



**Servicio
de Empleo**

SECRETARIA GENERAL

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atención al Ciudadano

La Unidad cuenta con un área de Atención al Ciudadano, a través de la cual ratifica su compromiso de brindar un trato digno a los ciudadanos a fin de contribuir con un mejor Estado, consolidando mecanismos de participación, creación y fortalecimiento de procesos administrativos bajo principios de eficacia, eficiencia y transparencia, buscando satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.



Servicio
de Empleo

NORMATIVA

NORMATIVA

Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Artículo 23, 74 y 209 de la Constitución Política de Colombia

Decreto 01 de 1984 Código Contencioso Administrativo

Ley 190 de 1995 "Por medio de la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan otras disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa".

Decreto 2232 de 1995 "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995"

Ley 734 de 2002 "Por el cual se adopta el Código Único Disciplinario"

Ley 962 de 2005 Antitrámites.

Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"

Conpes 3649 de marzo 15 de 2010

RESPONSABILIDAD

La norma que orienta y sustenta las actividades tendientes a la prestación del servicio de “Atención al Ciudadano” es la Ley 1437 de 2011, la cual establece en su artículo 2º: **Ámbito de aplicación:** Las normas de esta Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades”. Subrayado fuera de texto.

Las autoridades sujetarán sus actuaciones a los procedimientos que se establecen en este Código, sin perjuicio de los procedimientos regulados en leyes especiales. En lo no previsto en los mismos se aplicarán las disposiciones de este Código.

DEBERES DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, las autoridades tienen los siguientes deberes, para quienes acudan a ellos:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

DEBERES DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, las autoridades tienen los siguientes deberes, para quienes acudan a ellos: (continua)

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



Servicio
de Empleo

CANALES DE ATENCIÓN



**Servicio
de Empleo**

Línea 120
018000 513100
7560009 en Bogotá

Línea
telefónica

pqr@d.serviciodeempleo.gov.co

Correo
electrónico

Presencial

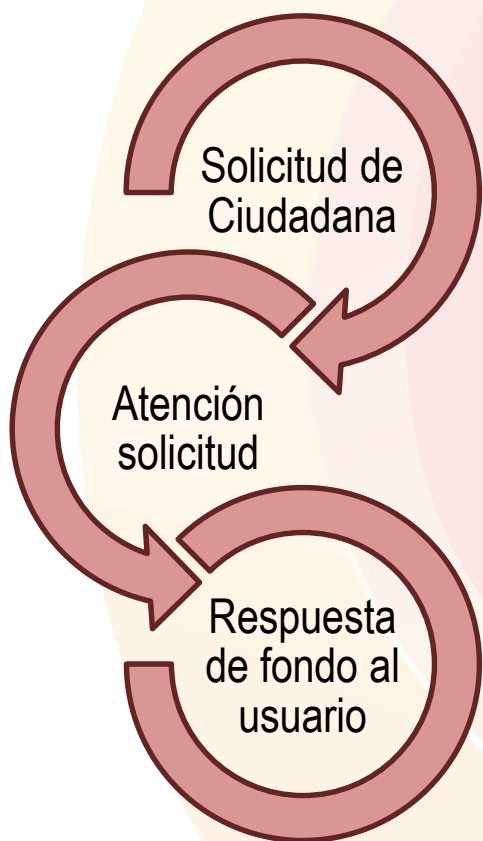
Medio
escrito

Twitter, Facebook, Google+, YouTube

Carrera 69 N° 25B -44 piso 3, Bogotá

Unidad del Servicio Público de Empleo

Seguimiento a las Solicitudes - PQRSD



Términos.

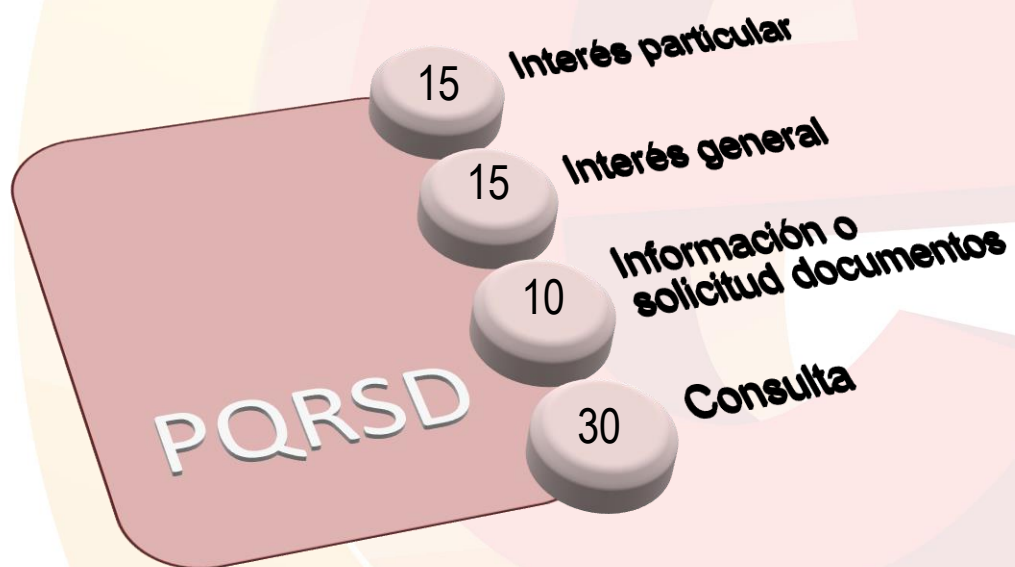
Oportunidad de mejoras en el servicio.

Usuario contento es un usuario que vuelve o divulga nuestra labor.

Medio de comunicación directo.

Términos de Atención PQRSD

La Ley establece para toda solicitud de los ciudadanos los términos para atenderlas, así:



Los términos permiten ampliarse conforme la complejidad o para solicitar pruebas. En caso de denuncia, debe remitirse a la autoridad competente e informar al ciudadano del traslado.



PUNTOS CRÍTICOS

- Silencio Administrativo
- Vencimiento de términos
- Conflictos entre Entidades Públicas
- Desconocimiento de los derechos y deberes por parte de la comunidad.



Unidad del Servicio Público de Empleo
Carrera 69 No 25B - 44 Piso 3. Bogotá D.C, Colombia
PBX: +57 1 756 0009

www.redempleo.gov.co