



RESOLUCIÓN No 014

(30 ENE 2017)

"Por medio de la cual se modifica el Capítulo I del Título II de la Resolución 102 de 2014, y se dictan otras disposiciones"

LA DIRECTORA GENERAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO,

En ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, los numerales 3º y 20 del artículo 11 del Decreto Ley 4085 de 2011; el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 2.2.3.12.14 del Decreto 1166 de 2016 y,

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 13 y siguientes de la Ley 1755 de 2015, es un derecho fundamental de toda persona presentar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular, ante las autoridades y obtener pronta resolución.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, en concordancia con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, dispone que las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de los derechos de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que mediante Resolución No. 102 del 9 de mayo de 2014, se reglamentó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de extensión de jurisprudencia en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, y particularmente en el título II, Capítulo I, se hizo referencia a las peticiones verbales.

Que en atención a lo anterior, se hace necesario ampliar el contenido y alcance de lo previsto en la Resolución 102 de 2014, respecto de las peticiones verbales.

Que mediante el Decreto 1166 de 2016, se adicionó el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente; en cuyo artículo 2.2.3.12.14, se dispuso que a más tardar el 30 de enero de 2017, las autoridades deben implementar o adecuar los mecanismos e instrumentos internos que permitan el cumplimiento de las disposiciones señaladas en el Decreto.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. OBJETO. - La presente Resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones verbales que se formulen ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y dispone los mecanismos e instrumentos internos que facilitan la presentación, radicación y respuesta de las peticiones verbales.

"Por medio de la cual se modifica el Capítulo I del Título II de la Resolución 102 de 2014, y se dictan otras disposiciones"

Se entiende por petición verbal aquellas peticiones formuladas de viva voz bien sea en forma presencial o por vía telefónica o por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

ARTÍCULO 2. CANALES DE RECEPCION DE PETICIONES VERBALES. - Son los medios de recepción habilitados por la ANDJE para que ciudadanos y demás grupos de interés, puedan ejercer el derecho de petición de manera verbal en los asuntos de competencia de la entidad.

- 1) Canal presencial de peticiones verbales:** Es un espacio físico habilitado por la entidad para la atención y recepción de las peticiones verbales, con el propósito de centralizar las peticiones y dar respuesta oportuna a las mismas.
- 2) Canal vía telefónica:** Permite la atención telefónica para recibir las peticiones verbales. Se dispone a través del conmutador general de la Agencia, la opción para la recepción de PQRS, que en la actualidad corresponde a la opción tres (3); en los horarios fuera de la jornada laboral este medio permite la recepción mediante el buzón de voz.
- 3) Canales por medios electrónicos o tecnológicos.** Con el propósito de garantizar la atención de los derechos de petición las 24 horas del día, la ANDJE ha dispuesto en el sitio web el link www.defensajuridica.gov.co/paginas/Default.aspx./serviciosalusuario/peticiones,sugerencias,quejas,y,reclamos.

Así mismo, se cuenta con el correo electrónico agencia@defensajuridica.gov.co y con un chat de atención los días martes y jueves de 9:00 am a 11:00 am, para el envío de peticiones, que serán tramitadas de conformidad con la presente resolución.

ARTÍCULO 3. PRESENTACION DE LAS PETICIONES VERBALES. - La presentación de PQRS verbales ante la ANDJE puede hacerse a través de canales presenciales o no presenciales ante la Secretaría General de la ANDJE, que a través del responsable (s) del Servicio al Ciudadano, atenderá todas las peticiones verbales que a diario se reciban.

El responsable (s) del Servicio al Ciudadano atenderá al público todas las peticiones verbales que se presenten en la sede de la ANDJE, ya sea en forma oral, por vía telefónica o por cualquier canal de comunicación implementado por la entidad, en el horario ordinario de jornada laboral, es decir, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y en jornada continua.

Fuera de dicha jornada laboral, las peticiones verbales pueden presentarse en la entidad a través de medios electrónicos o tecnológicos, tales como: página web, correo electrónico, buzón telefónico y chat. Las peticiones verbales presentadas por estos medios y fuera del horario de la jornada laboral, se entenderán presentadas a la primera hora laboral del día hábil siguiente a su recibo.

Parágrafo: Las peticiones verbales presenciales presentadas en una lengua nativa, que sea un dialecto oficial de Colombia, o un idioma diferente al español, y que requieran de un intérprete, serán grabadas por el Responsable de Atención al Ciudadano, con el apoyo del Asesor de Tecnologías de la entidad, utilizando un medio tecnológico disponible, encaminado a su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO 4. RECEPCIÓN, CONSTANCIA Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES. - El responsable del Servicio al Ciudadano será el encargado de la

"Por medio de la cual se modifica el Capítulo I del Título II de la Resolución 102 de 2014, y se dictan otras disposiciones"

recepción, constancia y radicación de todas las PQRS que se reciban en la ANDJE, de manera presencial o no presencial.

De la recepción presencial, bien sea oral o por vía telefónica, y por cualquier canal virtual, se dejará constancia de su presentación diligenciando en forma manual la Planilla de Atención de PQRS verbales, la cual será radicada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

En esta planilla quedarán consignados los datos que prevé el Decreto 1166 de 2016, la cual contendrá como mínimo la siguiente información:

1. Número de radicado del Sistema Documental Orfeo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante; de su representante y/o apoderado, con indicación de los documentos de identidad, así como la dirección física y/o electrónica para efectos de notificación de la respuesta.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que se fundamenta la petición. El no cumplimiento de este requisito, no será causal para negar su recibo.
6. La relación de los documentos que se anexan a la petición. En caso de no anexarse los documentos requeridos para dar respuesta, en el acto de recibo, se deberá indicar al peticionario, los documentos o la información que falta, sin que por ello pueda negarse a su recibo o de pueda dar lugar al rechazo.
7. Identificación del funcionario o contratista responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo Primero. - La planilla a que se refiere el presente artículo será implementada y/o utilizada mientras se automatiza el proceso en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Parágrafo segundo. - Cualquier funcionario o contratista de la entidad que atienda una PQRS verbal, por cualquier canal de comunicación, deberá informar al interesado sobre lo previsto en la presente Resolución y direccionar su atención al responsable del Servicio al Ciudadano.

Parágrafo tercero. - No será necesario dejar constancia en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

ARTÍCULO 5. RECEPCIÓN, CONSTANCIA Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES SOBRE ASUNTOS MISIONALES. - Las áreas misionales de la ANDJE, deberán atender directamente las peticiones verbales que se les formulen en relación con las funciones a su cargo, para lo cual deberán diligenciar la Planilla de Atención de PQRS verbales y radicarla por el Sistema de Gestión Documental Orfeo para constancia de la atención y/o para el trámite de respuesta respectivo.

ARTÍCULO 6. REVISIÓN Y PROYECTO DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES VERBALES DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL. - El responsable del Servicio al Ciudadano, revisará el contenido de la petición y podrá:

- 1) Informar de manera oral sobre peticiones resueltas por la Entidad en interés general, sobre los mismos asuntos o similares.
- 2) Remitir la información a través de correo electrónico del peticionario, cuando lo solicite o autorice.

"Por medio de la cual se modifica el Capítulo I del Título II de la Resolución 102 de 2014, y se dictan otras disposiciones"

- 3) Si la PQRS se recibe de manera presencial y con escrito que la sustente, se le indicará que debe hacer su registro en correspondencia para que ingrese al Sistema ORFEO.
- 4) Cuando la respuesta al derecho de petición requiera análisis jurídico, el profesional responsable de Servicio al Ciudadano, diligencia la Planilla de Atención de PQRS verbal y la entrega en ventanilla de correspondencia para que se surta el trámite de radicación y envío a la Oficina Asesora Jurídica para la respuesta respectiva.

Una vez se automatice el proceso de atención verbal en el Sistema Orfeo, la Planilla de Atención de PQRS verbal será direccionada por el responsable de Servicio al Ciudadano a la Oficina Asesora Jurídica, para el trámite respectivo.

- 5) Si la solicitud verbal requiere de insumos por parte de otras dependencias de la entidad y no tiene componente jurídico, el responsable de servicio al ciudadano, solicitará la información que se requiera para que remitan el proyecto de respuesta dentro de un plazo determinado, según la complejidad del asunto y el término de respuesta aplicable a la modalidad de la petición.

Una vez recibido el proyecto de respuesta por parte de las áreas intervinientes, el responsable de Servicio al Ciudadano consolidará la respuesta y lo remitirá para firma a la Oficina Asesora Jurídica. Posteriormente, procederá a su envío al peticionario dentro del término de ley.

ARTÍCULO 7. FALTA DE COMPETENCIA. - En los casos que la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, no sea competente para dar respuesta a lo solicitado, el responsable de servicio al ciudadano, informará dicha circunstancia al peticionario en el mismo acto de recepción, y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente. En caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

Parágrafo. - Cuando el peticionario insista en la radicación de su petición, se deberá dejar constancia de dicha circunstancia en la Planilla de Atención de PQRS verbales, así como de lo informado acerca de la entidad competente, y se procederá a su radicación en el Sistema Orfeo para el trámite correspondiente por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

ARTÍCULO 8. PETICIONES VERBALES INCOMPLETAS, IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. - Ante peticiones incompletas, irrespetuosas, oscuras o reiterativas se procederá de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 17 y 19 de la Ley 1755 de 2015, y se le informará al interesado por el mismo medio de su presentación y se dejará constancia en la Planilla de Atención de PQRS verbales.

ARTÍCULO 9. MECANISMOS E INSTRUMENTOS INTERNOS PARA INCLUSION SOCIAL Y ATENCIÓN PREFERENTE.- Las peticiones verbales que presentan las personas en situación de vulnerabilidad o en situaciones de discapacidad, especial protección constitucional, género y edad, por cualquiera de los canales previstos en el artículo 2 de la presente resolución, serán atendidas de manera prioritaria, aplicando el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, publicado en la página web de la entidad. En lo posible, estas peticiones verbales serán resueltas de manera inmediata, salvo que se trate de peticiones de consulta o aquellas que requieren información de otras áreas de la entidad.

"Por medio de la cual se modifica el Capítulo I del Título II de la Resolución 102 de 2014, y se dictan otras disposiciones"

Así mismo, se atenderán de manera prioritaria o preferente, las siguientes peticiones verbales: Las relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada; y Cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad.

ARTÍCULO 10. ORDEN DE ATENCIÓN. - Las peticiones verbales se tramitarán en el estricto orden en que fueron recibidas, salvo las enunciadas en el artículo anterior que requieren atención preferente, de conformidad con normas constitucionales o legales pertinentes.

ARTÍCULO 11. RESPUESTA A SOLICITUD VERBAL DE ACCESO A INFORMACIÓN. - La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

ARTÍCULO 12. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES. - El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

Parágrafo. - Los principios sobre protección de datos serán aplicables, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sin perjuicio de la información y de los documentos que tienen características de estar amparados por la reserva legal de acuerdo a la Constitución y la Ley.

ARTÍCULO 13. ACCESIBILIDAD. - La Secretaría General divulgará en página web y cartelera electrónica los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata la presente Resolución.

ARTÍCULO 14. PUBLICIDAD. - Esta Resolución se publicará en la página web de la ANDJE y será comunicada a los funcionarios y contratistas de la entidad a través del correo electrónico institucional.

ARTÍCULO 15. VIGENCIA Y DEROGATORIA. - La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y modifica en Capítulo I del Título II de la Resolución No. 102 de 2014 y demás disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 30 ENE 2017


ADRIANA MARÍA GUILLÉN ARANGO

Preparó: Martha Ramírez Fayad - Abogada OAJ y Ofelia Gomez Tovar - Abogada SG (Q) -
Revisó: Hugo Alejandro Sánchez Hernández, Jefe OAJ - Margarita Miranda - Abogada OAJ
Aprobó: Isabel Abello Albino, Secretaria General 

