RESOLUCIÓN 48 DE 2017

(febrero 3)

Diario Oficial No. 50.150 de 17 de febrero de 2017

SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Por la cual se modifica el artículo 6o de la Resolución 0404 del 06 de julio de 2016.

LA SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR,

en ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias y en especial de las previstas en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, Decreto 2595 de 2012, Decreto 1166 de 2016 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-Administrativo,

CONSIDERANDO QUE:

Mediante la Resolución 0404 del 06 de julio de 2016, se reglamentó el trámite interno de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias.

El inciso primero del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015, establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de las mismas, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. A su turno, el parágrafo 3o señala que: “Cuando la petición se presente verbalmente, ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto”.

El Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, por el cual se adiciona 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”, dispone que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

En consecuencia, se hace necesario modificar el artículo 6o de la Resolución 0404 del 06 de julio de 2016, con el fin de desarrollar el ejercicio del derecho de petición verbal, que permita el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por esta Superintendencia.

En virtud de lo expuesto, este despacho

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modifíquese el artículo 6o de la Resolución 0404 del 6 de julio de 2016, el cual quedará así:

“**Artículo 6o. Peticiones verbales: presenciales, telefónicas página web – chat**.

Las peticiones verbales se recibirán directamente en la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia (OPU), bien sea presencial, telefónica, página web y/o a través de chat del portal corporativo.

El funcionario que brinda la atención y orientación, de ser posible, la resolverá de manera

inmediata en la misma forma en que se presentó, dejando registro en el aplicativo o formato establecido para tal fin; cuando no pudiese hacerlo por el nivel de complejidad o falta de competencia, deberá correr traslado a las Dependencias competentes y adelantar el seguimiento respectivo.

6.1 **Canales de atención.** La Oficina de Protección al Usuario dispondrá de los siguientes canales de atención al ciudadano:

Canal presencial: calle 45 a número 9-46, piso segundo.

Canal telefónico: 3487800

Call center: 3487777

Canal virtual: www.ssf.gov.co enlace de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

6.2 **Recepción de peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial**

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto. La OPU habilitará los mecanismos para garantizar su presentación, constancia y radicación de dichas peticiones con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información de la Entidad.

6.3 **Trámite de las peticiones verbales.**

6.3.1 **Presenciales.**

Para el trámite de las peticiones verbales, la OPU dispondrá de una asignación de turnos con el fin de respetar el orden de presentación de las peticiones, a excepción de las personas que requieran una atención especial y preferente, de conformidad con lo señalado en esta resolución.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal, garantizando al ciudadano la recepción de la solicitud al interior de la Oficina de Protección al Usuario y se le entregará copia al peticionario.

La constancia deberá contener, por lo menos, los siguientes datos:

1. Número de radicación.

2. Fecha y hora de recibido.

3. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrito en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

4. El objeto de la petición.

5. Las razones en las que fundamenta la petición.

6. Los documentos que se acompañan, si fuere el caso.

7. Identificación del servidor público responsable de la recepción y radicación de la petición.

8. Constancia detallando que la petición se formuló de manera verbal.

Cuando el funcionario encargado de brindar la atención observe que por la complejidad de la misma no sea posible solucionar directamente la petición podrá exigir la presentación en forma escrita, para lo cual el funcionario diligenciará y radicará en el aplicativo dispuesto para tal fin, la petición del usuario, sin ningún costo. Del formulario radicado se le entregará copia al peticionario.

En el evento en que el peticionario no pueda comunicarse en idioma castellano, el funcionario de la OPU que lo atiende, diligenciará el respectivo formulario, utilizando los medios tecnológicos disponibles para tal fin.

Si quien formula la petición afirma no saber leer o escribir, el funcionario procederá a diligenciar el formato con los datos que el ciudadano suministre. Del formulario radicado se le entregará copia al peticionario.

6.3.2 **Telefónicas**

La OPU será la encargada de recibir y registrar las peticiones telefónicas. Una vez recibida la petición, el funcionario diligenciará y radicará en el aplicativo dispuesto para tal fin, la petición del usuario y le informará el número de radicado asignado y le remitirá copia del mismo mediante correo electrónico.

Las peticiones telefónicas se tramitarán como peticiones virtuales. Lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que presta la Superintendencia del Subsidio Familiar.

6.4 **Horario de atención personal al público.** El horario de atención personal al público será en los días hábiles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., jornada continua.

PARÁGRAFO. El horario de atención al público se fijará en cartelera ubicada en un sitio visible a la entrada principal de la Superintendencia del Subsidio Familiar, calle 45 A número 9-46, y en la página web de la entidad www.ssf.gov.co, en este se dispondrá la información pertinente en lengua de señas colombiana (LSC), para efectos de la inclusión y acceso al ejercicio del derecho de petición por las personas con discapacidad auditiva.

6.5 **Falta de competencia.** En el evento en que la Superintendencia del Subsidio Familiar no sea la competente para absolver la petición verbal, deberá informarlo al peticionario inmediatamente, dirigiéndolo a la entidad competente.

6.6 **Sujetos de especial protección.** Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas que se encuentran en un grado de indefensión más alto debido a su condición, las cuales merecen protección especial por expreso mandato constitucional:

-- Persona en situación de discapacidad.

-- Las personas de la tercera edad.

-- Mujer gestante o con niños de brazos.

-- Desplazados.

6.7 **Aspectos no previstos**. Los aspectos no previstos en esta resolución se regirán por lo dispuesto en la normativa vigente que guarde relación con el derecho de petición".

ARTÍCULO 2o. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese y cúmplase.

3 de febrero de 2017

La Superintendente del Subsidio Familiar,

GRISELDA JANETH RESTREPO GALLEGO.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de diciembre de 2019