

## **CARTA DE TRATO DIGNO**

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

Para los servidores públicos y colaboradores del Ministerio del Trabajo, es de vital relevancia trabajar de manera constante y permanente en el fortalecimiento de las relaciones con los ciudadanos, partiendo de la aplicación de principios tales como la responsabilidad, honestidad, eficacia, eficiencia, equidad, imparcialidad, respeto, debido proceso, igualdad, buena fe, moralidad, participación, transparencia, publicidad, coordinación, economía y celeridad.

Siendo el Ministerio del Trabajo, la cabeza del sector, su objetivo principal es la formulación y adopción de políticas, planes generales, proyectos y programas en materia de trabajo a nivel nacional. El desarrollo de este objetivo, está marcado por la relación con los ciudadanos a los cuales se les debe garantizar un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, basado en atención, orientación y prestación de servicios de calidad a través de los diferentes canales de atención, para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad. Por lo anterior y en cumplimiento del numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se expide para conocimiento de nuestros usuarios la Carta de Trato Digno, a través de la cual se dan a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad tiene a su disposición para garantizar:

### **SUS DERECHOS A:**

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbalmente, escritas, o por cualquier otro medio y a conocer el estado del trámite de los mismos.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Conocer la información que repose en los registros y archivos del Ministerio del Trabajo y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## SUS DEBERES:

De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, son deberes de las personas:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad y/o necesarios para su continuidad.
6. Requerir, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios a los funcionarios y/o colaboradores del Ministerio del Trabajo.
7. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Ministerio del Trabajo.

## DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramite, los siguientes deberes:

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

## NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN.

**1. CANAL TELEFONICO:** De lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m a 7 p.m. Sábados de 7 a.m. a 1 p.m., a través de las siguientes líneas: Desde su celular marcando gratuitamente **120**; desde un fijo 01 8000 513100 y 489 3900 (Bogotá)

Servicios a los que usted puede acceder: Orientación sobre temas de competencia del Ministerio del Trabajo, respecto de sus objetivos misionales; Cuando se encuentra limitado para radicar una PQRSD a través de la página web, podrá requerir este servicio al operador, quien brindara asistencia; Agendamiento de citas en el canal presencial.

**2. CANAL PRESENCIAL:** Atención al ciudadano previo agendamiento en canal telefónico (Excepciones).

- **TERRITORIALES:** Servicio de atención al ciudadano, donde se brinda información y orientación sobre trámites y servicios de competencia del Ministerio del Trabajo. Horario: Lunes a viernes de 7:00 a.m a 3:00 p.m., jornada continua.
- **BOGOTÁ:** Centro Colabora – Avenida Carrera 24 No. 41 -95 / Park Way; Dirección Territorial Bogotá – Carrera 7 No. 32 -63; CADE Bosa Carrera 77 J No. 63-53; CADE La Gaitana Transversal 126 No. 133 – 32; CADE Muzú Carrera 51F No. 43 - 50 Sur; CADE Suba Calle 147B No. 91-66 (Cerca a Subazar); Casa de Justicia – Fontibón Calle 19 No. 99 – 67; (Plan Piloto).

**3. CANAL VIRTUAL:** Atención de manera no presencial a los ciudadanos vía web

- **Página Web:** [www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co), botón Atención a Ciudadanía, opción PQRD (Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias), en donde los ciudadanos pueden registrar sus peticiones consultas, quejas, reclamos y denuncias y de igual manera revisar el estado del trámite en que se encuentra. La página se encuentra activa las 24 horas.
- **Inspector Virtual:** [www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co), botón Inspector Virtual, opción Inspector Virtual, Live Chat – registro- los ciudadanos recibirán orientación en tiempo real, a sus peticiones consultas, quejas, reclamos, relacionados con el objeto misional del Ministerio Lunes a Viernes de 7 a.m. a 4 p.m. y sábados de 7 a.m. a 1 p.m.
- **Videollamada:** [www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co), botón Inspector Virtual, opción Videollamada - los ciudadanos recibirán orientación en tiempo real, a sus peticiones consultas, quejas, reclamos, relacionados con el objeto misional del Ministerio Lunes a Viernes de 7 a.m. a 4 p.m. y sábados de 7 a.m. a 1 p.m.

- **Redes Sociales:** Divulgación de información de interés general para los ciudadanos, de carácter permanente.

**Facebook:** <https://www.facebook.com/MinTrabajoCol>

**Twitter:** <https://twitter.com/MintrabajoCol>

**Linkedin:** <https://www.linkedin.com/company/mintrabajocol/>

**Youtube:** <https://www.youtube.com/user/MinTrabajoCol>

**Google Plus:** <https://plus.google.com/+MintrabajoGovCo/posts>

#### 4. CANAL ESCRITO (Correspondencia):

- Bogotá - Centro de correspondencia sede principal ubicado en la Carrera 14 No. 99-33 pisos 6.
- Direcciones Territoriales - sedes nivel nacional ingresando al link:  
<http://www.mintrabajo.gov.co/el-ministerio/directorios/direcciones-territoriales.html>