



El empleo  
es de todos

Mintrabajo



Servicio  
de Empleo



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR

### REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DE COMFACESAR

Febrero  
2020



El empleo  
es de todos

Mintrabajo



Servicio  
de Empleo



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## TABLA DE CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA.....	2
1.1	ENTIDAD.....	2
1.2	TIPO PRESTADOR .....	2
1.3	DOMICILIO .....	2
2.	SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.....	2
2.1	REGISTRO DE OFERENTES: .....	3
2.2	REGISTRO DE DEMANDANTES:.....	3
2.3	REGISTRO DE VACANTES:.....	3
2.4	ORIENTACIÓN OCUPACIONAL:.....	4
2.5	ORIENTACIÓN A DEMANDANTES: .....	4
2.6	PRESELECCIÓN .....	5
2.7	REMISIÓN.....	5
3.	OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO .....	6
3.1	SERVICIOS ASOCIADOS:.....	6
4.	PUNTOS DE ATENCIÓN AUTORIZADO .....	6
4.1	PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	6
4.2	PUNTO VIRTUAL.....	9
5.	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	9
6.	DERECHOS DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES DE EMPLEO.....	10
6.1	DERECHO DE LOS OFERENTES.....	10
6.2	DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO.....	10
7.	OBLIGACIONES DE LA AGENCIA Y DE LOS DEMANDANTE DE EMPLEO.....	11
7.1	OBLIGACIONES DE LA AGENCIA DE EMPLEO .....	11
7.2	OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO .....	12
8.	ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS- PQRSD.....	13
9.	MARCO LEGAL.....	13



**COMFACESAR**

Estamos cumpliendo sueños

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO  
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CESAR  
COMFACESAR**

**OBJETO:** El presente reglamento tiene como objeto determinar las condiciones, características y calidad en la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo; así como establecer los deberes y derechos de los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR.

**1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA**

**1.1 ENTIDAD**

La Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR, es una entidad de derecho privado sin ánimo de lucro, constituida como Corporación, regulada bajo la ley 21 de 1982, con domicilio principal en la ciudad de Valledupar y personería jurídica reconocida mediante resolución No. 121 del día 02/04/1968 proferida por Gobernación del Departamento del Cesar.

**1.2 TIPO PRESTADOR**

Agencia privada no lucrativa de gestión y colocación de empleo, de conformidad a lo señalado en el Artículo 29 y 30 de la Ley 1636 de 2013 y el Artículo 16 del Decreto 2852 de 2013.

**1.3 DOMICILIO**

La sede principal de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar se encuentra ubicada, en la ciudad de Valledupar Carrera 9 # 16<sup>a</sup> – 58.

**2. SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.17 del decreto 1072 de 2015, prestará a los oferentes (buscadores y/o trabajadores) y a los demandantes de empleo (empleadores), los siguientes servicios básicos de gestión y colocación:

a) Registro de oferentes, demandantes y vacantes;



b) Orientación ocupacional a oferentes y demandantes;

c) Preselección, y

d) Remisión.

Los servicios básicos de gestión y colocación serán prestados siempre de forma gratuita para el buscador, de acuerdo con el Artículo 2.2.6.1.2.4 del decreto 1072 de 2015.

**2.1 REGISTRO DE OFERENTES:** Es la inscripción de hojas de vida de manera virtual o presencial en el Sistema Informático definido por COMFACESAR para tal fin.

El Oferente deberá presentar hoja de vida actualizada y documento de identidad original para el ingreso de la información al Sistema en cualquiera de las sedes de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar; también lo podrá realizar de forma virtual en el Sistema Informático utilizando el link de la página web de Comfacesar: [www.comfacesar.com](http://www.comfacesar.com) - link Servicio Público de Empleo. Ingresando la información mínima de la hoja de vida (datos Personales, formación académica, experiencia laboral y aspiración salarial). En cumplimiento de la resolución 0295 de 2017 Ministerio de Trabajo.

**2.2 REGISTRO DE DEMANDANTES:** Es la inscripción de la información básica de los empleadores de forma virtual o presencial en el Sistema Informático definido por COMFACESAR para tal fin.

El Registro de empresas pueden ser de manera presencial en los puntos de atención autorizados o virtual a través de la página web de Comfacesar: [www.comfacesar.com](http://www.comfacesar.com) - link Servicio Público de Empleo, donde encontrará el instructivo para el registro de empleadores. Los empresarios registrados serán contactados por un Gestor Empresarial quien solicitará documentación que acredite la legalidad del demandante (Cámara de Comercio vigente). Posterior a esta validación, se procede a aprobar la empresa en el Sistema de Información.

**2.3 REGISTRO DE VACANTES:** Es la inscripción de las vacantes realizadas por el demandante en forma virtual o presencial.

El demandante ingresará la información completa de sus vacantes utilizando el link: [www.comfacesar.com](http://www.comfacesar.com) - link Servicio Público de Empleo, teniendo en cuenta los parámetros establecidos por Comfacesar. También lo podrá realizar a través de cualquiera de los



gestores empresariales que la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar, quien validará el contenido mínimo en el registro de la vacante en cumplimiento del artículo 3 de la resolución 02605 de 2014 Ministerio de Trabajo.

Para el **Registro y Publicación de Vacantes del Sector Hidrocarburos**, el empleador realizará el registro de vacantes en el sistema informativo definido por Comfacesar, incluyendo el área de influencia del proyecto, el término de publicación y el perfil ocupacional estandarizado (formación académica y tiempo de experiencia) cuando corresponda, según lineamientos previstos en la resolución 000145 de 2017 de la Unidad del Servicio Público de Empleo. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar, verificará la información entregada por el empleador, en caso de estar ajustada al ordenamiento jurídico la publicará dentro del día hábil siguiente.

**2.4 ORIENTACIÓN OCUPACIONAL:** Comprende el análisis del perfil del buscador, información general del mercado laboral, información sobre programas de empleabilidad, y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo a través de: pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación, entrevista de orientación personalizada o grupal y talleres de herramientas para la búsqueda de empleo.

Los talleres realizados por la Agencia de Empleo de Comfacesar tienen las siguientes características:

Duración: 2 horas

Modalidad: Presencial

Metodología: Teórica, incluye dinámicas vivenciales y pautas para entrevista de trabajo.

Contenido: información sobre el Mecanismo de Protección al Cesante (Ley 1636 de 2013), servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, auto postulación a vacantes, sensibilización sobre la empleabilidad y aspecto que la afectan, orientación en el proceso de entrevista y selección con actividades lúdicas de motivación. Información de interés sobre oportunidades laborales y convocatorias en procesos de selección públicos.

Responsable: orientador Laboral

El oferente deberá asistir de manera presencial a la cita de orientación.

**2.5 ORIENTACIÓN A DEMANDANTES:** Es la asesoría brindada a los demandantes (empleadores) para la definición y registro de vacantes.



Los gestores empresariales de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar, brindarán cuando así se requiera asesoría a los empleadores en normatividad laboral, construcción y publicación de vacantes, con el fin de obtener mejores resultados en la construcción de perfiles por competencias ajustados a las características del mercado laboral y a la normatividad vigente.

**2.6 PRESELECCIÓN:** Es el proceso que permite identificar entre oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido por la vacante.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar identifica los candidatos que cumplen los requisitos de la vacante, analiza y evalúa mediante el modelo de selección por competencias el perfil de los oferentes, estableciendo el grado de adecuación del perfil a las necesidades de los demandantes.

Para realizar la **Preselección de Oferentes a Vacantes del Sector Hidrocarburos**, la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar aplicará los siguientes criterios: lugar de residencia, formación académica y experiencia laboral. Para el caso de los perfiles estandarizados Comfacesar partirá del menor requisito de formación, analizará el tipo y tiempo de la experiencia, según anexo técnico de la resolución 2616 de 2016 del Ministerio de Trabajo. Así mismo, serán tenidos en cuenta al momento de realizar la preselección los oferentes autopostulados.

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

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar envía al demandante mínimo 3 hojas de vida de los oferentes preseleccionados que cumplan el perfil de la vacante registrada.

La **Remisión de Oferentes en las Vacantes del Sector Hidrocarburos**, será realizada por Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar de manera eficiente y oportuna dentro del término de la publicación de la vacante, priorizando la remisión de mano de obra local y oferentes con mayor tiempo desempleados, según Resolución 145 de 2017. Cuando Comfacesar no haya encontrado oferentes inscritos que cumplan el perfil requerido, dejará constancia de dicha situación.



### 3. OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

**3.1 SERVICIOS ASOCIADOS:** Son aquellos servicios, diferentes a los básicos, orientados a mejorar las condiciones de empleabilidad de los oferentes, en el desarrollo de actividades de gestión y colocación de empleo.

**3.1.1 Capacitación Laboral:** Acorde a la resolución 5984 de 2014 la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar, dispondrá de acuerdo con los recursos disponibles, los siguientes programas de capacitación para la inserción o reinserción laboral:

- Formación en competencias transversales
- Formación en competencias claves
- Formación en competencias específicas

### 4. PUNTOS DE ATENCIÓN AUTORIZADO

#### 4.1. PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Valledupar
Dirección	Carrera 9 N° 16ª – 58
Teléfonos de contacto	5857777 EXT 105
Horario de atención al público	Lunes a Viernes 7:30 a 11:30 AM -- 2:30 a 5:00 PM
Población a atender: Oferentes, demandantes, cesantes y población de difícil inserción laboral como personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto y víctimas del post conflicto.	
SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio 1: Registro de oferentes, demandantes y vacantes	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional a oferentes y demandantes	Tarifas: Servicio Gratuito



Servicio 3: Preselección	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 4: Remisión	Tarifas: Servicio Gratuito
OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio: Capacitación Laboral	Tarifa: Servicio gratuito
Tipo de servicio: Asociado	
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar para prestar los servicios básicos de gestión y colocación a oferentes (buscadores de empleo) y demandantes (empleadores), se apoya en el Sistema de Información del Servicio de Empleo – SISE	

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Aguachica
Dirección	Calle 5 N° 26-16
Teléfonos de contacto	5650001 Ext. 108
Horario de atención al público	Lunes a Viernes 7:30 a 11:30 AM -- 2:30 a 5:00 PM
Población a atender: Oferentes, demandantes, cesantes y población de difícil inserción laboral como personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto y víctimas del post conflicto.	
SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio 1: Registro de oferentes, demandantes y vacantes	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional a oferentes y demandantes	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 3: Preselección	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 4: Remisión	Tarifas: Servicio Gratuito
OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio: Capacitación Laboral	Tarifa: Servicio gratuito





Tipo de servicio: Asociado	
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar para prestar los servicios básicos de gestión y colocación a oferentes (buscadores de empleo) y demandantes (empleadores), se apoya en el Sistema de Información del Servicio de Empleo – SISE	

PUNTO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
ESTRATEGIA MÓVIL	
Ciudad	Rio de Oro, González, Tamalameque, Curumaní, Pailitas, Pelaya, Gamarra, Chimichagua, La Gloria, San Martín y San Alberto
Dirección	N. A
Teléfonos de contacto	N. A
Horario de atención al público	De 8:00am - 4:00pm.
Población a atender: Oferentes, demandantes, cesantes y población de difícil inserción laboral como personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto y víctimas del post conflicto.	
SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio 1: Registro de oferentes, demandantes y vacantes	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional a oferentes y demandantes	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 3: Preselección	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 4: Remisión	Tarifas: Servicio Gratuito
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar para prestar los servicios básicos de gestión y colocación a oferentes (buscadores de empleo) y demandantes (empleadores), se apoya en el Sistema de Información del Servicio de Empleo – SISE	



## 4.2 PUNTO VIRTUAL

PUNTO DE ATENCIÓN VIRTUAL	DESCRIPCIÓN
URL:	Sistema de Información del Servicio de Empleo: Buscadores de Empleo: <a href="https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx">https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx</a> Empresas: <a href="https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx">https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx</a>
Población a atender: Oferentes, demandantes, cesantes y población de difícil inserción laboral como personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto y víctimas del post conflicto.	
SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio 1: Registro de oferentes, demandantes y vacantes	Tarifas: Servicio Gratuito
SOPORTE TÉCNICO	
Líneas de contacto: Bogotá 7560009 Opción 1 Fuera de Bogotá (+57 1) 7560009 opción 1 Desde celular (031) 7560009 opción 1 Horarios de Atención: De Lunes - Viernes de 7:00 am - 5:00 pm	
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar para prestar los servicios básicos de gestión y colocación a oferentes (buscadores de empleo) y demandantes (empleadores), se apoya en el Sistema de Información del Servicio de Empleo – SISE; esta plataforma permite registrar, consultar y actualizar datos de oferentes y demandantes, para registrar, consultar, definir y aprobar vacantes, para realizar procesos de preselección y remisión.	

## 5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La Agencia de Gestión y Colocación está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, 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 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.

## **6. DERECHOS DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES DE EMPLEO**

### **6.1 DERECHO DE LOS OFERENTES (buscadores y/o trabajadores)**

- a) Recibir atención adecuada, oportuna y de calidad en la agencia de gestión y colocación de empleo;
- b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción;
- c) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales suministrados a la agencia de gestión y colocación;
- 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 de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

### **6.2 DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO (empleadores)**

- a) Recibir un servicio adecuado, oportuno y de calidad;
- b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción;
- 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) 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 de gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio;
- h) 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.

## **7. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA Y DE LOS DEMANDANTE DE EMPLEO**

### **7.1 OBLIGACIONES DE LA AGENCIA DE EMPLEO**

- a) Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización;
- b) Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios;
- c) Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los usuarios;
- d) Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de eficiencia, universalidad, igualdad, libre escogencia, integridad, confiabilidad, enfoque diferencial y calidad, en los términos establecidos en el artículo 3 del Decreto 2852 de 2013;
- e) 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 y demás disposiciones sobre la materia.
- f) Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
- g) Estar sujeta a las actuaciones de control e inspección que lleve a cabo el Ministerio de Trabajo de acuerdo con las normas vigentes;
- h) Hacer constar en el desarrollo de las actividades como agencia 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;
- i) Disponer de un sistema informático para la operación y prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo. Este sistema deberá ser compatible y complementario con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo de que trata el artículo 22 del decreto 2852 de 2013, para el suministro mensual, por



medios electrónicos, de la información sobre demandas y ofertas de empleo, así como del resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada.

- j) Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada, por los medios que establezca el Ministerio de trabajo o la entidad que haga sus veces.
- k) Actualizar anualmente la cuantía de la garantía, tomando como base las modificaciones al salario mínimo legal vigente y remitir el correspondiente certificado de renovación y actualización de la póliza de que trata el literal d. del artículo 33 del presente decreto, dentro de los veinte (20) primeros días hábiles siguientes al aumento del salario mínimo decretado por el Gobierno Nacional.
- l) Remitir dentro primer mes de cada año, el certificado de existencia y representación legal expedido por la autoridad competente. Cuando haya una modificación en la representación legal de la agencia de colocación, se deberá remitir certificado en que conste dicha modificación, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su registro.
- m) Remitir al Ministerio del Trabajo, las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como agencias de colocación de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción.
- n) Garantizar que no se ofrecerá a los oferentes, condiciones de empleo falsas que no cumplan con los estándares jurídicos mínimos.
- o) Garantizar que las empresas registradas están legalmente constituidas.

## **7.2 OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO**

- a) Los Demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:
- b) Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas;
- c) Suministrar información para el registro y/o publicación de las vacantes ofertadas;
- d) Cancelar a la agencia de gestión y colocación de empleo la comisión, cuando haya lugar, por los servicios recibidos (Servicios Adicionales);
- e) Informar oportunamente a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestando los servicios de gestión y colocación;
- f) Informar a la agencia de gestión y colocación de empleo los resultados del proceso y retroalimentación sobre la percepción y el grado de satisfacción por los servicios prestados;



- g) Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes;
- h) Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente, según la Resolución 129 de 2015 expedida por la UAESPE.

## **8. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS- PQRSD**

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo podrán presentar sus quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de los siguientes canales:

Buzones de sugerencias ubicados en las sedes de Comfacesar

Página Web [www.comfacesar.com](http://www.comfacesar.com)

Llamadas telefónicas al PBX: 5857777

Correspondencia certificada

Correo electrónico

Derecho de petición

El tiempo de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos no podrá superar los cinco días hábiles a partir de la recepción de la misma.

## **9. MARCO LEGAL**

Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por la Ley 50 de 1990, Ley 789 de 2002, Ley 1438 de 2011 y la Ley 1636 de 2013, en el Decreto 2852 de 2013, Decreto 1072 de 2015, y el Decreto 582 de 2016, y aquellas que regulen la intermediación laboral en Colombia y demás normas legales que regulen o modifiquen las mismas.