

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

EL COMITÉ DEFENSA JUDICIAL, CONCILIACIÓN Y REPETICIÓN DE LA EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.,

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el artículo 2.2.4.3.1.2.5 del Decreto Nacional 1069 de 2015, el artículo 120 de la Ley 2220 de 2022, y el artículo 4º, numeral 4.1 del Acuerdo 01 de 2024 del Comité de Defensa Judicial, Conciliación Y Repetición, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia señala en su artículo 90 que *“El Estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades públicas”.*

Que el artículo 2.2.4.3.1.2.2 del Decreto Nacional 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, definió al Comité de Conciliación como una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre la prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la respectiva entidad.

Que el artículo 2.2.4.3.1.2.5. del Decreto en mención, dispuso como una de las funciones del Comité de Conciliación la de: *“1. Formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico”.*

Que el Decreto Distrital 430 de 2018 *“Por el cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica Pública del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”* en su artículo 4, estableció como uno de los objetivos de dicho modelo el de: *“4.6. Promover la cultura de prevención del daño antijurídico y establecer medidas y acciones de defensa judicial del Distrito Capital para la protección del patrimonio público”.*

Que el mismo decreto, en el numeral 6.3.1. del artículo 6º estableció la prevención del daño antijurídico como un componente transversal del Modelo de Gestión Jurídica Pública, y dispuso en el artículo 39 que: *“Las entidades y organismos distritales desarrollarán la prevención de conductas que puedan generar una lesión ilegítima o daños a los particulares o al Distrito Capital, que en el ejercicio de la función pública lleven a la administración a responder por los perjuicios patrimoniales y/o extrapatrimoniales que se causen.”*

Que dicho artículo, previó que: *(...) la Prevención del Daño Antijurídico hace parte de la Defensa Judicial y consiste en solucionar, mitigar o controlar la falencia administrativa o misional que genera litigiosidad (...)*; que las políticas de prevención del daño antijurídico deben ser proferidas por el Comité de Conciliación de la entidad u organismo distrital atendiendo los lineamientos que defina la Secretaría Jurídica Distrital y que las políticas que se formulen serán presentadas a la Secretaría Jurídica Distrital, quien analizará la pertinencia de adoptarlas para el Distrito Capital.

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

Que el inciso 2º del artículo 41 del Decreto 430 de 2018 señaló que: *“las entidades y organismos distritales a través de los Comités de Conciliación deberán, en el marco de la cultura de la prevención del daño antijurídico, analizar de manera integral las causas que originan el daño antijurídico y proponer acciones de prevención.”*

Que la Secretaría Jurídica Distrital, a través de la Directiva 025 de 2018, fijó los parámetros para la formulación de las Políticas de Prevención del Daño Antijurídico por parte de los Comités de Conciliación de los organismos y entidades distritales, y determinó que: *“El Comité de Conciliación de cada organismo y entidad distrital deberá tener en cuenta todas las fuentes de responsabilidad del Estado (actos, contratos, hechos, omisiones y operaciones), con ocasión de la gestión administrativa propia de cada ente público, como herramientas para el estudio, análisis, formulación y adopción de sus políticas de prevención del daño antijurídico, sin perjuicio de lo establecido en el inciso final del artículo 39 del Decreto Distrital 430 de 2018. Dichas políticas determinarán acciones concretas que mejorarán los procesos internos de los organismos y entidades y que al ser aplicadas optimizarán la eficiencia y eficacia del sector público distrital reduciendo demandas en el mediano plazo; minimizando los costos de enfrentar procesos judiciales, y disminuyendo los pagos a realizar por concepto de conciliaciones y sentencias”.*

Que el Comité de Defensa Judicial, Conciliación y Repetición de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., por medio del Acuerdo 02 de 2020, aprobó la política de prevención del daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa.

Que mediante la Ley 2220 de 2022, se expidió el Estatuto de Conciliación, se creó el Sistema Nacional de Conciliación y se derogaron, entre otras, las disposiciones sobre la materia contenidas en las leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1367 de 2009.

Que el artículo 115 de la Ley en mención, señaló que las normas allí contenidas sobre comités de conciliación son de obligatorio cumplimiento para las entidades de derecho público y los organismos públicos del orden nacional, departamental, distrital, municipios que sean capital de departamento y entes descentralizados de estos mismos niveles.

Que la Ley 2220 de 2022 en su artículo 120 estableció las funciones de los Comités de Conciliación, determinando que les corresponde, entre otras: *“(…) 1. Formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico. (...)”.*

Que la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió el Decreto Distrital 073 de 2023 *“Por medio del cual se establecen directrices y lineamientos dirigidos a los Comités de Conciliación en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*, en cuyo articulado determina los lineamientos para el adecuado funcionamiento de los comités de conciliación del orden distrital e imparte directrices en materia de aplicación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, prevención del daño antijurídico, gestión judicial y extrajudicial y la efectiva recuperación de los recursos.

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

Que dicho Decreto, en el artículo 11, estableció que *“Las políticas de prevención del daño antijurídico adoptadas por los Comités de Conciliación deberán ser formuladas con apego a los lineamientos metodológicos dispuestos en la Directiva 25 de 2018 de la Secretaría Jurídica Distrital. La eficacia y necesidades de actualización de la política deberán ser valoradas anualmente por los Comités de Conciliación.”*

Que mediante el Acuerdo 01¹ de 2024 y la Resolución 034² del 24 de enero de 2024, se determinaron las funciones del Comité de Defensa Judicial, Conciliación y Repetición de la Empresa, dentro de las cuales se encuentra la de realizar la formulación y ejecución de políticas de Prevención del Daño Antijurídico.

Que, en cumplimiento de las disposiciones señaladas, el Comité de Defensa Judicial, Conciliación y Repetición, debe establecer los lineamientos para prevenir que se presenten acciones judiciales, extrajudiciales y administrativas, como resultado de la emisión de eventuales respuestas extemporáneas, incompletas, incongruentes o que no resuelvan de fondo las solicitudes del peticionario, y en general, que no cumplan con los parámetros establecidos en el marco normativo aplicable al derecho fundamental de petición.

Que, en este sentido, es preciso actualizar la política de prevención del daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.

Que, en consecuencia, este Comité en pleno, en sesión del 29 de agosto de 2024,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1º. Adoptar la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. contenida en el ANEXO que hace parte integral del presente Acuerdo.

PARÁGRAFO. La presente política fue discutida y aprobada por los miembros del Comité en sesión del día veintinueve (29) del mes de agosto de 2024.

ARTÍCULO 2º. En cumplimiento de la Directiva Distrital 25 de 2018 de la Secretaría Jurídica Distrital remítase copia de este Acuerdo a la Dirección Distrital de Defensa Judicial y Prevención del Daño Antijurídico de la Secretaría Jurídica Distrital.

¹ *“Por el cual se establece el reglamento del Comité de Defensa Judicial, Conciliación y Repetición de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”*

² *Por la cual se conforma el Comité de Defensa Judicial, Conciliación y Repetición de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. y se determinan sus funciones*

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

ARTÍCULO 3º. Publicar el presente acto administrativo en la página web de la Empresa.

ARTÍCULO 4º. El presente Acuerdo rige a partir de su expedición y deroga el Acuerdo 02 de 2020.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.



Leónidas Lara Anaya
Presidente Comité
Delegado del Gerente General



Adriana Sánchez Arcila
Secretaria Técnica

Proyectó: Martha Isabel Quiroga – Contratista Oficina Jurídica

Proyectó: Paola Troilo Vitta - Contratista Oficina Jurídica

Revisó: Diana Carolina Clavijo - Contratista Oficina Jurídica

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

ANEXO

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO RELACIONADA CON LA RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN EN LA EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos preventivos respecto a la atención, trámite y manejo de los derechos de petición radicados en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., lo cual permitirá gestionar de forma oportuna, clara, precisa y congruente las respuestas otorgadas a los peticionarios, dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1755 de 2015, el Decreto Nacional 1166 de 2016 que adiciona el Decreto Nacional 1069 de 2015 y demás normas concordantes, evitando así las interposición de acciones judiciales que a futuro puedan representar la materialización de algún riesgo para la Empresa.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

La Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Capacitar a los empleados públicos, trabajadores oficiales, contratistas y pasantes de la Entidad, para que, en el marco normativo del derecho fundamental de petición, conozcan y apliquen sus elementos esenciales como lo son, la pronta resolución, la respuesta de fondo (claridad, precisión, congruencia y consecuencia) y la debida notificación de la contestación al peticionario.
- Fomentar las buenas prácticas y el uso de las herramientas con las que cuenta la Entidad, para el trámite oportuno de las peticiones radicadas, esto es la celeridad e idoneidad con que se gestione la petición, por cualquiera de los medios habilitados para tal fin.
- Realizar periódicamente capacitaciones a los colaboradores que tienen a su cargo el reparto, traslado, asignación, respuesta, notificación y finalización de la solicitud radicada en la Entidad y así garantizar una gestión oportuna y contundente para la protección de los intereses de la misma.
- Identificar las falencias que se presentan al momento de gestionar las peticiones radicadas, desde su recepción hasta su finalización, a través del seguimiento de las solicitudes, los temas recurrentes, los tiempos de respuesta y el cierre de las mismas.
- Dar a conocer la importancia de atender en debida forma las peticiones realizadas, ya que el incumplimiento e inobservancia de las mismas, daría lugar a la comisión de faltas disciplinarias en contra del funcionario asignado para responder la solicitud y a las demás

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

sanciones que conllevan la vulneración a un derecho fundamental como lo es el de petición, y la vulneración a otros derechos fundamentales que tengan relación con el derecho de petición.

- Realizar seguimientos periódicos de los requerimientos y solicitudes radicadas en la Empresa, en coordinación con el área de Atención al Ciudadano, partiendo de los reportes de las peticiones radicadas, trasladadas, contestadas y debidamente notificadas, lo anterior de conformidad con los términos de ley legalmente establecidos.

2. ALCANCE

La Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., busca establecer e implementar medidas preventivas para evitar la materialización de daños antijurídicos imputables a la Empresa, en relación con los tiempos de respuesta, los traslados por competencia y las contestaciones claras, precisas y de fondo de las peticiones radicadas, lo anterior de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

3. MARCO NORMATIVO

3.1 Constitución Política de Colombia

“Artículo 23. 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”.

“Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

*“Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios”.
Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. (...)*

“Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Artículo 270. “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

3.2 Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

Artículos 7, 8, 9 y 22 en relación con los deberes de las autoridades en la atención e información al público y la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

3.3 Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”

*“**Artículo 76.** Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos 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.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

3.4 Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

3.5 Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

3.6 Decreto Nacional 1069 de 2015 o Decreto Único Reglamentario del Sector de Justicia y del Derecho

El capítulo 12, del título 3 de la parte 2 del Libro 2 regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, modificado por el Decreto Nacional 1166 del 2016.

3.7 Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

3.8 Acuerdo Distrital 630 de 2015 del Concejo de Bogotá, estableció en su artículo 2º que la presentación de las peticiones se puede realizar por los canales telefónico, escrito, internet, personalmente, por correo electrónico y buzón y que los términos de respuesta serán los contemplados en la Ley 1755 de 2015.

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

3.9 Decreto 2106 de 2019 *“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.*

3.10 Ley 1952 de 2019. *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.”*

“Artículo 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público.

“(…) 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.

(…)

Artículo 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido.

“(…) 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.

(…)

3.11 Ley 2094 de 2021 *“Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones”.*

3.12 Sentencia C-951 de 2014, proyecto de ley estatutaria sobre derecho fundamental de petición-Trámite legislativo.

“4.2.2. Elementos estructurales del derecho de petición. *La jurisprudencia constitucional ha precisado que el derecho de petición tiene una doble finalidad. De un lado, permite a los interesados elevar peticiones respetuosas ante las autoridades. De otro lado, garantiza que la respuesta a la solicitud sea oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado, imponiendo una obligación a cargo de la administración. Reglas del derecho de petición.*

a) El derecho de petición es determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

c) *La respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de: 1. oportunidad, 2. resolverse de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

d) *La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*

e) *Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.*

f) *La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se **formula ante particulares**, es necesario separar tres situaciones: 1. cuando el particular presta un **servicio público** o cuando realiza **funciones de autoridad**, el derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la Administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.*

g) *En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, la ley ha establecido un término dentro del cual debe darse respuesta al peticionario. De no ser posible darla en ese lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días (establecido tanto por el CCA, como por el CPACA); en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.*

h) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. **El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.***

i) *El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser esta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta.*

j) *El derecho de petición se aplica al procedimiento administrativo de la revocatoria directa.*

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

k) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no la exonera del deber de responder.

l) El derecho de petición procede de forma excepcional ante las organizaciones internacionales y las misiones diplomáticas de los Estados.

*Adicional a las reglas jurisprudenciales anteriormente descritas, las Salas de Revisión de esta Corporación han precisado que el derecho de petición tiene **garantías reforzadas** en el caso de los desplazados y los reclusos. La Corte procederá a realizar algunas precisiones con relación al precedente reseñando, sin olvidar que el núcleo esencial del derecho recoge la mayoría de las reglas jurisprudenciales.*

La jurisprudencia de la Corte ha precisado que la respuesta de los derechos de petición debe observar las siguientes condiciones para que sean considerada válida en términos constitucionales:

3.13 La Corte Constitucional en **Sentencia T-230 de 2020**, estableció la siguiente relación frente a lo que puede y debe ser atendido como Derecho de Petición y lo que no se considera petición, así:

<i>Manifestaciones del derecho de petición</i>		
<i>Según el interés que persigue</i>	<i>Petición de interés general</i>	<i>Se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros.</i>
	<i>Petición de interés particular</i>	<i>A través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.</i>
<i>Según la pretensión invocada</i>	<i>Solicitud de información o documentación</i>	<i>Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.</i>
	<i>Cumplimiento de un deber constitucional o legal</i>	<i>Actuación que impulsa una persona para exigir a la autoridad el cumplimiento de una función o un deber consignado en las normas que lo rigen, sin necesidad de iniciar un procedimiento judicial para tal efecto.</i>
	<i>Garantía o reconocimiento de un derecho</i>	<i>El requerimiento se encamina al reconocimiento de un derecho o a la garantía del mismo a partir de una acción de la autoridad respectiva.</i>

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

Consulta	Se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que lo remitido por la autoridad no es vinculante, ni produce efectos jurídicos y contra ella no proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo ^[95] .
Queja	Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.
Denuncia	Poner en conocimiento de la autoridad respectiva una conducta, con el fin de que, si así lo estima y por las vías pertinentes, se adelante la investigación que corresponda ^[96] .
Reclamo	Es la exigencia o demanda de una solución ante la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.
Recurso	Figura jurídica a través de la cual se controvierten decisiones de la administración para que las modifique, aclare o revoque

<i>Expresiones que no se consideran derecho de petición</i>	
<i>Peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos</i>	Los términos respetuosos en que deberán formularse las solicitudes suponen una restricción al objeto del derecho de petición y al nacimiento de las obligaciones que se desprenden de su ejercicio. Tal como se adelantó en apartados anteriores, cuando las personas omitan esta carga, las autoridades se encuentran habilitadas por la ley para no proceder a su trámite. En todo caso se reitera que la interpretación que realice la autoridad en estos eventos debe ser restrictiva de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas.
<i>Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal)</i>	Como se anunció anteriormente, las actuaciones que se realicen como parte de los trámites judiciales o administrativos no tienen la naturaleza del derecho de petición, sino que se encuentran cobijados por las normas especiales de procedimiento.

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias

La manifestación de una idea sobre la gestión realizada por la autoridad o el servicio que ha estado prestando a la comunidad no se considera como un ejercicio del derecho de petición, por cuanto no exigen una respuesta.

4. ANTECEDENTES EN LA EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, en el periodo comprendido entre 2020 y lo corrido del 2024, la Empresa ha recibido los siguientes derechos de petición:

Mes	2020	2021	2022	2023	2024
Enero	50	57	38	21	27
Febrero	50	62	54	21	36
Marzo	39	45	48	87	24
Abril	41	42	24	43	36
Mayo	73	56	33	24	29
Junio	60	41	38	270	24
Julio	53	25	29	165	
Agosto	48	328	42	30	
Septiembre	61	47	40	14	
Octubre	60	41	33	49	
Noviembre	48	45	22	33	
Diciembre	67	505	18	21	
Total	650	1294	419	778	174

Ahora bien, en relación con las acciones de tutela interpuestas en contra de la Empresa por vulneración al derecho de petición, en el periodo comprendido entre el año 2020 y lo avanzado del 2024, y de acuerdo con la información que reposa en el banco de datos de la Oficina Jurídica, se reportan las siguientes cifras:

Acciones de tutela interpuestas por vulneración al derecho de petición 2020 -2024		
Año	Fallo a favor de la Empresa	Fallos en contra de la Empresa
2020	1	4
2021	3	0
2022	2	2
2023	1	0
2024	4	0
Total	11	6

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

Dicho esto, se puede observar que en el periodo comprendido entre 2020 y 2024 se interpusieron en contra de la Empresa 17 acciones de tutela, por presunta vulneración al derecho de petición, y realizado el análisis respectivo del trámite de cada una de ellas, se concluye que los motivos más recurrentes son:

- (i) La falta de respuesta o la extemporaneidad de la misma por parte de la Empresa,
- (ii) La indebida notificación de la petición,
- (iii) Los traslados que realizan las entidades externas y que jamás se radican en la Empresa,
- (iv) Las peticiones realizadas fuera del marco de las competencias de la Empresa y
- (v) La no respuesta de fondo de la petición.

Aunado a lo expuesto y según lo reflejan las cifras, la favorabilidad de los fallos de tutela es de un 65%, no obstante, dicho porcentaje genera una alerta ya que varios de los fallos fueron resueltos a favor de la Empresa porque las peticiones fueron respondidas de forma simultánea con los términos perentorios de la acción de tutela promovida en contra de la entidad, alegando la carencia actual de objeto.

Ahora bien, el 35% restante, corresponde a fallos en contra relacionados con los derechos reclamados por los contratistas que terminaron su contrato de prestación de servicios durante la pandemia y a las órdenes impartidas por los despachos judiciales, solicitando que se diera respuesta de fondo a los accionantes.

Adicionalmente, se evidencia un número elevado de peticiones radicadas en la entidad, por lo que es de suma importancia realizar el seguimiento de todas y cada una de ellas, en cuanto a los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los elementos esenciales del derecho de petición los cuales serán desarrollados más adelante. Además de las anteriores cifras, la OPCAS manifiesta que en la vigencia 2023, se dio respuesta extemporánea a cinco (5) derechos de petición.

Por todo lo expuesto y con el fin de garantizar y defender los derechos e intereses de la Empresa, se hace necesario establecer los lineamientos y directrices frente a los derechos de petición radicados en la entidad, a efectos de adelantar adecuadamente la gestión y el tratamiento que deben darles las áreas a las solicitudes realizadas por los particulares.

Finalmente, resulta oportuno mencionar que existe una falencia respecto del seguimiento de todas aquellas peticiones que se radican directamente por el sistema de correspondencia de la Empresa, toda vez que no resulta fácil determinar cuál área le dio el cierre definitivo a la petición, ya que en ocasiones no se surte el traslado en debida forma, o no se avisa si la petición fue respondida de manera conjunta con otra dependencia.

5. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

La política de prevención del daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición se encuentra alineada y aporta al logro de las prioridades estratégicas definidas en el Plan Estratégico 2024-2027 dentro del Pilar Excelencia Operacional y el proceso EO 03: Optimizar la

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

planeación y gestión institucional orientada a resultados.

6. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

6.1 Derecho de petición

El derecho de petición es una garantía fundamental que se encuentra regulado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley Estatutaria 1755 de 2015, que le asiste a toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Mediante el derecho de petición, 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.

Al garantizar a los ciudadanos el derecho a presentar peticiones, se promueve una mayor participación en los asuntos públicos ya que los mismos pueden expresar sus inquietudes, sugerencias y necesidades, contribuyendo así a una administración más inclusiva y receptiva.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., mediante la actualización del presente documento y con base en el análisis realizado desde el año 2020 a la fecha, ha evidenciado que, si bien el número de las acciones constitucionales iniciadas en contra de la entidad en materia de derechos de petición es reducido, es pertinente realizar la actualización y divulgación de las disposiciones normativas vigentes, las cuales están en concordancia con los lineamientos impartidos por las entidades distritales en el marco del Decreto Distrital 430 de 2018, lo anterior con el fin de prevenir un posible daño antijurídico para la Empresa.

Conforme con lo expuesto, es importante implementar medidas preventivas y correctivas en el trámite del derecho de petición, desde su recepción hasta su notificación, esto a través de la coordinación entre la Ventanilla Única de Correspondencia, la Oficina de Atención al Ciudadano y las áreas destinatarias de las solicitudes recibidas, lo anterior con el propósito de no perder de vista la apertura y cierre definitivo del mismo, ya que eventualmente se presentan discrepancias en el reparto, traslado, competencia y tiempos de respuesta.

Finalmente, es preciso indicar que la Empresa actualmente cuenta con canales de atención para la recepción de los derechos de petición, esto es: (i) la Ventanilla Única de Correspondencia (punto físico y virtual), (ii) el correo electrónico de atención al ciudadano atencionalciudadano@renobo.com.co, (iii) el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- (iv) el punto de atención física que se encuentra en las instalaciones de la Empresa (atención al ciudadano) y (v) la línea telefónica, con la finalidad de facilitar el acceso de todo tipo de personas.

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

6.2 Competencia interna para conocer sobre las peticiones.

De conformidad con el Acuerdo 59³ del 21 de noviembre de 2023 expedido por la Junta Directiva de la Empresa, le corresponde a la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales la función esencial de *“15. Analizar, gestionar, direccionar, tramitar y/o responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones presentadas por los ciudadanos o usuarios, de conformidad con los lineamientos establecidos por la Empresa.”*

En este sentido vale la pena resaltar que la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, es la dependencia que realiza el trámite general de las peticiones, las cuales una vez son asignadas y trasladadas al área competente para brindar la respuesta, es la misma quien deberá:

- (i) Revisar la procedencia de la solicitud de acuerdo a sus competencias. En caso que su atención no sea de competencia de la Empresa, se deberá informar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, y se remitirá la petición al competente, con copia del oficio remititorio al peticionario.
- (ii) Contabilizar los términos de acuerdo con el tipo y modalidad de la petición,
- (iii) En caso de requerirse información adicional de otra dependencia interna o externa, realizar el correspondiente traslado a los competentes e informar al peticionario,
- (iv) Si la petición está incompleta solicitar dentro de los términos legales, lo que se considere necesario para realizar un pronunciamiento de fondo,
- (v) Determinar si se requiere de más tiempo para analizar el requerimiento y solicitar la respectiva prórroga. Se debe tener en cuenta que los términos para emitir la respuesta, inician a partir del día siguiente al recibido de la petición en la Empresa por cualquiera de los canales de atención, y no desde su asignación al área competente.
- (vi) Responder en debida forma lo pedido, a través del canal por medio del cual se asignó la petición.
- (vii) Verificar que el peticionario y los demás involucrados recibieron la contestación por parte de la Entidad y,
- (viii) Verificar que el trámite de la petición se surtió adecuadamente y en cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan la materia, cerrar y archivar donde corresponda.

³ *“Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones” y con la Resolución 281 de 2023, “Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los empleados públicos de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., y se dictan otras disposiciones”*

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

Para la adecuada gestión de las peticiones que debe tramitar la Empresa, se cuentan con los siguientes documentos que permiten establecer las actividades para recibir, radicar, clasificar, asignar, dar trámite y realizar el control a la gestión de las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, consultas sugerencias, solicitudes de información, que se presenten por parte de los ciudadanos:

CARACTERIZACIÓN	CP-22 Caracterización Gestión de la Participación Ciudadana y Asuntos Sociales V1	Mayo 2024
PROCEDIMIENTO	PD-29 Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones V7	Febrero 2024
GUIA	GI-09 Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición V5	Febrero 2024
FORMATO	FT-54 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias V4	Julio 2024

Todo lo anterior en aras, de actuar de forma diligente frente a las solicitudes de la ciudadanía, además de llevar un control riguroso de las solicitudes tramitadas y de esta manera evitar futuras acciones judiciales que podrían representar un daño antijurídico para la Empresa.

6.3 Clasificación y términos de respuesta del derecho de petición.

6.3.1 Peticiones de interés general:

Requerimientos que interpone la ciudadanía en busca de resolución de fondo y que afecta los intereses de un colectivo o comunidad, y se fundamenta en la necesidad de protección del bien común y el interés general.

Salvo disposición legal especial y so pena de sanción disciplinaria, este tipo de petición se debe resolver dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma.

6.3.2 Peticiones de interés particular:

Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, en interés propio o particular; es decir, con invocación de un derecho subjetivo consagrado en la norma positiva de derecho administrativo.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, este tipo de petición se debe resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma.

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

6.3.3 Peticiones de documentos y de información:

Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y obtener acceso a la información y/o documentación sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, este tipo de petición se debe resolver dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma.

Si en este lapso no se da respuesta, al peticionario entenderá que la solicitud de información fue aceptada, la entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

6.3.4 Peticiones de consulta

Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

Este tipo de petición se debe resolver dentro los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma.

6.3.5 Peticiones entre autoridades

Cuando una autoridad del orden nacional, territorial, ente de control formule una petición de información o de documentos, deberá ser resuelta dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha en que se recibió.

No obstante lo anterior, en los siguientes casos, las peticiones entre autoridades, tendrán un término especial:

- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, los Congresistas en virtud del control que ejercen, pueden solicitar informes que deberán ser atendidos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.
- Según lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 24 de 1992, la información requerida por la Defensoría del Pueblo deberá ser suministrada en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles al recibido de la misma.

6.3.6 Peticiones a través de las redes sociales

En la Sentencia T-230 de 2020 se establecieron los parámetros frente a la radicación de derechos de petición a través de redes sociales así:

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

- a) *Las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad siempre que permitan la comunicación deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.*
- b) *El plazo de respuesta se contabilizada desde el momento en que se recibió la solicitud.*
- c) *Los mensajes de datos que se utilicen deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. El artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto en un documento se podrá realizar mediante (i) la constatación del método utilizado, el cual deberá identificar al iniciador de la comunicación, a la vez que tendrá que permitir inferir la aprobación de su contenido, y, (ii) dicho método deberá ser “tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado”*
- d) *Se debe demostrar que la petición remitida por medios electrónicos cumple con las características de integridad y confiabilidad.*
- e) *No todos los mensajes que sean recibidos en la plataforma social son manifestaciones del derecho de petición*
- f) *La identificación del peticionario adquiere especial relevancia, por cuanto es una información necesaria para que la entidad pueda materializar su deber de contestar*
- g) *La notificación de la respuesta podrá hacerse por medio de la plataforma digital a partir de la cual se inició la comunicación por el usuario, a menos que se haya eliminado o suspendido la cuenta correspondiente, en cuyo caso no existirá un incumplimiento de la entidad, sino que, ante la imposibilidad hacer posible la notificación, se configura una causal de fuerza mayor.*

“La autoridad tiene la posibilidad de restringir sus configuraciones para que los usuarios no puedan enviar mensajes instantáneos por el chat, sin que ello suponga una restricción del derecho fundamental, ya que existen otros medios para el ejercicio del mismo como se ha reiterado en varias oportunidades en esta providencia”.

6.3.7 Peticiones anónimas

Cuando se presente ante la Empresa una petición anónima, esta deberá ser atendida “siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad” conforme a lo indicado por la Corte Constitucional en la Sentencia C-951 de 2014.

La respuesta contendrá los mismos elementos, y al desconocerse los datos de contacto del peticionario, la Empresa debe notificará la respuesta mediante aviso, de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011, la cual establece:

“ARTÍCULO 69. Notificación por aviso: (...) Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5)

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso”.

Plazos para dar respuesta a derechos de petición que sean recibidos en la Empresa:

TIPO DE PETICIÓN	PLAZO Ley 1437 de 2011 adicionada por la Ley 1755 de 2015
Derecho de petición general	15 días hábiles - (artículo 14)
Petición de documentos e información	10 días hábiles - (artículo 14)
Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta	30 días hábiles- (artículo 14)
Entrega de copias	3 días hábiles - (artículo 14)
Traslado a un funcionario competente	5 días hábiles- (artículo 21)
Requerimiento para completar una petición	10 días hábiles - (artículo 17)
Petición de información y documentos entre autoridades	10 días hábiles - (artículo 30)
Petición de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable.	Atención prioritaria – (artículo 20)
Petición de congresistas (senadores y representantes)	5 días hábiles - (Ley 5ª de 1992, artículo 258)
Petición Defensoría del Pueblo	5 días hábiles (Ley 24 de 1992, art. 15)
Entes de control	3 a 5 días hábiles

6.4 Excepciones en la aplicación de los términos para resolver las peticiones

- Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en los plazos establecidos en la ley aplicable, el área responsable deberá informar al peticionario antes del vencimiento del término para dar respuesta, los motivos de la demora e indicando el nuevo plazo razonable en el que se le dará respuesta, el cual no puede exceder el doble del inicialmente previsto.
- Cuando se evidencie que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para dar una respuesta de fondo, se deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

En este caso, los términos se suspenden desde el día hábil siguiente a la solicitud y se reanudarán el día hábil siguiente a que el peticionario remita la información solicitada.

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

6.5 Desistimiento de la presentación de peticiones.

El desistimiento se considera como la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular de la misma manifiesta su voluntad de abandonar su pretensión, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente. Se puede presentar en tres (3) situaciones:

6.5.1 Desistimiento tácito. Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud de ampliación de información requerida por la Empresa dentro del término establecido (1 mes, con opción de prórroga por un tiempo igual, si el peticionario lo solicita).

En este evento, la Empresa decretará el desistimiento tácito y el archivo del expediente, 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 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015).

6.5.2 Desistimiento expreso. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. (artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015).

6.5.3 Desistimiento de peticiones irrespetuosas o que no se comprenda su finalidad. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse en ese plazo, se archivará la petición. El peticionario podrá volverla a presentar en debida forma, y será atendida en los términos establecidos, que contarán desde la nueva presentación. (Artículo 19 Ley 1437 de 2011).

7 Tratamiento de los datos personales.

Para suministrar respuesta a los derechos de petición el colaborador que tenga a su cargo la respuesta, deberá determinar si la información solicitada por el peticionario implica el acceso a datos personales que posea la Empresa o la consulta de bases de datos de entidades diferentes.

En este caso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 literal c) de la Ley 1581 de 2012, se requiere, por regla general, la autorización escrita, oral o a través de conductas inequívocas del Titular para el tratamiento de sus datos personales: *“c. sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.”*

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

8 ESTRATEGIA DE LA PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO.

8.1 Identificación del problema.

Se han identificado varias situaciones que pueden generar conflicto o posible vulneración al derecho de petición, en el trámite y atención de las peticiones, solicitudes y requerimientos cuando se radican en la Empresa, entre ellas:

- El desconocimiento por parte de los colaboradores al momento de asignar y trasladar las peticiones.
- En la respuesta oportuna y de fondo que debe dársele al peticionario.
- En el traslado que se debe surtir dentro del términos dispuestos para ello.
- En la debida notificación de las peticiones.
- En la no verificación de que la respuesta llegue a sus destinatarios.

Todo lo anterior, ha dado lugar a la instauración de acciones de tutela, las cuales pueden representar un riesgo futuro y generar la iniciación de acciones disciplinarias.

8.2 Posibles causas.

El análisis realizado, permite identificar de manera general diversas causas que son comunes a las entidades públicas, que van desde la etapa inicial de la respuesta hasta su cierre parcial o definitivo y que también guarda relación con la falta de coordinación entre las dependencias, lo cual puede ocasionar conflictos y entorpecer la celeridad que por principio requiere el derecho fundamental de petición.

Las posibles causas son:

- La falta de respuesta de fondo de las peticiones.
- Indebida notificación de las respuestas a los derechos de petición.
- Deficiencia en la recolección de la información.
- Incumplimiento en los términos para dar respuesta.
- Desconocimiento en el cómputo de los términos, lo que puede generar una extemporaneidad.
- Falta de colaboración entre áreas intervinientes, al momento de brindar el insumo para contestar la petición.
- No realizar el respectivo seguimiento a la petición que ingresa a la Entidad, más cuando se trata de una petición que pueda realizarse por una red social oficial de la Empresa.
- No trasladar oportunamente la petición a la Entidad o área competente para tramitarla.
- No existir parametrización en el sistema de correspondencia de la Empresa que permita identificar, clasificar y hacer seguimiento a las peticiones y quejas que se reciben.
- No informar de forma oportuna que una petición fue radicada en el área por error.
- Falta de capacitación del personal del área de correspondencia, para que identifique y clasifique las peticiones que se radican en la misma.

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

- A consecuencia de lo anterior, se pueden presentar confusiones o extraviar las peticiones en la rotación que se le da a las mismas.

8.3 Identificación de las dependencias donde ocurren las causas.

De acuerdo con la identificación de las causas del problema, estas se presentan en todas aquellas áreas que deban intervenir e interactuar al momento de dar una respuesta integral al derecho de petición que se ha radicado.

9 MEDIDAS QUE MITIGAN LAS POSIBLES CAUSAS DE LAS ACCIONES.

- Conocer y seguir el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional (MIPG)
- Actualización constante de lo relacionado con el derecho de petición y las disposiciones normativas y jurisprudenciales que lo regulan.
- Ejecutar de manera transversal las estrategias dispuestas en este documento, con todas las áreas de la Empresa.
- Capacitaciones periódicas y de carácter obligatorio para los colaboradores designados por cada área para el trámite de los derechos de petición.
- Asesorar de manera permanente a las áreas de la Empresa que requieran el acompañamiento de la OPCAS Oficina Jurídica, en el evento de que surjan dudas respecto a la identificación de petición en los documentos que se radican en la Empresa.
- Seguir de manera rigurosa los lineamientos establecidos en la presente política, con el fin de fomentar las buenas prácticas y la gestión del conocimiento al interior de la Empresa, garantizando la protección de los intereses de la misma, evitando la ocurrencia de un potencial daño antijurídico.
- Socializar los procedimientos, manuales y guías distritales, toda vez que la normativa que regula el derecho de petición es dinámica y está en constante cambio, pero por fortuna y gracias a los elementos tecnológicos todos podemos acceder a dicha información.
- Hacer uso de las diferentes herramientas para contabilizar términos, generar alertas de vencimiento y hacer seguimiento.

En conexidad con lo antes expuesto, en cuestión de oportunidad y resolución y remitiéndonos a las generalidades del derecho de petición contenidas en este documento, es necesario que, para la implementación de las medidas preventivas y correctivas, las acciones respondan a los tres (3) elementos fundamentales del derecho de petición, así:

Pronta resolución. La pronta resolución consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales establecidos para cada tipo de petición.

Respuesta de fondo. La respuesta de fondo es el deber de todos los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas de responder de manera integral la petición, cumpliendo las cuatro (4) condiciones establecidas en la Sentencia C-951 de 2014:

- a) **Claridad:** La respuesta que emita la Empresa debe ser de fácil comprensión para la

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

- ciudadanía,
- b) Precisión: La respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas no sea objeto del derecho de petición,
 - c) Congruencia: La respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
 - d) Consecuente: Las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

Notificación de la decisión. La respuesta debe darse a conocer al peticionario con la posibilidad de que ésta sea controvertida.

Es importante, que las áreas competentes para dar respuesta, tomen conciencia, revisen los presentes lineamientos y den aplicación de todos ellos al momento de tramitar la contestación a la solicitud.

La desatención, incumplimiento e inobservancia de las disposiciones antes citadas, darán lugar a la comisión de faltas disciplinarias en contra del empleado asignado para atender la solicitud, de conformidad con lo señalado en el Código Único Disciplinario.

Así mismo, el cumplimiento con una respuesta de fondo, completa y oportuna, mitigará el riesgo jurídico de posibles acciones judiciales. Adicionalmente deberá regularse y establecerse un procedimiento que garantice la atención de aquellas peticiones que se interpusieran por los ciudadanos a través de las redes sociales.

Parametrización de las peticiones en el sistema de correspondencia de la Empresa.

Resulta indispensable que el sistema de correspondencia de la Empresa permita la identificar, clasificar y hacer seguimiento a las peticiones y quejas que se radican o que se interponen por los diferentes medios físicos y electrónicos, lo que permitiría identificar cuáles son las causas recurrentes, que áreas manejan mayor volumen de peticiones y el adecuado control de entradas y salidas que debe ser la misma cantidad y debe contar con su respectivo radicado.

Peticiones presentadas de manera verbal.

Las peticiones presentadas verbalmente, deberán ser recibidas por el servidor público, trabajador oficial o contratista, dejando constancia de ellas mediante su radicación en el SDQS, de forma inmediata, conteniendo como mínimo la siguiente información:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibo.
- Nombres y apellidos del solicitante, de su representante y/o apoderado si fuera el caso, debidamente identificados.
- La dirección física o electrónica donde recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C”.

- El objeto de la petición.
- Las razones en las que se fundamenta la petición, en caso de que no existieran, no impedirá su radicación.
- La relación de documentos que se anexan. Si no se anexan deberá indicarse expresamente pero no rechazar la petición.
- Identificación del funcionario que recibe y radica la petición.
- Constancia que la petición se formuló de manera verbal.

En la misma medida, es imperativo acatar de manera inmediata lo aquí dispuesto, dar inicio a las mejoras e implementación de los mecanismos para capacitar, instruir y acompañar al personal que pueda tener dudas frente al trámite de los derechos de petición, a los procedimientos internos, recordando que la Empresa cuenta con varias herramientas que facilitan el acceso a los aplicativos y en cualquier momento se puede solicitar asesoría a la OPCAS o a la Oficina Jurídica.

10 PRESUPUESTO PARA LLEVAR A CABO TALES MEDIDAS.

Se determinará el presupuesto requerido para la implementación, socialización y posterior capacitación de los intervinientes en la respuesta al derecho de petición, en relación con las políticas que se adopten, en virtud de lo señalado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional (MIPG), además de realizar un seguimiento periódico de las solicitudes, peticiones y requerimientos que se radican en la entidad.

11 RESULTADOS ESPERADOS.

Mediante la socialización del presente Acuerdo, se pretende que los colaboradores que tengan a cargo radicar, trasladar o proyectar las respuestas a derechos de petición, actúen conforme a las disposiciones de carácter normativo y jurisprudencial aquí citadas, además de las medidas preventivas que se determinaron a lo largo de la Política, haciendo uso del material de consulta dispuesto para gestionar íntegramente todo lo relacionado a las respuestas a los derechos de petición y de esta manera prevenir la ocurrencia de una situación que pueda afectar los intereses de la Empresa.

12 INDICADORES PARA SU MEDICIÓN.

Para realizar una efectiva medición de las respuestas a los derechos de petición se establecen las siguientes líneas base en la construcción de los indicadores:

Tipo de indicador	Medición	Área Encargada
De eficiencia	Fecha en la cual se radica el derecho de petición mediante cualquier canal habilitado para tal fin, frente a la fecha de radicación de su respuesta.	Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales.

ACUERDO No. 4 DE 2024

“Por medio del cual se aprueba la actualización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

De efectividad	Número de derechos de petición tramitados sobre el número de tutelas interpuestas por la desatención de los derechos de petición interpuestos.	Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales y Oficina Jurídica
----------------	--	--

De igual manera, se recomienda implementar en cada área una matriz de seguimiento a los derechos de petición radicados en los canales diferentes al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y remitirlo de manera trimestral a la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales con la finalidad de consolidar una sola base de datos que contenga todos los derechos de petición radicados en la empresa bajos las diferentes modalidades.

13 IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA A PARTIR DE SU SOCIALIZACIÓN.

Con el fin de dar cumplimiento a la política de prevención del daño antijurídico al interior de la Entidad, esta se debe poner en conocimiento de cada uno de los colaboradores con el propósito de crear conciencia sobre la importancia de prevenir acciones judiciales, mediante las buenas prácticas, la gestión del conocimiento y la atención adecuada y oportuna de los derechos de petición.

Una vez implementadas las medidas correctivas contempladas, la Oficina Jurídica y la Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, realizarán anualmente un seguimiento a los resultados, y en el caso que se requiera la adopción de nuevas medidas correctivas o se identifique nuevas problemáticas para ser incluidas en la Política de Prevención del Daño Antijurídico, se procederá a incluirlas a través de la aprobación por parte del el Comité Defensa Judicial, Conciliación y Repetición de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.

14 AREAS QUE DEBEN INTERVENIR.

Todas las áreas que hacen parte de la estructura organizacional de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., deben intervenir en la implementación y adopción de la presente política, con el fin de garantizar la protección del derecho fundamental de petición y de salvaguardar los intereses de la Empresa.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	09/2020	Documento original.
2	08/2024	Se actualiza la política conforme a las disposiciones normativas vigentes