



## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

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 garantiza 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: verbales, 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.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

#### Sede Administrativa

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13

#### Teléfonos PBX

(57-1) 3779999

#### Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano  
Bogotá Carrera 7 No. 32-63

#### Puntos de atención

Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

#### Línea nacional gratuita

018000 112518

#### Celular

120

[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



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 de Colombia.
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.



COLabora, 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, de esta forma poder acceder a información actualizada sobre obligaciones y derechos laborales de todos los Colombianos.

## CANALES DE ATENCIÓN

### 1. CANAL TELEFÓNICO

A través de este canal el ministerio dispone del contact center para orientar, informar y responder a la ciudadanía de todo el país, acercando y mejorando la relación del Ministerio con los usuarios, fortaleciendo su presencia institucional. Para tal fin el ciudadano puede comunicarse vía telefónica con asesores laborales en todo el país en el horario de lunes a viernes 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



(57-1) 3779999

- Desde su celular en cualquier parte del país, marcando



120

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

#### Sede Administrativa

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13

**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

#### Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano  
Bogotá Carrera 7 No. 32-63

**Puntos de atención**  
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

#### Línea nacional gratuita

018000 112518

**Celular**

120

**www.mintrabajo.gov.co**



## **SERVICIOS OFRECIDOS DEL CANAL TELEFÓNICO**

- a. **Orientación Laboral e Información General:** Orientación sobre temas de competencia del Ministerio del Trabajo, respecto de sus objetivos misionales
- b. **Agendamiento:** Solicitud de cita para ser atendido por un Inspector de Trabajo en el canal presencial.

## **2. 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 (3) y 144 Inspecciones Municipales. -Atención al ciudadano previo agendamiento en canal telefónico (Excepciones).

### **➤ PUNTOS DE ATENCIÓN EN BOGOTÁ:**

- Dirección Territorial Bogotá – Carrera 7 No. 32 -63;
- CADE Plaza de las Américas Carrera 71 D No.6-94 Sur Centro Comercial Plaza de las Américas Local 1132- 1134;
- 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

### **➤ PUNTOS DE ATENCIÓN EN LAS DIRECCIONES TERRITORIALES:**

- Por favor visite nuestro portal Web: <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/el-ministerio/directorio/direcciones-territoriales>.

## **3. CANAL VIRTUAL**

Canal electrónico e interactivo de que dispone el Ministerio para atender desde el portal web a los ciudadanos.



Radicación PQRSD: A través del Portal Web, el ciudadano cuenta con la posibilidad de radicar su petición, queja, reclamos, sugerencia y denuncia ingresando a [www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co), dando clic en la opción de “Atención al Ciudadano”, opción Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - Videollamada - Chat – Agendamiento. La página se encuentra activa las 24 horas.

- **Videollamada y chat:** [www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co), botón Inspector Virtual, opción Videollamada - los ciudadanos recibirán orientación en tiempo real, a sus peticiones consultas, quejas, reclamos, relacionados con el objeto misional del Ministerio lunes a viernes de 7 a.m. a 4 p.m. y sábados de 7 a.m. a 1 p.m.
- **Redes Sociales:** Divulgación de información de interés general para los ciudadanos, de carácter permanente.

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

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

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

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



#### 4. 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>

Con Trabajo Decente el futuro es de



##### **Sede Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13

**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

##### **Atención Presencial**

Sede de Atención al Ciudadano  
Bogotá Carrera 7 No. 32-63

**Puntos de atención**  
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

##### **Línea nacional gratuita**

018000 112518

**Celular**  
120

[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)