**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:**

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:**

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. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad y/o necesarios para su continuidad.

5. Requerir, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios a los funcionarios y/o colaboradores del Ministerio del Trabajo.

6. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Ministerio del Trabajo.



Es el programa Nacional de servicio al Ciudadano del Ministerio del Trabajo que brinda mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a las inquietudes de cualquier ciudadano, sea trabajador o empleador y así acceda a información actualizada sobre obligaciones y derechos laborales de todos los Colombianos.

Acceda desde aquí a los puntos de atención personalizada y los canales de contacto telefónico a nivel nacional para que pueda resolver sus dudas directamente, reportar casos o hacer sus sugerencias.

**CANALES DE ATENCIÓN**

1. **CANAL TELEFÓNICO:**

Herramientas para orientar, informar y responder a la Ciudadanía, acercando y mejorando la relación del Ministerio con los usuarios, fortaleciendo su presencia institucional y pudiendo los Ciudadanos acceder a la Entidad de manera ágil y oportuna.

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.

* Línea Nacional Gratuita

 01 8000 112- 518

* En Bogotá

Icono teléfono  (57-1) 518 6868

* Desde su celular en cualquier parte del país, marcando

120

**SERVICIOS OFRECIDOS**

1. **ORIENTACION LABORAL:** Orientación sobre temas de competencia del Ministerio del Trabajo, respecto de sus objetivos misionales
2. **AGENDAMIENTO:** Solicitud de cita para ser atendido por un Inspector de Trabajo en el canal presencial.
3. **CANAL PRESENCIAL:**

Cobertura a nivel nacional con presencia institucional en los diferentes departamentos del territorio natural a través de las Direcciones Territoriales (33), Oficinas Especiales (2) y 144 Inspecciones Municipales. -Atención al ciudadano previo agendamiento en canal telefónico (Excepciones).

* **BOGOTÁ:** Dirección Territorial Bogotá – Carrera 7 No. 32 -63; 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); CADE Fontibón Diagonal 16 No. 104 – 51 – Centro Comercial Viva Fontibón
* **TERRITORIALES:** Portal Web: <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/el-ministerio/directorio/direcciones-territoriales>.

1. **CANAL VIRTUAL:**

Canal electrónico e interactivo de que dispone el Ministerio para atender de manera no presencial a los ciudadanos, vía web.

* **Radicación PQRSD:** A través del Portal Web, el ciudadano cuenta con la posibilidad de radicar sus petición, queja, reclamos, sugerencia y denuncia ingresando a www.mintrabajo.gov.co, botón superior Atención a Ciudadanía, opción COLabora Centro de Orientación y Atención Laboral, canal virtual, Ingresando al Sistema PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias), de igual manera revisar el estado del trámite. La página se encuentra activa las 24 horas.
* **Inspector Virtual:** 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 – Horario de 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, 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



1. **CANAL ESCRITO:**

Es el medio a través del cual los ciudadanos presenta a la Entidad de manera escrita las PQRSD, recibida en las diferentes Direcciones Territoriales y Oficina Especiales a través del Gestor Documental Babel.

* Bogotá - Centro de correspondencia sede principal ubicada en la Carrera 14 No. 99-33 piso 6. Lunes a Viernes 7:30 am – 3-30 pm
* Direcciones Territoriales - sedes nivel nacional ingresando al link:

**http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/el-ministerio/directorio/direcciones-territoriales**