

RESOLUCIÓN 1358 DE 2013

(abril 30)

Diario Oficial No. 48.786 de 10 de mayo de 2013

MINISTERIO DEL TRABAJO

Por la cual se establecen las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

EL MINISTRO DEL TRABAJO,

en ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas en los numerales 20 y 26 del artículo [6o](#) del Decreto número 4108 de 2011 y,

CONSIDERANDO:

Que los artículos [23](#) y [74](#) de la Constitución Política de Colombia consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos en este último caso con las salvedades que establezca la ley.

Que así mismo, el artículo [209](#) de la Carta Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo [34](#), numerales 19 y 34 establece como deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos o manuales sobre el trámite de los derechos de petición y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado, respectivamente.

Que el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995 prescribe la obligación de resolver y contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la codificación procesal administrativa para el ejercicio del derecho de petición.

Que el artículo 8o Decreto número 2232 de 1995, reglamentario de la Ley [190](#) de 1995, dispuso como función de las dependencias de quejas y reclamos, administrar la información de los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Que de igual manera, estas mismas dependencias deberán ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad: organización, misión y normatividad de la entidad, funciones, procesos y procedimientos según los manuales, mecanismos de participación ciudadana, informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes, informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

Que de conformidad con lo establecido en el numeral 6 del artículo [33](#) del Decreto número 4108 de 2011 por el cual se adopta la estructura interna y funcional del Ministerio del Trabajo, es

función de la Secretaría General, velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en el Ministerio.

Que la anterior función atribuida a la Secretaría General se ejecuta por conducto de la Subdirección Administrativa y Financiera, Grupo de Atención al Ciudadano, el cual funciona a nivel nacional.

Que por su parte, a la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio del Trabajo, de acuerdo con lo previsto en el numeral 12 del artículo 8o del citado decreto, le corresponde coordinar y tramitar los derechos de petición, las solicitudes de revocatoria directa y las demás que no correspondan a otras dependencias de la entidad.

Que en consecuencia, se hace necesario establecer las políticas para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas al Ministerio de Trabajo, a efectos de garantizar la observancia de todos los principios de la función administrativa en este proceso propendiendo por el servicio eficaz y de calidad para el ciudadano.

Que en mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. OBJETO. La presente resolución tiene por objeto establecer las políticas institucionales para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD– presentadas ante el Ministerio del Trabajo.



ARTÍCULO 2o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente resolución aplica a todas las dependencias y procesos del Ministerio del Trabajo.



ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Peticiones: Son las solicitudes respetuosas presentadas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en la que se persigue el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, la atención de una consulta y/o la expedición de copias de documentos.

Queja: Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de la Entidad conductas irregulares de sus funcionarios en el marco del cumplimiento de sus funciones.

Reclamo: Expresión de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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

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



ARTÍCULO 4o. PRINCIPIOS. La atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas al Ministerio de Trabajo se registrará por los siguientes principios:

Igualdad: Implica no realizar discriminaciones injustificadas.

Moralidad: Consiste en el respeto por parte de los servidores públicos, de los postulados de la honradez, la pulcritud, la rectitud, la buena fe, la primacía del interés general y la honestidad en el ejercicio de sus funciones.

Eficacia: Busca que el proceso cumpla totalmente con los objetivos esperados para la satisfacción plena del requerimiento del usuario.

Eficiencia: Persigue que se obtengan los mayores logros posibles con el máximo y adecuado aprovechamiento de los recursos disponibles para el desarrollo del proceso.

Economía: Se orienta a que la administración no introduzca elementos no previstos en el ordenamiento jurídico para cada actuación administrativa, ateniéndose a los procedimientos estrictamente necesarios, sin exigir requisitos, documentos o trámites adicionales a los señalados en las normas.

Celeridad: Establece que el procedimiento sea ágil, breve y se realice en el menor tiempo posible, cumpliendo con los términos legales.

Imparcialidad: Implica que en la atención de las solicitudes se apliquen los procedimientos y normas de manera objetiva y equitativa.

Publicidad: Hace de conocimiento público las actuaciones, a fin de que sean tenidas como prueba de transparencia del Ministerio de Trabajo y su gestión, sin perjuicio de las que por expresa disposición legal se encuentren sometidas a reserva.

Valoración de costos ambientales: En las actividades que se desarrollan en el curso del proceso se debe medir el impacto que su ejecución tenga frente al medio ambiente.



ARTÍCULO 5o. POLÍTICAS. Son políticas del proceso de trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas al Ministerio del Trabajo, las siguientes:

1. Acercar, mejorar y fortalecer la relación del Ministerio con la ciudadanía, basada en la atención, orientación y prestación de servicios de calidad a través de los diferentes canales de atención.
2. Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios brindados por el Ministerio del Trabajo buscando satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
3. Implementar herramientas tecnológicas, estrategias y metodologías que garanticen y mejoren los niveles de atención y calidad en el proceso de servicio a la ciudadanía.
4. Estandarizar una metodología ágil y eficiente dentro del Ministerio del Trabajo para hacer seguimiento a la calidad, nivel de confianza del ciudadano, eficacia y eficiencia de los trámites brindados a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



ARTÍCULO 6o. OBJETIVOS. Las políticas para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas ante el Ministerio del Trabajo tienen como objetivos:

1. Consolidar la articulación interinstitucional a través de la implementación de los procedimientos internos para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio del Trabajo.
2. Afianzar en los servidores públicos del Ministerio del Trabajo la cultura de excelencia en el servicio al ciudadano, a través de programas de formación en la materia.
3. Implementar mecanismos de participación ciudadana para facilitar la comunicación con los usuarios internos y externos del Ministerio del Trabajo.
4. Optimizar los canales de atención al ciudadano mediante la adopción de los estándares de atención diseñados por el Gobierno Nacional.
5. Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el derecho que tiene toda persona de recibir pronta y adecuada respuesta a las solicitudes que eleva ante la administración.
6. Garantizar la correcta y permanente evaluación, análisis y seguimiento en la gestión y trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
7. Centralizar y unificar todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSd en el sistema dispuesto por el Ministerio para este fin.
8. Establecer y unificar un sistema de información que permita determinar la trazabilidad y oportunidad de las peticiones con el fin de generar una herramienta de permanente consulta, control y vigilancia para las directivas y funcionarios del Ministerio del Trabajo.
9. Orientar y direccionar a los ciudadanos para registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSd a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio.



ARTÍCULO 7o. CANALES DE ATENCIÓN. Para la efectiva y adecuada atención de los ciudadanos que elevan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante el Ministerio del Trabajo, se utilizarán los siguientes canales de atención:

1. Presencial: Canal dispuesto por el Ministerio para el servicio de atención personal a los ciudadanos en las sedes en el territorio nacional.
2. Telefónico: Canal para la comunicación de los ciudadanos a través de las líneas telefónicas dispuestas por el Ministerio.
3. Virtual: Canal electrónico e interactivo de que dispone el Ministerio para atender de manera no presencial a los ciudadanos vía web.
4. Escrito: Canal dispuesto para la recepción de las solicitudes elaboradas por los ciudadanos en papel u otro medio físico para plasmar un escrito.



ARTÍCULO 8o. SISTEMA DE INFORMACIÓN UNIFICADO Y NIVELES DE ATENCIÓN. Para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

formuladas ante el Ministerio del Trabajo, se contará con un sistema de información unificado mediante el cual se administrará la información correspondiente y que permitirá tener la trazabilidad de todas las solicitudes. Para el funcionamiento de dicho sistema se tendrán en cuenta como mínimo los siguientes niveles de atención.

1. Nivel Primario. Corresponde al ofrecido inmediatamente se recibe una solicitud por cualquiera de los canales establecidos para el efecto. Todos los servidores públicos del Ministerio en caso de recibir una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia de manera directa (correo electrónico, comunicación escrita, llamada telefónica o una atención personal) deberán direccionar de manera inmediata al ciudadano o entidad, al sistema de información unificado, para poder registrar y consultar la trazabilidad, estado y oportunidad de su solicitud.

2. Nivel secundario. Corresponde al ofrecido por la dependencia y/o funcionario a quien le es asignado el conocimiento del asunto para su atención y respuesta.



ARTÍCULO 9o. RESPONSABILIDAD POR LA INDEBIDA APLICACIÓN DE LOS TRÁMITES. Los jefes de las respectivas áreas y los funcionarios a quienes se les haya delegado el trámite de los asuntos aquí determinados, serán responsables por la indebida atención de las peticiones y consultas a su cargo y por la inaplicación de los principios de la función pública, de conformidad con los instrumentos que se adopten en desarrollo de las políticas establecidas en el presente Acto Administrativo.

La demora injustificada en absolver las solicitudes será sancionada disciplinariamente por el Ministerio de Trabajo, sin perjuicio de la acción prevalente de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con las normas legales vigentes.



ARTÍCULO 10. PROCEDIMIENTO. Para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio del Trabajo en desarrollo de las políticas adoptadas por el presente Acto Administrativo, se aplicarán los procedimientos previstos en el marco del Sistema Integrado de Gestión –SIG–, con sujeción a lo establecido en las normas que rigen la materia.



ARTÍCULO 11. EVALUACIÓN. La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, deberá evaluar de manera permanente el trámite interno de las peticiones formuladas al Ministerio de Trabajo y rendirá informe semestral sobre el particular al Despacho del Ministro.



ARTÍCULO 12. INFORMES. Es obligación de cada dependencia según se le hayan trasladado para trámite y respuesta de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias designar un funcionario para el control de tiempos y términos de respuesta quien deberá encargarse del manejo de dichos datos e informar mensualmente al Grupo de Atención al Ciudadano sobre el estado o resultado de cada caso en particular.

El Grupo de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, compilará de manera mensual la información sobre los trámites y respuesta brindada a cada petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia por las distintas dependencias y rendirá informe a la Secretaría General con copia al Despacho del Ministro del Trabajo y además mantendrá actualizada la base de datos con esta información a disposición de las autoridades competentes y Organismos de Control.

Este informe tendrá las siguientes características:

1. Relación de las peticiones y del trámite dado a las mismas.
2. Relación de las quejas y reclamos más reiteradas, así como la solución que se dio a las mismas.
3. Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición con la relación de fecha y número de radicación, nombre del peticionario, acciones adelantadas y fecha de respuesta.
4. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta el Ministerio de Trabajo.



ARTÍCULO 13. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 30 de abril de 2013.

El Ministro del Trabajo,

RAFAEL PARDO RUEDA.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

