



Instituto Municipal de Empleo y  
Fomento Empresarial

**E-GPE-PR04**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRAMITE PQRSD**

**CUADRO CONTROL DE CAMBIOS**

| Versión | Fecha      | Descripción del Cambio   |
|---------|------------|--|
| 01      | 01/08/2018 | Normalización y adición de lineamientos del MIPG.  |
| 02      | 28/09/2020 | Actualización ampliación de términos debido a la vigencia de la emergencia sanitaria (COVID-19). |
| 03      | 09/12/2021 | Implementación de software de ventanilla única.  |
|         |            |  |
|         |            |  |

|          |            |
|----------|------------|
| Emisión: | 09/12/2021 |
| Código:  | E-GPE-PR04 |
| Versión: | 03         |
| Página:  | 2 de 11    |

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para la atención y solución de los diferentes tipos de requerimientos interpuestos ante el Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Bucaramanga IMEBU, con el fin de garantizar el derecho de participación ciudadana, preservar la ética del instituto, dar cumplimiento a las disposiciones legales, y a la vez fomentar el mejoramiento continuo de la institución mediante la retroalimentación del usuario.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de las peticiones de los usuarios, y termina con el trámite de respuesta a las peticiones y termina con el registro del cierre de la PQRSD por parte del responsable de atención al ciudadano.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- ISO 9001:2015
- ISO 9000:2015
- Decreto 1072 de 2015
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1712 De 2014
- Decreto 1166 de 2016
- Decreto 491 de 2020

## 4. AUTORIDAD Y RESPONSABLES

- La Dirección General tiene la autoridad para verificar y hacer cumplir el presente procedimiento.
- Cada dependencia o subdirección tiene la responsabilidad de dar respuesta y atención al ciudadano antes del plazo establecidos en los términos de ley.
- La secretaría ejecutiva tiene la responsabilidad de recepcionar y retroalimentar las PQRSD remitidas al IMEBU.
-

## 5. TERMINOLOGÍA

- **INFORMACIÓN PÚBLICA:** datos, documentos o información que una entidad (sujetos obligados por la Ley 1712 de 2014) genere, obtenga, adquiera o controle.
- **PETICIÓN:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución<sup>1</sup>.
- **PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Cuando un ciudadano pide la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta al público.
- **PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Cuando un ciudadano busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma.
- **PETICIÓN DE CONSULTA:** Cuando un ciudadano busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.
- **PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES:** Una autoridad hace una petición de información o documentos a otra.
- **QUEJA:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones<sup>2</sup>.
- **RECLAMO:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud<sup>3</sup>.
- **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **SUJETOS OBLIGADOS:** Son las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas a las que se refiere el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.

<sup>1</sup> Ley 1755 de 2015. Artículo 13

<sup>2</sup> Veeduría Distrital. Cómo atender adecuadamente las quejas adecuadamente las quejas ciudadanas. Bogotá, diciembre 2010.

<sup>3</sup> Ver Veeduría Distrital. Cómo atender ciudadanas. Bogotá, diciembre 2010

- **DAÑO PRESENTE:** El daño es presente siempre que no sea remoto ni eventual. Esto quiere decir que se debe analizar si las circunstancias que pueden causar el daño están ocurriendo actualmente.
- **DAÑO PROBABLE:** El daño es probable cuando existan las circunstancias que harían posible su materialización. Se debe analizar si existen suficientes razones para considerar que el daño que se busca evitar efectivamente va a ocurrir.
- **DAÑO ESPECÍFICO:** El daño es específico solo si puede individualizarse y no se trate de una afectación genérica. El daño se puede identificar de forma puntual. No es una simple referencia al interés público o particular que se afecte.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético-profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- **PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncia.

## 6. CONTENIDO DEL DOCUMENTO

### 6.1. CONDICIONES GENERALES

#### 6.1.1. Política.

#### **Ley 1755 de 2015, Artículo 14 Términos de respuesta de las peticiones recibidas:**

Las comunicaciones recibidas se tramitarán en la forma y el plazo que para tales casos establezcan las normas vigentes en el momento de su radicación.

#### **Decreto 491 de 2020, Artículo 5°. Ampliación de términos para atender las peticiones:**

Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria.

De acuerdo con el tipo de comunicación se establece el término de respuesta, el cual está dado por el siguiente anexo:

|                                 | LEY 1755 DE 2015 | DECRETO 491 DE 2020              |
|---------------------------------|------------------|----------------------------------|
| Toda petición deberá resolverse | 15 días          | Dentro de los 30 días calendario |

|   | <b>LEY 1755 DE 2015</b>  | <b>DECRETO 491 DE 2020</b>   |
|---|--|--|
| <b>Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse</b>   | 10 días  | Dentro de los 20 días siguientes a su recepción  |
| <b>Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo</b> | 30 días  | Deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.  |
| <b>Ampliación del plazo</b>   | Iazo razonable que defina la entidad, el cual, en todo caso, no podrá exceder del doble de los términos expuestos, con lo cual la respuesta a la petición puede llegar a tardarse hasta 30, 20 y 60 días dependiendo el tipo de solicitud. | 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 el presente artículo 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 en este artículo. |

Para propósitos de este procedimiento, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- Toda queja, reclamo o sugerencia deberá allegarse de manera respetuosa por los medios establecidos por el instituto para el efecto:
  - Presencialmente ya sea verbal o escrito, en los espacios físicos que destine la entidad.
  - Telefónicamente, en el número destinado por la entidad para este fin. En estos casos deberá dejarse registro de la llamada.
  - Correo físico o postal.
  - Correo electrónico institucional, en el correo destinado por la Entidad para este fin.
  - Formulario web que la Entidad disponga en su sitio web.
  - Página WEB, Buzones, por escrito y verbalmente.
- Página WEB: Para registrar una solicitud o requerimiento, deberá ingresar a la página web: [www.imebu.gov.co](http://www.imebu.gov.co) y hacer clic en el link de “PQRSD”, que se encuentra dentro de

**ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRÁMITE PQRSD**

|          |            |
|----------|------------|
| Emisión: | 09/12/2021 |
| Código:  | E-GPE-PR04 |
| Versión: | 03         |
| Página:  | 6 de 11    |

Atención al Ciudadano. La solicitud por este medio debe llenar los requisitos mínimos exigidos en el aplicativo.

- Buzón de Sugerencias: Para el trámite de las solicitudes o requerimientos también se situarán buzones de sugerencias en la Sede del Instituto.
- Medio Escrito: Las solicitudes o requerimientos también se pueden presentar en forma escrita. Deberán ser dirigidas a la oficina de Atención al Ciudadano y contener por lo menos la siguiente información: Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o su representante o apoderado, si es el caso; documento de identidad; dirección de correspondencia; objeto de la solicitud; razones en que se apoya y la relación de documentos que se constituyen en soporte o evidencia de la situación mencionada.
- Verbalmente: Si se desea interponer la solicitud o requerimiento de forma verbal, deberá dirigirse a las instalaciones del Instituto con la persona encargada de atención al ciudadano, diligenciar el Formato de Atención al Ciudadano, y entregarlo a la persona responsable de la mencionada oficina.
- Todas las peticiones recibidas a través de los medios anteriormente expuestos deben ser relacionadas en la plataforma de ventanilla única de la entidad para su recepción y trámite correspondiente. (Procedimiento de Ventanilla Única de Correspondencia).
- Cuando la solicitud o requerimiento haya sido interpuesto de manera verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, si está al alcance y entre las competencias de quien la recibe. En los demás casos la respuesta será enviada de manera escrita.
- Las respuestas de las solicitudes y requerimientos interpuestos serán comunicadas por la oficina a la cual le compete la solución de esta, en la forma en que fueron presentadas por el solicitante. Es decir, a una solicitud interpuesta vía correo electrónico, se dará respuesta a través de un e-mail al correo del solicitante. Si el canal de comunicación fue por correo escrito, la respuesta será enviada por correo certificado a la dirección señalada. Para todos los casos en que se trate de solicitud de información pública, independiente del medio en que haya sido recibida la solicitud, ya sea por medio físico, verbal o electrónico, esta deberá responderse por escrito, ya sea por medio electrónico o físico, de acuerdo con la preferencia del solicitante.
- Siempre que se emita una respuesta, deberá quedar constancia del recibido o en su defecto los motivos de no entrega de la respuesta al solicitante. Si fuere devuelta por el correo o no fuere posible comunicar la respuesta, el proceso que dio respuesta deberá informarlo a la oficina de la Dirección General copia al proceso de Gestión Documental, quien fijará por 5 días hábiles copia con de la respuesta en carteleras de la Institución.
- Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la ley, se informará por escrito al solicitante, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

|          |            |
|----------|------------|
| Emisión: | 09/12/2021 |
| Código:  | E-GPE-PR04 |
| Versión: | 03         |
| Página:  | 7 de 11    |

- Todo ciudadano, podrá diligenciar la encuesta de satisfacción, para calificar la atención recibida.
- El director(a) General podrá remitir directamente a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la queja o reclamo que considere, teniendo en cuenta la magnitud de los hechos en que se base.
- Los funcionarios, empleados oficiales y contratistas que atienden usuarios en la Entidad, deberán cumplir con lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano, adoptado por la Entidad.
- Las solicitudes de información hechas por infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública<sup>4</sup>, víctimas<sup>5</sup> y periodistas en el ejercicio de su actividad deben ser tramitadas con prioridad<sup>6</sup>. Lo anterior implica que se dará una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición.

#### 6.1.2. Lineamientos Especiales<sup>77</sup>

- En caso de no poder responder una petición en término, se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- En caso de recibir una petición incompleta, se deben tener en cuenta dos momentos:
  1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.
  2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.
- Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por una persona en condición de vulnerabilidad, dando cumplimiento a lo

<sup>4</sup> Decreto Ley 019 de 2012, Artículo 13

<sup>5</sup> Así, en innumerables pronunciamientos la Corporación ha insistido en el reconocimiento del estatus de sujetos de especial protección constitucional reforzada, y en la necesidad de que obtengan una atención especial, prioritaria, preferente y oportuna que en tal calidad deben recibir. Lo anterior, ya que las víctimas de desplazamiento forzado constituyen "sujetos de especial protección constitucional, debido a su condición de víctimas de ese grave, continuo, masivo y sistemático delito y de la grave vulneración de los derechos humanos que ocasiona, y teniendo en cuenta que las dimensiones del daño antijurídico causado por el desplazamiento ocasionan una grave situación de indefensión, de extrema vulnerabilidad y de debilidad manifiesta. Por estas razones, se les debe aplicar el precepto superior contenido en el artículo 13 de la Carta Política, y deben ser destinatarios de una especial y preferente protección por parte del Estado y de acciones afirmativas por parte de éste, lo cual impone a las autoridades la obligación constitucional de atender las necesidades de este grupo poblacional con un especial grado de diligencia y celeridad ". Corte Constitucional, Sentencia T 831A de 2013, M.P.: Luis Ernesto Vargas Silva

<sup>6</sup> Ley 1755 de 2015, artículo 20

<sup>7</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano -Versión 2, año 2015

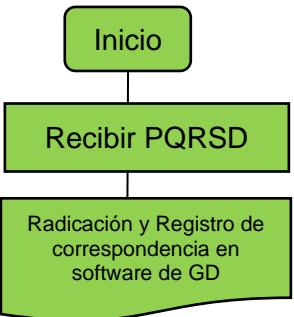
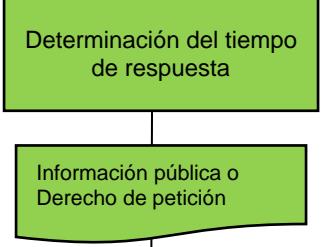
establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.

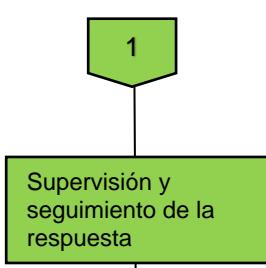
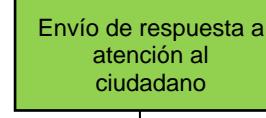
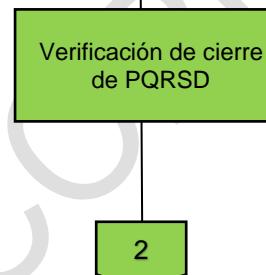
- Cuanto la petición no sea competencia de la Entidad, se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de esta y se enviará copia de ello al peticionario.
- Cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio (Desistimiento Tácito), la entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente; se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
- Cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición (Desistimiento expreso), la entidad podrá decidir si continua de oficio el trámite de respuesta, si considera que es de interés general para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.
- Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
- Cuando se presente una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, se puede remitirse a respuestas anteriores.
- Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto, la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

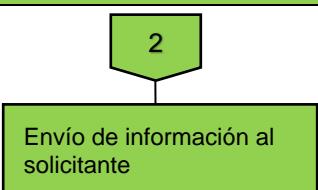
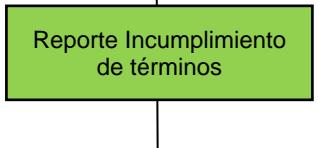
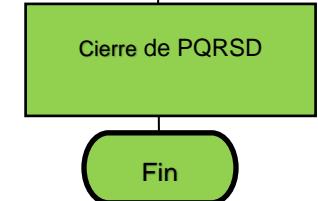
#### **6.1.3. Costos.**

- Cuando la reproducción de la información supere un salario diario mínimo mensual vigente (1SDMMV), se le informará al ciudadano dentro de la respuesta dada, la disponibilidad de la información solicitada para que sea reproducida, aclarando que deberá asumir el costo de la reproducción de la información. De igual forma se deberá informar los formatos disponibles para acceder a la información; en este sentido, la respuesta también debe dar a conocer el formato en que se encuentra la información, entre otros: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias USB, Discos Compactos, DVD. De cualquier forma, la respuesta debe permitir que el ciudadano elija el medio por el cual quiere recibir la información de acuerdo con los formatos en los que esté disponible y si es el caso, de acuerdo a lo establecido, asumir los costos de reproducción respectivos. Cuando la información esté en formato electrónico o digital y se cuente con el correo electrónico del destinatario u otro medio electrónico, se deberá enviar por dicho medio sin algún tipo de cobro.

## 6.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | DIAGRAMA DE FLUJO  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | RESPONSABLE                          | REGISTROS                  |
|-----|--|--|--------------------------------------|----------------------------|
| 1   |  <pre> graph TD     A[Inicio] --&gt; B[Recibir PQRSD]     B --&gt; C[Radicación y Registro de correspondencia en software de GD]   </pre>     | <p><b>Recibir PQRSD.</b></p> <p>Recibir del usuario la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia por cualquiera de los medios establecidos en este procedimiento</p> <p>se procede a radicar la correspondencia y crear el registro de entrada del documento o documentos para dar el trámite correspondiente</p>   | Responsable de atención al ciudadano | Modulo Ventanilla única GD |
| 2   |  <pre> graph TD     A[Determinación del tiempo de respuesta] --&gt; B[Información pública o Derecho de petición]     B --&gt; C[1]   </pre> | <p><b>Determinación del tiempo de respuesta.</b></p> <p>Una vez recibida la solicitud, el responsable debe establecer si se trata de una solicitud de información pública o si se trata de un derecho de petición de interés general, particular o de consulta, pues esto determina el tiempo para responder.</p> <p>Se asignará el tipo de trámite dentro de la plataforma de ventanilla única del software GD.</p> | Responsable de atención al ciudadano | Modulo Ventanilla única GD |
| 3   |  <pre> graph TD     A[Redireccionamiento a oficinas destino] --&gt; B[1]     B --&gt; C[1]   </pre>   | <p><b>Entrega de radicación a oficinas destino.</b></p> <p>A través del software de Gestión Documental se seleccionará la correspondencia radicada que debe enviarse a la oficina responsable de dar respuesta al trámite.</p>   | Responsable de atención al ciudadano | Modulo Ventanilla única GD |

| No. | DIAGRAMA DE FLUJO  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | RESPONSABLE  | REGISTROS                            |
|-----|--|--|--|--------------------------------------|
| 4   |  <pre> graph TD     1[1] --&gt; A[Supervisión y seguimiento de la respuesta]     A --&gt; 2[2]   </pre> | <p><b>Seguimiento a la PQRSD.</b><br/>El funcionario responsable de atención al ciudadano por medio de la plataforma de ventanilla única hará revisión periódica de las peticiones radicadas para verificar su respectivo cumplimiento-</p>  | Responsable de atención al ciudadano                                       | Modulo Ventanilla única GD           |
| 5   |  <pre> graph TD     A[Envío de Recordatorio] --&gt; 2[2]   </pre>                                       | <p><b>Aviso del plazo para resolver.</b><br/>La plataforma de ventanilla única envía alertas para indicar que se acerca el plazo para dar cumplimiento a la petición, si esta no se ha cerrado, el funcionario responsable de atención al ciudadano enviará un correo a la oficina responsable para dar la alerta.</p> | Responsable de atención al ciudadano                                       | E-mail<br>Modulo Ventanilla única GD |
| 6   |  <pre> graph TD     A[Envío de respuesta a atención al ciudadano] --&gt; 2[2]   </pre>                | <p><b>Respuesta PQRSD</b><br/>La oficina responsable que genera la respuesta a la PQRSD debe subir dicha respuesta a la plataforma de ventanilla única para que así el funcionario de atención al ciudadano de respuesta.</p>  | <p>Responsable de atención al ciudadano<br/><br/>Dependencia encargada</p> | Modulo Ventanilla única GD           |
| 7   |  <pre> graph TD     A[Verificación de cierre de PQRSD] --&gt; 2[2]   </pre>                           | <p><b>Verificación del cierre de PQRSD.</b> Verificar que se ha cerrado las PQRSD en el término establecido para dar respuesta.<br/><br/>Si se resolvió, paso actividad No. 10, si no se resolvió, paso actividad No. 9.</p>   | Responsable de atención al ciudadano                                       | Modulo Ventanilla única GD           |

| No. | DIAGRAMA DE FLUJO  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | RESPONSABLE                          | REGISTROS                                      |
|-----|--|---|--------------------------------------|--|
| 8   |   | <p><b>Envío de información al solicitante.</b><br/>Enviar al solicitante información sobre el trámite surtido por la no contestación de PQRSD en forma inmediata.</p> | Responsable de atención al ciudadano | Modulo Ventanilla única GD                     |
| 9   |   | <p><b>Reportar incumplimiento de términos.</b><br/>Reportar a la Dirección General el incumplimiento a los términos de respuesta de la PQRSD.</p>                     | Responsable de atención al ciudadano | E-GPE-FO09<br>Comunicaciones Externas / e-mail |
| 10  |  | <p><b>Cierre de PQRSD</b></p>   | Responsable de atención al ciudadano |  |

**Nota para solicitudes de acceso a la información pública:** Dado que el ciudadano puede quedar insatisfecho porque la respuesta niega el acceso a la información solicitada con el argumento de estar reservada o clasificada, las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 prevén recursos judiciales y administrativos para controvertir la negativa.

En lo que se refiere a rechazos por razones de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el ciudadano podrá acudir al recurso de reposición. Negado este recurso, el sujeto obligado deberá enviar la información al tribunal o juez administrativo en un término de 3 días hábiles para que decida en un plazo de 10 días<sup>9</sup>.

Para mayor claridad sobre lo descrito en este procedimiento respecto a solicitud de información pública consultar:

[http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-para-responder-a-solicitudes-de- acceso-a- informacion%20publica\\_web.pdf](http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-para-responder-a-solicitudes-de- acceso-a- informacion%20publica_web.pdf)

## 7. ANEXOS

- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC.
- Manual de Uso Ventanilla Única- GD