



CORPORACIÓN VOLVER A LA GENTE REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

ARTÍCULO 1.- ENTIDAD. La Corporación Volver a la Gente es una entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, adscrita al Sistema de Bienestar Social de la República de Colombia, con personería jurídica otorgada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar mediante resolución No.930 del 14 de julio de 1993 y, en virtud de sus atribuciones reglamentarias, creó la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo “Volver a la Gente”, en adelante “la Agencia”, que se regirá por el presente reglamento.

Parágrafo 1. La Agencia tiene su domicilio principal en la dirección Carrera 21 No 37-85 Barrio La Soledad, **Bogotá D.C.** también prestará sus servicios de gestión y colocación de empleo en **Medellín:** Calle 30B # 65F – 112 Barrio Belén Fátima.

ARTÍCULO 2.- OBJETO SOCIAL. El objeto del presente reglamento de prestación de servicios es el establecimiento de las características de la prestación del servicio gestión y colocación de empleo, sus condiciones, rangos tarifarios y calidades, a partir de la construcción de procesos, herramientas y estrategias que permitan ofrecer empleo digno a los oferentes o buscadores de empleo y un servicio de calidad a los potenciales empleadores. **Parágrafo 1.** La Agencia observará rigurosamente, en la prestación de sus servicios, los principios de universalidad, integridad, igualdad, enfoque diferencial, eficiencia, transparencia, libre escogencia, confiabilidad y calidad, además de todo lo estipulado en la Ley 1636 de 2013, el Decreto 1072 del 2015, (modificado por el Decreto 1823 de 2020), las Resoluciones 129 y 3999 de 2015, así como las demás reglamentaciones que ha expedido el Ministerio de Trabajo y la Unidad del Servicio Público de Empleo, y que sean inherentes al tipo de prestador. La normatividad vigente la puede consultar en la página web: <http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/normativa/>. **Parágrafo 2.** La Agencia prestará sus servicios como Agencia Privada no Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo.

ARTÍCULO 3. – MARCO LEGAL. - Los servicios de gestión, colocación de empleo se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, y a lo dispuesto en la Ley 1636 de 2013, el Decreto 1072 del 2015, (modificado por el Decreto 1823 de 2020), las Resoluciones 129 y 3999 de 2015, así como las demás reglamentaciones que ha expedido el Ministerio de Trabajo y la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

ARTÍCULO 4. SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

La Agencia de Gestión y Colocación Volver a la Gente ofrece Servicios Básicos de Empleo a los Oferentes o Buscadores de empleo y a los Potenciales Empleadores, los cuales garantizan las condiciones mínimas para el encuentro entre oferta y demanda laboral. De acuerdo a lo establecido por el Decreto 1072 de 2015 -Artículo 2.2.6.1.2.17. -Inciso 2º (modificado por el Decreto 1823 de diciembre 31 de 2020), los servicios básicos prestados por la Agencia son los

siguientes:

1. Registro de oferentes o buscadores de empleo, potenciales empleadores y vacantes.
2. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores.
3. Preselección.
4. Remisión.

A continuación, se definen y describen detalladamente los servicios prestados por la Agencia, atendiendo a la normatividad vigente y en armonía con el lenguaje utilizado por el Decreto 1823 de 2020.

4.1. REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO, POTENCIALES EMPLEADORES Y VACANTES

4.1.1. Registro de Oferentes o Buscadores de Empleo (30 – 60 minutos)

<p>Servicio: Registro de Oferentes o Buscadores de Empleo: Registrar, actualizar la información y asesorar a los buscadores de empleo, con el fin de identificar las necesidades y las cualidades de estos en temas de empleabilidad, y capacitación para direccionar al buscador de empleo a los otros servicios, según los criterios establecidos.</p> <p>Definición contenida en la Resolución 3999 de 2015, artículo 2, numeral 1.1. “Es la inscripción de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador, que incluye: <u>Hojas de vida de los oferentes o buscadores de Empleo</u>”</p>		
Tipo de servicio: Básico		
Actividades	Descripción del proceso	Responsables (roles)
<p>1. Recepción del oferente o Buscador de Empleo (10 – 15 minutos)</p>	<p>El/la asistente operativo/a se encarga de recibir a los oferentes o buscadores de empleo. Se saluda de una forma cordial, cercana y clara a los oferentes o buscadores de empleo y se explica de manera detallada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quién es y qué hace la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo • Quién es y qué hace la Agencia de Gestión y Colocación Volver a la Gente y los servicios que presta. • Cómo se va a llevar a cabo el registro de la hoja de vida en la plataforma SISE https://personas.serviciodeempleo.gov.co/ <p>CONDICIONES DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener 15 años en adelante (los menores de edad deben presentar permiso o autorización del inspector del trabajo – Dirección Territorial del Ministerio del Trabajo) • Tener documento de identificación original y legal <p>SOLICITUD DOCUMENTOS IDENTIDAD: Volver a la Gente le solicitará a todos los oferentes o buscadores de empleo su documento de identidad original o</p>	<p>Asistente operativo</p>



el arte del encuentro...

	<p>contraseña. Es indispensable para el registro y modificación de datos validar el documento con el usuario; no se brinda información sobre el registro a terceras personas.</p> <p>Si no tiene el documento de identidad se explicará el Paso a Paso del servicio para que pueda realizar auto registro.</p>	
<p>2. Validación de Registro en SISE (5 – 10 minutos)</p>	<p>Validación en www.serviciodeempleo.gov.co para determinar si se encuentra registrado o no en la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.</p>	<p>Asistente de base de datos/asistente operativo</p>
<p>3. Registro y diligenciamiento de la hoja de vida del oferente o Buscador de Empleo (10 – 25 minutos)</p>	<p>Cuando el oferente o buscador de empleo no está registrado se realiza el registro inicial de la hoja de vida del mismo en www.serviciodeempleo.gov.co de acuerdo con el contenido mínimo de la hoja de vida definido en la Resolución 295 de 2017, expedida por el Ministerio de Trabajo : datos personales, formación académica, experiencia laboral (Como mínimo 2 últimos empleos y/o más relevantes, 2 últimos cursos de capacitación y demás datos solicitados en la plataforma) y activación de intereses ocupacionales.</p> <p>Cuando se está creando la cuenta en el sistema se le entregará al oferente el documento de Habeas Data para su lectura, y se socializará lo referente a Términos y Condiciones.</p> <p>En los casos que no se cuente con acceso a internet, los datos deben serán registrados por SISE OFF LINE de igual forma por el Analista de Base de Datos/ asistente operativo, con las mismas especificaciones del ingreso presencial. La información debe ser migrada al sistema SISE en máximo 4 días hábiles.</p> <p>Al oferente o buscador de empleo se le explicará de igual forma el uso de la plataforma, con el fin de que pueda complementar posteriormente la información faltante, actualizarla constantemente y postularse a las vacantes de su interés, y se le entregará el Paso a Paso de registro y postulación a vacantes.</p> <p>Acceso a la plataforma SISE en la siguiente dirección: https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la ventana emergente nominada como "Oferente o Buscador de Empleo" hacer clic en el botón "Regístrese" • Ingresar Correo Electrónico y confirmación de correo electrónico, dar clic en el botón "continuar" • Seleccionar en el menú desplegable el tipo de documento (cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, documento nacional de identificación). Diligenciar número de documento y confirmar número de documento, dar clic en "continuar" • Se deben diligenciar los datos básicos que se relacionan a continuación: Contraseña (Entre 6 y 15 caracteres) Confirmación de contraseña Primer Nombre Segundo Nombre Primer Apellido Segundo Apellido Fecha de Nacimiento Sexo Teléfono: 	<p>Asistente de base de datos/asistente operativo</p>



	<p>País de Residencia Departamento Municipio Prestador de su Preferencia (Punto de atención más accesible para participar de actividades programadas) Punto Atención En caso de olvidar su usuario o contraseña (Pregunta de Seguridad, Respuesta) Aceptar términos y condiciones Aceptar tratamiento de datos personales •Al diligenciar la totalidad de los campos dar clic en “crear cuenta”, después de corroborar que la información se haya registrado de manera correcta, en la ventana emergente, dar clic en grabar. •Aparecerá una nueva ventana emergente con la confirmación del registro, al cerrarla se habilitarán las pestañas correspondientes a los datos personales, la información académica, experiencia laboral, educación informal, idiomas y habilidades, los cuales se deben diligenciar de manera completa, lo cual, le permitirá postularse a las vacantes y realizar un adecuado cruce de información entre la oferta y la demanda, por ello se requiere el registro de la hoja de vida al 100%. En caso de no contar con acceso a internet se diligencia hoja de vida por el aplicativo Off line o formato físico de registro de hoja de vida del usuario, el cual posteriormente será ingresado en la plataforma.</p>	
<p>4. Agendamiento de Entrevista de Orientación Ocupacional (5 – 10 minutos)</p>	<p>Finalizado el registro y diligenciamiento de la Hoja de Vida del oferente o buscador de empleo en SISE, se le realiza agendamiento con un Psicólogo Orientador para entrevista de orientación ocupacional. La entrevista de orientación ocupacional se agendará de acuerdo con la disponibilidad del oferente o buscador de empleo, máximo en 3 días hábiles.</p>	<p>Asistente Operativo</p>

4.1.2. Registro para los Potenciales Empleadores (30 – 60 minutos)

<p>Servicio: Registro de Potenciales Empleadores: Registrar y actualizar la información de los potenciales empleadores, con el fin de mantener la oferta de vacantes y generar inclusión laboral en las empresas. Definición contenida en la Resolución 3999 de 2015, artículo 2, numeral 1.1. “Es la inscripción de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador, que incluye: 1.1.2. Información básica de potenciales empleadores”</p>		
<p>Tipo de servicio: Básico</p>		
Actividades	Descripción del proceso	Responsables (roles)
<p>1. Información de los canales de atención disponibles (10 – 15 minutos)</p>	<p>Se informa al potencial empleador sobre los canales de atención: presencial o virtual, y los requisitos técnicos y de tiempo para poder acceder a cada uno. Se define con el potencial empleador cuál es el canal de atención más favorable para realizar el proceso de registro.</p>	<p>Gestor Empresarial</p>



<p>2. Definición de la atención por medio de los canales disponibles (10 – 15 minutos)</p>	<p>Si el canal de atención escogido por el potencial empleador es el presencial, el Gestor Empresarial se desplaza a la sede del potencial empleador y realiza todo el proceso de registro que se explica a continuación (subítem 4).</p> <p>Previamente el/la Gestor/a Empresarial deberá informar al potencial empleador que la atención presencial se llevará a cabo en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. De acuerdo con la disponibilidad del potencial empleador se determina fecha y hora de realización de la visita presencial para el respectivo registro y asesoría.</p> <p>Si el canal de atención escogido por el potencial empleador es telefónico o virtual, el Gestor Empresarial se contacta con el potencial empleador a través o de llamada telefónica o de video llamada, según la escogencia del potencial empleador y se procederá a realizar todo el proceso de registro que se explica a continuación (subítem 4).</p> <p>Para la atención telefónica o virtual, el Gestor Empresarial deberá informar al potencial empleador que se le brindará soporte técnico en el caso que lo requiera en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>	<p>Gestor Empresarial</p>
<p>3. Registro del potencial empleador (10 – 30 minutos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se valida en www.serviciodeempleo.gov.co si el potencial empleador se encuentra registrado con la Agencia de Gestión y Colocación Volver a la Gente. - Si no está registrado, se procede a solicitarle al potencial empleador (Persona natural o jurídica) el número de NIT, la Razón Social, Dirección y datos de contacto, Certificado de Cámara de Comercio o RUT, N° empleados, actividad económica y nivel de rotación del personal. - Acto seguido, se procede a realizar el registro del potencial empleador a través de www.serviciodeempleo.gov.co. - Se le informa al potencial empleador el usuario y la contraseña de acceso a la plataforma del Servicio Público de Empleo, y se realiza la explicación sobre el manejo de la plataforma, de la siguiente manera: - Se ingresa a través de la siguiente ruta: https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/Home/Empresa.aspx - Se ubica en la parte lateral derecha el botón continuar debajo de "Deseo crear una cuenta" - Se deben seleccionar el tipo y digitar número de documento correspondiente (Cedula de ciudadanía, Cedula de Extranjería, NIT). - Se ingresan los datos básicos del empleador: Tipo 	<p>Gestor empresarial</p>



	<p>de documento de identificación, Número de documento de identificación, Razón Social, Naturaleza de la Empresa, Tipo de Empresa, Actividad Económica, Sector, Tamaño de Empresa según el número de empleados. Datos de la Sede: Nombre de la sede, Dirección, Teléfono, País, Departamento, Ciudad, Prestador Principal y Punto de atención. En la sección de "Dirección", se tienen habilitados varios campos en los cuales se selecciona o se diligencia la información de la misma. Estos datos se verán en el campo "Dirección Sede".</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos del administrador de la cuenta: Para finalizar el registro se deben ingresar los datos de contacto de Usuario Administrador de Sede, estos datos son: Nombre completo; Tipo y número de documento; Cargo; Teléfono de contacto; Correo electrónico; contraseña; Pregunta/Respuesta de seguridad que servirá para la recuperación/cambio de contraseña. Aceptar de términos y condiciones. Aceptar tratamiento de datos - Al diligenciar la totalidad de los campos requeridos, después de corroborar que la información se haya registrado de manera correcta, en la ventana emergente, se da clic en grabar. Con esta acción se confirma que los datos están correctos y se termina el registro del potencial empleador. <p>AUTO REGISTRO DEL POTENCIAL EMPLEADOR EN SISE</p> <p>Cuando el potencial empleador realiza el auto registro en SISE, el gestor empresarial se contactará con el mismo a más tardar en 1 día hábil. El gestor empresarial se contactará telefónicamente con el fin de validar si pertenece a la región donde se auto registró (Si no pertenece a la región se debe notificar al gestor empresarial encargado por correo electrónico y/o llamada a dicha región para que contacte la empresa y la registre). Si la empresa pertenece a la región se le solicitarán los soportes legales para registrarla y poder dar inicio al registro de vacantes (ver ítem 4.1.3.)</p>	
<p>4. Verificación de criterios de registro e información al potencial empleador</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que los potenciales empleadores que se registran en el Servicio Público de Empleo estén legalmente constituidos y que no ejerzan o realicen actividades que vayan en contra de la dignidad humana, o las condiciones de empleo digno. - Si se efectuó un auto-registro del potencial empleador, adicionalmente se verificará que la información proporcionada sea correcta. - Se le informará al potencial empleador los datos relacionados con el usuario y contraseña de acceso a la plataforma SISE y las indicaciones pertinentes para el uso y adecuado manejo por parte del potencial empleador de la plataforma, 	<p>Gestor/a empresarial</p>



	<p>con la información correspondiente a cómo puede acceder posteriormente al servicio de soporte técnico por parte de la Agencia.</p> <p>Después de la pertinente verificación, esta información se le suministrará al potencial empleador en un plazo máximo de 3 días hábiles.</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.1.3. Registro de Vacantes (30 – 60 minutos)

<p>Servicio: Registro de Vacantes:</p> <p>Por medio del cual se informa al potencial empleador, el proceso para el registro y publicación de las vacantes a través de www.serviciodeempleo.gov.co , los tiempos de respuesta y los parámetros para tener en cuenta dispuestos en las Resoluciones 2605 de 2014 y 129 de 2015, expedidas por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo</p>		
<p>Tipo de Servicio: Básico</p>		
<p>1. Información de los canales de atención disponibles (5 – 10 minutos)</p>	<p>Se informa al potencial empleador sobre los canales de atención: Presencial, telefónico o digital, y los requisitos técnicos y de tiempo para poder acceder a cada uno.</p> <p>Se define con el potencial empleador cuál es el canal de atención más favorable para realizar el proceso de registro de vacantes.</p>	<p>Gestor/a Empresarial</p>
<p>2. Definición de la atención por medio de los canales disponibles (5 – 10 minutos)</p>	<p>Si el canal de atención escogido por el potencial empleador es el presencial, el Gestor Empresarial se desplaza a la sede del potencial empleador y realiza todo el proceso de registro que se explica a continuación (subítem 3).</p> <p>Previamente el/la Gestor/a Empresarial deberá informar al potencial empleador que la atención presencial se llevará a cabo en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. De acuerdo con la disponibilidad del potencial empleador se determina fecha y hora de realización de la visita presencial para el respectivo proceso de registro de vacantes.</p> <p>Si el canal de atención escogido por el potencial empleador es telefónico o virtual, el Gestor Empresarial se contacta con el potencial empleador a través o de llamada telefónica o de video llamada, según la escogencia del potencial empleador y se procederá a realizar todo el proceso de registro de vacantes que se explica a continuación (subítem 3).</p>	<p>Gestor/a Empresarial</p>
<p>3. Recopilación de la información de la vacante (5 - 10 minutos)</p>	<p>Los empleadores deben reportar a través de la Agencia, la información específica de su(s) vacante(s) al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la existencia de la misma, aportando la información establecida en</p>	<p>Gestor/a Empresarial</p>



el arte del encuentro...

	<p>el artículo 3° de la Resolución No 2605 de 2014, la cual se define a continuación: Título de la vacante, descripción de la vacante, tiempo de experiencia relacionada, cantidad de vacantes, cargo, tipo de documento del empleador, # de identificación del empleador, razón social, fecha de publicación, fecha de vencimiento, nivel de estudios requerido, profesión, salario/ingreso, departamento, municipio, sector económico.</p> <p>CONDICIONES PARA EL REGISTRO DE VACANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresa legalmente constituida. • Presentar una descripción clara y completa de las vacantes. • La Agencia realizará verificación de las vacantes, • La información requerida para registrar las vacantes está alineada y cumple con lo estipulado en la Resolución 2605 de 2014 y la Resolución 129 de 2015. <p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro Único Tributario empresas o Cámara de Comercio en su defecto (revisión física del documento). 	
<p>4. Constancia de Registro de Vacantes (5 – 10 minutos)</p>	<p>La Agencia de Gestión y Colocación Volver a la Gente expedirá constancia del registro de la vacante en el Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE).</p>	<p>Gestor/a Empresarial</p>
<p>5. Criterios de validación para la publicación de las vacantes (5 – 10 minutos)</p>	<p>Antes de ser publicadas, las vacantes deben ser validadas con el objetivo de verificar que cumplan con al menos los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que las vacantes les garanticen condiciones dignas a los oferentes o buscadores de empleo. - Que haya coherencia entre el salario ofrecido, el tipo de contrato, el nivel educativo, la experiencia laboral solicitada y las labores que requiere el cargo. - Que el salario ofrecido no esté por debajo de un SMMLV. - Que no tenga sesgos discriminatorios por razón de la edad, género, étnica, discapacidad, entre otros. - Que las condiciones de empleo no sean falsas o engañosas - Que cumplan con los estándares jurídicos mínimos. <p>En caso de que la vacante no sea aceptada para ser publicada se deberá comunicar al potencial empleador por medio de correo electrónico</p>	<p>Gestor/a Empresarial</p>



	como mínimo en 3 días hábiles.	
6. Aprobación de la vacante	- Una vez se valide la información enunciada en el paso anterior se notificará al potencial empleador la aprobación del registro de la vacante, en los 3 días hábiles siguientes a recibir la información de la vacante por parte del empleador.	Gestor/a empresarial
7. Publicación de Vacantes en SISE (5 – 10 minutos)	La Agencia de Gestión y Colocación Volver a la Gente se encargará de difundir entre los oferentes o buscadores de empleo la información de la(s) vacante(s) registrada(s) por el potencial empleador. Lo anterior se llevará a cabo por medio de la publicación de la(s) vacante(s) registradas en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo en www.serviciodeempleo.gov.co	Gestor/a Empresarial
8. Confidencialidad	Cuando el potencial 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 empleador nunca será publicada en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE.	Gestor/a Empresarial

4.2. ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO Y POTENCIAL EMPLEADORES

4.2.1. Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores de Empleo (50 – 95 minutos)

Servicio: Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores de Empleo.		
Comprende el análisis del perfil del oferente o buscador de empleo, 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; entrevistas de orientación personalizada o grupal; talleres de competencias básicas (claves y transversales).		
Tipo de Servicio: Básico		
Actividades	Descripción del Proceso	Responsables (Roles)
1. Recepción del oferente o buscador de empleo por medio de atención presencial (5 – 10 minutos)	Si el oferente o buscador de empleo ha sido agendado para recibir orientación ocupacional presencial debe acercarse a la sede de la Agencia Volver a la Gente donde le fue agendada la entrevista 15 minutos antes de la hora acordada y anunciarse en el área de registro. Después de realizar las validaciones respectivas, el asistente operativo remitirá al oferente o buscador de empleo, de manera presencial, a la entrevista de orientación laboral.	Asistente operativo
2. Recepción del	Si el oferente o buscador de empleo está	Profesional de



<p>oferente o buscador de empleo por medio de canal de atención virtual (5 – 10 minutos)</p>	<p>agendado para recibir la orientación laboral a través del canal digital, será contactado por el profesional de orientación ocupacional con el objetivo de indicarle el procedimiento que se debe llevar a cabo para realizar la conexión a través de video llamada con el profesional, se le acompañará en el alistamiento de las herramientas tecnológicas para tener una orientación ocupacional exitosa, informándole que será el orientador ocupacional quien le brindará soporte técnico en dado caso que así lo requiera y que el horario de este soporte es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. A la hora en que esté agendada la entrevista de orientación laboral, el psicólogo orientador realizará contacto a través de video llamada con el oferente o buscador de empleo y realizará todo el proceso explicado a continuación.</p>	<p>Orientación Ocupacional</p>
<p>3. Realización de entrevista de orientación laboral personalizada (30 – 60 minutos)</p>	<p>A continuación, se presenta el paso a paso de la entrevista de orientación laboral que el profesional de orientación ocupacional realiza de manera personalizada con el oferente o buscador de empleo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y Bienvenida al oferente o buscador de empleo - Validación en SISE de la hoja de vida del oferente o buscador de empleo - Identificación de experiencia y nivel académico, además de sus intereses laborales. - Información sobre el estado actual del mercado laboral, y sobre programas de empleabilidad. - Perfilamiento y ajuste de la hoja de vida en SISE (el profesional de orientación ocupacional crea o ajusta el perfil ocupacional del oferente o buscador de empleo). - Identificación y socialización de las debilidades y fortalezas laborales del oferente o buscador de empleo y asesoría sobre el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo - Identificación de las brechas laborales más convenientes a cerrar en el oferente o buscador de empleo. - Explicación del ingreso a SISE, cómo actualizar datos y cómo buscar y postularse a vacantes. 	<p>Profesional de Orientación Ocupacional</p>
<p>4. Remisión a oferta de formación en competencias básicas (claves</p>	<p>El/la profesional de orientación ocupacional entrega al oferente o buscador de empleo la información básica sobre la oferta de formación en competencias básicas con los aliados de formación de la Agencia (SENA, Alcaldías, Unidad de Víctimas - UARIV) e invita al oferente o</p>	<p>Profesional de Orientación Ocupacional / Asistente Operativo</p>



<p>y transversales), según los requerimientos del oferente (10 – 15 minutos)</p>	<p>buscador de empleo a asistir de manera presencial a las sedes más cercanas de dichas entidades para postularse a los talleres o cursos de su interés, de acuerdo con las recomendaciones sugeridas por el profesional. Si la orientación ocupacional se realiza a través del canal digital la atención termina en este momento.</p> <p>Si la orientación ocupacional se realiza de manera presencial se retorna al oferente o buscador de empleo al área de registro para brindar más información sobre la oferta de formación en competencias básicas (claves y transversales) brindadas por los aliados de formación de la Agencia, los horarios y sedes donde puede acceder a este servicio de formación en competencias básicas, claves y transversales.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.2.2. Orientación Ocupacional a Potencial Empleador (45 – 90 minutos)

<p>Servicio: Orientación Ocupacional al Potencial empleador: En concordancia con la definición contenida en la Resolución 3999 de 2015, artículo 2, numeral 1.2, "La orientación también incluye la asesoría brindada a los potenciales empleadores para la definición y registro de vacantes."</p>		
<p>Tipo de Servicio: Básico</p>		
<p>Actividades</p>	<p>Descripción del Proceso</p>	<p>Responsables (Roles)</p>
<p>1. Información de los canales de atención disponibles (5 – 10 minutos)</p>	<p>Se informa al potencial empleador sobre los canales de atención: Presencial, telefónico o digital, y los requisitos técnicos y de tiempo para poder acceder a cada uno. Se define con el potencial empleador cuál es el canal de atención más favorable para realizar el proceso de orientación y asesoría.</p>	<p>Gestor/a Empresarial</p>
<p>2. Definición de la atención por medio de los canales disponibles (5 - 10 minutos)</p>	<p>Si el canal de atención escogido por el potencial empleador es el presencial, el Gestor Empresarial se desplaza a las instalaciones de la empresa, para brindar asesoría y orientación al potencial empleador.</p> <p>Previamente el/la Gestor/a Empresarial deberá informar al potencial empleador que la atención presencial se llevará a cabo en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. De acuerdo con la disponibilidad del potencial empleador se determina fecha y hora de realización de la visita presencial para el respectivo proceso de registro de vacantes.</p> <p>Si el canal de atención escogido por el potencial empleador es telefónico o virtual, el Gestor Empresarial se contacta con el potencial empleador a través o de llamada telefónica o de video llamada, según la escogencia del potencial empleador y se procederá a brindar asesoría y</p>	<p>Gestor/a Empresarial</p>



	<p>orientación, se explica a continuación (subítem 3).</p> <p>Se le indica al potencial empleador que el soporte técnico sobre el canal digital lo brindará el Gestor Empresarial en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.</p>	
<p>3. Realización de orientación ocupacional personalizada (30 – 60 minutos)</p>	<p>Se realiza la orientación ocupacional de manera personalizada con el potencial empleador para la definición de las vacantes que requiere publicar, con el objetivo de ajustarlas a los criterios que tiene en cuenta la Agencia al momento de publicar vacantes (Ítem 7, Registro de Vacantes 4.2.1.), de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se identifica las necesidades del potencial empleador en cuanto a vacantes y recolecta la información necesaria para la validación y publicación de las mismas. - Se presta asesoría al potencial empleador para la definición de vacantes y el levantamiento del perfil de acuerdo con competencias, estudios, conocimientos, aptitudes, actitudes y experiencia requeridos para el cargo. - Se apoya en la identificación de la población de mayor adaptabilidad a la vacante (acompañamiento al proceso de búsqueda de los oferentes o buscadores de empleo que más se adapten a las necesidades, características, requerimientos y cultura organizacional del potencial empleador y a las condiciones establecidas en la vacante). 	<p>Gestor/a Empresarial</p>

4.3. PRESELECCIÓN (30 – 60 minutos):

<p>Servicio: Preselección: en concordancia con la definición contenida en la Resolución 3999 de 2015, artículo 2, numeral 1.3 "Es el proceso que permite identificar entre los oferentes o buscadores de empleo inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante"</p>		
<p>Tipo de Servicio: Básico</p>		
Actividades	Descripción del Proceso	Responsables (Roles)
<p>1. Preselección de los oferentes o buscadores de empleo idóneos (15 – 30 minutos)</p>	<p>Se identifica, entre los oferentes o buscadores de empleo inscritos en SISE, aquellos que tengan el perfil requerido para la vacante, según el siguiente paso a paso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización de los cruces en SISE para identificar los oferentes o buscadores de empleo que más se ajustan al perfil requerido por la vacante. - La profesional de intermediación laboral lleva a cabo una revisión detallada de la información consignada en la hoja de vida de los oferentes o buscadores de empleo que se encuentra inscritos en www.serviciodeempleo.gov.co y que se 	<p>Asistente de Intermediación Laboral</p>



	<p>identificaron en el cruce realizado como aquellos que cumplen con el perfil requerido por la vacante</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realizan validaciones del perfil y de los diferentes aspectos que exija la vacante (nivel académico, experiencia laboral, conocimientos o cursos específicos, entre otros). - Se seleccionan los perfiles más idóneos para la vacante. 	
<p>2. Contacto vía telefónica con los oferentes o buscadores de empleo preseleccionados para ofrecer la vacante (15 – 30 minutos)</p>	<p>Los oferentes o buscadores de empleo preseleccionados son contactados vía telefónica para validar el interés y disponibilidad hacia la vacante, a través de llamadas a los teléfonos registrados en www.serviciodeempleo.gov.co. Por medio de la llamada la asistente de intermediación laboral les indica a los oferentes o buscadores de empleo las condiciones de la vacante. Si los oferentes o buscadores de empleo preseleccionados están interesados, se les cita presencialmente para iniciar el proceso de selección con el potencial empleador (ver ítem de Remisión).</p>	<p>Asistente de intermediación laboral</p>

4.4. REMISION (45 – 85 minutos):

<p>Servicio: Remisión: en concordancia con la definición contenida en la Resolución 3999 de 2015, artículo 2, numeral 1.4 “Es el proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del empleador, los perfiles de los candidatos preseleccionados.”</p>		
<p>Tipo de Servicio: Básico</p>		
Actividades	Descripción del Proceso	Responsables (Roles)
<p>1. Contacto con el potencial empleador para informar que se cuenta con oferentes o buscadores de empleo preseleccionados para la vacante (10 – 15 minutos)</p>	<p>Se contacta al potencial empleador vía telefónica o WhatsApp para informar que se cuenta con candidatos preseleccionados para la vacante requerida. El potencial empleador acuerda con el asistente de intermediación laboral de la Agencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la remisión se realiza por medio del envío de hojas de vida de los oferentes o buscadores de empleo preseleccionados. En este caso se define fecha de envío de las mismas, contacto de envío y dirección electrónica. - Si la remisión se lleva a cabo de manera directa con los oferentes o buscadores de empleo preseleccionados en la sede de la empresa. En este caso se define fecha y hora de remisión de candidatos a entrevista laboral, nombre y cargo del contacto en la empresa que recibe a los oferentes o buscadores de empleo, dirección del lugar del proceso de selección. 	<p>Asistente de Intermediación Laboral</p>
<p>2. Remisión de</p>	<p>De acuerdo con lo establecido previamente con la</p>	<p>Asistente de</p>



<p>hojas de vida de los oferentes o buscadores de empleo preseleccionados a la empresa que solicita cubrir la vacante (10 – 15 minutos)</p>	<p>persona de contacto de la empresa que requiere el cubrimiento de la vacante, la asistente de intermediación laboral se encarga de remitir, vía correo electrónico, las hojas de vida a la persona de contacto de la empresa que requiere el cubrimiento de la vacante, en la fecha y a la dirección electrónica acordada. En este caso, el potencial empleador se encarga de citar a proceso de selección a los oferentes o buscadores de empleo remitidos por medio de hoja de vida.</p>	<p>Intermediación Laboral</p>
<p>3. Contacto vía telefónica con los oferentes o buscadores de empleo preseleccionados para asistir directamente a entrevista laboral en la empresa (10 – 30 minutos)</p>	<p>En caso de remisión directa de oferentes o buscadores de empleo preseleccionados a la sede de la empresa que requiere el cubrimiento de la vacante, la asistente de intermediación laboral se encarga de comunicarse vía telefónica con los mismos para informarles acerca de la fecha, hora, nombre del contacto en la empresa y dirección a donde deben asistir para participar del proceso de selección.</p>	<p>Asistente de intermediación laboral</p>
<p>4. Solicitud de retroalimentación por parte de la empresa (10 – 15 minutos)</p>	<p>Pasados máximo 8 días de remisión del correo con la información de las hojas de vida, o del envío directo de los oferentes o buscadores de empleo preseleccionados a la empresa, la asistente de intermediación laboral se comunica vía telefónica o por correo electrónico para consultar el resultado del proceso de selección y solicitar la retroalimentación en SISE. En casos excepcionales el intermediador ingresa a SISE la información reportada por la empresa de cada oferente o buscador de empleo preseleccionado.</p> <p>En caso de lograrse colocaciones efectivas, la Agencia solicita al potencial empleador un listado con los colocados producto de la gestión realizada y se valida contra el listado de los oferentes o buscadores de empleo que fueron remitidos por la Agencia a la empresa.</p>	<p>Asistente de intermediación laboral</p>
<p>5. Cargue en SISE de los oferentes o buscadores de empleo colocados (5 – 10 minutos)</p>	<p>Se cargan en https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx los colocados que fueron remitidos por la Agencia al potencial empleador.</p>	<p>Asistente de intermediación laboral</p>



ARTÍCULO 5. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS

La Agencia de Gestión y Colocación Volver a la Gente, prestará en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación que ofrecerá a oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015 - Artículo 2.2.6.1.2.17., modificado por el Decreto 1823 de Diciembre 31 de 2020 "Por el cual se modifica parcialmente el Título 6 Sección 2 del Decreto 1072 de 2015", en concordancia con el Artículo 2º, Numerales 2º y 4º, de la Resolución 3999 de 2015 expedida por el Ministerio del Trabajo. Los servicios básicos que se prestarán son:

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

ARTÍCULO 6. PUNTOS DE ATENCIÓN

Los servicios de gestión y colocación de empleo se prestarán en los lugares y en los horarios que a continuación se relacionan:

TIPO DE ATENCION	DESCRIPCION
PUNTO DE SERVICIO	VOLVER A LA GENTE BOGOTA
CIUDAD	Bogotá
DIRECCION	Carrera 21 No 37 85 Of 302 Barrio La Soledad
TELEFONO DE CONTACTO	314 5073444
CORREO ELECTRONICO	mdelcastillo@volveralagente.org
HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO	LUNES A VIERNES 9:00AM A 5:00PM Jornada continua
POBLACION A ATENDER	Oferentes o Buscadores de Empleo y potenciales empleadores en la ciudad de Bogotá.
SERVICIOS BASICOS DE GESTION Y COLOCACION DE EMPLEO	
SERVICIO 1: REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO, POTENCIALES EMPLEADORES Y VACANTES	TARIFA: SIN COSTO
SERVICIO 2: ORIENTACION OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO Y POTENCIALES EMPLEADORES	TARIFA: SIN COSTO
SERVICIO 3: PRESELECCION	TARIFA: SIN COSTO
SERVICIO 4: REMISIÓN	TARIFA: SIN COSTO



SISTEMA DE INFORMACION Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMAS PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	
Se utiliza www.serviciodeempleo.gov.co , plataforma brindada por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo	

TIPO DE ATENCION	DESCRIPCION
PUNTO DE SERVICIO	VOLVER A LA GENTE MEDELLIN
CIUDAD	Medellín
DIRECCION	Calle 30B # 65F – 112 Barrio Belén Fátima
TELEFONO DE CONTACTO	3017895632
CORREO ELECTRONICO	pcardenas@volveralagente.org
HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO	LUNES A VIERNES 9:00AM A 5:00PM Jornada continua
POBLACION A ATENDER	Oferentes, Buscadores de Empleo y potenciales empleadores en la ciudad de Medellín.
SERVICIOS BASICOS DE GESTION Y COLOCACION DE EMPLEO	
SERVICIO 1: REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO, POTENCIALES EMPLEADORES Y VACANTES	TARIFA: SIN COSTO
SERVICIO 2: ORIENTACION OCUPACIONAL OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO Y POTENCIALES EMPLEADORES	TARIFA: SIN COSTO
SERVICIO 3: PRESELECCIÓN	TARIFA: SIN COSTO
SERVICIO 4: REMISIÓN	TARIFA: SIN COSTO
SISTEMA DE INFORMACION Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMAS PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	
Se utiliza www.serviciodeempleo.gov.co , plataforma brindada por la Unidad Administrativa Especial del Servicio de Empleo	

ARTICULO 7. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La Agencia de Gestión y Colocación está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores, 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. La información aquí referida estará a disposición de los prestadores de la Unidad Administrativa Especial 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 1581 de 2012, mediante su incorporación el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

ARTICULO 8. DERECHOS DE LOS OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO Y POTENCIALES EMPLEADORES

5.1 Derecho de los Oferentes o Buscadores de Empleo:

Los oferentes o buscadores de empleo tendrán derecho a:

- a. Conocer el reglamento de la prestación del servicio de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- b. Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- c. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de gestión y colocación.
- d. Rectificar en la información registrada en la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo en cualquier momento.
- e. Recibir de 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 de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

5.2 Obligaciones de los Oferentes o Buscadores de Empleo:

Los oferentes o buscadores de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Conocer el reglamento de la prestación del servicio de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- b. Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- c. Informar a la agencia de gestión y colocación cuando se empleen.

5.3 Derechos de los Potenciales Empleadores:

Los potenciales empleadores tendrán los siguientes derechos:

- a. Conocer el reglamento de la prestación del servicio de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- b. Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- c. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la agencia de gestión y colocación
- d. Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- e. Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- f. Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación del servicio.
- g. Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince 15 días hábiles siguientes a su presentación.



5.4 Obligaciones de los Potenciales Empleadores:

Los potenciales empleadores tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- b. Informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- c. Hacer las devoluciones del resultado final del proceso de selección de los candidatos enviados por la agencia.
- d. Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes;
- e. 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 los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes.

ARTICULO 9. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.20 del Decreto 1072 de 2015 (con la modificación del Decreto 1823 de 2020), la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tendrá las siguientes obligaciones:

1. Observar y cumplir los principios de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
2. Mantener las condiciones jurídicas, operativas y técnicas definidas en el Reglamento para la prestación de servicios, proyecto de viabilidad y los requisitos establecidos en las diferentes disposiciones normativas que posibilitaron la obtención de la autorización.
3. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
4. Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.
5. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
6. El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
7. Verificar que los potenciales 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.
8. Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
9. Velar por el correcto diligenciamiento de la información contenida en la descripción de la vacante y en el perfil ocupacional de los oferentes o buscadores de empleo, 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.



10. 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.

11. 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.

12. 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 Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo mediante resolución.

13. Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

ARTÍCULO 10. ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.26 del Decreto 1072 de 2015 (con la modificación del Decreto 1823 de 2020), la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tiene prohibido:

1. Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015 (con la modificación del Decreto 1823 de 2020) o a lo establecido en el presente Reglamento de Prestación de Servicios y el Proyecto de Viabilidad de la Agencia.

2. Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.

3. Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.

4. Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.

5. Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.

6. Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.

7. Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la actividad económica del potencial empleador.



8. 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.
9. Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.
10. Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización.

ARTICULO 11. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS- PQRS

Los Oferentes o Buscadores de Empleo y Potenciales Empleadores tienen derecho a presentar ante la Agencia de Gestión y Colocación Volver a la Gente peticiones, quejas, reclamos y sugerencias tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

11.1 Objetivo

Gestionar la atención adecuada y oportuna a los Requerimientos, Derechos de Petición, Reclamos, Sugerencias, Asesorías y felicitaciones que presenten los usuarios, lo que permitirá identificar oportunidades de mejora y reconocimiento en los procesos internos contribuyendo continuamente con la satisfacción del usuario.

11.2. Alcance y Generalidades

Aplica para el servicio de la Agencia de Gestión y Colocación, que impactan al usuario en los momentos que lo necesitan. Este Procedimiento aplica desde la recepción de las PQRS, el trámite y solución de cada una, hasta la presentación del informe de resultados a la Dirección de la Agencia.

11.3. Definiciones

- Derecho de Petición: Petición formal de un usuario sobre la percepción que tiene de los servicios prestados o de los productos entregados por la organización. Textualmente el artículo 23 de la constitución nacional contempla. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- Reclamo: Manifestación de inconformidad del usuario a causa del incumplimiento de una de las condiciones pactadas contractualmente u ocasionada por un momento de verdad no satisfactorio.
- Sugerencia: Planteamiento de un cliente que contiene ideas y recomendaciones acerca de los servicios que debe prestar la Organización.

- Felicitación: Reconocimiento de un cliente a la Organización o a un empleado, producto de la satisfacción derivada de la utilización de un servicio.
- Asesoría: Brindar claridad respecto a una Inquietud o manifestación de un cliente.
- Facilitador de Servicio: Es aquella persona con el rol de gestionar las manifestaciones del cliente en todas sus etapas, siempre con el enfoque organizacional al cliente.
- Respuesta: Es la obligación que tienen las áreas de la Agencia de Gestión y Colocación Volver a la Gente para contestar cada una de las PQRS generadas por nuestros usuarios en un tiempo determinado.
- Prioridad: Es la capacidad que tiene el área encargada de PQRS para determinar que incidente debe obtener una respuesta rápida teniendo en cuenta el nivel de impacto.
- Desistimiento expreso: Todos los usuarios pueden desistir de las PQRS en el momento que lo deseen sin temor a verse afectados por esta decisión.
- Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Partes interesadas: Agencia, Oferentes o Buscadores de Empleo y Potenciales Empleadores que reciben un producto y/o servicio.
- Corrección: Acción inmediata para dar solución a un problema detectado.

11.4. Recepción y Atención de Quejas y Reclamos

Los usuarios de los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación Volver a la Gente, es decir, los oferentes o buscadores de empleo, los potenciales empleadores y cualquier otro tipo de usuario pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias observando el siguiente procedimiento:

- La presentación de peticiones, quejas y/o reclamos por parte de los usuarios de la Agencia de gestión y Colocación de Empleo Volver a la Gente, podrán presentarse por escrito y oralmente directamente ante las sedes de la Agencia., telefónicamente o a través de un mensaje dirigido al correo electrónico de la agencia: agenciaempleo@volveralagente.org o info@volveralagente.org. También podrán ser radicadas en forma física en los puntos de atención de la Agencia. O podrán ser enviadas por correo postal a la oficina principal de la Agencia en el punto de atención de Bogotá D.C. en la dirección Carrera 21 No 37 85 Of 302 Barrio La Soledad.



- Una vez se reciban las peticiones, quejas y/o reclamos, la Agencia de Gestión y Colocación Volver a la Gente realizará un análisis de las mismas, en las que se busque la causa de la inconformidad del usuario, con el fin de encontrar una posible solución y evitar que se repita el mismo incidente en un futuro. Las peticiones, quejas o reclamos, surtirán el siguiente procedimiento:
- La petición, queja o reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la Agencia, con la identificación del solicitante, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, la Agencia. requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Una vez recibido la petición, queja o reclamo, completa, el término máximo para atenderla será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la información completa. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial de quince (15) días hábiles.
- En caso de que la Agencia incumpla con estos plazos o que el usuario no tenga una respuesta que considere satisfactoria, podrá radicar la novedad en los puntos de atención de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo ubicadas en la Carrera 69 No. 25B- 44, piso 3, de la ciudad de Bogotá, D.C., República de Colombia.
- Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias deben contener los datos mínimos de contacto. En caso de ser anónima una dirección física o de correo electrónico a la cual se le pueda responder, acompañada de la descripción general de la queja.
- La Agencia realizará todos los trámites de seguimiento interno para establecer las razones por las cuales se originó la queja o reclamo y las reportará internamente para efectuar los correspondientes procesos de mejoramiento.
- Las personas responsables de responder los PQRSD serán las coordinaciones en cada uno de los puntos de atención de acuerdo con el lugar donde fueron radicadas y serán respondidas de acuerdo al medio en el cual hayan sido recibidas (correo electrónico y/o correo postal).

11.5. Canales de Atención

Línea Atenta Bogotá: 3107997966; Medellín: 3206097032

Puntos de Atención de la Agencia de Gestión y Colocación Volver a la Gente. En **Bogotá**: Carrera



21 No 37-85 Barrio La Soledad. En **Medellín:** Calle 30B # 65F – 112 Barrio Belén Fátima.
Correo Electrónico: info@volveralagente.org; agenciaempleo@volveralagente.org

ARTÍCULO 12.- CONDICIONES DEL SOPORTE TÉCNICO Y HORARIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. La Agencia proporciona atención a través del correo electrónico agenciaempleo@volveralagente.org para soporte técnico garantizando la idoneidad del servicio. De igual manera, la página tendrá los respaldos de seguridad requeridos para proteger y hacer un uso correcto de la información captada. LUNES A VIERNES 9:00AM A 5:00PM Jornada continua.

ARTÍCULO TRANSITORIO 13. DEL ESTADO DE EMERGENCIA ECONÓMICA, SOCIAL Y ECOLÓGICA. Mientras se encuentre vigente el Decreto 637 del 6 de mayo de 2020 por el que se establece un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, por motivo de la pandemia COVID-19, los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación Volver a la Gente se prestarán con preferencia a través del canal virtual y/o telefónico, y las condiciones de prestación del servicio se alinearán con las medidas de las autoridades Nacional, Distrital y municipales. Igualmente, se acogerán los protocolos de bioseguridad establecidos por la Corporación Volver a la Gente.

El presente reglamento se actualiza a 3 de septiembre de 2021.


Mariela Del Castillo Matamoros
Representante Legal
Corporación Volver a la Gente