

## Respetados Ciudadano(a) s:

La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, en el marco del compromiso adquirido de brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado, consolidando mecanismos de participación, creación y fortalecimiento de los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de nuestros usuarios.

En cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Unidad se compromete en brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna. Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que la Entidad tiene a su disposición para garantizarlos:

**Derechos de los Ciudadanos ante las autoridades** (De conformidad con lo establecido en el artículo 5° de la Ley 1437 de 2011):

1. A recibir un trato digno y con respeto en consideración a la dignidad de la persona.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo, así como obtener información y orientación acerca de requisitos de ley dispuestos, sin necesidad de apoderado.
3. Obtener respuesta oportuna, de fondo y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley.
4. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños (as), adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta conforme el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
5. Recibir con prioridad las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en el cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta ante las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
8. A cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

**Deberes de los Ciudadanos** (En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011), son:

1. Acatar la Constitución Política Colombiana y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar 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 abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA



4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
6. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

### Medios que garantizan la efectividad de los derechos de los usuarios

La Unidad dispone de personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Unidad, para ello cuenta con los siguientes canales, a través de los cuales el ciudadano puede ejercer su derecho:

#### 1. Atención Virtual

El ciudadano podrá presentar peticiones a través del formulario web ubicado en las páginas dispuestas por la Unidad [www.unidad.servciodeempleo.gov.co](http://www.unidad.servciodeempleo.gov.co), link contáctenos, [www.servciodeempleo.gov.co/pages/contacto](http://www.servciodeempleo.gov.co/pages/contacto), las cuales tendrán seguimiento y control de las respuestas a través del área de Atención al Ciudadano. Toda respuesta a una petición formulada por los Ciudadanos será respondida por los funcionarios que sean asignados en cada una de las subdirecciones de la Unidad y el responsable del área de Atención al Ciudadano.

#### 2. Atención Presencial

Para recibir información, puede acercarse a las instalaciones de la Unidad ubicada en la ciudad de Bogotá DC, Edificio World Business Port en la Carrera 69 N° 25B - 44 piso 7 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5: 00 p.m.

#### 3. Atención Telefónica

De lunes a viernes de 7:00 am - 7:00 pm, sábado 8:00 - 11:00 am  
Buzón 24 horas, a través de las siguientes líneas de atención:

Fuera de Bogotá: 018000513100  
En Bogotá: 4893900 Opción 2  
Desde su celular marque gratis 120

#### 4. Medio escrito

Usted puede solicitar información, presentar inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en las instalaciones de la de la Unidad ubicada en la ciudad de Bogotá DC, Edificio World Business Port en la Carrera 69 N° 25B - 44 piso 7 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4: 30 p.m. a través de la ventanilla de radicación de la Unidad.

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO