



INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE
RESOLUCIÓN NO. 20236 DE 3 DE OCTUBRE DE 2023
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE PETICION
NO. 20565 DE 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023

LA DIRECTOR COMERCIAL EN USO DE LAS FACULTADES LEGALES CONFERIDAS POR LA LEY 142 DE 1994 Y LA LEY 1437 DE 2011, Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES, Y EN ATENCIÓN A LOS SIGUIENTES

C O N S I D E R A N D O S

Que el (la) señor(a) ADRIANA XIMENA CORTÉS GARCÍA el día 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023, presentó a través de uno de los medios de atención al usuario, PETICION por Solicitud de Otros Servicios para el predio ubicado en la MNZ 33 CASA 13 ETPA 1 S.BOLIVA, identificado con Servicio Suscrito No. 20087089, al cual se le asignó el radicado No. 20565 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023.

La referida reclamación fue presentada por medio telefónico, a través de la cual la usuaria(o) solicita a la empresa SE PRESTE EL SERVICIO DE PODA DE ARBOL UBICADO AL FRENTE DEL PREDIO

Se determinó que el inmueble presenta las siguientes características:

SE PROGRAMA LA INTERVENCIÓN DE DICHAS ESPECIES, PARA EL MES DE ENERO U FEBRERO DE 2024, DE ACUERDO AL CICLO DE PODAS ASIGNADO PARA ESTE SECTOR EN EL PLAN OPERATIVO DE LA COMPAÑÍA.

La actuación administrativa que se inició con la reclamación o PQRS interpuesta, debe atender de comienzo a fin al postulado y principio constitucional del debido proceso, el cual debe estar presente en todas las actuaciones judiciales y administrativas, en especial para el caso que nos ocupa en aras a que la decisión administrativa que aquí se emita tenga plena validez jurídica. Sobre el particular la Corte Constitucional hizo mención sobre este punto en Sentencia C- 034 de 2014 así:

Sentencia C – 034 de 2014. DEBIDO PROCESO ADMINISTRATIVO-Distinción entre garantías previas y garantías posteriores.

La jurisprudencia constitucional ha diferenciado entre las garantías previas y posteriores que implica el derecho al debido proceso en materia administrativa. Las garantías mínimas previas se relacionan con aquellas garantías mínimas que necesariamente deben cobijar la expedición y ejecución de cualquier acto o procedimiento administrativo, tales como el acceso libre y en condiciones de igualdad a la justicia, el juez natural, el derecho de defensa, la razonabilidad de los plazos y la imparcialidad, autonomía e independencia de los jueces, entre otras. De otro lado, las garantías mínimas posteriores se refieren a la posibilidad de cuestionar la validez jurídica de una decisión administrativa, mediante los recursos de la vía gubernativa y la jurisdicción contenciosa administrativa.

EXTENSION DE GARANTIAS DEL DEBIDO PROCESO AL AMBITO ADMINISTRATIVO-No implica que su alcance sea idéntico en la administración de justicia y en el ejercicio de la función pública.

La extensión de las garantías del debido proceso al ámbito administrativo no implica, sin embargo, que su alcance sea idéntico en la administración de justicia y en el ejercicio de la función pública. A pesar de la importancia que tiene para el orden constitucional la vigencia del debido proceso en todos los escenarios en los que el ciudadano puede ver afectados sus derechos por actuaciones públicas (sin importar de qué rama provienen), es necesario que la interpretación de las garantías que lo componen tome en consideración los principios que caracterizan cada escenario, así como las diferencias que existen entre ellos.

Que el derecho fundamental de petición, se regula a través de la LEY 1755 DE 2015, y en consecuencia las solicitudes y/o peticiones se registrarán por lo que la norma en cita estipule.

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. 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.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, 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.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 16. 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 peti-cionario 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.

Aunado lo anteriormente expuesto y una vez conocido el marco jurídico, INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE procederá a resolver la petición invocada, de la siguiente manera:

Que una vez realizada visita operativa al predio objeto de reclamo, se observa un árbol de especie pera de Malaca y un arbusto de especie Guapunte, con alturas de 6 metros y tres metros respectivamente, ganando altura cada uno de las especies.

Así mismo, se evidencia que dado la altura de las especies, se presentan obstrucciones en las redes eléctricas.

Finalmente, se programa la intervención de dichas especies, para el mes de enero u febrero de 2024, de acuerdo al ciclo de podas asignado para este sector en el plan operativo de la compañía.

De esta manera damos respuesta a su reclamación de forma clara, precisa, de fondo y dentro de la oportunidad legal correspondiente, ante cualquier inquietud que tenga al respecto puede comunicarse con nosotros a través de los siguientes canales de atención, los cuales están establecidos en la Ley 1437 de 2011:

- Línea gratuita nacional: 018000 423 711
- Línea Exclusiva Celular y WhatsApp: 301 265 5557
- Correo electrónico: pqrtolima@interaseo.com.co
- página web: <https://interaseo.com.co/contacto/>

Por las anteriores consideraciones, EIDIRECTOR COMERCIAL de INTERASEO SAS E.S.P - IBAGUE;

R E S U E L V E

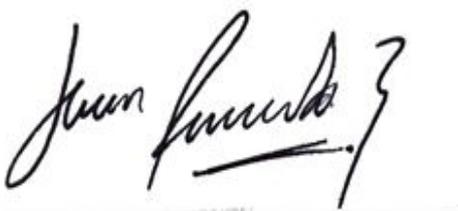
ARTÍCULO PRIMERO: ACCEDE PARCIALMENTE a la pretensión del usuario contenida en PETICION No. 20565 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2023 por lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR personalmente conforme a la normatividad vigente el contenido de la presente resolución al(a) señor(a) ADRIANA XIMENA CORTÉS GARCÍA, enviando citación a Correo Electrónico: SISTEMADEGESTION11@GMAIL.COM, haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTÍCULO TERCERO: REMITIR copia de la presente resolución al archivo para que obre de conformidad.

Dado en IBAGUE, el 3 DE OCTUBRE DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN FERNANDO BONILLA TOVAR
DIRECTOR COMERCIAL

Proyectó: Laura Daniela Parra Rubio