

PROVIDENCIA[®]



PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES

CÓDIGO: 0-PR-43-006

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES

Este protocolo es un documento guía dirigido a todas las partes interesadas, en el cual se establecen los lineamientos generales por parte de **Ingenio Providencia S.A.** (en adelante la "Sociedad") para la atención de solicitudes, peticiones, reclamaciones y/o requerimientos, como se describe a continuación:

1. SOLICITUDES FORMALES Y/O DERECHO DE PETICIÓN

Toda solicitud formal que realice cualquier persona natural o jurídica a la Sociedad o que sea interpuesta desde la Sociedad, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo en el documento.

Por medio de este mecanismo, el peticionario podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, formular consultas, requerir copias de documentos, interponer quejas, denuncias, reclamos y/o recursos, entre otros.

A continuación, se describen las diferentes solicitudes que comúnmente se tramitan por parte o con el apoyo de la Dirección de Asuntos Legales. Tenga en cuenta que, por regla general, toda petición debe resolverse dentro los **quince (15) días hábiles siguientes a su recepción**, sin embargo, existen algunas peticiones que cuentan con un tiempo de respuesta diferente.

Solicitud	Descripción	Tiempo máximo de Respuesta
Derecho de petición de interés general y/o particular	Derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas por motivos de interés general o particular.	15 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de documentos y/o información	Petición mediante la cual, se podrá solicitar información o copia de documentación que esté bajo administración o disposición de la entidad requerida. Para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en cuenta si el peticionario está legitimado para obtener dicha información y si la misma no se encuentra sujeta a reserva legal.	10 días hábiles siguientes a su recepción

Solicitud	Descripción	Tiempo máximo de Respuesta
Derecho de petición de consulta	Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las entidades en relación con las materias a su cargo.	30 días hábiles siguientes a su recepción
Quejas o Reclamos	Manifestación de inconformidad que puede formular cualquier persona, como el caso de los proveedores, clientes, entre otros.	15 días hábiles siguientes a su recepción

Solicitud de prórroga: Cuando no sea posible responder la petición dentro de los términos señalados, se debe informar esta circunstancia al peticionario antes del vencimiento, indicando las razones por las cuales no es posible dar respuesta dentro del término, e informarle la fecha en la que se emitirá la respuesta, que no podrá ser mayor al doble del tiempo inicialmente previsto. (Art.14, parágrafo, Ley 1755 de 2015).

Traslado de la petición a otra entidad: Si la solicitud no es competencia de la entidad, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, en el caso de haber obrado por escrito. (Art 21, Ley 1755 de 2015).

Solicitud de aclaración: En caso de evidenciar que la petición no es clara en su finalidad u objeto, se solicitará al usuario (máximo el día diez (10) de haberse radicado la petición) que la corrija o aclare, en un lapso máximo de diez (10) días. Una vez el peticionario corrija o aclare la solicitud, se reinicia el tiempo máximo para darle respuesta.

1.1. Requisitos de la Respuesta

Las contestaciones a las peticiones deben sujetarse a los requerimientos establecidos en la Ley. Para ello tenga en cuenta lo siguiente:

- a) Las respuestas pueden ser: Favorable o Desfavorable a los intereses del peticionario.
- b) Las respuestas deben ser: claras, precisas y congruentes. Por lo tanto, se debe emitir una respuesta de fondo y oportuna a lo solicitado.

Nota: Recuerde que, las consecuencias de no atender una petición o no dar la respuesta en el término establecido, puede llevar a que el peticionario acuda a la figura de la Tutela, mecanismo idóneo y eficaz para quien considere que se le está vulnerando el derecho fundamental de petición. Con esta acción, el peticionario busca que la autoridad judicial ordene al tutelado a dar respuesta inmediata y de fondo a lo solicitado.

Así mismo, si la acción de tutela no es atendida se puede ordenar el incidente de desacato, mecanismo que tiene como propósito que el Juez en ejercicio de sus potestades sancione con arresto o multa a quien desatiende las órdenes de tutela.

2. OTROS MECANISMOS CONSTITUCIONALES

Existen otros mecanismos constitucionales a los cuales se pueden acudir cuando se considere que están siendo vulnerados o amenazados los derechos fundamentales o cuando fuere posible solicitar la protección de un derecho o la restitución de las cosas a su estado anterior.

Mecanismo	Descripción	Tiempo de Respuesta
Acción de Tutela	Toda persona natural o jurídica podrá ejercer esta acción para reclamar ante los jueces de la República, en todo momento y lugar la protección de sus derechos fundamentales ante vulneración o amenaza. Esta figura se encuentra regulada en el artículo 86 de la Constitución Política y será resuelta por un juez.	10 días - Si el juez requiere aclaraciones de 3 a 5 días máximo.
Acciones policivas	Estas acciones se adelantan con el fin de restablecer y preservar la situación posesoria o de mera tenencia que existía en el momento en que se produjo ataque o perturbación de la propiedad por terceros. Para ello, es necesario que se dé trámite a la querrela ante el inspector de policía, mediante el procedimiento único (Art 215, ley 1801 de 2016) y el desalojo se deberá realizar máximo en 24 horas siguientes a la orden.	24 a 48 horas
Acciones de grupo	Acciones presentadas por un mínimo de 20 personas a las cuales se les ha causado daño por un mismo hecho y lo que se pretende, es el resarcimiento de los daños causados. (Ley 472 de 1998)	3 meses
Acciones populares	Son presentadas por una persona o grupo de personas que pretenden de manera preventiva evitar un daño que afecta a una comunidad en general.	3 meses
Acción de nulidad y restablecimiento del derecho	Esta acción puede ser presentada por cualquier ciudadano, que considere que con la actuación u omisión de cualquier entidad pública o privada que cumpla funciones públicas, se están afectando sus	1 año

Mecanismo	Descripción	Tiempo de Respuesta
	derechos e intereses, podrá recurrir donde un juez para solicitar la nulidad del acto administrativo y que se restablezca el derecho. (art 137 de la ley 1437 de 2011). Cuando se trate de actos administrativos de carácter general procederá únicamente la acción de nulidad.	
Acción de reparación directa	Esta acción busca que sean reparados todos los daños causados por una entidad estatal mediante la solicitud ante el juez de una indemnización. (Art 140 de la ley 1437 de 2011)	1 año

Tenga en cuenta que, si la Sociedad es requerida para dar contestación alguno de estos mecanismos, se cuentan con tiempos limitados, los cuales dependerán del término que estipule la autoridad en la notificación.

3. RECURSOS

Los recursos son la vía para impugnar una decisión o resolución judicial o acto administrativo. Persiguen la modificación, sustitución o nulidad de una decisión judicial.

Recurso	Descripción	Término para interponerlo	Tiempo de Respuesta
Apelación	Este recurso se interpone con la finalidad que el superior jerárquico de quien expidió la sentencia, resolución, etc. cambie su decisión a favor de quien interpone el recurso, por considerar que no se ajusta a derecho.	Dentro de los 3 días siguientes a la notificación de la sentencia o si esta se diera en audiencia, se deberá hacer inmediatamente.	30 días
Reposición	Este recurso se interpone con la finalidad que quien emitió el acto lo revoque o modifique por las razones que deben ser debidamente sustentadas por la parte que lo interpone.	Dentro de los 3 días siguientes a la notificación de la sentencia o si esta se diera en audiencia, se deberá hacer inmediatamente.	30 días

Recurso	Descripción	Término para interponerlo	Tiempo de Respuesta
Queja	Este recurso se interpone simultáneamente con el recurso de reposición, con la finalidad que el superior jerárquico del funcionario que resuelve la procedencia del recurso de apelación modifique su decisión y acepte la interposición de este recurso cuando haya sido negado.	Dentro de los 3 días siguientes a la notificación del auto que niega el recurso de Apelación	30 días

Canales de atención

 notificacionesjudiciales@providenciaco.com

 Dirección notificaciones:
Cra 9 28 – 103 Cali, Valle del Cauca

 Dirección de la planta:
Km 12 vía Palmira – El Cerrito