



## INFORME DE RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN EN TRÁMITES DEL SECTOR TRABAJO

### Generalidades

El Sector Trabajo recibió 181 solicitudes, las cuales se encuentran distribuidas por entidad así:

Entidad	Total, solicitudes	Participación
Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	101	56%
Colpensiones	21	12%
Unidad del Servicio Público de Empleo	3	2%
Ministerio del Trabajo	56	31%
<b>Total del Sector</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>

La mayor participación corresponde a ciudadanos (64%), seguido de empresarios (18%), no identificados (10%) y gremios (8%). Respecto a si son trámites existentes en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, se observa que conforme lo identifica DAFP, 120 de ellos presentan alguna asociación a ellos, y 80% de esa cifra se concentra en los siguientes trámites:

Trámite del SUIT	Participación
Consulta virtual de perfiles y aspirantes para contrato de aprendizaje	22%
Inscripción, selección y matrícula de aspirantes a programas de formación profesional	21%
Certificación de paz y salvo de aportes parafiscales	16%
Certificados y constancias académicas	12%
Orientación laboral	9%

### Comportamiento Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

En desarrollo de la Estrategia Estado Simple Colombia Ágil, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, dio respuesta a cada una de las solicitudes presentadas por los grupos de interés identificados:

#### 1. Participaciones



- Total de participaciones: 98
- Número de ciudadanos: 77
- Número de empresarios: 18
- Número de gremios: 3

## 2. Observaciones

De los 98 registros para el SENA, 81 corresponden a los trámites que tiene registrados la entidad en el SUIT, los cuales se clasificaron de la siguiente forma:

- Consulta virtual de perfiles y aspirantes para contrato de aprendizaje: 26 solicitudes.
- Inscripción, selección y matrícula de aspirantes a programas de formación profesional: 24 solicitudes.
- Certificación de paz y salvo de aportes parafiscales: 17 solicitudes
- Certificados y constancias académicas: 14 solicitudes

Los 17 restantes no fueron relacionados con los trámites registrados por el SENA en el SUIT.

Las observaciones recurrentes se refieren a:

1. Posibilidad de obtener el certificado de paz y salvo de aportes parafiscales una vez se cancela esta obligación.
2. Solicitud de documentos para los procesos de inscripción a los programas.
3. Restricciones en cuanto al número de aspirantes que se inscriben en los diferentes programas.
4. Información en lenguaje de poca comprensión para el ciudadano.
5. Actualización del Sistema Gestión Virtual de Aprendizajes.

## 3. Análisis realizado

Una vez analizada la información, se encuentra que son susceptibles de adelantar las siguientes acciones de mejora sobre 2 trámites registrados en SUIT:

Mejora implementar	por	Beneficio ciudadano entidad	al y/o	Tipo racionalización (administrativa / tecnológica / normativa)	Acciones racionalización
Certificados de pago emitidos con menor tiempo de respuesta		Desde internet se podrán emitir los certificados de paz y salvo con menor tiempo de respuesta		Tecnológica	Obtención de Certificados de paz y salvo en línea con menor tiempo de respuesta



Habilitar la opción de adjuntar archivos	Desde internet se podrán subir documentación requerida sin necesidad de envío físico o desplazamiento	Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesas de trabajo para proponer la mejora de la herramienta</li> <li>• Plan de divulgación por los diferentes canales de atención disponibles para las partes interesadas</li> </ul>
--	---	-------------	--

Adicional a las acciones de mejora que surgen de las solicitudes presentadas en el presente ejercicio, la Entidad realizará otras acciones que aseguren la mejora de los trámites, los cuales quedarán incluidos en el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En cuanto a la regulación normativa, se encontraron 4 solicitudes frente a la certificación de paz y salvo de parafiscales, prestaciones sociales para contrato de aprendizaje Ley 789 de 2002 y trabajo en alturas.

En la matriz remitida al Ministerio de Trabajo, se incluyó la información correspondiente a la resolución de trabajo en alturas que, si bien en la problemática el gremio menciona al SENA, la solicitud de ampliar el plazo a 2 años para la vigencia de los certificados es competencia del Ministerio de Trabajo entrar analizar sobre el ajuste a la Resolución 1178 de 2017.

En cuanto a la agenda regulatoria, la Entidad no tiene previsto modificar la Circular No. 3-2008-000305 del 30 de septiembre de 2008, suscrita por el Director Administrativo y Financiero en razón a que actualmente es necesario validar los diferentes tipos de pago. No obstante, lo anterior, la entidad está trabajando para que la Certificación de paz y salvo de aportes parafiscales pueda ser obtenido en línea en el menor tiempo posible, con el fin de reducir los tiempos de respuesta previa confirmación del pago y validación de datos del usuario.

Modificar la Resolución 1178 de 2017, sobre trabajo en alturas es competencia del Ministerio del Trabajo.

## Comportamiento Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones

A continuación, se presenta el análisis frente a los resultados de la aplicación de la estrategia en Colpensiones:

### 1. Participantes:

Número de ciudadanos y empresas que participaron: 20, clasificadas de la siguiente manera: i) Ciudadanos: (15), Empresas (3), Gremios (2).



## 2. Las temáticas más recurrentes corresponden a:

- i) Reconocimiento de pensiones (13); ii) Historia laboral (2); iii) Cotización seguridad social: (2); iv) Requisitos Tributarios: (1); v) Convenio Interadministrativos (1); vi) Traslado de regímenes: (1).

En su mayoría los asuntos abordados por los ciudadanos y empresas se relacionan con el reconocimiento de pensiones que corresponden a 13 solicitudes, en las cuales solicitan información sobre los procedimientos, términos de respuesta, requisitos documentales, entre otros. Seguido de esta temática se encuentra la historia laboral, donde se evidencia la necesidad de revisar los trámites de actualización de ésta, especialmente en lo referente a tiempos públicos.

Las demás temáticas abordadas, aunque no son recurrentes, se refieren a traslado entre regímenes, cotización en seguridad social, requisitos tributarios (monotributo) y convenio interadministrativo (colombianos en el exterior, relacionadas con los tiempos de respuesta y simplificación de actividades para obtener respuesta a solicitudes.

Según las categorías descritas en la matriz, asociadas a los tipos de mejoras o simplificaciones en los trámites solicitados por los ciudadanos y empresas, se evidencia que la categoría en la que habría que trabajar para tener en cuenta las recomendaciones de ciudadanos y empresarios, es “actualizar una o más normas de carácter reglamentario para 8 de las 20 propuestas”.

En segundo lugar, se encuentran las categorías *Ajustar procedimiento de un trámite y Derogar una o más normas de carácter reglamentario*, para atender 6 de las 20 propuestas recibidas de nuestros ciudadanos y empresarios.

Las demás categorías, aunque no son recurrentes, están relacionadas con la solución de respuestas e inquietudes de los ciudadanos y serán analizadas en el momento de presentar las propuestas de racionalización de trámites.

## 3. Análisis realizado

### Reconocimiento de pensiones

En cuanto a las respuestas proyectadas, estas se enfocan en los documentos que son solicitados al momento de radicar una solicitud prestacional que son aquellos que, previamente y en cumplimiento de la normatividad vigente, han sido establecidos como necesarios para el estudio del caso por parte de Colpensiones. Al respecto se precisa que los documentos que son solicitados se requieren para reunir la totalidad de la información, lo cual a su vez permite realizar un análisis integral de las solicitudes. Sin la información completa no es posible la emisión de actos administrativos que resuelvan de fondo la petición y cumplan con los estándares de calidad.

Igualmente se proyectaron respuestas frente al tiempo de decisión. Es importante señalar que a pesar de que legalmente se estableció un término de 4 meses para contestar las solicitudes prestacionales



de vejez e invalidez y 2 meses para las prestaciones asociadas al riesgo de muerte o para la atención de recursos, en la actualidad el promedio de respuesta de Colpensiones es de 1.3 meses, plazo inferior al legal.

Es importante indicar que, al tratarse de un promedio, en algunos casos el tiempo de respuesta es mayor, por necesitarse el agotamiento de trámites para obtener información o cumplir con los procedimientos previstos en la normatividad.

### Corrección de historia laboral

Las repuestas se concentran en los formatos de certificación de tiempos públicos que actualmente son diligenciados, de manera manual, por parte de los funcionarios de las entidades certificadoras. En muchas oportunidades, este proceso no es exacto y presenta inconvenientes que no permiten su correcta acreditación en la historia laboral de los ciudadanos, por lo que Colpensiones se vio en la necesidad de implementar un sistema de validación que le informa al ciudadano las diferentes inconsistencias que se presentan en el diligenciamiento de la información para que sea corregido.

Actualmente se hace la lectura y validación integral del formulario y se expide una comunicación al ciudadano y a la entidad certificadora donde se les indica cuáles son aquellos campos que se encuentran inconsistentes para que sean corregidos, y el formulario pueda ser acreditado en debida forma por Colpensiones. Así mismo, este trámite será eliminado por el proyecto de Certificación Laboral Electrónica que actualmente están implementando los ministerios del Trabajo y de Hacienda y Crédito Público.

Las demás respuestas estuvieron orientadas a explicar a los ciudadanos los diferentes mecanismos y canales para acceder a los servicios de la entidad y las regulaciones y normas que en la actualidad aplican para la gestión de sus solicitudes.

## Comportamiento Ministerio del Trabajo

A continuación, se presenta las tendencias conforme a las temáticas desarrolladas:

### Comportamiento Dirección de Inspección, Vigilancia y Control IVC

En desarrollo de la Estrategia Estado Simple Colombia Ágil, INSPECCION VIGILANCIA, CONTROL Y GESTIÓN TERRITORIAL, dimos respuesta a cada una de las solicitudes presentadas por los grupos de interés identificados:

#### 1. Participaciones

- Total, de participaciones: 31
- Número de ciudadanos: 17

**Sede Administrativa**  
Dirección: Carrera 14 No. 99-33  
pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
(57-1) 5186868

**Atención Presencial**  
Sede de Atención al Ciudadano  
Bogotá Carrera 7 No. 32-63  
**Puntos de atención**  
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

**Línea nacional gratuita**  
018000 1125183  
**Celular**  
120



- Número de empresarios: 12
- Número de gremios: 2

## 2. Observaciones

De los 31 registros para IVC, 6 corresponden a los trámites que tenemos registrados en el SUIT, los cuales se clasificaron de la siguiente forma:

- 4 solicitudes de Autorización de Horas Extras
- 2 solicitudes de autorización para cierre Temporal hasta por 120 días

Los 25 restantes no fueron relacionados con los trámites registrados por IVC en el SUIT

- Resolución de Conflictos 3
- Asesorías Laborales liquidación 11
- Conciliaciones 8
- Procedimiento de Notificación 1
- Asesoría laboral pago salarios 1
- Asesoría Laboral pago Incapacidad 1

## 3. Análisis realizado

Una vez analizada la información, se encuentra que son susceptibles de adelantar las siguientes acciones de mejora sobre 2 servicios que presta el Ministerio del Trabajo a través de las Direcciones Territoriales.

Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización (administrativa / tecnológica / normativa)	Acciones racionalización
Conciliaciones y Resolución de Conflictos	Desde internet solicitar la cita en la Página WEB	Tecnológica	Obtención de la fecha Audiencia en menor tiempo, sin llamadas
Mejorar Comunicación al ciudadano	Opción Adicional Ventanilla Única menor tiempo y evitar desplazamiento	Tecnológica	Informar al ciudadano que tramites puede realizar por la ventanilla Única.



## Riesgos Laborales

### 1. Número de personas y empresas que participaron y temáticas más recurrentes

NO PERSONAS	TEMÁTICAS
9	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
	AFILIACIÓN
	INCAPACIDAD
	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES
	RIESGO PSICOSOCIAL

### 2. Resumen de las observaciones ciudadanas y de empresarios

- Dificultades para la implementación del Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo en pequeñas empresas.
- Exigencias de talento humano para el diseño del Sistema de gestión en Seguridad y salud en el Trabajo en pequeñas empresas
- Acreditación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- la Resolución 1111 no considera la formación y la experiencia de muchos técnicos, tecnólogos y profesionales en áreas diferentes a SST pero que a lo largo de los años han desarrollado actividades del mismo y tienen incluso más experiencia que algunos otros profesionales que hacen la especialización, pero salen sin saber implementar un sistema de gestión.

### 3. Análisis realizado

Las problemáticas manifestadas por los ciudadanos con respecto a temas de riesgos laborales no hacen referencia a tramites del ministerio sino observaciones o inquietudes sobre algunas normas, en especial la Resolución 1111 de 2017.

Se dio respuesta a los ciudadanos informando que la problemática expuesta por el ciudadano, fue una de las consideraciones que se tuvo en cuenta para elaborar el proyecto de Resolución que modifica los estándares mínimos para empresas de menos de 50 trabajadores, y que las empresas puedan realizar las acciones propias del sistema de una manera más ágil y tener acciones más eficaces que impacten en la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas, a través del establecimiento y mantenimiento de una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con su tamaño, sector económico y nivel de riesgo, con el objetivo de establecer lugares de trabajo seguros y saludables.



## Movilidad y Formación para el trabajo

### 1. Número de personas y empresas que participaron en las temáticas más recurrentes

2 solicitudes de la misma empresa

### 2. Resumen de las observaciones ciudadanas

De acuerdo con el Decreto 1348 de 1961, Art. 36, compilado en el artículo 2.2.1.2.3.1 Decreto 1073 de 2015, la Asociación Colombiana de Petróleos propone eliminar la obligatoriedad de presentar informes de nómina, debido a que cuando se promulgó la norma, el espíritu podría haber sido preservar la mano de obra y trabajos de los nacionales colombianos

### 3. Resumen del análisis

Es importante aclarar que la Proporcionalidad fue derogada con la Ley de primer empleo, que fue la base de la aplicación de este decreto. Debido a que el Ministerio del Trabajo ya cuenta herramientas que suplen con el registro de esta información, se propone un encuentro al Ministerio de Minas y Energía para no solicitar esta información a las empresas.

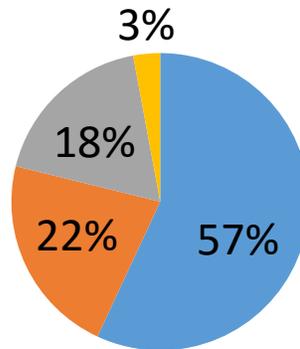
## Participación ciudadana Normas de Alto Impacto

El Sector Trabajo recibió 137 solicitudes respecto a la normativa, las cuales se encuentran distribuidas por participación así:

- Por los gremios: 78 intervenciones
- Por empresarios: 30 intervenciones
- Por ciudadanos: 25 intervenciones
- Otros: 4 intervenciones (abogado, servidor público, caja de compensación familiar e iniciativa ciudadana)



■ GREMIOS 78      ■ EMPRESARIOS 30  
■ CIUDADANOS 25   ■ OTROS 4



Las temáticas más recurrentes fueron;

- i. El Sistema General de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- ii. Asuntos Pensionales.
- iii. Estabilidad laboral reforzada.

14 de las intervenciones recibidas no correspondían a sector trabajo.

Así mismo, se recibieron 12 solicitudes de revisión de normas para estudio de obsolescencia encontrando entre estas algunas: normas vigentes, normas derogadas expresamente, algunas cuyas disposiciones obsoletas no se habían identificado plenamente y normas correspondientes al sector de Justicia y del Derecho.