



Función Pública

Concepto 141081 de 2019 Departamento Administrativo de la Función Pública

20196000141081

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20196000141081

Fecha: 06/05/2019 05:12:39 p.m.

Bogotá D.C.

REFERENCIA: JORNADA LABORAL. Horario de atención al público en las entidades del orden Municipal. RADICADO: 20199000110442 del 26 de marzo de 2018

En atención al oficio de la referencia, mediante el cual indaga si es acorde con la normativa que una entidad establezca internamente horarios y términos perentorios para los trámites internos para sus funcionarios y contratistas, me permito manifestarle lo siguiente:

La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” define los parámetros bajo los cuales las entidades del Estado deberán atender al público en general, entre otras cosas, lo concerniente al horario de atención:

“ARTÍCULO 7. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
-
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
-
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Es así, como la Ley señala los parámetros bajo los cuales, las entidades” (Subrayado fuera del texto).

De la norma citada, se puede concluir que las entidades del Estado tienen la facultad de establecer los horarios de atención al público, bajo los parámetros del numeral 2º y 3º; es decir, que dicho horario no podrá ser inferior a cuarenta (40) horas semanales y que deberá atenderse a todas las personas que ingresen a las oficinas de la entidad dentro del horario normal de atención.; lo anterior con el fin de brindar una adecuada prestación del servicio público.

Para mayor información respecto de las normas de administración de los empleados del sector público; así como las inhabilidades e incompatibilidades aplicables a los mismos, me permito indicar que en el link <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/gestor-normativo> podrá encontrar conceptos relacionados con el tema, que han sido emitidos por esta Dirección Jurídica.

El anterior concepto se emite en los términos establecidos en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,

ARMANDO LÓPEZ CORTES

Director Jurídico

Proyectó: Ruth González Sanguino

Revisó: José Fernando Ceballos Arroyave

Aprobó: Armando López Cortes

11602.8.4

Fecha y hora de creación: 2024-12-04 14:20:28