

RESOLUCIÓN 20171200001914 DE 2017

(enero 31)

Diario Oficial No. 50.147 de 14 de febrero de 2017

ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR

Por la cual se reglamenta la presentación de Derechos de Petición Verbales.

EL PRESIDENTE DE LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR (COLJUEGOS),

en uso de las facultades legales y reglamentarias, en especial de las contempladas en el numeral 8 del artículo 5o del Decreto 1451 de 2015 y el Decreto [1166](#) de 2016, y

CONSIDERANDO:

Que el Decreto [1166](#) del 19 de julio de 2016 señala en su artículo [1o](#), mediante el cual se adiciona el Capítulo [12](#) al Decreto 1069 de 2015 lo siguiente:

“Artículo 2.2.3.12.11. Reglamentación interna. Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.”.

Que en virtud de lo mencionado es necesario reglamentar la presentación y trámite de las peticiones verbales recibidas en Coljuegos.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. OBJETO. Establecer las condiciones para la recepción de peticiones verbales en Coljuegos.



ARTÍCULO 2o. OFICINA QUE CENTRALIZA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES. La Gerencia de Servicio al Cliente de la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional o quien haga sus veces es la dependencia que centraliza la recepción de las solicitudes verbales que se radiquen ante Coljuegos sean estas presentadas de forma presencial, por vía telefónica o por medios electrónicos o tecnológicos.



ARTÍCULO 3o. PETICIONES VERBALES PRESENTADAS EN HORAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. La Gerencia de Servicio al Cliente de la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional recibirá peticiones verbales en las horas de atención al público, de forma presencial en las instalaciones de Coljuegos ubicadas en la Carrera 11 No 93A-85 de Bogotá, D. C., y de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 01 8000 182888 y en Bogotá en el número 7420698.

La Gerencia requerirá de la persona que presente petición verbal lo siguiente:

1. Su nombre e identificación.
2. Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y notificaciones. Puede corresponder a un número de fax.
3. En el caso de personas inscritas en el registro mercantil, deberán indicar la dirección electrónica.
4. Objeto de la petición.
5. Razones en que funda su petición, cuando haya lugar.
6. Relación de documentos que anexa, cuando haya lugar.

Una vez recibida la información, de forma inmediata, la Gerencia generará:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. En este debe constar, fecha y hora de recibido.
3. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
4. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO. Toda petición verbal deberá tener su respectiva constancia de radicación la cual deberá incorporarse dentro del Archivo de la Empresa con vinculación al número asignado para garantizar su organización y conservación. En caso de que el peticionario lo solicite se le entregará constancia de la petición verbal.



ARTÍCULO 4o. PETICIONES VERBALES PRESENTADAS POR FUERA DE LAS HORAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. La Gerencia de Servicio al Cliente de la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional recibirá peticiones verbales fuera de las horas de atención al público de forma telefónica a través de la línea gratuita nacional 01 8000 182888 y en Bogotá en el número 7420698.

Las peticiones se grabarán en un buzón de voz, y se radicarán por la Gerencia de Servicio al Cliente a más tardar el siguiente día hábil, cumpliendo todos los requisitos señalados en el artículo tercero del presente acto administrativo.



ARTÍCULO 5o. TÉRMINOS DE RESPUESTA. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley.

PARÁGRAFO. En los casos de peticiones verbales presentadas por fuera del horario de atención, los términos para dar respuesta, se contarán desde el día siguiente hábil en que estas sean registradas en el buzón de voz dispuesto por la Empresa.



ARTÍCULO 6o. PROTECCIÓN DE DATOS. A los datos personales de quienes presenten derechos de petición verbales, les serán aplicables los principios rectores establecidos en el artículo [4o](#) de la Ley 1581 de 2012.



ARTÍCULO 7o. RADICACIÓN DE TRÁMITES Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Las solicitudes que se generen en el marco de la Ley [1712](#) de 2014 podrán ser recibidas verbalmente, en las condiciones señaladas en los artículos tercero y cuarto, su respuesta se dará por escrito de conformidad con el artículo [26](#) de la norma mencionada.

Cuando se trate de solicitudes de autorización para la operación de juegos de suerte y azar, estas deberán presentarse por escrito cumpliendo con las condiciones señaladas en el Portal Si Virtual www.sivirtual.gov.co, usando el descriptor de búsqueda que corresponda a la modalidad de juego específica.



ARTÍCULO 8o. SISTEMA DE TURNOS. Para el caso de atención de peticiones verbales de forma presencial, se seguirá el sistema de turnos que actualmente tiene implementado la Empresa a través del área de Servicio al Cliente.

En el caso de las peticiones verbales radicadas por medio telefónico fuera del horario de atención, el turno de radicación se generará por la Gerencia Servicio al Cliente atendiendo al estricto orden de grabación desde la más antigua a la última registrada.



ARTÍCULO 9o. FALTA DE COMPETENCIA. Cuando corresponda, el trabajador de la Gerencia de Servicio al Cliente encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario quien es la autoridad competente o en caso de no existir así se lo comunicará. Si el peticionario insiste en la radicación, esta se realizará y se generará la constancia correspondiente, en la cual constará la orientación que se otorgó.



ARTÍCULO 10. INCLUSIÓN SOCIAL. Para la atención de peticiones presenciales, la Gerencia de Servicio al Cliente dará prioridad a las personas que tengan alguna de las siguientes condiciones:

- Situación de vulnerabilidad: Víctimas del conflicto armado, personas en condición de desplazamiento y demás que prevea el ordenamiento jurídico.
- En condición de discapacidad: Sea esta física, cognitiva, intelectual, sensorial, visual auditiva o la que corresponda.
- Especial protección: Madres gestantes o con niños menores de dos (2) años.
- Edad: Personas que tengan sesenta y dos (62) o más años de edad.

En caso de que la condición no pueda ser evidenciada a simple vista, la persona deberá solicitar la atención preferencial al funcionario que entregue los turnos.



ARTÍCULO 11. PETICIONES EN OTRA LENGUA NATIVA. Cuando se presenten peticiones verbales presenciales por personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, se elevará la constancia respectiva y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico.

Cuando sea presentada fuera de los horarios de atención, se habilitará en el buzón de voz de la Empresa la posibilidad de recibir estas peticiones y se seguirá el procedimiento señalado en el

artículo cuarto.



ARTÍCULO 12. DIVULGACIÓN. El presente acto administrativo se publicitará en la página web de Coljuegos, la cartelera física y la Intranet de la Empresa con el fin de que sea conocido por todos los trabajadores y terceros.



ARTÍCULO 13. VIGENCIA. El presente acto administrativo rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese y cúmplase.

El Presidente,

JUAN B. PÉREZ HIDALGO



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

