

**Acuerdo N° 003 de 2022**  
(12 de mayo de 2022)

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DE LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO FARO DEL CATATUMBO S.A.S.”**

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA E.I.C.E. FARO DEL CATATUMBO S.A.S**

En uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en los estatutos de la **EMPRESA E.I.C.E. FARO DEL CATATUMBO S.A.S**

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 209 de la Constitución Política, establece que *“la administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”* y que *“la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”*.

Que, mediante Documento CONPES 3649 de 2010 se estableció la Política Nacional de Servicio al Ciudadano con el fin de contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden Nacional.

Que, el artículo 234 de la Ley 1450 de 2011 señaló que *“... Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio”*.

Por su parte, la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 señala que *“... Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio...”*.

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 precisa que en cada entidad del orden nacional, departamental y municipal *“...deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano...”*

El artículo 76 de la misma disposición indica que las entidades publicas deben





contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

El Artículo 2 de la mencionada disposición legal: *“toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal (...)”*. Aunado al principio de máxima publicidad ya mencionado, en la interpretación y aplicación del derecho de acceso a la información deben tenerse en cuenta también los principios de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información.

Por su parte, el Artículo 4 de la Ley 1712, el derecho fundamental de acceso a la información implica que toda persona pueda conocer sobre la existencia y acceder a la información pública que esté en posesión o bajo control de los sujetos obligados, de manera que el acceso a esta solo pueda ser restringido de forma excepcional, bajo criterios de razonabilidad y proporcionalidad. Adicionalmente, explica el legislador que las excepciones y/o limitaciones a este derecho deben estar contempladas en la Ley o en la Constitución Política y que deben ser acordes con los principios de una sociedad democrática.

El Artículo 6 de la Ley Estatutaria 1712 de 2014 hace referencia a los tipos de información, dentro de los cuales se resalta la información pública, la información pública clasificada y la información pública reservada.

La Corte Constitucional mediante Sentencia C-274 de 2013 al realizar el control previo de constitucionalidad de la Ley Estatutaria 1712, explicó el alcance de las restricciones al derecho de acceso a la información pública señalando que además de ser presente, probable y específico, el daño que fundamente la prohibición de acceso a la información, debe ser significativo, y que la autorización legal que sirva de fundamento a la reserva debe indicar el contenido puntual o tipología de información cuya divulgación puede afectar gravemente el interés protegido, en la medida en que las referencias genéricas e indeterminadas conducen a la vulneración absoluta del derecho de acceso a la información pública.

El artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, señala que son deberes de todo servidor público *“...Publicar en la página web de la respectiva entidad, los informes de gestión, resultados, financieros y contables que se determinen por autoridad competente, para efectos del control social de que trata la Ley 489 de 1998 y demás normas vigentes.” (...)* *Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.”*

El artículo siguiente precisa que está prohibido para los servidores públicos *“...8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”*

El Decreto 886 de 2014, reglamentó el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 en lo que corresponde al Registro Nacional de Bases de Datos.

gr

El Decreto 103 de 2015 reglamentó la Ley 1712 de 2014 y para tal efecto precisó el artículo 4 que *“...Los sujetos obligados, conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”, la información (...).”*

Finalmente, el Decreto 1166 de 2016, mediante el cual se adicionó el Decreto 1069 de 2015, señaló el procedimiento para la presentación, radicación, tratamiento de las peticiones presentadas verbalmente.

Que, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, concebido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio; en la dimensión 3 GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS, establece la relación Estado – Ciudadano donde se debe garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, el servicio al ciudadano, su participación en la gestión, la racionalización de trámites y el Gobierno Digital.

Que, el artículo 30.5 del Acuerdo N° 00001 del 30 de abril de 2021 *“Por el cual se adoptan los estatutos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado -E.I.C.E FARO DEL CATATUMBO S.A.S.”*, señala que es competencia de la Junta Directiva de la EICE FARO DEL CATATUMBO, entre otras, adoptar las políticas de funcionamiento de la Empresa.

Que, de acuerdo con lo anterior se hace necesario adoptar los lineamientos y disposiciones normativas que armonicen los aspectos que se definen en la Política Institucional de Servicio al ciudadano.

Que, de acuerdo con lo anterior, la JUNTA DIRECTIVA de la EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL FARO DEL CATATUMBO

#### **ACUERDA:**

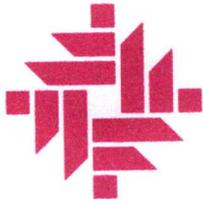
**ARTICULO 1. ADOPTAR** la Política Institucional de Atención al Ciudadano y de Peticiones, Quejas y Reclamos en la Empresa Industrial y Comercial del Estado Faro del Catatumbo S.A.S., junto con el documento anexo, el cual hace parte del presente acto administrativo.

#### **CAPITULO I CONDICIONES GENERALES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

**ARTÍCULO 2.- FINALIDADES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.** Esta política tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de interacción, realizando como valor fundamental de la ética pública la posibilidad de acceso a la información pública con la que cuentan las personas en el marco del Estado Social de Derecho.

Con ese firme propósito, de garantizar lo dispuesto en el Documento CONPES y en las Leyes 1712 de 2014, 1755 de 2015, 1757 de 2015, se formula la presente política





atendiendo las recomendaciones normativas señaladas y teniendo en cuenta el rango de fundamental que tiene el derecho de acceso a la información y a la atención adecuada.

**ARTÍCULO 3.- PRESUPUESTOS ELEMENTALES DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.** El servicio que se prestará en la atención al ciudadano deberá atender los presupuestos del derecho fundamental de petición consignados en el artículo 23 de la Carta Política y en las normas generales y principios previstos en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011. Para tal efecto, el servicio deberá ser:

- **Incluyente:** Con respeto a todos los ciudadanos, evitando el rechazo ya sea por raza, religión, ideología o cualquier aspecto que demuestre una diferencia.
- **Digno:** Se ofrecerá un servicio imparcial, igualitario para toda la ciudadanía, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades. La información se brindará con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.
- **Efectivo:** El servicio responderá a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- **Oportuno:** El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- **Claro:** Comprensible a todos los ciudadanos, para quienes la información proporcionada y la interrelación con la entidad es diáfana, sin lugar a interpretaciones.
- **Transparente:** El servicio se deberá prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- **Imparcial:** Libre de prejuicios, abstrayéndose de consideraciones subjetivas, obrando con objetividad y en igualdad de condiciones ante los ciudadanos.
- **Calidad:** La atención al ciudadano responderá a altos estándares de calidad, por cuanto el servicio ofrecido cumplirá los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

**ARTÍCULO 4.- EJES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.** La empresa garantizará que el Sistema de Atención al Ciudadano que se adopta con la presente política, promueva mejores condiciones, características, habilidades, competencias y empatía en la atención de los usuarios y las personas que acceden al servicio. Se garantizarán las siguientes actividades, competencias y destrezas que permitan los fines de la política:

#### **4.1 Estructura organizacional.**

- 4.1.1 Medidas administrativas que garantizan el cumplimiento de los fines de la política.
- 4.1.2 Mejoramiento de procesos
- 4.1.3 Gestión del talento humano

#### **4.2 Mejoramiento de canales de comunicación con el ciudadano**

- 4.2.1 Canales de atención e interacción
- 4.2.2 Mecanismos de lenguaje
- 4.2.3 Horarios de atención
- 4.2.4 Fortalecimiento de sistemas de información



- 4.2.5 Mejoramiento infraestructura física y tecnológica.
- 4.2.6 Calidad del servicio
- 4.2.7 Publicidad de formatos

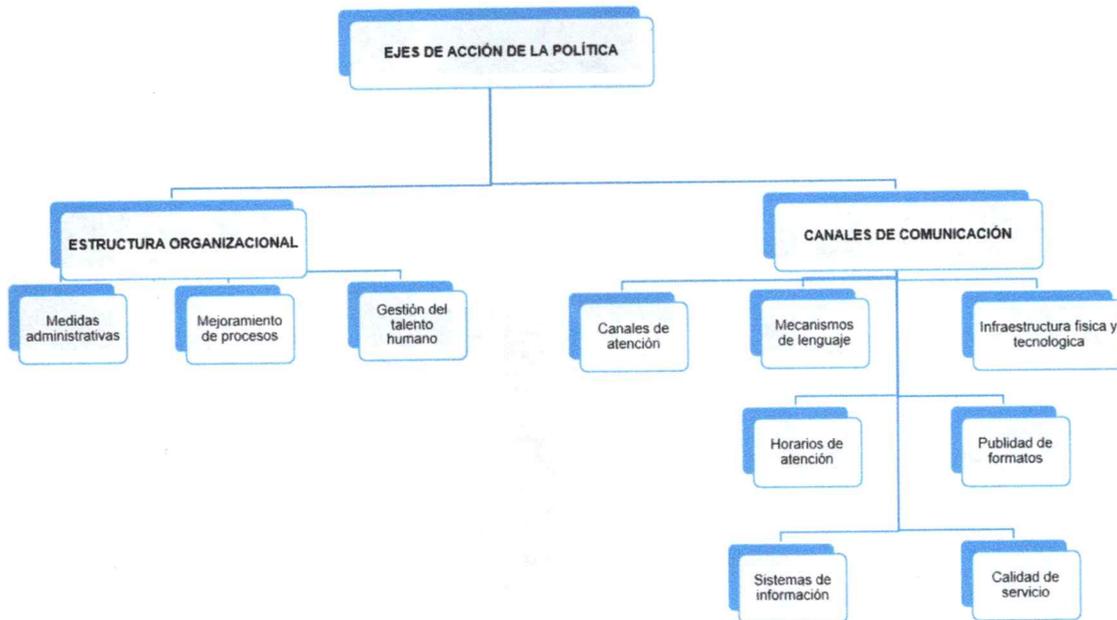
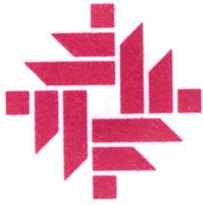


Figura 1. Ejes de la Política.

**ARTÍCULO 5.- MEDIDAS ADMINISTRATIVAS QUE GARANTIZAN EL CUMPLIMIENTO DE LOS FINES DE LA POLÍTICA.** - Mediante este tipo de elementos se procura que la entidad promueva y logre de manera efectiva, una cultura de servicio a la ciudadanía de forma que se fortalezcan los procesos, procedimientos y pasos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios y el acceso a la información. Con esto se fortalecerá y garantizará el derecho a través de las siguientes acciones concretas:

1. El servicio al ciudadano es un servicio estratégico para la entidad y su evaluación será representativo en la toma de decisiones, por ello se ha contemplado que dentro del Plan de acción institucional incorpore mecanismos de medición necesarios y suficientes para lograr consolidar este proceso.
2. Paralelamente, se requiere de la existencia de grupos internos y procesos internos que permitan que el ciudadano pueda empoderarse de sus derechos, por ende se establecerán procesos estratégicos denominados "*Gestión de Servicio al Ciudadano*".
3. **El proceso** de Gestión de Servicio al Ciudadano está caracterizado con los procedimientos, protocolos, formatos y estándares y lineamientos en forma coordinada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
4. Formulación de plan de acción para la implementación de la política (actividades, tiempos, responsables, recursos e indicadores)
5. Documentación del proceso de gestión de atención al ciudadano, con procedimientos, formatos y protocolos. Con esto se pretende que existan procesos constantes de mejoramiento.
6. Creación de portafolio de tramites y servicios. La Secretaría General será la dependencia encargada de recibir, tramitar y verificar que se resuelvan las quejas, sugerencias, reclamos, y solicitudes que los ciudadanos formulen,





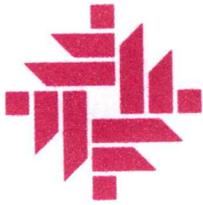
relacionadas con el cumplimiento de las funciones asignadas a la entidad en consonancia con su misión institucional; por parte del servidor público responsable a quien se le hará llegar cada solicitud. En las sedes territoriales la dependencia encargada es la Dirección Territorial. Las respuestas se darán dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia. En caso de recibirse solicitudes que no sean competencia de la Empresa, estas serán devueltas al interesado indicando las razones por las cuales sus requerimientos no se tramitarán en la entidad.

**ARTÍCULO 6.- MEJORAMIENTO DE PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA.** Para la implementación y adopción, la Empresa procurará a través de la expedición de circulares o memorandos internos, adaptar los procesos que resulten necesarios para el mejoramiento de los mismos, incorporando los deberes de racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía y, en general, la existencia y la implementación de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

1. Contar con ejercicios de identificación de la población objetivo (caracterización, priorización de variables, clasificación de oferta y demanda y segmentos de ciudadanos). Una vez identificadas las variables en el ejercicio de caracterización, se deben priorizar aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos y establecer segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Es necesario que la entidad brinde a la ciudadanía la posibilidad de escoger el canal para presentar su petición y escoger el medio a través del cual desea recibir la respuesta. Es por esto que el proceso de gestión de servicio al ciudadano conjuntamente con el proceso de gestión informática, diseñarán estrategias de mejoramiento de los aplicativos y herramientas con que cuenta la Empresa, a fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos, en términos de fácil acceso y manejo.

2. Optimización y racionalización de los trámites, con el fin de facilitar su acceso a los ciudadanos de manera sencilla y ágil, utilizando las tecnologías de la información y comunicación enfocadas a la virtualidad
3. Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos internamente a través de los procesos y procedimientos, en consonancia con los definidos en la Ley.
4. Coordinar al interior de la entidad las mediciones de percepción respecto a la accesibilidad y calidad de la oferta institucional y el servicio recibido
5. Elaborar y publicar el informe de peticiones que establece el artículo 52 del Decreto 103 de 2015 que reglamenta la Ley 1712 de 2014 conocida como Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
6. Mejorar el sistema de gestión documental para la administración, recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos, donde la ciudadanía pueda consultar el estado de su trámite, se generen alertas sobre vencimiento de términos de atención a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, se generen los reportes sobre atención de peticiones, quejas y denuncias radicadas y se establezcan los puntos de control necesarios para garantizar la transparencia en la gestión pública.



7. Publicar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía.
8. Atender los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales
9. Incluir dentro del mapa de riesgos, aquellos asociados al cumplimiento de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, con análisis de factores externos e internos, identificación, evaluación, valoración, tratamiento y control de los riesgos
10. **Se** generaran estrategias orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción

**ARTÍCULO 7.- GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.** Todos los servicios que preste la empresa, así como sus servidores tendrán como rol relevante, la prestación de un buen servicio al ciudadano, con el fin de facilitar el acceso a los derechos, dando oportuna respuesta a las solicitudes. Con base en ello:

1. El equipo asignado para la atención de servicio a la ciudadanía de la entidad, estará compuesto por personal altamente cualificado con las competencias comportamentales, académicas y funcionales que permitan la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
2. El Plan Institucional de Capacitación contemplará temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores
3. La Empresa brindará a los servidores las herramientas, insumos y puestos de trabajos necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor.
4. La Empresa generará incentivos para las dependencias encargadas de la atención de servicio al ciudadano.

**ARTÍCULO 8.- CONCRECIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN.** Son canales de atención todos aquellos medios que permitan la interacción directa entre la persona y la empresa, con el fin del ejercicio de los derechos de petición y de acceso a la información, los cuales cumplan los presupuestos dispuestos en la Ley 1437 de 2011, 1712 de 2014, 1755 de 2015 y la Ley 1757 de 2015.

**ARTÍCULO 9.- CONDICIONES DE LOS MEDIOS DE ATENCIÓN E INTERACCIÓN.** Los medios a través de los que acceda el ciudadano deben ser interactivos, didácticos, de forma que se facilite la gestión de los elementos que integran su derecho. Igualmente, se garantizará que estos sean inmediatos, oportunos y permitan el acceso en condiciones de igualdad. Para ello, la empresa deberá adaptarlos mediante un lenguaje **inclusivo**, que permita que cualquier persona pueda conocer la información de manera directa y acceder a estos sin mayores complicaciones y dilaciones.

**ARTÍCULO 10.- CONDICIONES DE DISPONIBILIDAD.** Para tal efecto, la empresa deberá Disponer de múltiples canales de atención, tanto presencial como virtual, que permitan el acceso en condiciones de inclusión, que sean continuos e ininterrumpidos. En los eventos que por cualquier circunstancia se genere la interrupción deba informarse al ciudadano.

GA

**ARTÍCULO 11.- MECANISMOS DE LENGUAJE.** La EMPRESA garantizará que la información que se transmite a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.

La empresa socializará través de los medios de comunicación disponibles (página web, Facebook, Instagram, youtube, radio, carteleras, volantes, etc.) los trámites y servicios que se adelantan en la entidad, ofreciendo a la ciudadanía información clara sobre los procedimientos, los documentos que se deben presentar, los tiempos que tarda el trámite y los costos en que debe incurrir el ciudadano.

**ARTÍCULO 12.- HORARIOS DE ATENCIÓN.** Se establecerá, mediante circular interna, un horario de atención que garantice y cumpla lo dispuesto en la Ley. Para ello, a través de secretaría general se publicarán los horarios de atención por los diferentes canales de la entidad (chats, redes sociales, foros, videoconferencias, etc.) y los cambios que a los mismos se efectúe, por cualquier circunstancia o razón.

**ARTÍCULO 13.- FORTALECIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.** La Secretaría General se encargará de generar una estrategia de fortalecimiento de los sistemas de información que existen en la empresa, con el fin de facilitar el acceso a la información.

**ARTÍCULO 14.- MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE ATENCIÓN FÍSICA Y TECNOLÓGICA.** De acuerdo con la capacidad organizacional y financiera de la empresa, se implementarán procesos de mejoramiento en la infraestructura dispuesta para la atención al ciudadano, a través de la disposición de espacios adecuados, cómodos y dignos que permitan la radicación de peticiones, la solicitud de información o consulta.

Se deberá actualizar la herramienta de gestión de preguntas frecuentes a través de los canales virtuales y físicos, de manera que sirva eficazmente al ciudadano.

Se implementarán las estrategias de interactividad al ciudadano a través de los sitios web o redes sociales que disponga la empresa y según el Manual de Imagen Corporativa.

**ARTÍCULO 15.- PUBLICACIÓN DE FORMULARIOS Y FORMATOS.** La Secretaría General publicará en su portal institucional los formatos que permitan el uso y la disposición del ciudadano, respecto de estos.

**ARTÍCULO 16.- CALIDAD DEL SERVICIO.** Dentro del mes siguiente a la aprobación del presente acuerdo, la Empresa establecerá un instrumento a través del cual se mida la satisfacción y pertinencia del servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras, etc.

Para tal efecto, se fijará la periodicidad y los mecanismos con que se realizarán los ejercicios de validación de la pertinencia y satisfacción de la oferta de la entidad, en los que se consulte al ciudadano y usuario de los trámites y servicios.

Se publicarán los resultados de medición de satisfacción y la evaluación, se identificarán los tramites con mayor y menor afluencia y se establecerán



mecanismos para el mejoramiento de los términos de respuesta.

## **CAPITULO II. POLITICA DE TRATAMIENTO DE ATENCIÓN PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**ARTÍCULO 17.- FINALIDAD DE LA POLÍTICA.** Establecer el procedimiento a seguir para la recepción y el tratamiento de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**ARTÍCULO 18.- ALCANCE DE LA POLÍTICA.** La presente política se aplicará a las peticiones, quejas y reclamos presentadas en el marco de las competencias de la empresa, según las distintas modalidades dispuestas en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, así como en la Ley 1712 de 2014 y las demás normas que la complementen o adicionen.

**ARTÍCULO 19.- DEFINICIONES.** Para los efectos de la implementación y aplicación de la presente política institucional, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- **QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
- **RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación injustificada del servicio.
- **SUGERENCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la EICE, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

**ARTÍCULO 20.- TERMINOS DE RESPUESTA.** La empresa garantizará la atención de las peticiones dentro de los términos de respuesta previstos la Ley 1755 de 2015, o en las normas que lo sustituyan o complementen.

**PARAGRAFO TRANSITORIO.** - En tanto dure la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional, se aplicarán los términos dispuestos en el Decreto 491 de 2020.

**ARTÍCULO 21.- OBLIGACIONES ESPECIFICAS EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** Será competencia de la Secretaría General de la Empresa dar el trámite que en derecho corresponda a la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, quien dentro del término de un (1) día de recibida la solicitud la direccionará a través de cualquier medio, de preferencia virtual, a la dependencia competente según la materia.



De la remisión, se dejará constancia en el expediente de la petición con el recibido de la dependencia competente. En el evento que se estime que una dependencia no es competente, corresponderá a Gerencia definir la competente para darle respuesta a la petición presentada.

**ARTÍCULO 22.- RESPUESTA DE FONDO.** Toda petición que se presente deberá ser resuelta de fondo por parte del funcionario competente. Bajo ningún caso se admitirán respuestas parciales o incompletas.

**ARTÍCULO 23.- PREVENCIÓN DEL DAÑO.** A través de la Gerencia se implementará un protocolo de prevención del daño derivado de la omisión de respuesta oportuna, en el que se incluyan responsables, términos y condiciones. Dicho protocolo se publicará en la página web de la empresa.

**ARTÍCULO 24.- MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.** Las actuaciones que se reglamentan mediante este acto administrativo, en materia del ejercicio del derecho de petición, son:

a) Derecho de petición de interés general: derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Superintendencia de Sociedades, dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder que afecta los intereses de la comunidad o colectividad, independientemente del número de personas que lo formulen.

b) Derecho de petición de interés particular: derecho o facultad que tiene toda persona de presentar peticiones orientadas a obtener de la Superintendencia de Sociedades dentro del ámbito de su competencia, un determinado actuar o proceder en interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.

c) Derecho de petición de información: derecho o facultad que tiene toda persona de solicitar, acceder y obtener información sobre la acción de la Superintendencia de Sociedades y, en particular a que se expida copia de documentos que reposan en la Entidad, sin perjuicio de la reserva sobre los asuntos que legalmente estén sometidos a ésta.

d) Derecho de petición de formulación de consultas: derecho o facultad que tiene toda persona a obtener de la Superintendencia de Sociedades una orientación, o una opinión en relación con las materias a su cargo.

e) Solicitud de certificación: que por disposición legal o reglamentaria corresponda a la Superintendencia de Sociedades.

f) Quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias.

**ARTÍCULO 25. ATENCIÓN PRIORITARIA A PETICIONES.** La Entidad dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados. Cuando, por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Entidad adoptará de inmediato, las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición



**ARTÍCULO 26.- RADICACIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES.** Los servidores públicos que presten sus servicios a la empresa que reciban peticiones por vía de fax, correo, correo electrónico o cualquier otro medio, deberán remitirla a la Secretaría General para que se proceda con la asignación de número de radicación y se envíe a la dependencia competente para su trámite.

**PARÁGRAFO.** - Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por corrupción y PQRS de contratación radicadas por el portal web se direccionarán a la Secretaría General.

**ARTÍCULO 27.- OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES.** La empresa, conforme a las disponibilidades y recursos y con las modificaciones que se implementen a futuro en la estructura organizacional, deberá contar con una Oficina de Atención al Ciudadano para la Radicación de peticiones verbales. El procedimiento de atención de las mismas se expedirá mediante Resolución por el Gerente.

**PARAGRAFO.** - El Gerente deberá presentar a la Junta Directiva el proyecto de Acuerdo mediante el cual se complemente la política de atención y radicación de peticiones verbales.

**ARTÍCULO 28.- VENTANILLA DE SOLICITUDES.** La empresa garantizará que en su portal web se disponga de una ventanilla de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos dentro del término de un mes a partir de la aprobación del presente acuerdo.

**ARTÍCULO 29.- SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES.** Será competencia del Secretario General realizar el seguimiento de las peticiones que se presenten en el marco de este acuerdo.

**ARTÍCULO 30.- DEBER DE TRAMITE OPORTUNO.** . De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley, so pena de las sanciones disciplinarias que ello implique.

**ARTÍCULO 32.- REGLAMENTACIÓN.** Mediante Resolución, la Gerencia de la empresa expedirá el reglamento de las peticiones y atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Empresa, dentro del mes siguiente a la fecha de aprobación del presente acuerdo.

**PARAGRAFO.** - El Gerente informará en la siguiente sesión ordinaria sobre el cumplimiento de lo dispuesto.

**ARTÍCULO 33.- DOCUMENTOS ANEXOS A LA PRESENTE POLÍTICA.** Hace parte integral del presente acto administrativo el Anexo I. Protocolo Organizacional de la EICE FARO DEL CATATUMBO S.A.S.



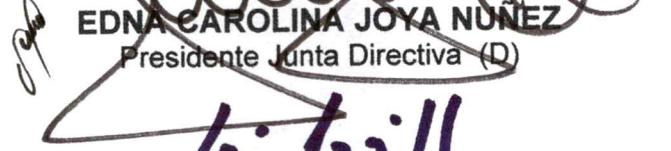
**ARTÍCULO 34. PUBLICIDAD.** La Secretaría General de la Empresa dispondrá de lo necesario para que el documento anexo sea publicado en el portal de la entidad y dado a conocer a las distintas dependencias.

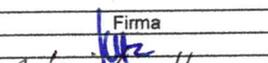
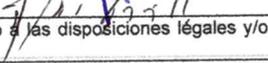
**ARTÍCULO 35.- ACTUALIZACIÓN.** La política institucional que mediante este Acuerdo se aprueba será objeto de actualización cada que sea necesario.

**ARTÍCULO 36.- VIGENCIA.** El presente Acuerdo rige a partir de su expedición.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**EDNA CAROLINA JOYA NÚÑEZ**  
 Presidente Junta Directiva (D)

  
**JOSÉ FELIX CRUZ CONTRERAS**  
 Secretario

| Nombres y Apellidos   |                           | Cargo               | Firma   |
|---|---------------------------|---------------------|---|
| Revisó:   | Javier Perozo             | Asesor Jurídico     |  |
| Elaboró:  | José Félix Cruz Contreras | Secretario Jurídico |  |
| Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del Remitente. |                           |                     |   |