

## LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRSDF

### 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para el tratamiento efectivo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos y grupos de interés, a través de los diferentes canales de atención disponibles en la Empresa de Seguridad del Oriente ESO RIONEGRO S.A.S, con el fin de brindar una respuesta oportuna a los diferentes tipos de requerimientos presentados.

### 2. DERECHO DE PETICIÓN

El derecho de petición es definido por la Constitución Política, en el artículo 23, como: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"

La Ley 1437 de 2011, regula el Derecho de Petición en el título II, y luego éste fue sustituido por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015, la cual señala que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición constitucional, derecho que es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores, a través del cual se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una 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.

Por su parte el Decretos 1069 de 2015 y Decreto 1166 de 2016 reglamentan las peticiones presentadas verbalmente, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

De acuerdo con los lineamientos de la Corte Constitucional el derecho de petición se garantiza a través del cumplimiento de tres elementos, como son: la oportunidad, la respuesta de fondo (claridad, precisión y congruencia) y la notificación de la decisión.

### 3. MODALIDADES Y TÉRMINOS

MODALIDAD	OBJETO	TÉRMINO	NORMATIVIDAD
<b>Petición en interés general y/o particular</b>	<b>Petición en interés general:</b> Solicitud que una persona o una comunidad presenta para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario o que afecta los intereses de	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011 artículo 14, Ley 1755 de 2015

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.  
www.eso.gov.co  
Cra. 46 # 30 - 425  
Vereda El Rosal  
Rionegro, Antioquia  
57 (4) 520 40 60 ext. 1900  
NIT 900.984.614-9



	<p>un colectivo o comunidad.</p> <p><b>Petición en interés particular:</b> cuando se pretende que se resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa al peticionario.</p>		
<b>Petición de documentos y de Información</b>	Solicitud que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a la información pública o solicitar copias de documentos.	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011 artículo 14, numeral 1, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 artículo 26
<b>Consulta</b>	Por medio de las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción	Ley 1437 de 2011, artículo 14, Ley 1755 de 2015
<b>Petición entre autoridades</b>	<p>Es la solicitud de información o documentos (copias) que formula una autoridad a otra autoridad.</p> <p>En los casos, que entre las Autoridades no soliciten información o documentos, se resolverá dentro de los plazos previstos en el artículo 14 Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015</p>	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 30, Ley 1755 de 2015
<b>Queja</b>	Es la manifestación de protesta, censura, descontento e insatisfacción que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13, Ley 1755 de 2015, Ley 190 de 1995, artículo 55
<b>Reclamo</b>	Es la manifestación de inconformidad por la prestación deficiente de un servicio o la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13, Ley 1755 de 2015, Ley 190 de 1995, artículo 55
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13, Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011
<b>Denuncia</b>	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal,	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13, Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011, artículo 76

	administrativa - sancionatoria o ético -profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.		
<b>Felicitaciones</b>	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio.	No necesariamente requieren respuesta. Cuando la requiera debe darse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.	

**Nota:** Los términos se cuentan en días hábiles, a partir del día hábil siguiente a la radicación o recepción de la PQRSDF, en la ESO RIONEGRO S.A.S, por cualquiera de los diferentes canales de atención.

#### 4. CONTENIDO DE LAS PETICIONES

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información:

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.

#### 5. PRESENTACIÓN Y CANALES DE ATENCIÓN

Las PQRSDF podrán presentarse **verbalmente**, en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, o por **escrito** las cuales deberán ser radicadas a través del Sistema de Gestión Documental ubicado en las instalaciones de la ESO RIONEGRO S.A.S.

Son los canales de atención dispuestos por la ESO RIONEGRO S.A.S para que los ciudadanos, grupos de valor y usuarios pueden presentar las PQRSDF

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.  
 www.eso.gov.co  
 Cra. 46 # 30 - 425  
 Vereda El Rosal  
 Rionegro, Antioquia  
 57 (4) 520 40 60 ext. 1900  
 NIT 900.984.614-9



CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>Presencial</b>	Instalaciones ESO RIONEGRO S.A.S	Carrera 46 N° 30-425 Vereda el Rosal, Rionegro Antioquia	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 a 5:00 pm
<b>Telefónico</b>	Línea fija telefónica	(57 4) 5204188 Ext 1900	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 a 5:00 pm
	Línea de Celular	3165292249	
<b>Virtual</b>	Correos electrónicos	administrativa@eso.gov.co  esorionegro@gmail.com	El portal y los correos están abiertos las 24 horas
	Formulario Electrónico Web	<a href="https://eso.gov.co/pqrsf/">https://eso.gov.co/pqrsf/</a>	
	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@eso.gov.co	
<b>Escrito</b>	Radicación comunicación	Carrera 46 N° 30-425 Vereda el Rosal, Rionegro Antioquia	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 a 5:00 pm

## 6. SITUACIONES ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRSDF

SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD
<b>Atención prioritaria</b>	Se atenderán prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad.  También tendrán atención preferencial las peticiones de periodistas para el ejercicio de su actividad profesional.	Artículo 20 Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015.
<b>Prelación de solicitudes</b>	Las peticiones de niños, niñas y adolescentes relacionadas con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial tendrán prelación sobre cualquier otra.	Artículo 12 Decreto 019 de 2012.
<b>Atención al público preferencial</b>	Será preferencial la atención al público de personas con discapacidad, infantes, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública y, en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta	Artículo 13 Decreto 019 de 2012.
<b>Imposibilidad de resolver la petición en los términos</b>	Se debe informar la circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término inicial, expresando los motivos de la demora y señalando	Artículo 14 Ley 1437 de

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.  
www.eso.gov.co  
Cra. 46 # 30 - 425  
Vereda El Rosal  
Rionegro, Antioquia  
57 (4) 520 40 60 ext. 1900  
NIT 900.984.614-9





<b>señalados</b>	el plazo en los términos en que se resolverá la petición, el cual no podrá exceder del doble del término inicial.	2011
<b>Petición incompleta</b>	<p>Si al momento de radicar la petición no se presenta la información suficiente o no es completamente clara, se deberá informar verbalmente al peticionario los documentos que faltan. Si el ciudadano insiste en que se radique en estas circunstancias, así se hará con la constancia de la documentación faltante</p> <p>Si se constata que una petición ya radicada está incompleta, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación y el peticionario tiene un término máximo de un (1) mes para completarla.</p>	Artículos 15 y 17 Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015.
<b>Desistimiento tácito</b>	Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no completa la petición dentro del mes otorgado para ello, salvo que antes de vencer el mes solicite prórroga hasta por un término igual.	Artículos 17 Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015.
<b>Desistimiento expreso</b>	Opera cuando el peticionario de manera expresa le informa a la entidad por escrito que no desea continuar con trámite de la petición.	Artículos 18 Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015.
<b>Funcionario sin competencia</b>	Si una vez examinada la petición, la ESO RIONEGRO S.A.S no es la autoridad competente para resolverla, se deberá remitir la solicitud a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.	Artículos 21 Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015.
<b>Petición irrespetuosa</b>	Cuando una persona natural o jurídica presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad podrá rechazarla, pero deberá motivarla mediante acto administrativo.	Artículos 19 Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015.
<b>Petición oscura</b>	Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	Artículos 19 Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015.
<b>Peticiones reiterativas</b>	En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a 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 subsane.	Artículos 19 Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015.
<b>Peticiones análogas</b>	Cuando más de diez (10) personas formulen	Artículos 22 Ley 1437 de 2011, Ley

	<p>peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la publicará en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten. En todo caso se enviará la respuesta a todos los que hayan formulado la petición.</p>	<p>1755 de 2015.</p>
<p><b>Petición presentada en lenguas nativas</b></p>	<p>Las peticiones presentadas en otras lenguas o dialectos serán recibidas y se deberá dejar constancia de su recepción a través de los medios tecnológicos que disponga la entidad.</p> <p>Cuando la entidad no cuente con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.</p>	<p>Artículo 2.2.3.12.9 Decreto 1166 de 2016</p>

Elaboró,

**CLARITZA MARIA SANCHEZ CARDONA**  
Secretaria General

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.  
www.eso.gov.co  
Cra. 46 # 30 - 425  
Vereda El Rosal  
Rionegro, Antioquia  
57 (4) 520 40 60 ext. 1900  
NIT 900.984.614-9

