



# **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 000728 DE 2014**

**( 09 OCT 2014 )**

Por la cual se establecen las políticas para la atención al ciudadano y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

## **EL DIRECTOR GENERAL**

En uso de sus facultades legales, en especial, las que le confiere el artículo 11 del Decreto 2521 de 2013 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 internos 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 8° Decreto 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.

Continuación de la Resolución "Por la cual se establecen las políticas para la atención al ciudadano y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias"

Que de conformidad con lo establecido en el numeral 16 del artículo 15 del Decreto 2521 de 2013 por el cual se establece la estructura de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, 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 la Unidad.

Que la anterior función atribuida a la Secretaría General se ejecuta por conducto de un profesional especializado, en calidad de funcionario responsable de Atención al Ciudadano.

Que de acuerdo con lo previsto en la Resolución No. 01 de 2013, por la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, en el numeral 12 de las funciones esenciales del Asesor responsable de los asuntos jurídicos ubicado en el Despacho del Director General, le corresponde absolver derechos de petición, consultas jurídicas y emitir conceptos relacionados con los objetivos, misión y funciones 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 a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, 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 atendiendo el Decreto 2482 de 2012, se adoptó como política de desarrollo administrativo de las entidades públicas de la rama ejecutiva, entre otras, la atención y servicio al ciudadano, la orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública; permitiendo la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva; que incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

Que en mérito de lo expuesto, este Despacho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1°. 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 la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

**ARTÍCULO 2°. Ámbito de Aplicación.** La presente resolución aplica a todas las dependencias y procesos de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

**ARTÍCULO 3°. Definiciones.** Para los efectos de la presente resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**Peticiones:** Son las solicitudes respetuosas, verbales o escritas, que se presentan ante una autoridad, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto por motivos de interés general o particular. Con éstas puede

Continuación de la Resolución "Por la cual se establecen las políticas para la atención al ciudadano y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias"

perseguirse 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:** Manifestaciones que tienen 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 por parte del ciudadano, de las conductas de los funcionarios de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, que posiblemente hayan incurrido en incumplimiento de sus deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones y que comporte presunta responsabilidad disciplinaria, con el fin de adelantar la correspondiente investigación.

**PARÁGRAFO:** De conformidad con el Artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario a expedirá en forma sucinta. Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito.

**ARTÍCULO 4°. Principios.** La atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, se regirá por los principios de la función administrativa consagrados en el artículo 3° de la Ley 489 de 1998 y estará sujeta a los valores institucionales de: Responsabilidad, Equidad, Respeto y Servicio, definidos en el Plan Estratégico de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo:

**ARTÍCULO 5°. Políticas.** Son políticas del proceso de trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, las siguientes:

1. Acercar, mejorar y fortalecer la relación de la Unidad 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 la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo 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 de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo para hacer

Continuación de la Resolución "Por la cual se establecen las políticas para la atención al ciudadano y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias"

seguimiento a la atención, calidad, nivel de confianza del ciudadano, eficacia y eficiencia de los trámites brindados a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**ARTÍCULO 6°. Objetivos.** Las políticas para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo 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 la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
2. Afianzar en los servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo 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 de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
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 normatividad vigente relacionada con el derecho que tiene toda persona a 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 un aplicativo informático dispuesto por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo para este fin.
8. Establecer y unificar un flujo 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 de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
9. Orientar y direccionar a los ciudadanos para registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD a través de los canales de atención dispuesto por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

**ARTÍCULO 7°. Canales de atención.** Para la efectiva y adecuada atención de los ciudadanos que elevan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, se utilizarán los siguientes canales de atención:

Continuación de la Resolución "Por la cual se establecen las políticas para la atención al ciudadano y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias"

1. **Presencial:** Canal dispuesto por la Unidad para el servicio de atención personal a los ciudadanos en su sede.
2. **Telefónico:** Canal para la comunicación de los ciudadanos a través de las líneas telefónicas dispuestas por la Unidad.
3. **Virtual:** Canal electrónico e interactivo de que dispone la Unidad 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 y otro medio físico para plasmar un escrito.

**ARTÍCULO 8°. Niveles de Atención:** Para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, con el fin de garantizar un mejor rendimiento administrativo, se tendrán en cuenta 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 de la Unidad 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 responsable de Atención al Ciudadano, para poder registrar y consultar el 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 9°. 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 la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, 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 la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo 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.

**PARÁGRAFO.** Se realizará un seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las políticas incorporadas en la presente resolución y en especial en lo relacionado con la atención del servicio al ciudadano como la atención de las PQRSD.

Continuación de la Resolución "Por la cual se establecen las políticas para la atención al ciudadano y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias"

**ARTÍCULO 11°. Evaluación.** El responsable de Control Interno, deberá evaluar de manera permanente la efectividad de los controles establecidos al trámite interno de las peticiones formuladas a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, y rendirá informe semestral sobre el particular al Despacho del Director.

**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 responsable de atención al ciudadano sobre el estado o resultado de cada caso en particular.

El funcionario responsable 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 Director General 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 reiterados, 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 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 sugerida por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

**ARTÍCULO 13°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C., a los **09 OCT 2014**

**LUIS ERNESTO GOMEZ LONDOÑO**  
Director General

Proyecto: D. Pedraza  
Revisó: M. Poñaranda