



Concepto 394811 de 2024 Departamento Administrativo de la Función Pública

20246000394811

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20246000394811

Fecha: 05/06/2024 03:44:05 p.m.

Bogotá D.C. REF: Jornada laboral. Horarios atención al público y recepción de comunicaciones de entidades públicas. RAD. 20242060398382 del 10 de mayo de 2024.

Por medio del presente, en atención a su consulta, la cual señala: “(...) En vista de lo expuesto, solicitamos a Función Pública: 1. Dar concepto sobre el horario para la recepción de comunicaciones en la Alcaldía de Sesquilé, e indicarnos si existe la posibilidad del cierre una hora antes de la atención al público como lo venían manejando administraciones anteriores, o finalizar la jornada junto con el horario de atención al público, en vista de las consecuencias jurídicas, de acceso a los ciudadanos y de posible vulneración de derechos. O si, por el contrario, al tener establecido mediante decreto el horario de recepción de comunicaciones hace la salvedad ante cualquier situación de riesgo de gestión. Agradecemos su pronta atención y colaboración para resolver esta situación que afecta la eficiencia del servicio que prestamos a la ciudadanía.” me permito manifestarle lo siguiente: La Ley 1437 de 2011¹, por la cual se expide el “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, establece los derechos de las personas ante las autoridades, así: ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. (Numeral 1, modificado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021) (Subrayado por fuera del texto original). De acuerdo a lo anterior, toda persona tiene derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades y estas a su vez podrán ser adelantadas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. De igual manera, 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: 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.

Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y 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.

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.

Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos

A su vez, el Decreto 1042 de 1978², sobre la jornada laboral establece lo siguiente:

ARTÍCULO 33. De la jornada de trabajo. La asignación mensual fijada en las escalas de remuneración a que se refiere el presente Decreto, corresponde a jornadas de cuarenta y cuatro horas semanales. (...)

Dentro del límite máximo fijado en este artículo, el jefe del respectivo organismo podrá establecer el horario de trabajo y compensar la jornada del sábado con tiempo diario adicional de labor, sin que en ningún caso dicho tiempo compensatorio constituya trabajo suplementario o de horas extras.

El trabajo realizado en día sábado no da derecho a remuneración adicional, salvo cuando exceda la jornada máxima semanal. En este caso se aplicará lo dispuesto para las horas extras. (subrayado por fuera del texto original). De acuerdo a la normativa expuesta, se puede concluir, que los jefes de cada entidad están facultados para adecuar la jornada laboral de los servidores de manera que se dé cumplimiento a las disposiciones (44 horas de labores y dentro de esas, 40 destinadas a la atención al público) y se satisfagan las necesidades del servicio, para lo cual establecerán los horarios de atención dentro de los que se prestarán los servicios, sin exceder la jornada máxima. Igualmente, debe señalarse que, en los términos de la norma, deberá atenderse a todas las personas que ingresen a las oficinas de las entidades dentro del horario normal de atención, el cual lo determina el jefe del organismo o entidad, con el fin de brindar una adecuada prestación del servicio. Ahora bien, respecto al horario para la recepción de comunicaciones, la norma es clara en señalar, que toda persona tiene derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades y estas a su vez podrán ser adelantadas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. El anterior concepto se emite en los términos establecidos en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. ARMANDO LÓPEZ CORTES Director Jurídico

NOTAS DE PIE DE PAGINA

¹ Por la cual se expide el “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

² “Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos de los ministerios, departamentos administrativos, superintendencias, establecimientos públicos y unidades administrativas especiales del orden nacional, se fijan las escalas de remuneración correspondientes a dichos empleos y se dictan otras disposiciones”.

Fecha y hora de creación: 2026-02-14 23:46:56