

"POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRATAMIENTO Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE LA EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S."

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. –ESO RIONEGRO S.A.S.-

En uso de sus facultades constitucionales y legales y especial de las conferidas por los estatutos de la empresa, y

CONSIDERANDO:

1. Que el Honorable Concejo Municipal mediante Acuerdo Nro. 007 del 30 de marzo de 2016 autoriza constituir una sociedad del orden Municipal "con el objeto de obtener recursos con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, para ser destinados a las labores de apoyo logístico e institucional a los organismos de seguridad y de justicia, entre otros..." y por documento privado de Asamblea Constitutiva de Rionegro del 14 de junio de 2016, inscrita el 29 de junio de 2016 bajo el número 00034484 del libro IX de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, se constituyó la persona jurídica EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
2. Que la Ley 1437 de 2011 sustituida por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2016, dispone que: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma"*; lo anterior en acatamiento al artículo 23 del Constitucional, y en especial cumplimiento del Decreto 1166 de 2016.
3. Que el artículo 22 de la Ley 1755 de 2016, dispone que: *"Las autoridades reglamentarán la tramitación interna 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"*.
4. Que se hace necesario por el Gerente de la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. - ESO Rionegro S.A.S., expedir el reglamento por medio del cual se regule la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Empresa.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. OBJETO: La presente Resolución, tiene la finalidad de Reglamentar el procedimiento para establecer la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas ante la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. – ESO Rionegro S.A.S, de manera escrita, verbal, ya sea de manera presencial.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Calle 51 # 51- 11

Antigua Casa Provincial

(57) 317 401 1394

NIT 900.984.614-9

Rionegro, Antioquia



por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz.

ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS: El presente se regirá por los siguientes principios:

Principio de Economía: Los procedimientos se adelantarán en el menor tiempo posible con el menor gasto de quienes intervienen en ellos. No se deben exigir más documentos o copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación personal, salvo que la ley lo ordene en forma expresa.

Principio de Celeridad: Los funcionarios impulsarán los procedimientos administrativos, eliminarán trámites innecesarios, utilizarán formularios que agilicen las actuaciones, considerando siempre los argumentos y pruebas aportadas por los interesados.

Principio de Eficacia: Las actuaciones administrativas deben lograr su finalidad. Por tal motivo, los funcionarios oficiosamente deben remover los obstáculos puramente formales para evitar decisiones inhibitorias. Las nulidades por vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

Principio de Imparcialidad: Todos los ciudadanos merecen el mismo respeto por parte de los funcionarios, sin lugar a discriminación alguna.

Principio de Publicidad: Las entidades darán a conocer sus decisiones a los interesados mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley.

Principio de Igualdad: Las actividades de la entidad deben estar orientadas efectivamente hacia el interés general, sin privilegios otorgados a grupos especiales.

Principio de Moralidad: Las actuaciones de los servidores se ceñirán a las normas constitucionales, legales y a los principios éticos y morales que rigen nuestra sociedad.

ARTÍCULO 3. FINALIDAD DEL DERECHO DE PETICIÓN: Mediante el derecho de petición presentado ante la entidad, se podrá requerir el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

ARTÍCULO 4. GRATUIDAD Y ACCESIBILIDAD: El ejercicio del derecho de petición será completamente gratuito, no podrán presentarse condiciones de índole económica que puedan coartar tal derecho y podrá presentarse sin necesidad de un abogado.

ARTÍCULO 5. MODALIDADES: Las peticiones podrán presentarse:

1. De manera verbal, la cual deberá efectuarse en la oficina principal de la ESO Rionegro S.A.S, ubicada en la Calle 51 # 51-11 antigua Casa Provincial del municipio de Rionegro ó a través de la línea telefónica 520 40 60 ext 1900, y será atendida por un funcionario capacitado para ello; de la misma, siempre deberá quedar constancia en un formato estandarizado, en el cual se consignarán los datos generales del reclamante o peticionario, el motivo de su solicitud, y la posibilidad de anexar los

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Calle 51 # 51- 11

Antigua Casa Provincial

(57) 317 401 1394

NIT 900.984.614-9

Rionegro, Antioquia



006

documentos que desee presentar; este formato debe ser firmado por el usuario en esa misma diligencia.

Si quien presenta una petición verbal pide una prueba de haberla presentado, el funcionario facilitara una copia de dicha constancia a expensas del peticionario

2. Por escrito, la cual se podrá acompañar de una copia que será recibida por el funcionario respectivo para la anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, y tendrá el mismo valor legal del original, la cual se devolverá al interesado como prueba de su presentación. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.
3. A través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. La ESO Rionegro S.A.S., cuenta con la página web: www.eso.gov.co, la cual se encuentra habilitada con un link para la radicación de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), a través de la cual, también se podrá consultar el estado del mismo y la respuesta.

ARTÍCULO 6. CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los 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 inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. La ESO Rionegro S.A.S., tiene la obligación de revisar la petición, y no se podrá considerar incompleta por falta de requisitos o documentos que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren en propiedad de la entidad.

Parágrafo 2°. Cuando la petición no contenga los documentos e información requerida por el presente reglamento y los requisitos dispuestos por la Ley 1437 de 2011 sustituida por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en el acto de recibo, el funcionario deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

ARTÍCULO 7. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES: Todas las peticiones que se reciban, deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes del día de la presentación, dentro del cual se deberán adelantar las investigaciones pertinentes, recolectar la documentación

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Calle 51 # 51- 11
Antigua Casa Provincial
(57) 317 401 1394
NIT 900.984.614-9
Rionegro, Antioquia



006

necesaria si es del caso y emitir la respectiva respuesta al usuario. Salvo las siguientes peticiones, las cuales, por Ley, serán sometidas a término especial:

1. Las peticiones que tengan por objeto la solicitud de documentos y de información, se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibimiento. Si dentro de este lapso, no se ha dado respuesta, se entenderá que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la ESO Rionegro S.A.S, ya no podrá negar la entrega de documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones por medio de las cuales, se haga una consulta a la entidad, en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recibimiento.

PARÁGRAFO. Cuando no fuere posible resolver la petición en los términos señalados en este artículo, la ESO Rionegro S.A.S, debe informar del evento dentro del plazo establecido al peticionario, expresando las razones del retraso y señalando el término en que resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

ARTÍCULO 8. COMUNICACIÓN: La respuesta que se brinda al usuario debe ser comunicada; puede entregarse de manera personal, o puede ser enviada por correo electrónico o por correo certificado a la dirección urbana o rural del solicitante.

Si el peticionario, no puede ser ubicado, se publicará un reporte en la página web de la entidad de relación de los radicados de todas las respuestas emitidas.

ARTÍCULO 9. PETICIONES INCONCLUSAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO: Cuando una petición ya radicada está inconclusa, incompleta o que el peticionario deba realizar una adición de información o gestión, que sea necesaria para adoptar una decisión de fondo, se informará de ello al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Sometidos los términos establecidos, sin que el interesado cumpla la exigencia requerida, la ESO Rionegro S.A.S, decretará el desistimiento y el archivo, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 10. DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN: Se podrá desistir en cualquier tiempo de la petición, sin que impida esto, que pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la ESO Rionegro S.A.S., podrán continuar de oficio la actuación si se considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

ARTÍCULO 11. PETICIONES DESCORTESES, INCOMPLETAS O REPETITIVAS: Toda petición debe ser respetuosa, de lo contrario podrá ser rechazada por parte de la entidad.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Calle 51 # 51- 11
Antigua Casa Provincial
(57) 317 401 1394
NIT 900.984.614-9
Rionegro, Antioquia



006

El objeto debe ser descifrable, o de lo contrario y en aplicación de Ley 1755 de 2015, se devolverá al interesado para que la aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, pero nunca podrá devolverse por considerarse inadecuadas o incompletas.

Si se presentan peticiones reiterativas, es decir ya resueltas, se remitirá las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se encuentre cuenta con los requisitos necesarios.

ARTÍCULO 12. COMPETENCIA. Si la autoridad a quien se dirige es la empresa de Seguridad del Oriente S.A.S, pero el asunto no es de su competencia, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito, y dentro del término señalado remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Si el peticionario insiste en que se radique la petición, el funcionario encargado, deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente. En todo caso, registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO 13. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas.
3. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
4. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
5. Los amparados por el secreto profesional.

ARTÍCULO 14. INCLUSIÓN SOCIAL, ATENCIÓN PRIORITARIA Y DIFERENCIAL. Para la recepción y radicación de las peticiones quejas, reclamos y sugerencias de personas en situación de vulnerabilidad o que se encuentre en condición de discapacidad, o especial protección, o por razones de género, edad, u otras condiciones de especial protección, la ESO Rionegro S.A.S le dará una atención prioritaria y diferencial, y dispondrá de personal especializado para recepcionar y apoyar el desarrollo de la petición, entre otras.

ARTÍCULO 15. 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.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Calle 51 # 51- 11
Antigua Casa Provincial
(57) 317 401 1394
NIT 900.984.614-9
Rionegro, Antioquia



006

ARTÍCULO 16. ENCARGADO DEL RECEPCIONAMIENTO. En las instalaciones de la ESO Rionegro S.A.S, la persona encargada para el recepcionamiento de las peticiones quejas, reclamos y sugerencias, será a través del Auxiliar Administrativa de la Gerencia de la empresa, quien se encargará de recepcionar, tramitar y hacer seguimiento de los términos determinados en la presente Resolución y por Ley.

El Auxiliar Administrativa de la Gerencia de la entidad, deberá mensualmente ante el comité 02, presentar un informe estadístico, del cumplimiento y estado de las PQRS, el cual será publicado en la página web.

ARTÍCULO 17. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de su fecha de publicación en la página web www.eso.gov.co

14 FEB 2017

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE,


LUIS EDUARDO MARTÍNEZ GUZMÁN

Gerente General de la ESO Rionegro S.A.S

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

www.eso.gov.co

Calle 51 # 51- 11

Antigua Casa Provincial

(57) 317 401 1394

NIT 900.984.614-9

Rionegro, Antioquia

