



Santi Montoya
ALCALDE

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

**AGENCIA PÚBLICA DE
EMPLEO MUNICIPIO DE
SABANETA**

Enero 2022



Servicio
de Empleo

TODOS SOMOS
SABANETA
CIUDAD PARA EL MUNDO



Santi Montoya
ALCALDE

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO PÚBLICO DE EMPLEO DEL MUNICIPIO DE SABANETA

CONSIDERANDO:

Que con el Decreto 2852 de 2013, *“Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Empleo y el régimen de prestaciones del Mecanismo de Protección al Cesante (...)”*, en el Capítulo V, artículo 25 y siguientes, se establece la obligación de los Prestadores del Servicio Público de Empleo de *“(...) tener un reglamento que contenga las condiciones de prestación de los servicios y los derechos y deberes de los usuarios”*.

Es así que la Resolución 1397 de 2015, por la cual se reglamenta el Registro de Prestadores del Servicio Público de Empleo, en el numeral 6°, modificado por el artículo 11 de la Resolución 293 de 2017, establece que: la *“Caracterización de los Puntos de Atención autorizados para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, se realizará de acuerdo con las siguientes definiciones: 6.1. Centro de Empleo: Es el espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y empleadores donde se garantiza la prestación de todas las actividades básicas de gestión y colocación de empleo de manera continua y en el cual se implementa una ruta de empleabilidad para oferentes”*.¹

Que como consecuencia de lo anterior, se crea el presente Reglamento de Prestación de Servicios para la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo del Municipio de Sabaneta, con fundamento en el siguiente Marco Legal:

El artículo 25 de la Constitución Política de Colombia, establece: *“El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”*.

La Ley 50 de 1990 establece: *“por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones”*, es el eje fundamental del Derecho Laboral en el país

La Ley 1636 de 2013, por medio de la cual se crea el *“Mecanismo de Protección al*



Servicio
de Empleo

TODOS SOMOS
SABANETA
CIUDAD PARA EL MUNDO



Santi Montoya
ALCALDE

Cesante”, estableció en el Capítulo VI los lineamientos del Servicio Público de Empleo, y crea la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo (Art.26), con funciones que se orientan a administrar, promocionar, diseñar, operar y desarrollar los instrumentos para la promoción de gestión y colocación de empleo en el país. Así también conforma la Red de Operadores del Servicio de Empleo y orienta la actividad de intermediación laboral.

El artículo 24 de la Ley 1636 de 2013, plantea como objeto el de *“integrar, articular, coordinar y focalizar los instrumentos de políticas activas y pasivas de empleo que contribuyan al encuentro entre oferta y demanda de trabajo, a superar los obstáculos que impiden la inserción laboral y consolidar formas autónomas de trabajo, vinculando las acciones de gestión de empleo de carácter nacional y local”*.

A su vez, el artículo 25 de dicha Ley, define que el Servicio Público de Empleo tiene por función esencial, *“lograr la mejor organización posible del mercado de trabajo, para lo cual ayudará a los trabajadores a encontrar un empleo conveniente, y a los empleadores a contratar trabajadores apropiados a las necesidades de las empresas” (...)*.

Con la expedición del Decreto 2852 de 2013 (que derogó el Decreto 722 del 15 de abril de 2013), el Ministerio de Trabajo reglamenta el Servicio Público de Empleo; crea el Sistema de información, registros y transmisión de la información del Servicio Público de Empleo. Así mismo, en el Capítulo V, artículo 25 y siguientes establece la obligación de los Prestadores del Servicio Público de Empleo de *“(…) tener un reglamento que contenga las condiciones de prestación de los servicios y los derechos y deberes de los usuarios”*.

El artículo 20 del Decreto 2852 de 2013 nos explica los requisitos con que debe contar la persona jurídica interesada en prestar servicios de intermediación laboral, dentro de los cuales se incluye el hecho de contar con un reglamento de prestación de servicios, cuyo contenido se establece en el artículo 26 de la misma normatividad.

Se fundamenta el decreto 1823 del por medio del cual se modifica parcialmente la sección 2 del Título 6 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo

Así mismo, no es sólo necesario contar con este reglamento sino también, darlo a conocer al equipo de trabajo y al público, conforme a lo establecido en los artículos 21 y 25 del mismo Decreto.



Servicio
de Empleo

TODOS SOMOS
SABANETA
CIUDAD PARA EL MUNDO



Santi Montoya
ALCALDE

Por su parte, el Municipio de Sabaneta establece dentro de su Plan de Desarrollo 2020 – 2023 “Sabaneta Ciudad para el Mundo” el desarrollo económico incluyente y abierto a todas las personas con ganas y talentos. Sabaneta será un Municipio para que las empresas se creen, inviertan y crezcan dentro de nuestro territorio.

El construir oportunidades de acceso a empleo digno y avanzar en asuntos de innovación y competitividad. Incrementar la actividad laboral en nuestro territorio a través de estrategias que, de la mano de todos los sectores implicados, estimulen en ellos la creación de empleos relacionados con las fortalezas de nuestros ciudadanos.

La generación de empleo se convertirá en una acción responsable y de Provecho en las dos vías. Que el empleo generado sea necesario para el mercado y el empleador pero que sea correspondiente con el conocimiento del empleado. Es decir, apostamos por la creación de oportunidades para las que las personas se han formado y por lo cual pueden dar garantía de su calidad.

Los procesos de formación para el empleo llevados a cabo por las diferentes instituciones educativas deberán estar acordes con las necesidades sociales y económicas de nuestros habitantes.

Así mismo el plan de desarrollo contempla dentro de su “Reto 2” (Empleo, Emprendimiento e Innovación) con base al programa E2 “Fortalecimiento de las habilidades para el empleo, la productividad y la competitividad”; Dimensión 4 “Gestionemos nuestro desarrollo económico y productividad”; los indicadores de medición para determinar el impacto del PDM frente al eje estratégico para la generación de empleo.

Finalmente es importante mencionar que el Municipio de Sabaneta cuenta con una política pública de desarrollo económico aprobada por el concejo municipal por medio del acuerdo municipal No 17 del 11 de Octubre de 2018 en donde se establecen las líneas estratégicas a desarrollar enmarcadas en ciencia, tecnología e innovación (C,TEL – CPI), emprendimiento, competitividad y empleo.



Servicio
de Empleo

TODOS SOMOS
SABANETA
CIUDAD PARA EL MUNDO



Santi Montoya
ALCALDE

CAPITULO I

DEL OBJETO, DENOMINACIÓN Y ALCANCE

ARTÍCULO 1: Adoptar el presente reglamento para la prestación del Servicio Público de Gestión y Colocación de Empleo en el Municipio de Sabaneta (Antioquia).

ARTÍCULO 2. OBJETO: Determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, los derechos y deberes de los usuarios, dando cumplimiento a la Ley 1636 de 2013, permitiendo así, contribuir con los objetivos del desarrollo sostenible y el mejoramiento de la calidad de vida de los Sabaneteños.

ARTÍCULO 3. DENOMINACIÓN y NATURALEZA:

- Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo del Municipio de Sabaneta. NIT. 890980331-6

ARTÍCULO 4: ALCANCE: Prestar los servicios básicos gratuitos de gestión y colocación de empleo e intermediación laboral entre los buscadores de empleo inscritos y potenciales empleadores registrados a partir de la captura de información de los mismos, remisión y seguimiento a los procesos. La Agencia será el punto de atención central del Municipio, donde se prestará de forma permanente y continua los servicios de registro de oferentes de trabajo y orientación ocupacional, al igual que la información de los potenciales empleadores, requerimientos y vacantes.

ARTÍCULO 5. TIPO DE PRESTADOR: Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo.

CAPITULO II

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 6. ENTIDAD: El Municipio de Sabaneta es una entidad territorial, regida por la Constitución Política de Colombia de 1991 y su razón de ser es: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de Sabaneta; defender la independencia municipal y



Servicio
de Empleo

TODOS SOMOS
SABANETA
CIUDAD PARA EL MUNDO



ALCALDÍA DE SABANETA

Santi Montoya
ALCALDE

mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo, proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes, y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las Leyes (Decreto 2654 de 2006)

ARTÍCULO 7. NATURALEZA: La Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo, como estrategia de empleabilidad en el Municipio de Sabaneta, se constituye de carácter público, no lucrativo y se encuentra sujeto al régimen legal establecido para este tipo de estrategias.

ARTÍCULO 8. DEFINICIONES:

- **Buscadores de empleo:** Son las personas que se encuentran dispuestas a ofrecer su mano de obra para desempeñar diferentes funciones y labores a cambio de una remuneración monetaria.
- **Potenciales empleadores:** Son las empresas legalmente constituidas, o personas naturales que buscan el recurso humano para sus procesos productivos.
- **Vacante:** Oportunidad laboral ofrecida por las empresas o personas naturales, a través de un requerimiento al proyecto de intermediación laboral con unas especificaciones particulares que debe cumplir el recurso humano que se postule al cargo.
- **Requerimiento:** Solicitud oficial realizada por el demandante de trabajo con toda la información necesaria en referente a tipo de contrato, tipo de remuneración, nivel educativo, competencias y habilidades requeridas para el cargo, funciones y demás información relevante para la información del oferente de trabajo y su perfilamiento.

ARTÍCULO 9. SERVICIOS: Los servicios que presta la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo de Sabaneta, estarán encaminados a brindar acompañamiento con relación a la oferta y la demanda de trabajo, de manera presencial, representados por los buscadores de empleo y los potenciales empleadores en búsqueda de recurso humano de acuerdo a sus necesidades, así como la gestión de oportunidades de fortalecimiento de competencias y habilidades



Servicio
de Empleo

TODOS SOMOS
SABANETA
CIUDAD PARA EL MUNDO



Santi Montoya
ALCALDE

para el trabajo y la articulación con diferentes programas que desarrolle la Administración Municipal.

SERVICIOS BASICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO:

- Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.
- Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores.
- Preselección.
- Remisión.

9.1. PROCEDIMIENTO:

La Agencia Pública de Empleo prestará los servicios básicos de gestión y colocación de empleo de manera gratuita como lo establece el decreto 1072 de 2015 en el artículo 2.2.6.1.2.17; Adicional, La información solicitada al buscador de empleo estará bajo la Ley 1581 del 2012, la cual corresponde a la protección de datos personales en cualquiera de los casos.

9.1.1. Para el buscador de empleo

- a. Registro en el sistema de información SISE
- b. Orientación ocupacional individual y grupal
- c. Remisión y preselección

9.1.2. Para el empleador o demandante

- a. Registro de la empresa
- b. Registro de vacantes
- c. Gestión empresarial
- d. Encuentros de Inclusión Laboral.

Derechos del titular de la información:

- a. Conocer, actualizar y validar sus datos personales frente a los funcionarios encargados del proceso.
- b. Conocer el reglamento de prestación de servicios de la Agencia Pública de Empleo en el momento de realizar el proceso.
- c. Ser informado de manera oportuna por el responsable del proceso con previa solicitud, respecto al uso de los datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones en lo dispuesto en la presente Ley y las demás normas que la modifiquen.



- e. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

9.2. Registro:

Es la inscripción de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes en el sistema de información autorizado al prestador.

9.2.1. Registro de Oferentes o Buscadores de Empleo

Es la inscripción presencial del oferente o buscador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente.

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	METODO-EVIDENCIA	MODALIDAD
1. Verificar buscador de empleo: Se solicita al buscador de empleo, el documento de identificación para validar sus datos personales	Orientador de servicios	Formato F-TS-14 (Registroy control de solicitudes con trazabilidad en la respuesta)	Presencial
2. Solicitar autorización de tratamiento de datos personales: se solicita al buscador de empleo, dar lectura y firmar al formato de autorización de tratamiento de datos personales.	Orientador de servicios	Formato de tratamiento de datos personales	Presencial
3. Acompañamiento en Auto-registro: En caso de que el buscador de empleo desee realizar el auto registro, el orientador le indicará la manera de realizar esta acción.	Orientador de servicios	Formato de hoja de vida - SISE	Presencial
4. Registrar hoja de vida: Se inicia el diligenciamiento de la hoja de vida de acuerdo al formulario de la plataforma SISE. (Hoja de vida al 100%)	Orientador de servicios	Formato de hoja de vida - SISE	Presencial



<p>5. Citar a orientación: Se asigna al buscador de empleo en SISE una cita programada en la cual recibirá una atención grupal y/o individual para recibir una orientación</p>	<p>Orientador de servicios</p>	<p>Formato de hoja de vida - SISE</p>	<p>Presencial</p>
---	--------------------------------	---------------------------------------	-------------------

NOTA: Una vez terminado el registro completo de la hoja de vida, el usuario podrá consultar y auto postularse a las vacantes relacionadas con su perfil y utilizar las herramientas que el Estado le puede suministrar para mejorar la búsqueda de empleo.

Método de registro de Oferentes o Buscadores de Empleo:

- Cll 75 sur N 43 a 202 P2 Centro comercial Aves Maria
- URL: <https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx>

Contenido mínimo de la hoja de vida (Resolución 295 del 2017)

No.	Variable
Datos Personales	
1	Fecha de Nacimiento
2	País de Nacimiento
3	Departamento de Nacimiento
4	Municipio de Nacimiento
5	Sexo
6	País de residencia
7	Departamento de residencia
8	Municipio de Residencia
Formación Académica	
9	Nivel educativo
10	Titulo Formación Académica
11	Fecha de finalización de Formación Académica
12	País
13	Profesión
Experiencia Laboral	
14	perfil
15	Nombre del cargo
16	Ocupación
17	País



18	Departamento
19	Municipio
20	Fecha de inicio de la experiencia
21	Fecha de finalización de la experiencia
22	Total tiempo de experiencia laboral
Condiciones de la oferta de mano de obra	
23	Aspiración salarial

9.2.2. Registro de Potenciales Empleadores:

Es la inscripción presencial del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como mínimo: Tipo de persona; Razón social o nombre, número del nit o documento de identificación; datos del representante legal (nombre y correo electrónico); domicilio (ciudad, departamento y país); datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico).

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	METODO-EVIDENCIA	MODALIDAD
1. Identificar potenciales empleadores: Se realiza gestión para la identificar potenciales empleadores.	Gestor empresarial	Formato F-TS-14 (Registro y control de solicitudes con trazabilidad en la respuesta)	Presencial
2. Solicitar autorización de tratamiento de datos: se solicita al potencial empleador, dar lectura y firmar el formato de autorización de tratamiento de datos personales	Gestor empresarial	Formato de tratamiento de datos personales	Presencial
3. Verificar y/o Registrar al potencial empleador: Se determina según la consulta en la plataforma SISE si se debe hacer registro o	Gestor Empresarial	Formato de registro de potenciales empleadores	Presencial



<p>actualización del potencial empleador. El Registro del potencial empleador en la plataforma SISE es soportado con el formato de asistencia y registro de solicitudes además con el formato de registro de potenciales empleadores, una vez realizada la gestión de primer contacto, el gestor empresarial envía por correo electrónico la información relevante además del reglamento de prestación de servicios de la Agencia de Empleo.</p>			
<p>4. Inducción de la plataforma SISE: El gestor empresarial realizará la inducción en manejo de la plataforma SISE al potencial empleador; esto utilizando el instructivo planteado. Se tendrá constante apoyo al Potencial empleador frente al manejo de la plataforma.</p>	<p>Gestor Empresarial</p>	<p>Instructivo de manejo de plataforma SISE para potenciales empleadores.</p>	<p>Presencial</p>

METODO DE REGISTRO - POTENCIAL EMPLEADOR:

- CII 75 sur N 43 a 202 P2 Centro comercial Aves Maria
- URL: <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>

INFORMACIÓN A REGISTRAR POR LA PERSONA NATURAL O JURIDICA PARA SER



POTENCIAL EMPLEADOR (RESOLUCIÓN 2232 DE 2021, ARTICULO 3, NUMERAL 1.3)

- Tipo de persona
- Razón social o nombre
- Número del NIT o documento de identificación
- Datos del representante legal (nombre y correo electrónico)
- Domicilio (ciudad, departamento y país)
- Datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico).

10. Registro de Vacantes.

Es la inscripción presencial, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	METODO-EVIDENCIA	MODALIDAD
<p>1. Brindar apoyo al potencial empleador en la creación de la vacante cuando este lo pida: Si después de dada la capacitación en el manejo de la plataforma SISE, el potencial empleador presenta dudas en la creación de la vacante, el prestador le brindará el soporte y asesoría requerido.</p>	Gestor empresarial	Formato F-TS-14 (Registro y control de solicitudes con trazabilidad en la respuesta)	Presencial
<p>2. Revisión de la vacante y sus condiciones: Por parte del prestador se revisará que las condiciones de la vacante cumplan con la normatividad vigente y garantice un empleo digno y decente al buscador de empleo.</p>	Gestor Empresarial	Formato – Recepción de vacantes	Presencial



<p>3. Comunicación de errores: Si existe algún error en el diligenciamiento del formato, será devuelto al Potencial empleador para ser diligenciado nuevamente, claro está con las recomendaciones pertinentes</p>	<p>Gestor empresarial</p>	<p>Formato – Recepción de vacantes</p>	<p>Presencial</p>
<p>4. Aprobación de vacante: Se ingresa en la plataforma SISE con el fin de revisar las vacantes ingresadas por el Gestor empresarial, en caso de requerir modificación de información adicional, valida inicialmente con el Gestor empresarial. Cuando el gestor no cuente con la información, el intermediador se comunica con el Potencial empleador, y posteriormente realiza los ajustes en la plataforma SISE y aprueba la vacante. El intermediador cuenta con un (1) día hábil contado desde la creación, para aprobar las vacantes.</p>	<p>Intermediador laboral</p>	<p>Plataforma SISE</p>	<p>Presencial</p>
<p>5. Publicación de la vacante: Finalmente se publica la vacante en la plataforma SISE para su correcta gestión.</p>	<p>Gestor Empresarial</p>	<p>Plataforma SISE</p>	<p>Presencial</p>

METODO DE REGISTRO VACANTES

- Cll 75 sur N 43 a 202 P2 Centro comercial Aves Maria
- URL: <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co>

CONTENIDO DEL REGISTRO DE LA VACANTE - RESOLUCIÓN 2605 DE 2014



CONCEPTO	DEFINICIÓN.
Título de la vacante:	Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir.
Descripción de la vacante:	Es la información detallada del perfil de la vacante que se desea suplir. Incluye, entre otros aspectos, las funciones generales, las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas.
Tiempo de experiencia relacionada:	Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.
Cantidad de vacantes:	Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir.
Cargo:	Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo.
Tipo de documento del empleador:	Contiene alguna de las siguientes tres opciones: 1. NIT 2. Cédula de Ciudadanía. 3. Cédula de Extranjería.
Número de identificación del empleador :	Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado.
Razón social:	Es el nombre de la persona natural, o la persona jurídica que aparece como tal en el documento público o privado de constitución o en los documentos posteriores que la reforman.
Fecha de publicación:	Fecha a partir de la cual se publica la vacante.
Fecha de vencimiento:	Corresponde a la terminación de la vigencia de la publicación de la vacante, definida por el empleador y en todo caso no superior a seis (6) meses.
Nivel de estudios requeridos:	La vacante debe especificar alguno de los siguientes niveles educativos: 1. Primaria 2. Básica secundaria 3. Media 4. Técnico 5. Tecnólogo 6. Universitario 7. Especialización 8. Maestría 9. Doctorado 10. No requiere
Profesión:	Si la vacante requiere de una persona con educación superior, se debe especificar el título requerido.
Salario/ingreso:	Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupará la vacante.
Departamento:	Corresponde al Departamento del país donde se desarrollará la labor



	especificada en la vacante.
Municipio:	Corresponde al Municipio donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.
Sector económico:	Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo.

DISPOSICIONES, RESOLUCIÓN 129 DE 2015

Artículo 1. Del procedimiento de registro de vacantes: los empleadores deben reportar a través de cualquier prestador autorizado, la información específica de sus vacantes en el servicio público de empleo, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la existencia de la misma, aportando la información establecida en el artículo 3 de la resolución 2605 de 2014.

PARÁGRAFO: Los puestos de trabajo que se encuentren ocupados, y frente a los cuales el empleador esté tomando medidas activas para cubrirlos, no constituyen vacantes en los términos del artículo primero de la Resolución No. 2605 de 2014 del Ministerio de Trabajo.

Artículo 2: Transmisión de la información de las vacantes: La información de las vacantes que registren los empleadores deberá ser transmitida diariamente por el prestador al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo; La información de cada vacante registrada será transmitida por una sola vez. Cuando no se hayan efectuado nuevos registros el prestador no tendrá que realizar transmisiones pese a que tenga vacantes vigentes

El prestador escogerá uno de los medios de transmisión establecidos, informándolo a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, con el objeto de recibir orientación sobre el procedimiento a seguir y las configuraciones necesarias para la transmisión de los archivos.

PARÁGRAFO: Las Bolsas de Empleo podrán transmitir en un solo reporte la información de las vacantes registradas en el mes inmediatamente anterior, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.

Artículo 3: Modificación de la Información transmitida. En caso de que el prestador requiera modificar la información de una vacante específica deberá generar un nuevo registro utilizando el mismo código de la vacante.

Artículo 4: Omisión en la transmisión de la información de las vacantes: Cuando el prestador incumpla su obligación de transmitir las vacantes al Sistema de Información, se podrá suspender o revocar la autorización otorgada para prestar servicios de gestión y colocación de empleo, tal como lo señala el parágrafo del artículo 4º de la Resolución 2605 de 2014 .

Artículo 5: Publicación de vacantes. La publicación es la acción mediante la cual un prestador y/o la Unidad del Servicio Público de Empleo, difunden entre los buscadores de empleo la información de la(s) vacante(s) registrada(s) por el empleador. Ésta comprende tanto la difusión realizada por el prestador a través de plataformas web o cualquier otro medio, y la publicación efectuada por la Unidad en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.



PARÁGRAFO. Para las Bolsas de Empleo de las Instituciones de Educación Superior a que refiere el artículo 38 del Decreto 2852 de 2013, la publicación solo comprenderá la difusión realizada por el prestador entre su grupo específico de buscadores de empleo.

Artículo 6: Confidencialidad. Cuando el empleador requiera preservar su confidencialidad, podrá solicitar al prestador no hacer pública la información relativa a su nombre, razón social y/o NIT.

La información relativa a la identificación del potencial empleador nunca será publicada en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

Artículo 7: Excepción en la publicación de vacantes. La excepción de publicación procede únicamente en los casos previstos en el parágrafo 3º del artículo 13 del Decreto 2852 de 2013 y en el artículo 6º de la Resolución 2605 de 2014 .

Artículo 8: Procedimiento para exceptuar de publicación una vacante. El Representante Legal o quien tenga a su cargo el área de talento humano de la empresa, en el momento que realice el registro de su vacante ante el prestador que haya elegido, solicitará de forma expresa la exclusión de publicación de la vacante, declarando bajo su responsabilidad que la misma corresponde a aquellas previstas en el parágrafo 3º del artículo 13 del Decreto 2852 de 2013 y en el artículo 6º de la Resolución 2605 de 2014.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes".

Una vez recibido el registro de la vacante cuya excepción se solicita, el prestador omitirá publicarla y transmitirá ésta información en las condiciones establecidas en el anexo técnico de la presente resolución, indicando que se ha solicitado la omisión de su publicación. Evento en el cual, la información de la vacante no será publicada a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

Artículo 9: Vacantes que no cumplan con los requisitos para exceptuarse de publicación. De encontrarse que las vacantes objeto de la solicitud de excepción de publicación realizada por el empleador, no cumplen efectivamente con las características establecidas en la reglamentación , la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo oficiará a la Dirección de Inspección , Vigilancia, Control y Gestión Territorial del Ministerio del Trabajo , para que adelante el trámite administrativo sancionatorio correspondiente . En este evento, no habrá responsabilidad por parte del prestador, siempre y cuando tenga constancia de la solicitud efectuada por el empleador.

IMPORTANTE: Se sugiere al potencial empleador, revisar la ficha técnica adjunta en la resolución 129 de 2015 para interpretar conforme a la ley el registro de la vacante en el servicio público de empleo y los diferentes lineamientos expuestos en esta.

11. Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores:

Son las acciones para conocer del oferente o buscador de empleo los conocimientos,



experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses ocupacionales, motivaciones y necesidades para a analizar y construir e perfil laboral, brindar información del mercado laboral y programas de empleo o asesora la búsqueda de empleo y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	METODO-EVIDENCIA	MODALIDAD
<p>1. Postulación de una o varias vacantes: Como prestador y en acompañamiento constante se puede determinar la postulación de varias ofertas laborales en consideración del perfil de la vacante y del buscador de empleo.</p>	Intermediador laboral	Plataforma SISE	Presencial
<p>2. Aplicación de oferentes de trabajo a las vacantes. Con base en el requerimiento de la vacante, se aplican los buscadores de empleo con el perfil más adecuado para aplicar a esta.</p>	Intermediador laboral	Plataforma SISE	Presencial

12. Orientación ocupacional a Potenciales empleadores:

Son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados

NOTA: Se realizará sensibilización al potencial empleador sobre temas como acceso a oportunidades laborales de personas en situación de discapacidad, grupos poblacionales



vulnerables, socialización de la normativa relacionada con el uso del Servicio Público de Empleo y el portafolio de servicios, así como realizar el registro en la empresa en la plataforma.

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	REGISTRO	MODALIDAD
<p>1. Planificar o programa agendas con el Potencial Empleador: Se planifica según disponibilidad de los Potenciales Empleadores la agenda de citas para realizar acompañamiento al mismo.</p>	Orientador	Planeación de actividades desde la Agencia de Empleo (Plan de Acción)	Presencial
<p>2. Realización de la asesoría: En esta se definirá las funciones a cumplir en el cargo y el perfil requerido por habilidades y competencias, además se aclarará cualquier duda relacionada con la publicación de las vacantes y se facilitará las herramientas para lograr una selección adecuada de los Buscadores de empleo.</p>	Orientador	Registro de asistencia F-DE-02 Plataforma SISE	Presencial
<p>3. Apoyo en la creación de la vacante: Si el empleador solicita el apoyo en la creación de la vacante laboral, el prestador le remitirá el formato "Recepción de vacantes" el cual cumple con la resolución 129 de 2015 para su ingreso y publicación en la plataforma SISE.</p>	Gestor empresarial	Formato - Recepción de vacantes	Presencial

13. Preselección.



Permite identificar entre los buscadores de empleo inscritos aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado y/o la gestión realizada por el prestador.

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	METODO- EVIDENCIA	MODALIDAD
<p>1. Matching: Los profesionales de intermediación laboral realizan la preselección de los perfiles que mejor cumplen los requerimientos de una vacante y sus requisitos entre el total de usuarios postulados.</p>	Intermediador laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plataforma SISE ✓ Seguimien topropio del prestador 	Presencial
<p>2. Preselección de los candidatos: Se realiza en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el demandante de empleo, preservando siempre la plena aplicación del principio de igualdad. Los usuarios seleccionados se pondrán en estado de discusión y serán remitidos a la empresa para continuar con el proceso de selección.</p>	Intermediador Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plataforma SISE ✓ Seguimien topropio del prestador 	Presencial



<p>3. Evaluación de la Asesoría: Al finalizar la asesoría se debe aplicar la encuesta de satisfacción al buscador de empleo participante.</p>	<p>Orientador</p>	<p>Formato de evaluación F-CE-02</p>	<p>Presencial</p>
--	-------------------	---	-------------------

14. Remisión.

Son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante por medio del sistema de información autorizado. El prestador deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos.

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	METODO-EVIDENCIA	MODALIDAD
<p>1. Remisión de Hojas de Vida: El prestador determinará con base a la intermediación laboral, el grupo de usuarios preseleccionados para remitirlo a los potenciales empleadores. Esta remisión se maneja a través de la plataforma SISE o por preferencia del potencial empleador se</p>	<p>Intermediad or laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plataforma SISE ✓ Seguim iento propio del 	<p>Presencial</p>



<p>maneja grupo corporativo a través del cual se envían de manera adicional la hoja de vida del oferente o buscador y los resultados de la entrevista de preselección del mismo, buscando de esta manera cubrir así su requerimiento. Si dentro del grupo remitido ninguno de los oferentes o buscadores de empleo es seleccionado, se postulan y remiten nuevos oferentes a través del mismo procedimiento hasta lograr cubrir el requerimiento.</p>			
---	--	--	--

NOTA: Por medio de la plataforma SISE se realiza la postulación de las hojas de vida preseleccionadas de los buscadores de empleo.

IMPORTANTE: La remisión de los oferentes o buscadores preseleccionados se debe realizar a través del sistema de información autorizado (SISE).

15. Actos prohibidos en la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo:

- Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto en el presente Decreto o a lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios y el



Servicio
de Empleo

TODOS SOMOS
SABANETA
CIUDAD PARA EL MUNDO



Santi Montoya
ALCALDE

Proyecto de Viabilidad.

- Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.
- Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.
- Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.
- Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.
- Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.
- Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la actividad económica del empleador.
- Recibir e implementar mecanismos, conocimientos, herramientas, acciones y servicios que promuevan la Inclusión Laboral definida en el presente decreto, sin previa autorización de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
- Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.
- Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización.

“Artículo 2.2.6.1.2.26. del Decreto 1072 de 2015”

CAPITULO III

DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES INSCRITOS:

- 14. Son derechos de los oferentes inscritos en el presente reglamento:**



- a) Recibir atención adecuada y de calidad por parte de los asesores del Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta
- b) Recibir información sobre la gratuidad de los servicios solicitados al Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta
- c) Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- d) Solicitar información sobre su estado y las vacantes a las cuales ha sido postulado.
- e) Presentar quejas y reclamos al Servicio Público de Empleo y que estas sean atendidas dentro de los plazos establecidos por la ley.
- f) Conocer el reglamento de prestación de servicios del Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta.

15. Son obligaciones de los oferentes inscritos:

- a) Suministrar información veraz y verificable en el diligenciamiento del formato de hoja de vida y su registro en plataforma o aplicativo utilizado para tal fin.
- b) Mantener actualizados los datos cada vez que considere necesario sea por traslado del lugar de residencia, cambio de datos de contacto, nuevas experiencias laborales y/o cursos adicionales de formación.
- c) Acudir de manera oportuna a las citaciones con asesores, talleres de orientación ocupacional y entrevistas con empresas cuando se requiera por el Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta en la aplicación de la ruta de atención para el enganche laboral.
- d) Informar por escrito el Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta cuando no esté interesado en que se continúe prestando los servicios de gestión y colocación.
- e) Leer con detenimiento el reglamento de prestación de servicios del Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta.

Artículo 11. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES:

16. Son derechos de los potenciales empleadores inscritos en el presente reglamento:

- a) Recibir atención adecuada y de calidad en el Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta



- b) Recibir información sobre la gratuidad de los servicios solicitados al Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta.
- c) Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- d) Solicitar información sobre los requerimientos realizados y su estado.
- e) Presentar quejas y reclamos al Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta y que estas sean atendidas dentro de los plazos establecidos por la ley.
- f) Conocer el reglamento de prestación de servicios del Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta.

17. Son obligaciones de los potenciales empleadores registrados:

- a) Suministrar información veraz y verificable en el diligenciamiento del formato de solicitud de personal y las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- b) Mantener actualizados los datos cada vez que considere necesario sea por traslado del lugar de residencia, cambio de datos de contacto, cambio en la actividad de la empresa o su liquidación y en general cualquier modificación a la información inicial del registro.
- c) Atender de manera oportuna a los requerimientos y remisiones que desde el Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta se realicen en la aplicación de la ruta de atención para el enganche laboral.
- d) Informar por escrito al Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta cuando no esté interesado en que se continúe prestando los servicios de gestión y colocación.
- e) Leer con detenimiento el reglamento de prestación de servicios del Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta.
- f) Las empresas deben garantizar que sus vacantes cumplan con la normatividad vigente, en cumplimiento de los aspectos contemplados en la Resolución 2605 de 2014 del Ministerio de Trabajo y la Resolución 129 de 2015 de la Unidad del SPE, por medio de las cuales se desarrollan.

ARTÍCULO 12. OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO – DECRETO 1072 DE 2015 con la Modificación del DECRETO 1823 DE 2020

18. Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta tendrá las siguientes obligaciones:



Servicio
de Empleo

TODOS SOMOS
SABANETA
CIUDAD PARA EL MUNDO



Santi Montoya
ALCALDE

- a) Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
- b) Mantener las condiciones jurídicas, operativas y técnicas definidas en el Reglamento para la prestación de servicios, proyecto de viabilidad y los DECRETO NÚMERO 1823 DE 2020 HOJA No. 1 Continuación del Decreto "Por el cual se modifica parcialmente el Título 6 sección 2 del Decreto 1072 de 2015 " requisitos establecidos en las diferentes disposiciones normativas que posibilitaron la obtención de la autorización.
- c) Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
- d) Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.
- e) Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
- f) El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
- g) Verificar que los empleadores que se registran y publican vacantes en el Servicio Público de Empleo estén legalmente constituidos y que no ejerzan o realicen actividades que vayan en contra de la dignidad humana.
- h) Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
- i) Velar por el correcto diligenciamiento de la información contenida en la descripción de la vacante y en el perfil ocupacional de los buscadores, que incluya los conocimientos y competencias, tanto los requeridos por el potencial empleador como con los que cuenta el oferente o buscador, con el fin de mejorar el encuentro entre la oferta y demanda laboral.
- j) En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de éstas, hacer constar la condición en que actúa, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizado, la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo y utilizar la imagen de identificación del Servicio Público de Empleo definida por el Ministerio del Trabajo.
- k) Disponer de un sistema de información propio, para la prestación de los servicios de gestión y colocación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 2.2.6.1.2.22 del presente Decreto o el que disponga la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
- l) Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada y desagregada poblacionalmente, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo mediante resolución.
- m) Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.



Servicio
de Empleo

TODOS SOMOS
SABANETA
CIUDAD PARA EL MUNDO



Santi Montoya
ALCALDE

- n) Cuando haya una modificación en la representación legal del prestador autorizado para la gestión y colocación, se deberá remitir el certificado respectivo a la autoridad competente, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación.
- o) Remitir a la autoridad competente las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como prestadoras del servicio público de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción. DÉCRETO NÚMERO 1823 DE 2020 HOJA No. ^a Continuación del Decreto "Por el cual se modifica parcialmente el Título 6 sección 2 del Decreto 1072 de 2015"
- p) Solicitar modificación de la autorización cuando se prevean cambios en las condiciones inicialmente autorizadas. Dicha modificación estará supeditada a la expedición del acto administrativo que la valide.

CAPITULO IV

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 13. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS: El Servicios Público de Empleo del Municipio de Sabaneta prestará en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación que ofrecerá a oferentes y demandantes, de conformidad con lo expuesto en el artículo 9° del presente reglamento.

ARTÍCULO 14. LUGARES Y HORARIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL:

Centro de Empleo (Alcaldía de Sabaneta): Es el espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y potenciales empleadores, donde se garantiza la prestación de todas las actividades básicas de gestión y colocación de empleo de manera continua y en el cual se implementa una ruta de empleabilidad para buscadores de empleo.

La atención a la población en general será de manera presencial, esta se encuentra ubicado en la Cll. 75 Sur #43-202 P2 Centro Comercial Aves María, de Sabaneta – Departamento de Antioquia; los horarios de atención serán de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 12:00 m, y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., los días viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m, y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Teléfono de contacto: 4406762 EXT 1418, 1436,1410

ARTÍCULO 15. TRATAMIENTO Y DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA



Servicio
de Empleo

TODOS SOMOS
SABANETA
CIUDAD PARA EL MUNDO



Santi Montoya
ALCALDE

INFORMACIÓN: La Agencia Pública de Empleo para el Municipio de Sabaneta estará autorizado conforme al consentimiento informado y otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones sobre la materia, en los siguientes términos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento de la información. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable o encargado del tratamiento de la información salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por el responsable o encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar antes los organismos de control quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

ARTÍCULO 16. Para acceder a los servicios afiliados los oferentes deben estar registrados en la plataforma SISE, y haber realizado el respectivo proceso de orientación ocupacional.

Para lograr el cumplimiento de los servicios y propósitos, la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Sabaneta podrá establecer convenios de cooperación con



Servicio
de Empleo

TODOS SOMOS
SABANETA
CIUDAD PARA EL MUNDO



Santi Montoya
ALCALDE

entidades público-privadas, que puedan ser alianzas estratégicas en el fortalecimiento del portafolio de servicios, según sea el caso.

ARTÍCULO 17. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD): Los usuarios del Servicio Público de Empleo del Municipio de Sabaneta podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los diferentes puntos de atención a la ciudadanía ubicados en la Alcaldía del Municipio de Sabaneta, la Oficina de Atención al ciudadano o por el canal de recepción virtual.

Medio de recepción de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias)

- Oficina de Atención al ciudadano - carrera 45 # 68 sur 61
- Buzón de PQRSD ubicado en el ingreso del centro de empleo - Cll. 75 Sur #43-202 P2 Centro Comercial Aves María
- Teléfonos de atención: 4406762
- E-mail: agenciaempleo@sabaneta.gov.co, aten.ciudadano@sabaneta.gov.co
- Página web: www.sabaneta.gov.co opción PQRSD

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD

Los tiempos de respuesta son días hábiles, contados al día siguiente de la recepción de la PQRSD.

- Diez (10) días para Solicitud de Información o Documentación
- Quince (15) días para Peticiónes Generales
- Quince (15) días para Quejas
- Quince (15) días para Reclamos
- Quince (15) días para Felicitaciones
- Quince (15) días para Sugerencias
- Quince (15) días para Denuncias
- Treinta (30) días para Petición de Consultas

Consideraciones:

“Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo 2020



Servicio de Empleo



Santi Montoya
ALCALDE

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.

Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

- Toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”

El responsable de la respuesta:

- **Firma:** Jorge Mario Giraldo Colonia (Secretario de Desarrollo Económico)
- **Revisión:** Natalia Vanesa Montoya Zapata (Coordinador centro de empleo)
- **Elaboración:** Julian David Montoya Hidalgo (Gestor Empresarial)

Forma de Notificación:

- Correo electrónico
- Correo certificado
- Ventanilla Única
- Mensajería Interna

PROCEDIMIENTO DE LAS PQRSD

7- ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSD).

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Sabaneta, para dar cumplimiento a los lineamientos de Gobierno Digital y la Ley 1755 de 2015 implementada desde el mes de junio del año 2016, el Módulo para la Recepción y Seguimiento de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.

Por medio del presente módulo de PQRSD los ciudadanos podrán presentar sus solicitudes que sean por motivos de interés general o particular, como usuario registrado o usuario anónimo; por lo cual es importante conocer los temas y términos establecidos por la Ley:

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

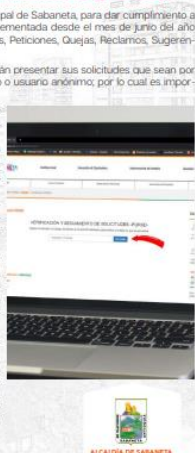
Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Solicitud de acceso a la información pública: según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta."

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezca responsabilidades.





Tiempos de Respuesta:

Los tiempos de respuesta son días hábiles, contados al día siguiente de la recepción de la PQRSD en el Archivo Central.

Diez (10) días para Solicitud de Información o Documentación

Quince (15) días para Peticiones Generales

Quince (15) días para Quejas

Quince (15) días para Reclamos

Quince (15) días para Felicitaciones

Quince (15) días para Sugerencias

Quince (15) días para Denuncias

Treinta (30) días para Petición de Consultas.

Igualmente, la Oficina de Atención al Ciudadano tiene establecido el procedimiento P-AM-020, donde los servidores públicos podrán consultar al detalle que se debe realizar con las PQRSD que ingresan a la Administración Municipal de Sabaneta.

Beneficio módulo de recepción de las PQRSD.

-Brindar herramientas que le faciliten a los ciudadanos efectividad en las solicitudes que se presentan ante la Administración Municipal.

-Dar respuesta en tiempo real a las solicitudes ingresadas por los ciudadanos.

-Otorgar a los ciudadanos transparencia en las PQRSD ingresadas a la Administración Municipal.

-Cumplir la directiva presidencial N°04 "eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la Administración Pública".

-Ahorro de tiempo y costo.

-Canal ágil, eficaz y confiable.

-Informar al servidor público en tiempo real el estado de las solicitudes.

-Permitir a los ciudadanos el seguimiento de sus solicitudes, así mismo, verificar en el sistema la respuesta otorgada por la Administración Municipal.



El presente reglamento es aprobado por la unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo a través de la Resolución N° _____ de _____

Proyecto: Julian David Montoya Hidalgo
Contratista de apoyo

Vo.bo: Natalia Montoya Zapata
Coordinador Agencia de Empleo

Revisó: Jorge Mario Giraldo Colonia
Secretario de Desarrollo Económico
Municipio de Sabaneta