

**DECRETO N° 122  
(3 AGOSTO DE 2020)**

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO DE LA  
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO”**

**EL ALCALDE MUNICIPAL DE ACACÍAS META**

En uso de sus facultades Constitucionales y Legales en especial las conferidas en el artículo 315 de la Constitución Política, Ley 1551 de 2012, Ley 1636 de 2013, Decreto 2852 de 2013, Decreto Nacional 1072 de 2015, Acuerdo Municipal 310 de 2014, y

**CONSIDERANDO**

Que conforme a lo previsto en el artículo 25 de la Constitución Política, el trabajo es un derecho que requiere especial protección del Estado.

Que el inciso 2° del artículo 334 de la Constitución Política encomendó de manera especial al Estado intervenir a fin de dar pleno empleo a los recursos humanos y promover la productividad y la competitividad.

Que el artículo 365 de la Carta Política establece como un deber del Estado asegurar la prestación de los servicios públicos, correspondiéndole su regulación, control y vigilancia.

Que el artículo 1° de la Ley 37 de 1967, con la cual se aprobó el Convenio No. 88 de la Organización Internacional del Trabajo, establece como obligación para el Estado Colombiano la de garantizar un servicio público y gratuito del empleo.

Que la Ley 1636 de 2013, “Por medio de la cual se crea el mecanismo de protección al cesante”, prevé en su artículo 2° numeral 1 el Servicio Público de Empleo, como herramienta eficiente y eficaz de búsqueda de empleo, así mismo en su capítulo VI establece lo concerniente al Servicio Público de Empleo, la prestación del servicio y colocación de empleo y las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo.

Que mediante el Decreto Nacional 2852 de 2013, “Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Empleo y el Régimen de Prestaciones del Mecanismo de Protección al Cesante, y se dictan otras disposiciones” estableció los componentes relacionados con el Servicio Público de Empleo, la capacitación para la inserción laboral y el reconocimiento de las prestaciones económicas de seguridad social.

Que mediante la Resolución No. 03999 de 2015 se definieron las condiciones jurídicas, técnicas y operativas que deberán cumplir las personas jurídicas interesadas en obtener y mantener la autorización para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, así como el alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo.

Que la ley 1955 de 2019 por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades



para todos los colombianos, en concordancia con un proyecto de largo plazo con el que Colombia alcance los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030.

Que mediante el Acuerdo Municipal No 310 de 2014, se facultó al Alcalde Municipal para tramitar ante el Ministerio del Trabajo la autorización para el funcionamiento de la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo del Municipio de Acacias y para que a su vez mediante Decreto Municipal reglamentara la prestación de los servicios prestados por la Agencia de conformidad con lo establecido en el Decreto 2852 de 2013.

Que se hace necesario realizar el reglamento de prestación de Servicios de la Agencia Pública de Empleo de Municipio de Acacias.

Por lo expuesto anteriormente,

## DECRETA

**ARTÍCULO PRIMERO. OBJETO:** El presente reglamento de prestación de servicios tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de servicios de la Agencia Pública Gestión y Colocación de Empleo, los derechos y deberes de los usuarios de la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo.

**ARTÍCULO SEGUNDO. MARCO LEGAL:** Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, Tratados Internacionales debidamente aprobados por Colombia, Constitución Política de Colombia, Ley 37 de 1967, Ley 50 de 1990, Ley 1636 de 2013, Decreto Nacional 2852 de 2013, Resolución No. 03999 de 2015, ley 1955 de 2019 y demás normas que regulen la intermediación laboral en Colombia.

**ARTÍCULO TERCERO. NATURALEZA:** La Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo, se constituyó como Agencia Pública sin ánimo de lucro, de derecho público y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.

**ARTÍCULO CUARTO. ENTIDAD:** La Alcaldía de Acacias Meta es una entidad de derecho público, sin ánimo de lucro, con domicilio principal en la ciudad de Acacias con Nit No. 892001457-3.

**PARÁGRAFO:** A partir de la fecha el servicio público de empleo en la jurisdicción del Municipio de Acacias Meta, se denominará: "Agencia Pública Municipal de Empleo".

**ARTÍCULO QUINTO. SERVICIOS:** Para los servicios que prestará la Agencia Pública de Empleo a los oferentes (trabajadores) y a los demandantes (empleadores), contará con un software que permite el registro. De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2852 de 2013 y Decreto 1072 de 2015 que son:

1. **REGISTRO:** Es la inscripción de manera virtual o presencial en el sistema informático autorizado al prestador que incluye:
  - Hojas de vida de los oferentes.
  - Información básica de demandantes.
  - Vacantes.





## **REGISTRO DE OFERENTES**

El registro de oferentes se realizará de forma autónoma mediante la plataforma SISE en el link <https://personas.serviciodeempleo.gov.co/>; para el registro de forma presencial, el oferente lleva su hoja de vida a las instalaciones de la Agencia Pública Municipal de Empleo ubicada en la Carrera 15 No 12- 56 Piso 2º edificio Casa de la cultura barrio centro. para que a través de la plataforma sise y [www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co) con el apoyo de la psico-orientadora realice la inscripción de su hoja de vida con el objetivo de consultar y/o postularse a las vacantes que correspondan con su perfil, el registro se realizara de la siguiente forma:

- Se informa al usuario sobre los términos y condiciones para la inscripción de su hoja de vida en la Agencia Pública Municipal de Empleo.
- Se brinda orientación personalizada al usuario con el fin de identificar sus necesidades.
- Se brinda orientación al usuario para el correcto uso de la plataforma al momento de registrar su hoja de vida.
- Registro de la plataforma a través de la plataforma SISE.
- Verificación del perfil del usuario con el fin de iniciar la ruta de empleo teniendo en cuenta la información cargada en el sistema.

## **REGISTRO DE DEMANDANTES**

El registro del Demandante se realizará de forma autónoma mediante la plataforma SISE en el link <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>; el demandante ingresa la información para su registro en el sistema informático utilizando la plataforma del servicio público de empleo [www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co), que está dispuesto para tal fin. Una vez el demandante se ha registrado virtualmente, el gestor empresarial se contactará con él para solicitar documentación legal de la empresa para posteriormente validar la empresa en la plataforma.

También lo podrá realizar a través de uno de los asesores de la Agencia Pública Municipal de Empleo en donde se le brinda información de los términos y condiciones de uso para registrarse en la Agencia Pública Municipal de Empleo. Además, se capacita (de ser necesario) en el uso de la plataforma SISE.

- Se brinda a los demandantes información de los términos y condiciones de uso para registrarse en la Agencia Pública Municipal de Empleo.
- Se brinda capacitación al usuario para el uso de la plataforma.
- Registro en la plataforma SISE.

## **REGISTRO DE VACANTES**

El registro de vacantes se realiza a través de la Agencia Pública Municipal de Empleo previo cumplimiento de la normatividad en el sistema informático ofertado por los demandantes de empleo de manera virtual o presencial en la oficina dispuesta en el artículo 18 del presente reglamento.



El demandante ingresará la información completa de sus vacantes y bajo los parámetros que defina la Agencia Pública Municipal de Empleo en el sistema informático utilizando el link <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>; también lo podrá realizar en forma presencial en la oficina ubicada en la Carrera 15 No 12-56 Piso 2° casa de la cultura barrio centro, Municipio de Acacias.

## 2. ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES Y DEMANDANTES

**ORIENTACIÓN OCUPACIONAL:** Comprende el análisis del perfil del oferente, información general del mercado laboral, información sobre programas de empleabilidad y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo a través de instrumentos como:

- Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación.
- Entrevista de orientación personalizada o grupal.
- Talleres de competencias básicas (claves y transversales).
- Talleres de herramientas para el autoempleo.
- Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo.

**Orientación de Oferentes:** Los trabajadores que se acerquen a los Centros de Empleo podrán recibir orientación y hacer un análisis de sus competencias, habilidades y necesidades para facilitar su vinculación laboral.

El servicio de orientación ocupacional será ofrecido a oferentes de manera personalizada en aras de poder ofrecer un servicio idóneo y adecuado, se entrega información conforme a la oferta existente y a las necesidades del mercado.

El oferente deberá asistir (con cita previa) de manera presencial a las instalaciones de la Agencia Pública Municipal de Empleo ubicada en la carrera 15 No 12- 56 Piso 2° casa de la cultura barrio centro, Municipio de Acacias a la cita de orientación y a los talleres que le sean indicados en su ruta.

Este servicio también se ofrece de manera virtual o por medio de llamada telefónica.

El análisis del perfil del oferente, información del mercado laboral y estrategias de búsqueda de empleo a través de:

- Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación
- Entrevista de orientación personalizada o grupal
- Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo.

**Orientación de Demandantes:** Los profesionales de los Centros de Empleo hacen un acompañamiento a los empresarios para entender sus necesidades y posteriormente publicar su vacante, de tal manera que sea más fácil y rápido encontrar a sus trabajadores.

El servicio de orientación a demandantes será ofrecida de manera personalizada en aras



de poder ofrecer un servicio idóneo y adecuado que permita realizar el matching conforme a la oferta existente y a las necesidades del mercado.

El demandante deberá asistir de manera presencial a las instalaciones de la Agencia Pública Municipal de Empleo ubicada en la carrera 15 No 12- 56 Piso 2º casa de la cultura barrio centro, Municipio de Acacías.

El servicio también se ofrece de manera virtual, por llamada telefónica o en visitas de gestión empresarial, donde se orienta en normatividad laboral, construcción y publicación de vacantes.

### **3. PRESELECCIÓN**

Es el proceso que permite identificar entre los oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante.

La Agencia Pública Municipal de Empleo analizará la idoneidad de las personas inscritas en la plataforma del servicio público de empleo, sus respectivas hojas de vida para posterior a ello remitir el personal idóneo a los respectivos demandantes.

- Se realizará la preselección de las hojas de vida que se ajusten al perfil de la vacante siempre y cuando sean las más idóneas.
- Se verificará los soportes anexados en la hoja de vida de los usuarios postulados.

#### **Preselección de oferentes - vacantes sector de hidrocarburos**

De acuerdo a la Resolución 145 de 2017 para realizar la preselección de oferentes de mano de obra lo prestadores aplican los siguientes criterios: Lugar de residencia (Corresponderá al Municipio señalado por el empleador al momento de registrar la vacante), formación Académica (para el caso de los perfiles estandarizados el prestador partirá del menor requerimiento del prestador partirá del menor requerimiento de formación), experiencia laboral: para el caso de perfiles estandarizados, el prestador observará el tipo y tiempo de experiencia requerido para cada perfil en el Anexo Técnico de la resolución 2616 de 2016.

En virtud del principio de publicidad y celeridad, se revisa y se da prioridad a las personas que tengan el mayor tiempo cesante.

### **4. REMISIÓN**

Es el proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del empleador, los perfiles de los candidatos preseleccionados.

Una vez realizada la consulta el sistema SISE del Servicio Público de Empleo determinando cuales de los posibles oferentes cumplen a cabalidad con los requisitos exigidos por el demandante, el coordinador verificará el tiempo cesante del oferente en cumplimiento del deber legal previo a continuar con el procedimiento de remisión.



## **Remisión de oferentes - vacantes sector de hidrocarburos**

La agencia pública de empleo prioriza la remisión de los candidatos rurales en la medida que cumplan el perfil en los siguientes rangos: Mano de obra calificada de 3 a 5 hojas de vida y mano de obra No calificada de 5 a 10 hojas de vida, además deben ser los que mayor tiempo cesante tienen.

El prestador remite las hojas de vida de manera oportuna en el término de la publicación, sin embargo, de no encontrarse oferentes que cumplan con los requisitos del demandante, se deja constancia con el certificado de inexistencia.

**ARTÍCULO SEXTO. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCION DE OFERENTES:** Para acceder a los servicios que ofrece la Agencia Pública Municipal de Empleo, el oferente debe someterse a las siguientes condiciones, requisitos y procedimientos, así:

### **CONDICIONES:**

- Suministrar consentimiento, previo y expreso con el fin de que se utilicen sus datos para el propósito que fueron suministrados, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, artículo 4 del Decreto 2852 de 2013 y Artículo 2.2.6.1.2.3 Decreto 1072 de 2015.
- Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo.

### **REQUISITOS:**

- a) Presentar su hoja de vida al momento de solicitar el registro en la Agencia Pública Municipal de Empleo o diligenciarla virtualmente en la plataforma SISE.
- b) Garantizar la veracidad de los datos suministrados y de los soportes presentados.
- c) Presentar la cedula de ciudadanía al momento de acceder a los servicios ofrecidos por la Agencia.

## **ARTÍCULO SÉPTIMO. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE DEMANDANTES:**

### **CONDICIONES:**

- a) Ofrecer contratos legalmente válidos, no siendo admisible la publicación de ofertas de trabajo que exijan cualquier otro tipo de inversión por parte del candidato.
- b) Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Pública Municipal de Empleo.
- c) bue el sistema de contratación sea desarrollado con los oferentes acorde a la normatividad vigente.
- d) El servicio se prestará de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento.



## REQUISITOS:

- Presentar a la Agencia Pública Municipal de Empleo, las solicitudes de perfiles y número de vacantes.
- Establecer tipo de contratación (temporal, término fijo o indefinido, por labor contratada).

## ARTÍCULO OCTAVO. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VACANTES:

- Registrar las solicitudes por parte de los demandantes.
- Clasificar los perfiles acordes a la solicitud.
- Realizar ubicación de oferentes a través de llamadas.
- Cumplir con el perfil
- Remitir a la empresa demandante.

## ARTÍCULO NOVENO. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE PRESELECCIÓN:

*La Agencia Pública de Empleo realizará la preselección de oferentes en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el demandante de empleo, preservando la plena aplicación del principio de igualdad. Una vez efectuada la preselección darán traslado de los resultados con la información pertinente del o de los oferentes al demandante.*

## ARTÍCULO DÉCIMO. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

La Agencia Pública de Empleo, está autorizada conforme al consentimiento otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, para efectuar el tratamiento y utilización de la información suministrada para la prestación del servicio de gestión y colocación, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012, en concordancia con el Decreto 2852 de 2013 y el Decreto 1072 de 2015. La información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que fue otorgada y con las restricciones que establece la Ley.

## ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN: El Titular de los datos personales tendrá derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento;
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento



**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. DERECHOS DE LOS OFERENTES:** Los oferentes de trabajo tendrán derecho a:

- a) Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia Pública Municipal de Empleo.
- b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Pública Municipal de Empleo al momento de la inscripción.
- c) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la Agencia Pública Municipal de Empleo.
- d) Rectificar en la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- e) Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
- f) Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- g) Presentar quejas y reclamos a la Agencia Pública Municipal de Empleo y que estas sean atendidas dentro de los términos establecidos por la ley para el derecho de petición.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES DE EMPLEO:** Los Oferentes de trabajo tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- b) Informar a la Agencia Pública Municipal de Empleo cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- c) Dirigirse de manera respetuosa a las personas que se encuentren aspirando a la colocación en la Agencia Pública Municipal de Empleo.
- d) Dirigirse de manera respetuosa a los funcionarios que los atiendan en la Agencia Pública de empleo o a cualquiera de sus autoridades.
- e) No presentarse a la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo o dirigirse a sus funcionarios en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias alucinógenas.

**ARTICULO DÉCIMO CUARTO. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO:** Los demandantes tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Pública Municipal de Empleo al momento de la inscripción.
- c) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la Agencia Pública Municipal de Empleo.
- d) Rectificar la información registrada Agencia Pública Municipal de Empleo en cualquier momento.
- e) Recibir información sobre el costo que tendrán los servicios que solicita a la agencia de gestión y colocación.
- f) Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- g) Conocer las gestiones realizadas por la Agencia Pública Municipal de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio, y



- h) Presentar quejas y reclamos a la agencia Pública de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de términos establecidos por la Ley para el derecho de petición.

**ARTICULO DÉCIMO QUINTO. OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO:** Los demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar información veraz sobre las condiciones de laborales de las vacantes ofertadas.
- b) Cancelar a la Agencia Pública Municipal de Empleo, cuando haya lugar, por los servicios recibidos.
- c) Informar a la Agencia Pública Municipal de Empleo, cuando no esté interesado en seguir utilizando los servicios de gestión y colocación de empleo.

**ARTICULO DÉCIMO SEXTO. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS:** La Agencia Pública Municipal de Empleo, prestará en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación que presten a los oferentes y demandantes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 50 de 1990, artículo 5 del Decreto 2852 de 2013 y Artículo 2.2.6.1.24 del Decreto 1072 de 2016.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÈPTIMO. SERVICIOS ASOCIADOS:** Son aquellos servicios, diferentes a los básicos, orientados a mejorar las condiciones de empleabilidad de los oferentes, prestados por personas jurídicas cuyo objeto social incluya el desarrollo de actividades de gestión y colocación de empleo.

La Agencia Pública Municipal de Empleo también prestará los siguientes servicios:

- a) Asistencia de un profesional en el área de Psicología o trabajo social quien debe planificar la agenda de talleres y capacitaciones a realizar y los debe coordinar con los diferentes medios de capacitación disponibles en el Municipio.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. LUGAR Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA:** La Agencia Pública de Empleo prestará los servicios en la Carrera 15 No 12-56 Piso 2º Barrio Centro, Edificio Casa de la Cultura, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA:** La Agencia Pública Municipal de Empleo, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios;
- b) Garantizar y hacer efectivo los derechos del titular de la información referidos en el presente reglamento;
- c) Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita.
- d) Garantizar en sus actuaciones los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo, en los términos establecidos en la Ley 1636 de 2013, Decreto 2852 de 2013 y Decreto 1072 de 2016.
- e) Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo;



- f) Prestar los servicios de gestión y colocación de empleo con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 2852 de 2013, Decreto 1072 de 2016 y demás disposiciones sobre la materia;
- g) Permitir la corrección o modificación de la información registrada, en el momento que el oferente de trabajo así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.
- h) Velar por la correcta relación entre las características de las vacantes ofertadas y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
- i) Hacer constar en el desarrollo de las actividades como agencia pública de gestión y colocación tal condición, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizada, y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo;
- j) Presentar dentro de los primeros quince días del mes, los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada en el mes anterior, en los formatos y por los medios que establezca la UASPE.
- k) Recibir, atender y responder las quejas y reclamos, que presenten los usuarios de la agencia pública de gestión y colocación, dentro de los términos establecidos en la ley para el derecho de petición.
- l) Garantizar que no se ofrecerá a los oferentes, condiciones de empleo falsas o engañosas que no cumplan con los estándares jurídicos mínimos.
- m) Garantizar que las empresas registradas estén legalmente constituidas.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS:** Los usuarios de la Agencia Pública Municipal de Empleo, podrán presentar sus quejas y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento:

**INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO SPE:**

1. Las quejas y reclamos serán recibidas en forma escrita, verbal, por correo electrónico (Se registran en el correo electrónico: [agenciadeempleo@acacias.gov.co](mailto:agenciadeempleo@acacias.gov.co)) o telefónica o a través de los siguientes medios:
  - Puntos de atención al cliente.
  - Visitas a las empresas.
  - Línea telefónica de atención al cliente.
  - Oficios recibidos de los clientes.
  - Página Web municipal de Acacias.
2. Para el registro de las quejas en la página web [www.acacias.gov.co](http://www.acacias.gov.co) en el link de atención al ciudadano, opción peticiones quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones y consigna la información relativa a la queja:
  - Datos generales (nombre, cedula, o NIT, dirección, teléfono, e-mail,).
  - Tipo de queja.



- Servicio donde ocurrió la queja.
  - Descripción general de la queja.
3. Una vez diligenciada la queja o reclamo del cliente en la página Web, esta debe llegar al coordinador del Servicio Público de Empleo, con copia al Ejecutivo de Servicio al Cliente.
  4. El Coordinador del Servicio Público de Empleo realiza un análisis de las quejas de los usuarios y las causas que originaron la situación de insatisfacción de los usuarios.
  5. Una vez analizadas las quejas dadas por El Coordinador de la Agencia Pública Municipal de Empleo. Además, realiza una investigación de la situación que originó la queja, de las normas y procedimientos establecidos y si se requiere, debe contactar al usuario para escuchar la versión de lo sucedido.
  6. Con base en el análisis de causas, el Ejecutivo de Servicio al Cliente elabora la carta de la respuesta al usuario y la envía.
  7. El Ejecutivo de Servicio al Cliente diligencia en la aplicación de control de documentos la respuesta enviada al cliente con el número de radicación de la carta enviada.
  8. El Ejecutivo de Servicio al Cliente realiza seguimiento telefónico a la satisfacción del cliente con la respuesta o solución enviada a su queja. El registro de este seguimiento debe quedar consignado en el Registro de seguimiento a la satisfacción respuestas a quejas.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO.** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición y deroga el Decreto 073 de 2016 y el Decreto 085 de 2018 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**EDUARDO CORTÉS TRUJILLO**  
Alcalde Municipal

Revisó: Natalia Pinzón/ Jefe Oficina Jurídica  
Proyectó: Liceth M. Aguilari G./ Abog Oficina Jurídica