

RESOLUCIÓN

344

"Por medio de la cual se define el horario de la Línea 143, el chat institucional y el WhatsApp de la Personería de Bogotá, D. C."

EL PERSONERO DE BOGOTÁ, D. C.

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por los artículos 118, 209 y 269 de la Constitución Política, el numeral 7 del artículo 102 del Decreto Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 755 de 2019 expedido por el Concejo de Bogotá D.C., y,

CONSIDERANDO QUE:

El Decreto Ley 1421 de 1993, en su artículo 104 otorgó a la Personería de Bogotá, D. C., autonomía Administrativa para dictar los actos necesarios para el normal funcionamiento de la Entidad.

En desarrollo de dicha autonomía administrativa, el Personero de Bogotá, D. C., conforme al numeral 4.7 del artículo 16 del Acuerdo 755 de 2019, se encuentra facultado para fijar las políticas internas de la Entidad, así como para coordinar y vigilar la correcta marcha, eficiencia y efectividad de su gestión.

El artículo 14 de la Resolución 154 de 2013 de la Personería de Bogotá, D. C., establecía que la Entidad garantiza la operación de la totalidad de las dependencias y de los servicios a su cargo, durante 40 horas a la semana, y atención continua para los servicios que prestan algunas dependencias, las 24 horas al día, incluida la gestión de la línea 143.

La Resolución 473 de 2017 de la Personería de Bogotá, D. C., derogó la Resolución 154 de 2013, y estableció en el artículo 14 que, la Entidad a través de los funcionarios y contratistas asignados a la Línea 143, brindaría atención al ciudadano en horarios adicionales.

El artículo 13 de la Resolución 181 de 2022, de la Personería de Bogotá, D. C., *"por la cual se reglamenta la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Personería de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones"*, derogó la Resolución 473 de 2017.

El artículo 209 de la Constitución Política establece dentro de los principios de la función administrativa los principios de eficiencia, economía y eficacia. En relación

con el principio de eficacia, la Corte Constitucional en sentencia C-643 de 2012, ha indicado que *"(...) exige que las actuaciones públicas produzcan resultados concretos y oportunos"*. En cuanto al principio de economía, la Corporación en dicha sentencia indicó que obedece a la facultad de las autoridades dictaminar medidas *"para ahorrar la mayor cantidad de costos en el cumplimiento de sus fines"* esto es fijar *"orientaciones (...) para que la acción de la administración se dirija a obtener la finalidad o los efectos prácticos a que apuntan las normas constitucionales y legales, buscando el mayor beneficio social al menor costo"*.

En cuanto a la eficiencia en la prestación de servicios por parte de la administración pública, el Alto Tribunal ha indicado en sentencia C-826 de 2013 que *"se trata de la máxima racionalidad de la relación costos-beneficios, de manera que la administración pública tiene el deber de maximizar el rendimiento o los resultados, con costos menores, por cuanto los recursos financieros de Hacienda, que tienden a limitados, deben ser bien planificados por el Estado para que tengan como fin satisfacer las necesidades prioritarias de la comunidad"*

En virtud de los principios mencionados previamente, la Coordinación del Ministerio Público y los Derechos Humanos en ejercicio del seguimiento y articulación con sus delegadas adscritas, requirió a la Personería Delegada para la Orientación y Asistencia a las Personas reportar el comportamiento de la demanda del servicio en la línea 143, el chat institucional y el WhatsApp, obteniendo como resultado que las franjas horarias entre las 7:00 p.m. y las 7:00 a.m. del día siguiente, presentan una baja demanda del servicio, haciéndose más eficiente la disposición de los (as) colaboradores (as) de esas franjas en los turnos de las franjas horarias entre las 7:00 am y 7:00 pm, en las cuales se concentra un alto flujo de solicitudes a la línea 143, el chat institucional y el WhatsApp, permitiendo hacer un uso razonable y eficaz del recurso humano disponible.

Adicionalmente, se determinó que las franjas horarias de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes concentran el mayor flujo de comunicaciones, en ese sentido la prestación del servicio en dicho horario alcanza un total de sesenta (60) horas semanales de atención al público, dando pleno cumplimiento al numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que las entidades del Estado tienen la facultad de establecer los horarios de atención al público, y que este no podrá ser inferior a cuarenta (40) horas semanales.

Es importante resaltar que, los servicios de la línea 143, el chat institucional y el WhatsApp, tienen por objeto orientar a las personas en los trámites, gestiones y ofertas de las diferentes entidades; así como, recibir las solicitudes para activación de servicios directamente ofertados por la Personería de Bogotá D. C.; sin embargo, las autoridades frente a las cuales se adelantan dichos trámites, gestiones y ofertas,

Carrera 7a No. 21 - 24 Bogotá - Colombia • Conmutador (601) 382 0450/80 • Código Postal 111321

 PersoneriaDeBogota •  @personeriadebogota •  @personeriabta •  PERSONERIADEBOGOTA

www.personeriabogota.gov.co • Línea 143

Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co.

así como las dependencias de la Personería del Bogotá, D. C., prestan sus servicios de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., siendo ineficaz recibir solicitudes sobre las cuales no se les podrá dar impulso durante horarios donde no se cuenta con atención disponible por parte de las entidades pertinentes.

Por otro lado, la Corte Constitucional en sentencia C-103 de 2021, ha indicado que el descanso de los trabajadores *"constituye un derecho fundamental del trabajador, que tiene como propósito que durante un tiempo determinado éste cese sus actividades laborales y se recupere del desgaste que genera el trabajo, utilizando para el efecto la limitación de la jornada de trabajo"*. Por lo tanto, para la Personería de Bogotá, D. C., las franjas horarias de atención de la línea 143, chat institucional y el WhatsApp se deben efectuar con horarios flexibles razonables que no afecten el derecho a ejercer efectivo descanso por quienes tienen asignada dicha actividad, ni el goce de su tiempo libre, pero que, de manera concomitante, también se garantice la prestación de los servicios que ofrece la entidad a la población del Distrito Capital

Con fundamento en lo anterior, se hace necesario definir los tiempos de atención de la Línea 143, chat institucional y el WhatsApp de la Personería de Bogotá, D. C., con el fin de atender lo expuesto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto, el Señor Personero de Bogotá, D. C.,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Definir los horarios de atención de la Línea 143, el chat institucional y WhatsApp de la siguiente forma:

- De 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes (salvo los días festivos).

PARÁGRAFO. Dicha atención deberá distribuirse en dos (2) turnos de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 7:00 p.m. De acuerdo con la demanda y a la necesidad del servicio, previo acuerdo con el(la) jefe inmediato(a) o supervisor (a).

ARTÍCULO SEGUNDO: La Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DTIC, actualizará en la página WEB de la Entidad, el horario de atención de la Línea 143, el chat institucional y el WhatsApp, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a viernes (salvo los días festivos). Así mismo, garantizará la

Carrera 7a No. 21 - 24 Bogotá - Colombia • Conmutador (601) 382 0450/80 • Código Postal 111321

 PersoneriaDeBogota •  @personeriadebogota •  @personeriabta •  PERSONERIADEBOGOTA
www.personeriabogota.gov.co • Línea 143

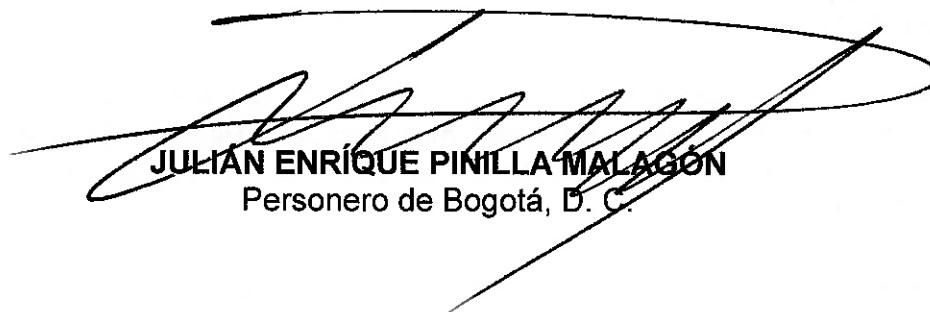
Aviso de privacidad: Sus datos personales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, que podrá ser consultada en www.personeriabogota.gov.co.

configuración de las herramientas para que los usuarios tengan acceso a los servicios en los horarios establecidos y que se les notifique tanto en Atención telefónica, Chat institucional y WhatsApp que sólo estará disponible en las franjas establecidas.

ARTÍCULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deja sin efectos todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D. C., 18 OCT 2022

COMUNÍQUESE PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



JULIAN ENRIQUE PINILLA MALAGÓN
Personero de Bogotá, D. C.

Elaboró: Néstor Alfonso Samudio Solano - Secretaría General 
Revisó: Héctor Daniel González Torres - Secretaría General 
Andrés Jobani Muñoz Gil - PD para la Coordinación del Ministerio Público 
Sandra Milena Fernández Castillo - Personería Auxiliar 
Aprobó: Clemencia Rojas Arias - Dirección de talento Humano 
Ricardo Hernán Medina - PD para la Coordinación del Ministerio Público 
Paula Andrea Girón Uribe - Personera Auxiliar 
Carlos Enrique Silgado Betancourt - Secretario General 