

	FORMATO		CODIGO	
	ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	
	TRÁMITE: CERTIFICADO Y CONSTANCIA		PAGINA 1 DE 6	

1. **OBJETIVO:** Generar y expedir periódicamente, mediante verificación documental y en los sistemas Secop I y II, Herramienta Administrativa de Sistemas (HAS), certificados laborales, de ingresos y retenciones, de retención en la fuente y constancias en participación e Intercolegiados, que estuvieron vinculados laboralmente, como proveedores o deportistas al INDERHUILA, durante un periodo de tiempo determinado y que requieren de estos documentos para trámites personales.
2. **ALCANCE:** Se expide certificado y constancia teniendo como soporte y referencia la información que se guarda y almacena en la Herramienta Administrativa de Sistemas (HAS) de Financiera para las certificaciones tributarias, el sistema Secop I y II y en los documentos archivados de Talento Humano, donde se encuentra toda la información correspondiente a periodos de vinculación y de retiro de los servidores públicos, motivo del retiro y todas las demás novedades relacionadas con su historial laboral y en la dependencia de juegos intercolegiados o la que corresponda para las constancias. El trámite inicia con la radicación de la solicitud y finaliza con la aprobación y envío de los certificados o constancias por medio electrónico, como documento adjunto en el mismo requerimiento PQRSDf, o con la expedición y entrega física de los mismos. Aplica para los procesos de Atención al Usuario, Talento Humano, Financiera, Deporte Asociado, Contratación, Infraestructura, Recreación y Aprovechamiento del Tiempo Libre y Deporte Formativo.
3. **Responsables:** Líderes de proceso responsables de los trámites.
4. **SOPORTE NORMATIVO:**
 - Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
 - Ley 962 del 8 de julio de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
 - Decreto 2106 Del 22 de noviembre De 2019 ““Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
 - Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas.”
 - Decreto 1166 de 2016, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
 - Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

NOMBRE: Camila Andrea Calderón Murcia CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Ávila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge Quiroga García CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

	FORMATO		CODIGO	
	ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	
	TRÁMITE: CERTIFICADO Y CONSTANCIA		PAGINA 2 DE 6	

- Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

5.1 Requisitos exigidos para el trámite.

De acuerdo con el soporte normativo citado en el numeral 4, y por tratarse de un procedimiento interno que realiza el Inderhuila, los requisitos que se exigen para el trámite y expedición de certificados y constancias son:

- Solicitar a través de los diferentes canales dispuestos por atención al usuario (presencial, correo certificado, correo electrónico, telefónico y vía web) el documento que requiere, suministrando la siguiente información clara y precisa:

NOMBRES Y APELLIDOS
TIPO DE IDENTIFICACION
NO. DE IDENTIFICACIÓN
TIPO DE SOLICITUD
EMAIL
TELEFONO
Contrato No. _____ AÑO
OBSERVACIONES SOBRE EL DOCUMENTO QUE NECESITA

Tanto la información del formato de solicitud, son datos importantes porque permiten al funcionario encargado del proceso, asegurar que los certificados que se generen y expidan sean los correctos y que sean enviados a la dirección de correo electrónico correcta.

1.1 Canales a través de los cuales se atiende y realiza seguimiento al trámite.

El trámite de expedición de certificados y constancias se realiza a través de los canales dispuestos por atención al usuario (presencial, correo certificado, correo electrónico, teléfono y vía web), mediante la apertura de un requerimiento, con el que el usuario describe el tipo de solicitud o petición que necesita.

Una vez hecho el respectivo proceso de verificación en las bases de datos y soportes documentales de la información que está solicitando el petitionario, se procede a

NOMBRE: Camila Andrea Calderón Murcia CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Ávila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge Quiroga García CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

	FORMATO		CODIGO	
	ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	
	TRÁMITE: CERTIFICADO Y CONSTANCIA		PAGINA 3 DE 6	

expedir los certificados o constancias por parte del líder de proceso competente, luego a la aprobación y finalización del requerimiento, se realiza el envío del documento al correo electrónico del peticionario, o a su radicación física en la ventanilla única de atención al usuario, donde podrá reclamarlos.

1.2 Horarios de atención para realizar trámite.

Lunes a jueves, en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., viernes 7:30 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m en la Ventanilla Única de Atención al Usuario, en el segundo piso en la carrera 18 calle 17 Esquina Unidad Deportiva, de manera presencial, o a través de correo certificado, correo electrónico atencionusuario@inderhuila.gov.co y vía web en <https://inderhuila.gov.co/pqrsd/>, de manera virtual.

1.3 Tiempo establecido para dar respuesta al trámite.

El tiempo para dar respuesta está dado de acuerdo al eje temático, así:

Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, fija los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, así:

ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

NOMBRE: Camila Andrea Calderón Murcia CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Ávila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge Quiroga García CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

	FORMATO		CODIGO	
	ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	
	TRÁMITE: CERTIFICADO Y CONSTANCIA		PAGINA 4 DE 6	

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Con la expedición del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020 del gobierno nacional, que adoptó las medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y funcionarios públicos, a raíz de la declaración de emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, se ampliaron los plazos de los tiempos de respuesta de los requerimientos y comunicaciones oficiales.

1.4 Costo o gratitud del trámite.

No Aplica.

1.5 Población a la cual está dirigido el trámite.

Usuarios y grupos de valor del Inderhuila.

1.6 Medio (s) donde se realiza el pago

No aplica.

1.7 Medio a través del cual el USUARIO podrá realizar la evaluación del trámite realizado ante la entidad.

El USUARIO podrá hacer la evaluación del trámite, una vez haya recibido la respuesta de su requerimiento, mediante respuesta aprobada y finalizada por la ventanilla única de atención al usuario y que se envía al petitionario, mediante correo electrónico, donde podrá observar el número de días que el funcionario utilizó y destino para resolver de fondo su solicitud. También podrá utilizar el buzón de quejas y/o sugerencias que implementa la Ventanilla Única de Atención al Usuario y en la página web, donde verificará el grado de satisfacción por el servicio dado y recibido, con el fin de aplicar las mejoras a que haya lugar.

2. DEFINICIONES

Las certificaciones laborales, son utilizadas cuando se necesita confirmar que el trabajador pertenece o perteneció a la empresa y que desempeñó el cargo que registra en su hoja de vida.

NOMBRE: Camila Andrea Calderón Murcia CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Ávila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge Quiroga García CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

	FORMATO		CODIGO	
	ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	
	TRÁMITE: CERTIFICADO Y CONSTANCIA		PAGINA 5 DE 6	

Certificado de ingresos y retenciones, es un documento que la empresa entrega al trabajador con el fin de poder realizar la declaración de la renta, donde se recogen todas las retribuciones que el trabajador ha percibido por parte de la empresa durante todo el año anterior, así como también todas las deducciones y retenciones que se han aplicado en los pagos.

El certificado de retenciones en la fuente, es un documento que nos debe entregar la empresa para la que hemos prestado servicios a fin de disponer de la información sobre los pagos que nos han realizado, y especialmente las retenciones que nos han hecho sobre dichos pagos, a lo largo de todo el ejercicio y, que, con dichos datos, podamos rellenar la declaración de la renta.

Una constancia, es un documento en el que se hace constar algún hecho, en ocasiones de modo auténtico o fehaciente.

El certificado, es un tipo de texto administrativo empleado para constatar un determinado hecho. ... Es un tipo de texto que se produce normalmente a instancias de quien lo recibe, y por una persona con autoridad suficiente dentro de la institución para establecer que se ha cumplido con lo afirmado en el documento.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (PASO A PASO A SEGUIR)

Para la expedición de algún tipo de certificado por parte del INDERHUILA, el usuario o USUARIO debe realizar los siguientes pasos y cumplir estos requisitos:

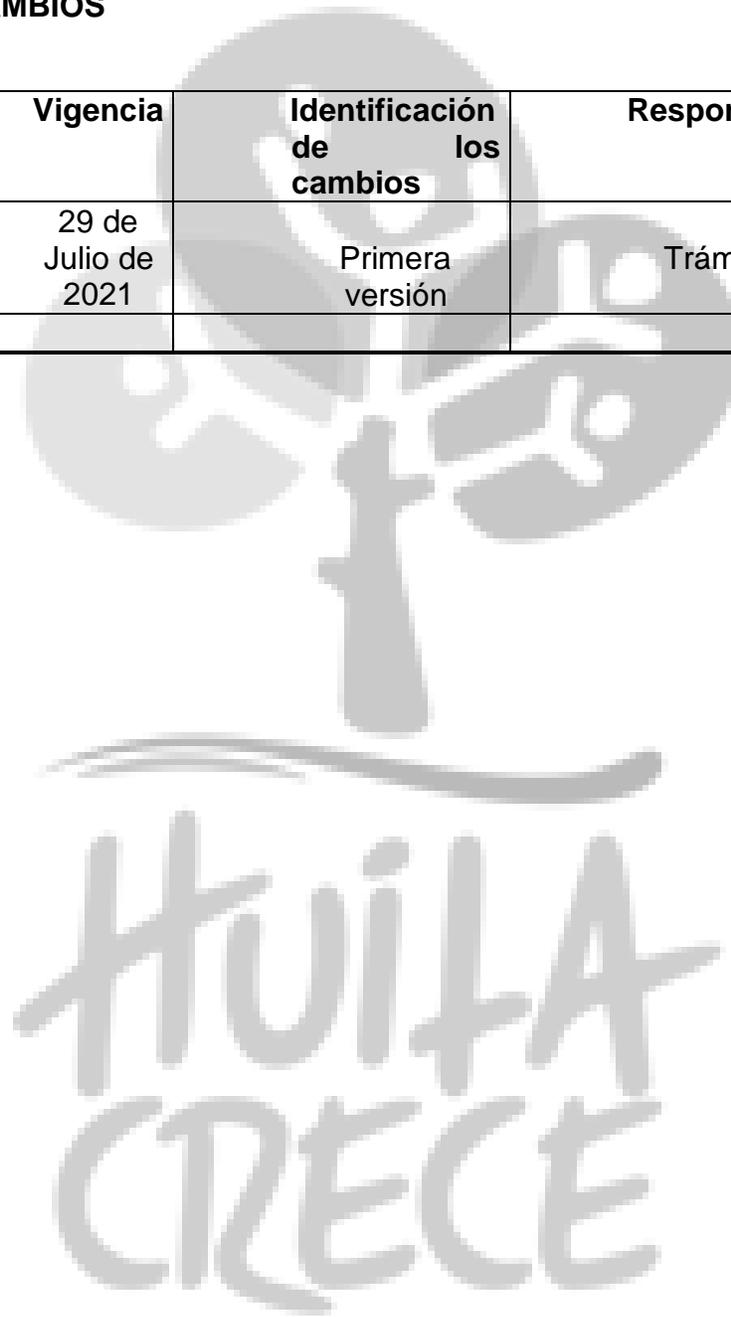
1. Si es presencial, radicar la solicitud en medio físico, en la Ventanilla de Atención al Usuario, en el segundo piso del Inderhuila.
2. Si es virtual, a través de la página web del Inderhuila pestaña participación ciudadana, el usuario crea el requerimiento, suministrando la información que el formulario solicita (Nombres y apellidos, tipo de identificación, No. De identificación, tipo de solicitud, email, teléfono, contrato No. año y observaciones sobre el documento que solicita) y envía el requerimiento para que sea asignado al funcionario competente.
3. Si es por correo certificado, enviar la solicitud mediante un escrito suministrando la información que solicita el punto dos.

NOMBRE: Camila Andrea Calderón Murcia CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Ávila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge Quiroga García CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

	FORMATO		CODIGO	
	ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN	01
			VIGENCIA	
	TRÁMITE: CERTIFICADO Y CONSTANCIA		PAGINA 6 DE 6	

4. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia	Identificación de los cambios	Responsable
1	29 de Julio de 2021	Primera versión	Trámites



NOMBRE: Camila Andrea Calderón Murcia CARGO: Apoyo Profesional	NOMBRE: Elizabeth Leal Ávila CARGO: Profesional Universitario	NOMBRE: Jorge Quiroga García CARGO: Director
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ