Servicio Público de Empleo

CARTA DE TRATO digno

ESTIMADOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

La Unidad del Servicio Público de Empleo se compromete a brindar un trato digno a toda la ciudadanía, que quiera conocer nuestra oferta institucional, promoviendo la participación, eficiencia, eficacia, transparencia y fortaleciendo los procesos administrativos internos, con el fin de contribuir a la construcción de un mejor estado y que permita satisfacer las expectativas de las y los usuarios a través del cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 [1].

Nuestros principios se destacan por trabajar desde un enfoque diferencial, equitativo, respetuoso, diligente con el objetivo de promover las acciones de la Unidad del Servicio Público de Empleo y la generación de confianza de la ciudadanía con la entidad.

Por tal motivo, queremos dar a conocer los derechos, deberes y los medios que la Unidad del Servicio Público de Empleo tiene a su disposición para garantizarlos:

DEBERES

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios, entregar documentos falsos, hacer afirmaciones temerarias o amenazantes. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a las y los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio a la ciudadanía.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

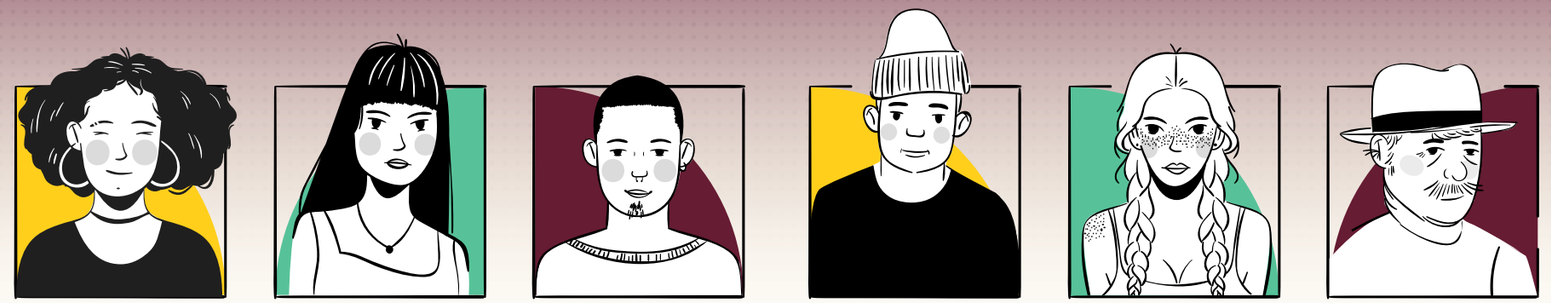
1. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

DERECHOS

1. Ser tratado(a) con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad: https://www.servicio-deempleo.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/contactenos.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal. Si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y/o personas mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo con su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
8. Los niños, niñas y adolescentes, las personas con discapacidad, mujeres gestantes, personas mayores, tendrán atención prioritaria.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de las y los servidores públicos y de particulares que cumplan funciones administrativas.
10. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba sobre cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir. Asimismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Servicio Público de Empleo

CARTA DE TRATO digno



CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad del Servicio Público de Empleo pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a trámites, servicios e información de la Entidad. Esto con objetivo de proporcionar respuestas precisas y oportunas, priorizando el uso de un lenguaje claro y adecuado en función de los diferentes grupos de interés:

Atención Presencial: A través del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata a las y los usuarios en las oficinas de la Unidad del Servicio Público de Empleo, ubicadas en la Carrera 7 No. 31-10 en los pisos 13 y 14, Bogotá D.C. El horario de atención de este canal es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua.

Ventanilla para la recepción de correspondencia física: A través de esta, la ciudadanía puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por escrito. Estas son radicadas y asignadas en el aplicativo GESDOC para ser gestionadas por la Secretaría General de la entidad a través del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

Telefónico: Es el canal de atención a través del cual se suministra información acerca de los servicios ofrecidos por la red de prestadores, manejo de la plataforma del Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) e información general. El número asignado es el (+57) 601 7460999.

Chat Web: Es un canal de comunicación de atención escrita, realizada de manera instantánea a través de internet entre las y los ciudadanos y la Unidad del Servicio Público de Empleo; para atender consultas de orden general derivadas de la misionalidad de la Entidad. El chat de relacionamiento con la ciudadanía está habilitado de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 4:00 p.m.; este se encuentra en la página web de la Unidad https://www.serviciodeempleo.gov.co/

Formulario Web: Sistema PQRSDF - Las ciudadanas y ciudadanos pueden enviar su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación a través del enlace https://www.serviciodeempleo.gov.co/atencion-al-ciudadano/radique-su-pqrsd. Las interacciones derivadas de este canal se asignan de manera directa al aplicativo GESDOC.

Correo Electrónico: Las personas naturales y jurídicas a través del correo electrónico atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co tienen la posibilidad de interponer también sus PQRSDF. Estos correos, des pues de ser revisados y analizados son radicados por el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano en la plataforma GESDOC.

Las denuncias por presuntos actos de corrupción podrán presentarse a través de cualquiera de nuestros canales de atención. Tenga en cuenta lo siguiente al momento de presentar una denuncia:

- Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
- En lo posible, expresar cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo. Señalar quién o quiénes lo hicieron, si es de su conocimiento.
- Adjuntar las evidencias que sustentan su relato.
- De preferir presentar la denuncia de forma anónima, es importante asegurarse de que esta amerite credibilidad y esté acompañada de evidencias que permitan orientar la investigación.
- Informar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad e indicar cuál.