4%) de la atención de ciudadanos a Nivel Nacional, dando cobertura a los ciudadanos que radican sus solicitudes a través de la Página de la Entidad (Sistema PQRSD), Urna de Cristal, Redes Sociales y Chat anteriormente Inspector Virtual. Por último del total de ciudadanos atendidos durante el último cuatrimestre a cincuenta y ocho (58) ciudadanos no se les brindó respuesta dentro de los términos establecidos (15 días hábiles), dando como resultado un promedio de respuesta de 18 días hábiles e incumpliendo así la normatividad vigente.
- En lo que respecta a la atención prioritaria, fueron atendidos noventa y cinco mil novecientos cuarenta y cuatro (95.944) ciudadanos, de manera presencial en todo el país.

Adicionalmente y teniendo en cuenta lo estipulado en la metodología establecida por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica y el DAFP para la construcción del Plan Anticorrupción, esta Oficina reitera que se evidencia que el Plan Anticorrupción carece de acciones para la generación de incentivos a los servidores públicos que atienden ciudadanos y a pesar de que se cuenta con un instrumento de medición de la satisfacción del ciudadano, este se limita únicamente a la prestación del servicio dejando de lado lo relacionado a los trámites adelantados por el Ministerio.

2.1.6 Transparencia y Eficiencia

Dentro de este componente del Plan Anticorrupción, una vez verificada la información reportada por las áreas responsables, esta Oficina logró evidenciar que se realizaron las siguientes actividades:

- El grupo de presupuesto realizó mensualmente el seguimiento a la ejecución presupuestal por cada uno de los rubros, con porcentaje de ejecución de compromisos y de obligaciones, el cual se encuentra actualizado con corte al 31 de diciembre de 2015, evidenciando un porcentaje de ejecución obligado del 82.27% del total de la apropiación.
- Durante el último cuatrimestre del año 2015, se realizó el seguimiento mensual a la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión del Ministerio, evidenciando que se comprometió un 99,15% y se obligó el 90,74% del presupuesto asignado.
- En el mes de noviembre se elaboró el informe de austeridad del gasto público correspondiente al seguimiento programado para el III trimestre de 2015, en el cual se indicó que conforme a la información suministrada por las Subdirecciones Administrativa y Financiera, Gestión del Talento Humano y Las Direcciones Territoriales del Ministerio del Trabajo, se dio cumplimiento con las directrices establecidas en la Directiva Presidencial número 06 de diciembre 2 de 2014, Circular Interna 05 de enero 29 de 2015 y a las metas definidas por el Ministerio del Trabajo ante la Secretaria de la Presidencia de la República, en los rubros de gastos: mantenimiento de vehículos, telefonía (en el nivel central), eventos, capacitaciones y contratación de servicios personales con personas naturales.
- Durante el III cuatrimestre de 2015, fueron publicados en el SECOP la totalidad de los procesos contractuales.
- El último informe financiero presentado a la Contaduría General de la Nación, a través del sistema CHIP, corresponde al corte del tercer trimestre (30 de septiembre de 2015), el cual se encuentra debidamente publicado en la página del Ministerio del Trabajo y en lo que respecta al cuarto trimestre se encuentra en análisis y verificación de la información para ser reportada el 15 de febrero de 2016.
- En el proceso de capacitación se tienen definidos indicadores de efectividad, los cuales, miden el impacto de la capacitación a través de la reacción o satisfacción de los participantes, teniendo como meta la evaluación de las capacitaciones superiores a 4.0; por consiguiente, durante el III cuatrimestre se obtuvo un promedio de 4.3, sobre esta calificación se tuvo en cuenta el análisis del aprendizaje, evaluando los conocimientos de los participantes. De acuerdo a la guía de evaluación de capacitación del Ministerio del Trabajo, este nivel de efectividad se evalúa en las capacitaciones que superen las 20 horas, de las evaluaciones correspondientes a medir los conocimientos en dos capacitaciones, se obtuvo un promedio de 62% de respuestas correctas en las evaluaciones realizadas.
- Se realizaron actualizaciones al plan de adquisiciones periódicas de las cuales la última fue con fecha 27 de Noviembre de 2015, además se realizaron las solicitudes de inventarios físicos individuales de los funcionarios, con corte a octubre de 2015, quedando pendientes la entrega de información por parte de las Direcciones Territoriales de Antioquia, Cauca, Guaviare, Magdalena, Tolima y Oficina Especial de Barrancabermeja.

- Se realizaron capacitaciones presenciales a los funcionarios del Nivel Central, sobre los procedimientos implícitos en el proceso de Gestión Documental.

2.1.7 Evaluación y Seguimiento

Dentro de este componente del Plan Anticorrupción, se pudo verificar que se adelantaron las siguientes actividades:

Dentro de la programación de la Oficina de Control Interno se planteó una meta de cinco (5) Informes por Requerimiento Legal, de los cuales, se dio cumplimiento dentro de los términos establecidos para su ejecución, a cuatro (4) informes, esto debido a que no se realizó el seguimiento a la ejecución presupuestal de la vigencia 2015, por motivo de traslado de dependencia del funcionario designado para dicha actividad. Además de lo anterior se tenía programadas seis (6) Evaluaciones al Control Interno a realizar, se suma uno de Requerimiento Legal que se convirtió en Evaluación al Sistema de Control Interno. Cinco (5) se elaboraron y revisaron y dos (2) fueron aplazados por traslado del funcionario encargado de adelantar la actividad en noviembre de 2015. La Oficina de Control Interno prestó asesoría en veintitrés (23) Comités de Contratación y nueve (9) Comités de Conciliación, de acuerdo a las invitaciones recibidas.

La Oficina de Control Interno Disciplinario, cumplió con el 93% de la meta propuesta para el cuatrimestre, ya que quedó un rezago del 7% por atender, del cual reposa evidencia en la Oficina de Control Interno Disciplinario. El cumplimiento de términos legales en procesos disciplinarios fue del 86% con respecto a la meta propuesta para el cuatrimestre, ya que quedó un rezago del 14% por atender, del cual reposa evidencia en la Oficina de Control Interno Disciplinario.

2.2. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN- III CUATRIMESTRE DE 2015.

La Oficina de Control Interno evidenció que durante la vigencia 2015 periodo comprendido entre el 1° de septiembre al 31 de diciembre de 2015, de un total de treinta y ocho (38) actividades definidas dentro del Plan Anticorrupción para la vigencia 2015, se logró verificar el cumplimiento de treinta y seis (36) actividades, lo que corresponde a un 94.73% de cumplimiento. EL cumplimiento de las actividades se presenta de manera detallada en el ANEXO A. "SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO", columna Anotaciones.

3. CONCLUSIONES.

- El Ministerio del Trabajo dio cumplimiento con la obligación de elaborar y publicar en su página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en virtud de lo establecido Ley 1474 de 2011.
- Durante el periodo comprendido entre el 1° de septiembre al 31 de diciembre de la vigencia 2015, se cumplió con las actividades definidas dentro del Plan Anticorrupción, cumplimiento que fue reportado a la Oficina de Control Interno por las dependencias responsables.
- Para el III cuatrimestre de la vigencia 2015 se evidenció que se tomaron en cuenta algunas de las observaciones efectuadas por esta Oficina en el segundo cuatrimestre de la vigencia 2015, razón por la cual, el Plan Anticorrupción fue ajustado, sin embargo, se reitera la definición de acciones encaminadas

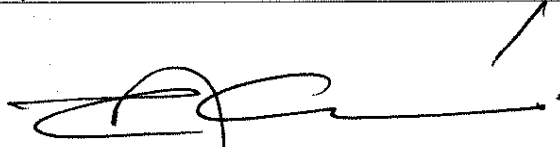
a incentivar a los funcionarios que atienden a los ciudadanos, así como incluir dentro de la política y procedimiento para la administración del riesgo, acciones para administrar los riesgos de corrupción, en razón a que por su naturaleza su tratamiento es diferente al que se le da a los riesgos por procesos. De igual forma el plan carece de acciones para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites que presta el Ministerio.

4. RECOMENDACIONES.

De acuerdo con la información, que a la fecha se encontró publicada en la página web del Ministerio, la suministrada por cada una de las dependencias responsables del Plan Anticorrupción y conforme a lo establecido en la metodología para la construcción del Plan Anticorrupción de la Secretaria de Transparencia y el DAFP, la Oficina de Control Interno, se permite indicar las siguientes recomendaciones:

- Ajustar la Política de Administración del Riesgo y el procedimiento Gestión de Riesgos, estableciendo de manera específica las acciones para el tratamiento de los riesgos de corrupción, teniendo en cuenta que su tratamiento es diferente al que se le da a los riesgos por procesos, así como especificar el procedimiento que se debe surtir en caso de que dichos riesgos se materialicen.
- Definir acciones para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites que presta el Ministerio.
- Definir acciones frente a la generación de incentivos a los servidores públicos que atienden ciudadanos, teniendo en cuenta lo estipulado en la metodología establecida por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica y el DAFP para la construcción del Plan Anticorrupción.

Nombre y Firma del responsable de la Oficina de Control Interno.



ÁLVARO MAURICIO CORTÉS CASTRO

Nombre(s) y Firma(s) de quien(es) elaboró por parte de la Oficina de Control Interno.



MARIA CLAUDIA MARTÍN MOLINA

OPCION DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: MINISTERIO DEL TRABAJO ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA ETC	Año: 2015	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO 31	NOVIEMBRE 31		
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción por los meses de (2) veces al año		Informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Oficina Control Interno de Gestión	Durante el periodo a reportar la Oficina de Control Interno no tenía programado dentro de su programa de actividades la realización de seguimiento a mapa de riesgos, dicha actividad se desarrolló en el mes de junio de 2015, sin embargo para el fin cuatrimestre no se reportó actualización de riesgo de corrupción según información que reposa en el Grupo de Administración del SIC.
	Realizar seguimiento a los canales emblemáticos		Seguimiento a los canales	Proceso Identificados en el Mapa de Riesgos de Corrupción	Durante el último cuatrimestre de año 2015, según información reportada por los diferentes procesos, se realizó el seguimiento a los canales de corrupción, sin evidenciar actualización alguna.
	Identificar trámites. Identificar los trámites que generan pertinencia, imparcialidad y valor a los ciudadanos y grupos de interés durante la vigencia 2015		Listado de Trámites identificados	Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial	Durante el 2015 se identificaron 12 trámites por parte de la Dirección de IVC, los cuales se encuentran publicados en la página WEB del Ministerio del Trabajo bajo el siguiente hiperenlace http://www.mintrabajo.gov.co/mintrabajoservicios.html , del mismo modo se encuentran incorporados en la página SUII http://www.suii.gov.co y portal de gobierno en línea http://www.sivviva.gov.co/informacion/encuestas/realizar/19007 . De igual forma se realizó mesa de trabajo el 23 de septiembre con el DAREP donde el objetivo principal era realizar un diagnóstico de los trámites de la entidad.
	Priorizar trámites a intervenir. A partir de los trámites identificados se determinan aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad de la entidad y la satisfacción del usuario.		Listado de priorización de trámites para racionalización	Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial	Para el tercer cuatrimestre ingresaron tres trámites del Grupo de Archivo Judicial - Inscripción en el registro social de creación de una subdirección e comité asesoral, modificación de estatutos de una organización social, registro de creación de la junta directiva por comité asesoral de una organización sin ánimo de lucro, los cuales fueron notificados y priorizados en el siguiente SUII.
	Racionalizar trámites: Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar o automatizar los trámites priorizados		Trámites nacionalizados	Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial	Se desarrolló mesa de trabajo con el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Grupo de Racionalización de Trámites el 22/07/2015, donde se evidencian los diferentes riesgos que se han realizado a lo largo de la entidad, sin embargo para el último cuatrimestre no se tenía programado priorizar ninguno, estos quedan para operarse en el año 2016.
	Apoyar los redes sociales del Ministerio para socializar las actividades y públicas que hacen las diferentes áreas.		Reporte mensual de métricas de las redes sociales	Grupo de Comunicaciones	Durante el tercer cuatrimestre no se tenía programado realizar ninguna intervención a través de la entidad, debido a que la estrategia de nacionalización de trámites para 2015 en el área de Gestión Administrativa de los trámites de pago de SUII y los trámites de inscripción por la Oficina de Control Interno.
	Informe de Gestión al Congreso de la República		Informe de Gestión del sector trabajo al Congreso de la República	Oficina Asesora de Planeación	El grupo de Comunicaciones elaboró reportes con métricas de las redes sociales correspondiente a los dos últimos trimestres del año 2015.
	Informe de Rendición de Cuentas para la Audiencia Pública del sector administrativo del trabajo		Informe de Rendición de Cuentas publicado en la página web del Ministerio del Trabajo 30 días antes de su realización	Oficina Asesora de Planeación	Para este período no se tenía programado realizar informe de gestión al Congreso debido a que el día 31 de agosto de 2015 se publicó en la página del Ministerio el Informe de Rendición de Cuentas 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.
	Fechas de gestión		Matriz de seguimiento con detalles de los eventos	Viceministerio de Empleo y Relaciones Laborales e Inspección	El día 21 de octubre de 2015 se publicó en la página web del Ministerio del Trabajo el Informe de Rendición de Cuentas para la Audiencia Pública del sector administrativo del trabajo. Este informe contiene la información más importante sobre la gestión que ha realizado el Ministerio del Trabajo de Enero a Septiembre de 2015, la cual fue divulgada durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas llevada a cabo el día 23 de noviembre.
	Programa Nacional de Servicio al Ciudadano COLabora		Informe de gestión programa de nacional de servicio al ciudadano	Grupo de Atención al Ciudadano	Al cierre del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno no se reportó información de avance frente a esta actividad.
Planear y realizar Audiencia Pública del sector administrativo del trabajo		Actas de reuniones de preparación audiencia y material audiovisual de la audiencia	Oficina Asesora de Planeación	El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano una vez más cumplió con la meta trazada de atención a Ciudadanos, la cual para el año 2015 se proyectó en 130.000 y se alcanzó con más de 135.867.0 ciudadanos - El informe en detalle se encuentra publicado en la página Web en el Landing de COLabora	
Participar en el programa Utra de Crisal		Publicación y seguimiento en los programas a los cuales sea citado el Ministerio del Trabajo	Grupo de Comunicaciones	El día 25 de noviembre de 2015 se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del sector trabajo en el estudio 5 de RVE en la ciudad de Bogotá, para su realización se llevó a cabo un proceso de planeación por parte de las seis entidades del sector	
Enviar programa radial MINTRABAJORADIO "El trabajo como debe ser"		Emissiones publicadas en la página web del Ministerio del Trabajo	Grupo de Comunicaciones	Al cierre del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno no se reportó información de avance frente a esta actividad.	
Diseñar, aplicar y difundir los resultados de una encuesta virtual a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública		Informe análisis de resultados de la encuesta	Oficina Asesora de Planeación	El Ministerio del Trabajo diseñó y aplicó una encuesta virtual a los ciudadanos para conocer los temas de mayor interés a tratar en la Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas, la encuesta fue aplicada desde el 10 de octubre al 20 de noviembre y se obtuvo una participación de 110 personas.	
Generar condiciones favorables a los funcionarios que tienen contacto con los ciudadanos (COLABORA)		Informe de gestión programa de nacional de servicio al ciudadano	Grupo de Atención al Ciudadano	Gracias al programa COLabora los funcionarios que tiene contacto con los ciudadanos gozan de pasajes aéreos, programación de vacaciones y un beneficio al ciudadano mucho más extendido y participativo, lo anterior debido a la implementación de Nivel Nacional del Sistema de Incentivos. El informe de gestión se encuentra publicado en la página Web en el Landing de COLabora	

AUTARO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Año: 2015

ENTIDAD: MINISTERIO DEL TRABAJO

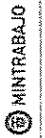
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA ETC	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	ANOTACIONES
		ENERO II	ENERO II		
	Ofrecer a los ciudadanos herramientas para orientar, informar y responder a sus inquietudes en relación a obligaciones y derechos laborales		Informe de gestión programa de nacional de servicio al ciudadano	Grupo de Atención al Ciudadano	El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Trabajo hoy cuenta con multiplicidad de canales tales como la línea gratuita celular 120, el sistema de chat denominado Inspector Virtual, el videoportal, el sistema PQRSD, entre otros, para que la ciudadanía encuentre varios canales de información y contacto con nuestra Entidad. El informe en detalle se encuentra publicado en la Página Web en el Landing de COLABORA
	Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos		Plan Institucional de capacitación	Oficina Asesora de Planeación Subdirección de Talento Humano	Según el Plan Institucional de capacitación y reporte de indicadores se adelantaron entre octubre y diciembre once capacitaciones.
	Realizar la medición de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios prestados		Informe de gestión programa de nacional de servicio al ciudadano	Subdirección Administrativa y Financiera	Evaluada la atención brindada a la ciudadanía tanto en el canal presencial como en el telefónico en donde se calificó ambas como óptimas de la información, amabilidad en la atención y claridad en la información, donde todos son superiores a un 97% - el informe en detalle se encuentra publicado en la Página Web en el Landing de COLABORA
	Realizar seguimiento a las PQRSD		Informe de gestión programas de nacional de servicio al ciudadano	Subdirección Administrativa y Financiera	De los 28.936 Felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, recibidas en el año 2.015 a través de la página Web, un 89% se encuentran cerradas o resueltas, un 20% fueron trasladados a otras Dependencias y un 7% en trámite. A su vez, 27.892 corresponden a Peticiones, 144 a Reclamos, 92 a Quejas, 47 Sugerencias y 10 Denuncias - el informe en detalle se encuentra publicado en la Página Web en el Landing de COLABORA
					De los 483.775 Ciudadanos atendidos durante el último cuatrimestre de 2015 (desde los canales a ciudadana y chat), Ciudadanos no se les brindó respuesta en demoras (19 días hábiles), se dio el primer contacto por correo electrónico y primer pago de respuesta fue de 10 días, cumpliendo el normatividad en el mismo año de aprobación de Nivel Central como Directivos Virtuales.
					Durante el III cuatrimestre, el Programa COLABORA atendió un total de 483.775 ciudadanos. El canal preponderante es el Canal Telefónico durante el 2015, con una participación del 69% de los ciudadanos atendidos a Nivel Nacional. El Canal telefónico viene designado al Canal Presencial por la inmediatez, oportunidad y costo que tiene como beneficiario el canal telefónico. De igual manera, a medida que va aumentando la demanda de atención a través de los canales virtuales, el Canal Virtual incrementa su participación. El Canal Escrito incrementó el 7% (3.7 millones de consultas) y con una participación menor, pero no menos importante, el Canal Virtual con cuatro puntos porcentuales (6% de la atención de ciudadanos a Nivel Nacional); este último canal comprende ciudadanos que realizan sus solicitudes a través de la Página de la Entidad (Sistema PQRSD), Una de Consultas, Redes Sociales y Chat anteriormente Inspector Virtual - el informe en detalle se encuentra publicado en la Página Web en el Landing de COLABORA
	Identificar las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano		Informe de gestión programa de nacional de servicio al ciudadano	Subdirección Administrativa y Financiera	En el mes de Septiembre se consultó a ciudadanos acerca de la divulgación de los programas de la entidad a través de los distintos medios de comunicación. Para el mes de Octubre se realizó el comité para la implementación del sistema de appointment en algunas inspecciones de Ciudadanos - el informe en detalle se encuentra publicado en la Página Web en el Landing de COLABORA
	Identificar procedimientos y espacios físicos para atención prioritaria		Informe de gestión programa de nacional de servicio al ciudadano	Subdirección Administrativa y Financiera	Respecto a la atención prioritaria, noventa y cinco mil novecientos cuarenta y cuatro (95.944) Ciudadanos fueron atendidos de manera presencial durante el III Cuatrimestre de 2015 en todo el país, la Subdirección de Gestión Terminal reporta que quince mil ciento veintinueve (15.129) de estos Ciudadanos (16%) se les brindó servicio de manera prioritaria, discriminando la población atendida así: Adulto mayor 4953 Discapacitado 2.177,65 Elderly 1.000,00 Mujer cabeza de familia 5495 Mujer, niño o adolescente 11993

ANEXO

11/11/2015

ENTIDAD: MINISTERIO DEL TRABAJO	Año: 2015		ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES
	ACTIVIDADES	PUBLICACION			
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA ETC	Realizar seguimiento a la ejecución del presupuesto de funcionamiento	ENERO 31	Informe de seguimiento presupuestal	Subdirección Administrativa y Financiera	El grupo de presupuesto realiza de manera mensualizada el seguimiento a la ejecución presupuestal por cada uno de los rubros, con porcentaje de ejecución de compromisos y de obligaciones, el cual se encuentra actualizado con corte al 31 de diciembre de 2015, por punto a nivel de cuenta.
	Realizar seguimiento a la ejecución del presupuesto de inversión		Informe de seguimiento presupuestal	Oficina Asesora de Planeación	Durante el primer cuatrimestre del año 2015, se realizó el seguimiento mensual a la ejecución presupuestal de las proyectos de inversión del Ministerio. Como resultado final se Compromiso 99.15% y Obligación 90.74%.
	Realizar seguimiento al Plan de Ausiridad		Informe de seguimiento Plan Ausiridad	Oficina de Control Interno	En el mes de diciembre se elaboró el Informe de actividad del año cívico correspondiente al seguimiento presupuestal para el III trimestre de 2015, así como se elaboró el Informe de actividad de la Subdirección Administrativa y Financiera. Subdirección de Gestión del Talento Humano y Las Direcciones Temáticas del Trabajo, en el tercer trimestre de 2015, se dio cumplimiento a las acciones contempladas en el Decreto Presidencial número 05 de diciembre 2 de 2014, a la Circular interna 05 de enero 29 de 2015 y a las metas definidas por el Ministerio del Trabajo ante la Secretaría de la Presidencia de la República, en los rubros de: Mantenimiento de vehículos, telefónica (en el nivel central), eventos y capacitaciones y contratación de servicios personales con personas naturales.
	Publicar los procesos contractuales en SEOP		Publicación en la página web de Colombia Compra Eficiente	Subdirección Administrativa y Financiera	Durante el III cuatrimestre de 2015, fueron publicados en el SEOP la totalidad de los procesos contractuales.
	Realizar el informe financiero a los entes de control de forma trimestral.		Informes financieros a los entes de control	Subdirección Administrativa y Financiera	El último informe financiero presentado a la Contaduría General de la Nación, a través del sistema CHIP, corresponde al corte del tercer trimestre 2015(2015), el cual se encuentra debidamente publicado en la página del Ministerio del Trabajo. El cual finalizó su encuesta en análisis y verificación de la información y se reportará al 15 de febrero de 2016.
	Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos		Plan Institucional de capacitación	Subdirección de Talento Humano	Se realizaron un (1) curso para FORMADORES INSTITUCIONALES, un (1) curso de inducción y reintegración sobre LA PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE RIESGOS LABORALES, un (1) seminario de GESTIÓN DE PROYECTOS, un (1) curso de inducción y reintegración sobre ARGUMENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN JURÍDICA, un (1) curso de inducción y reintegración sobre MECI E INDICADORES, dos (2) cursos sobre CONTRATACIÓN ESTATAL, un (1) curso de inducción y reintegración sobre LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL, un (1) curso de inducción y reintegración sobre POLÍTICA DE EQUIPAMIENTO LABORAL, un (1) curso sobre INDUCCIÓN Y REINTEGRACIÓN PROCESOS MISIONALES: ESE TEMÁTICO. En el proceso de capacitación en el Ministerio del Trabajo se emiten los indicadores de Eficiencia, equidad, que están orientados a mejorar el nivel de satisfacción de los servidores públicos, así como el nivel de satisfacción de los ciudadanos. Durante el periodo de capacitación, la serie de este indicador en las capacitaciones se evaluó con un puntaje superior a 4.0. Durante el periodo se obtuvo un promedio de 4.3. Del mismo modo se hizo en cuanto al análisis del aprendizaje evaluando los conocimientos de los participantes. La meta esperada en esta medición es del 50% de respuestas correctas en las evaluaciones. De acuerdo a la guía de evaluación de capacitación del Ministerio del Trabajo, este nivel de efectividad se evalúa en las capacitaciones que superen los 20 horas. Durante el III cuatrimestre se evaluaron los conocimientos en dos capacitaciones en las que se obtuvo un promedio de 62% de respuestas correctas en las evaluaciones realizadas.
	Mantener actualizado el plan de adquisiciones de bienes y servicios		Publicación en la página web del Ministerio de las actualizaciones del Plan de Adquisición de Bienes y Servicios	Subdirección Administrativa y Financiera	Se realizaron actualizaciones al plan de adquisiciones periódicas de las cuales la última fue con fecha 27 de Noviembre de 2015
	Realizar la administración de los recursos físicos, gestión y mantenimiento administrativo del Ministerio del Trabajo.		Inventarios Físicos Baja de Bienes	Subdirección Administrativa y Financiera	Se realizaron las solicitudes de inventarios físicos individuales de los funcionarios, al octubre de 2015 quedo pendientes de entrega las Direcciones Temáticas de Antioquia, Cauca, Guaviare, Magdalena, Tuluá y Oficina Especial de Barrancabermeja
	Definir lineamientos y procedimientos para la implementación del sistema integral de gestión documental del Ministerio.		Lineamientos, procedimientos y herramientas	Subdirección Administrativa y Financiera	Se realizaron capacitaciones presenciales a los funcionarios de Nivel Central, sobre los procedimientos implícitos en el proceso de Creación Documental.

ALVARO



MINISTERIO DEL TRABAJO

OFICINA DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: MINISTERIO DEL TRABAJO	Año: 2015	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	NOTACIONES
		ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN		
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA ETC			ENERO 31		
		ACTIVIDADES REALIZADAS DICIEMBRE 31			
	Cumplir con el desarrollo de las actividades solicitadas por requerimiento legal específico	Informes y seguimientos requeridos		Oficina Control Interno de Gestión	Dentro de la programación de la Oficina de Control Interno se planificó una meta de cinco (5) informes por requerimiento legal de los cuales se dio cumplimiento dentro de los términos establecidos para su ejecución, a cuatro (4) informes, esto debido a que no se realizó el seguimiento a la ejecución presupuestal de la vigencia 2015, por motivo de traslado de dependencia del funcionario designado para dicha actividad.
	Realizar evaluaciones al Control Interno	Informes del resultado de las Evaluaciones al Sistema de Control Interno		Oficina Control Interno de Gestión	Dentro del Programa de Actividades de la Oficina se tenía programadas seis (6) evaluaciones a realizar, se cumplió con una de ellas, la cual se realizó en el mes de febrero de 2015, por medio de un Comité de Evaluación y Seguimiento, el cual se conformó por el jefe de la Oficina de Control Interno y los miembros del Comité de Evaluación y Seguimiento, el cual se conformó por el jefe de la Oficina de Control Interno y los miembros del Comité de Evaluación y Seguimiento.
	Realizar las Asesorías y Administración del Proceso Evaluación Independiente	Listado de asistencia y actas comités		Oficina Control Interno de Gestión	Se realizó un (1) seguimiento trimestral al plan de actividades y ejecución de cumplimiento a través de los indicadores de gestión del proceso de Evaluación Independiente y fueron registrados al Grupo User de SIG.
	Trabajar los Oficios, Quejas, Informes, Comunicaciones y Memorandos que ingresen a la Oficina de Control Interno Disciplinario, en el mes inmediatamente anterior.	Informe de los trámites ante la OCID		Oficina de Control Interno Disciplinario	La Oficina de Control Interno prestó Asesoría en variables (23) Comités de Contratación y nueve (9) Comités de Conciliación, de acuerdo a las actividades recibidas.
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Evaluar, las quejas reportadas en el mes inmediatamente anterior y tomar la decisión que correspondiente.	Informe de los trámites ante la OCID	Oficina de Control Interno Disciplinario	La Oficina de Control Interno Disciplinario, cumplió con el 83% de la meta propuesta para el cuatrimestre, ya que quedó un rezago del 17% por atender, del cual reposa evidencia en la Oficina de Control Interno Disciplinario.	
	Jefe Oficina Asesora de Planeación				
Consolidación del Documento	Jefe Oficina de Control Interno				
Seguimiento de la Estrategia	Nombre: Álvaro Mauricio Cortés-Castro				

ALVARO

ALVARO