



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de 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 los artículos 2.2.4.3.1.2.5 del Decreto Nacional 1069 de 2015, artículo 2° de la Resolución 202 de 2020 de la Empresa y artículo 4° del Acuerdo 01 del CDJCR, y

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Nacional 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en su artículo 2.2.4.3.1.2.2, definió al Comité de Conciliación como una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad, y en los numerales 1° y 2° del artículo 2.2.4.3.1.2.5. señaló como funciones del Comité las de formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico y diseñar las políticas generales que orientarán la defensa de los intereses de la entidad.

Que el Título II, Capítulo III, Sección I del Decreto Distrital 430 de 2018, “Por el cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica Pública del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones” establece la prevención del daño antijurídico como un componente transversal del Modelo de Gestión Jurídica Pública.

Que la Secretaría Jurídica Distrital conforme con la Directiva 025 de 2018, fija los parámetros para la formulación de las Políticas de Prevención del Daño Antijurídico.

Que mediante la Resolución 202 de 2020 se conforma el Comité Defensa Judicial, Conciliación y Repetición de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá DC., y se determinan sus funciones, dentro de las cuales se encuentra la de realizar el análisis, formulación y ejecución de políticas de Prevención del Daño Antijurídico, lo anterior en concordancia con el Reglamento del Comité, consagrado en el Acuerdo 01 del Comité de Defensa Judicial, Conciliación y Repetición de la Empresa.

Que, dentro del análisis realizado, se han podido identificar la existencia de fallas en el seguimiento a la respuesta oportuna, concreta y de fondo a derechos de petición a cargo de la Empresa, así como la indebida notificación de las mismas, lo que ha dado lugar a la instauración de acciones de tutela, las cuales puede representar un riesgo futuro y desatar un posible pleito judicial.

Que, en este sentido, el Comité de Defensa Judicial, Conciliación y Repetición de la Empresa, se permite establecer la política en torno a la prevención del daño antijurídico frente a la respuesta a los derechos de petición a la cual deberá sujetarse todos los empleados y colaboradores de la Empresa.



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de 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 septiembre de 2020,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1º. Apruébese la Política 01-2020 de Prevención de Daño Antijurídico sobre respuesta a Derechos de Petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá DC., la cual quedará así:

I. DENOMINACIÓN DE LA POLÍTICA.

PREVENCIÓN DE DAÑO ANTIJURÍDICO EN RELACIÓN CON LA RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN LA EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGORTÁ D.C.

Estado: APROBADA.
Sesión y Fecha: 29 DE SEPTIEMBRE DE 2020.

II. ANTECEDENTE Y JUSTIFICACIÓN.

El derecho de petición como derecho fundamental es una de las principales herramientas que tiene EL CIUDADANO para acceder directamente a las entidades públicas. En ejercicio de este derecho cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, examinar y requerir información, copias de documentos, formular consultas, presentar quejas, reclamos, así como la interposición de recursos. Los derechos de petición son recibidos actualmente en la Empresa mediante los canales de atención habilitados para ello, esto es: correspondencia, correo electrónico, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-, vía telefónica y presencial.

El diagnóstico preliminar respecto de la cantidad de derechos de petición que recibe la Empresa mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, discriminado por cada área que los tiene a cargo, es el siguiente:

DEPENDENCIA	2017	2018	2019	A 21/08 2020	TOTAL
Gerencia	2	0	0	7	9
Oficina Asesora de Comunicación	2	2	9	0	13
Oficina de Control Interno	19	8	29	20	76
Oficina de Gestión Social	23	53	30	30	136
Subgerencia Desarrollo de Proyectos	16	22	45	47	130



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

Subgerencia de Gestión Corporativa	59	17	69	130	275
Subgerencia Gestión Inmobiliaria	383	10	19	19	431
Dirección Comercial	78	13	26	35	152
Subgerencia de Planeación y Adm. de Proyectos	2	50	392	104	548
Subgerencia de Gestión Urbana	211	414	51	55	731
Subgerencia Jurídica	84	21	140	27	272
Dirección de Predios	51	26	140	109	326
Dirección de Gestión Contractual	47	21	49	64	181
TOTAL	977	657	999	647	3144

Vale la pena 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 las áreas que conocen y dan respuesta a dichas peticiones, quejas o solicitudes, en la medida que el sistema no posee la parametrización necesaria para su seguimiento.

Ahora bien, durante los últimos 30 meses se han reportado 9 tutelas relacionadas con el derecho de petición, así:

TUTELAS	2018		2019		2020	
	F	D	F	D	F	D
Derecho Petición	1	2	2	2	0	2
TOTAL	3		4		2	

Nota

4 sentencias desfavorables: No se dio respuesta de fondo
 1 sentencia desfavorable: No se dio respuesta (2018).
 1 sentencia desfavorable: No se notificó correctamente.
 3 sentencias favorables. Se respondió petición en traslado de tutela.

Con el fin de garantizar y defender los derechos e intereses de la Empresa, es necesario establecer las políticas de prevención del daño antijurídico frente a los derechos de petición radicados en la entidad, a efecto de establecer la gestión y el tratamiento que deben darles las áreas a las solicitudes realizadas por los particulares.

Sobre el particular, en la actualidad existen 4 documentos dentro del Mapa de Procesos de la Empresa relacionados con el trámite de las peticiones y la atención ciudadana que resulta necesario relacionar:

DOCUMENTO	TÍTULO	CÓDIGO Y VERSIÓN	FECHA
-----------	--------	------------------	-------



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

1. CARACTERIZACIÓN	Proceso Atención al Ciudadano.	Código: CP-16 Versión: 2	30/12/2019
2. PROTOCOLO	Atención al Ciudadano.	Código: GI-04 Versión: 2	17/06/2019
3. PROTOCOLO	Atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición.	Código: GI-09 Versión: 1	20/09/2019
4. PROCEDIMIENTO	Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones.	Código: PD-29 Versión: 2	20/09/2019

2.1. La Caracterización de Proceso Atención al Ciudadano. Código: CP-16 Versión: 2 de 2019, permite brindar orientación e información a la ciudadanía sobre la Empresa y sus proyectos, a través de los diferentes canales en cumplimiento de los estándares y lineamientos de calidad; inicia con el ingreso de la solicitud o requerimiento del ciudadano a través cualquiera de los canales habilitados por la empresa y finaliza con la respuesta en los términos y con los criterios dispuestos en la normatividad vigente.

2.2. En el Protocolo de Atención al Ciudadano. Código: GI-04 Versión: 2 de 2019 se destaca el funcionamiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS como una herramienta virtual por la cual el ciudadano podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o de inicio a una actuación administrativa según sea el caso. Destaca que el administrador del sistema SDQS de la Empresa debe analizar si la solicitud es de competencia de la entidad; de lo contrario debe remitirla al ente competente e informar de ello al ciudadano; a su vez tendrá en cuenta los tiempos de respuesta de los Derechos de Petición según la Ley 1755 de 2015, los cuales deben reducirse pues el proceso de asignación, respuesta, firmas y alimentación del sistema restan días de trámite, para ello el servidor encargado del manejo del sistema PQRS, deberá recibir la respectiva capacitación antes de iniciar labores.

2.3. Mediante el Protocolo de Atención en la Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS Código: GI-09 Versión: 1 de 2019, se describen las orientaciones básicas para administrar de manera eficiente y oportuna el Sistema Distrital, donde los tiempos de respuesta corresponden a los establecidos en la Ley 1755 de 2015, sin embargo, para efectos de dar cumplimiento estricto a los Indicadores de Gestión y los tiempos fijados por el sistema, se propone el cumplimiento de unos términos menores a los establecidos por la ley.

El protocolo prevé que tanto la Gerencia General y la Subgerencia de Gestión Corporativa realicen un seguimiento con el objeto de minimizar los posibles riesgos que implicarían extemporaneidades en las mencionadas respuestas. De la misma forma observa que cada área debe generar sus alertas y hacer el seguimiento correspondiente a quien tenga a cargo la respectiva petición, siendo el profesional que proyecta la respuesta, quien debe realizar el seguimiento a las firmas, con el fin de que se cumplan los tiempos previstos de Ley.



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

De la misma forma este protocolo establece las siguientes recomendaciones:

- Los requerimientos allegados por otras entidades a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y que registran dirección y correo electrónico, deben responderse por los dos medios.
- Si el requerimiento que hace el ciudadano no contiene toda la información necesaria para darle respuesta eficaz, se debe usar la opción de “ampliación del requerimiento”.
- Los jefes de las áreas deben hacer análisis y seguimiento a los requerimientos de quejas y reclamos, remitidos por competencia e implementar acciones de mejora.
- Al momento de proyectar respuestas, se debe tener en cuenta GI-04 Protocolo de Atención al Ciudadano.
- La falta de competencia, no libera al servidor encargado del trámite de una queja, reclamo o solicitud del deber de darle trámite al requerimiento inmediatamente es recibido y realizar la acción de traslado por competencia e informar al usuario del trámite dado a su solicitud.
- La responsabilidad del servidor encargado de dar la respuesta a un derecho de petición, termina cuando se garantiza que se trató por todos los medios de suministrar o entregar la respuesta al peticionario solicitante.
- Si se presenta un número mayor a diez (10) Quejas y/o Reclamos del mismo asunto, el área competente podrá dar una única respuesta y publicarla en un Diario de amplia circulación, en la página web y dar copia a quien la solicite. (Ley 1437 de 2011 Inc. 2°, Art. 22).
- El Defensor del Ciudadano debe velar “porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos”.
- Es necesario aplicar la Política general de tratamiento y protección de datos personales y la Política general de seguridad y privacidad de la información de la entidad.

2.4. El objetivo del Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones. Código: PD-29 Versión: 2 de 2019, es 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, sugerencias, y solicitudes de información que se presenten por parte de los ciudadanos en el SDQS de manera ágil, oportuna, con calidad y calidez. Establece que en los casos en los cuales se requiera la participación de dos o más áreas para dar respuesta al ciudadano, quien consolidará la respuesta será el área que aparezca a cargo del requerimiento en el sistema de Gestión Documental y en el Sistema - SDQS de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

III. COMPETENCIAS INTERNAS PARA CONOCER DE LAS PETICIONES.



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

Mediante el Acuerdo 04 de 2016¹ de la Junta Directiva de la Empresa y la Resolución 460 de 2019² del Gerente General, las competencias en relación con las peticiones son las siguientes:

Acuerdo JD 04 de 2016.

Funciones a cargo de la jefe de Oficina de Gestión Social:

“14. Diseñar e implementar los planes y manuales del proceso de atención al ciudadano de la Empresa, desarrollando los mecanismos necesarios para garantizar su debido funcionamiento.

15. Implementar mecanismos tendientes a la recepción, trámite y resolución oportuna de las quejas y soluciones que los ciudadanos formulen, en los términos que la Ley señale”.

Funciones a cargo de la Subgerencia Jurídica:

“13. Preparar y/o revisar las respuestas y emitir conceptos en los aspectos jurídicos a los derechos de petición y de consulta que formulen los particulares y las distintas autoridades, que tengan relación con los asuntos de competencia de la Empresa, dentro de los términos señalados en la ley.

14. Consolidar las respuestas a las comunicaciones recibidas a través del sistema SDQS...”.

Resolución 460 de 2019.

Función a cargo de Asesor del Despacho:

“Asesorar a la Gerencia General y a las demás dependencias de la Empresa en la definición de los lineamientos y políticas bajo las cuales se dará respuesta a las peticiones de particulares, entes de control y demás organizaciones gubernamentales o no gubernamentales realizando el seguimiento respectivo”.

Función a cargo del Jefe de Oficina de Gestión Social:

“Dirigir la implementación y ejecución de manuales y procedimientos para garantizar la oportuna y efectiva atención al usuario, derechos de peticiones, quejas, soluciones y sugerencias, recibidas por diferentes medios o a través del sistema SDQS, o el que haga sus veces, en los términos que la Ley señale”.

Función a cargo del Subgerente Jurídico:

“Orientar a las dependencias en las respuestas a los PQRS, allegados a la entidad, asesorando a la dependencia responsable, para cumplir con los términos en las respuestas”.

¹ Por el cual se adopta la estructura organizacional, la planta de cargos y se definen las funciones de las dependencias de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C.

² Por la cual se modifica el Manual Especifico de Funciones y de Competencias laborales para los Empleos Públicos de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

IV. ANTECEDENTES NORMATIVOS Y JURISPRUDENCIALES.

❖ Constitución Política

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 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”.*

❖ Ley 1437 de 2011 -CPACA. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público. *Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:*

- 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*
- 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*
- 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.*
- 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de este Código.*
- 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.*
- 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1º del artículo 5º de este Código.*
- 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*
- 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios*



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

9. *Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.*
10. *Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.*

Artículo 8º. Deber de información al público. *Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:*

1. *Las normas básicas que determinan su competencia.*
2. *Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.*
3. *Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.*
4. *Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.*
5. *Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.*
6. *Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.*
7. *La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.*
8. *Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.*

Parágrafo. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.

Artículo 9. Prohibiciones. *A las autoridades les queda especialmente prohibido:*

1. *Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.*
2. *Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.*
3. *Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.*



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

4. *Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.*
5. *Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.*
6. *Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.*
7. *Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.*
8. *Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.*
9. *No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.*
10. *Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.*
11. *Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.*
12. *Dilatar o entabrar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.*
13. *No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.*
14. *No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.*
15. *Entabrar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.*
16. *Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.*

Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. *Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.*

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten”.

- ❖ **Ley 1712 de 2014**, reguló el derecho de acceso a la información Pública y fue reglamentada por el Decreto Nacional 103 de 2015, compilado en el Decreto Único del Sector de la Presidencia de la República. El artículo 18 de esta ley estipula la información que debe ser exceptuada por daño a los intereses públicos, es decir, toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

- “a) La defensa y seguridad nacional;*
- b) La seguridad pública;*
- c) Las relaciones internacionales;*
- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;*
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;*
- f) La administración efectiva de la justicia;*
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;*
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;*
- i) La salud pública”.*

Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

- ❖ **Decreto Nacional 1069 de 2015** o Decreto Único Reglamentario del Sector de Justicia y del Derecho, en su capítulo 12 al 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**.
- ❖ **Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Artículos 13 a 33), dedicándose a desarrollar el derecho de petición en sus diversas clases y a caracterizar su procedencia, términos y procedimientos aplicables.
- ❖ **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.
- ❖ **Decreto Legislativo 491 de 2020** que adopta medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas. Norma excepcional aplicable mientras exista la emergencia sanitaria por el COVID-19.

Artículo 5º. Ampliación de términos para atender las peticiones. *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales”.

- ❖ **Sentencia T-007/19³**. Derecho fundamental de petición. La eficacia de este derecho fundamental depende de la respuesta de fondo a lo solicitado. Reiteración de jurisprudencia.

“4.1. El artículo 23 de la Constitución Política establece el derecho de todas las personas a formular peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este derecho fundamental fue regulado mediante la Ley 1755 de 2015. Sobre el mismo existe una sólida y consolidada jurisprudencia sobre las reglas que definen su contenido y alcance, las cuales fueron reiteradas por la Sentencia C-951 de 2014, y dentro de las que se destacan las siguientes:

*“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.*

*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. (...).” (Negrillas originales)

- ❖ **Sentencia C-951 de 2014⁴**, PROYECTO DE LEY ESTATUTARIA SOBRE DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION-Trámite legislativo.

³ Referencia: Expediente T-6.879.382. Magistrada Ponente: DIANA FAJARDO RIVERA, 21 de enero de 2019.

⁴ Referencia: Expediente PE-041. Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.” MP MARTHA VICTORIA SÁCHICA MÉNDEZ. LA SALA PLENA. 4 de diciembre de 2014



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

“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.
- 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.



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

- 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.
- 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: “(i) **clara**, esto es, *inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión*; (ii) **precisa**, *de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas*; (iii) **congruente**, *de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado*; y (iv) **consecuente** *con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente*”(resaltado no es del texto).

- ❖ Sentencia T-230/20 (7 de julio) Acción de tutela instaurada contra de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán

Se analiza el caso de un derecho de petición presentado por mensaje directo dirigido al perfil de Facebook del Acueducto de Popayán, requiriendo copia de algunos documentos relativos a las obras que realizaba la empresa en un sector del municipio. La respuesta de la entidad fue solicitar al tutelante redirigir su requerimiento a los canales autorizados, toda vez que las redes sociales no tenían ese propósito.

La Corte considera que, si bien es constitucional y legalmente admisible que las entidades definan los canales autorizados para el trámite de solicitudes ciudadanas, lo cierto es que, en concordancia con la regulación amplia contenida en el CPACA sobre el derecho de petición, cuando una entidad hace uso de redes sociales, como Facebook, debe tener presente que ellas también constituyen un medio idóneo para el ejercicio del citado derecho, de carácter electrónico, dado que permiten una comunicación bidireccional con los usuarios. De permitir que, por ejemplo, por el “muro” se reciba un mensaje de datos que suponga la obligación constitucional de respuesta, se deberá dar trámite.

En este sentido, si la red social permite una comunicación con doble direccionalidad, los mensajes que cumplan con las características propias del derecho de petición tendrán que ser resueltas por la entidad, de acuerdo con los estándares constitucionales y legales correspondientes, a menos que ella



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

elimine dicha opción y tan solo deje habilitado un canal oficial. En efecto, a pesar de que un organismo señale una dependencia como la habilitada para el trámite de peticiones, si ella utiliza redes sociales bidireccionales asume la posibilidad de que algún ciudadano formule por esa vía una solicitud que reúna los requisitos de una petición. Para tal efecto, la entidad podrá determinar si redirecciona directamente tales solicitudes al área encargada de atención al usuario, o habilita su trámite por la Dependencia que recibió la comunicación, o asume cualquier otra medida que estime pertinente, sin que la carga de redirigir la solicitud pueda ser trasladada al peticionario.

Tipos generales de manifestaciones que suponen ejercicio del derecho de petición, conforme con el pronunciamiento de la Sentencia T-230/20

Manifestaciones del derecho de petición		
Según el interés que persigue	Petición de interés general	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.
	Petición de interés particular	A través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.
Según la pretensión invocada	Solicitud de información o documentación	Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.
	Cumplimiento de un deber constitucional o legal	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.
	Garantía o reconocimiento de un derecho	El requerimiento se encamina al reconocimiento de un derecho o a la garantía del mismo a partir de una acción de la autoridad respectiva.
	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.
	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.
	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.	



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

Expresiones que no se consideran derecho de petición	
Peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos	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. 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.
Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal)	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.
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.

En palabras de esa Corporación: “...cuando se presentan solicitudes a una autoridad judicial “deben distinguirse dos situaciones: la primera se presenta cuando en ejercicio del derecho de petición se requieren asuntos que están vinculados de manera estricta a la función judicial y, la segunda, cuando ella versa sobre aspectos de carácter meramente administrativo. En el primer evento estas solicitudes encuentran sus límites en las reglas de las formas propias de cada juicio y, por tanto, la presentación de la solicitud no implica, de manera alguna, el desconocimiento de los términos y demás formalidades aplicables al proceso. No obstante, se debe aclarar, cuando las solicitudes son elevadas por los sujetos procesales, a fin de hacer efectivas sus prerrogativas constitucionales, éstas deben ser examinadas de manera minuciosa ya que la efectividad de la petición tendrá un vínculo estrecho con el debido proceso y el acceso a la administración de justicia. En el segundo evento, cuando la solicitud versa sobre asuntos de índole administrativa, ha sido claro para esta corporación que los parámetros que deben guiar su trámite son los establecidos en las disposiciones del Código contencioso Administrativo.”

VI. ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO.

6.1. Identificación del Problema.

Del análisis realizado al interior de la Empresa, respecto del trámite de los derechos de petición, se han podido identificar la existencia de fallas en la respuesta oportuna y de fondo a derechos de petición, así como la indebida notificación de las mismas, lo que ha dado lugar a la instauración de acciones de tutela, las cuales puede representar un riesgo futuro y desatar un posible pleito judicial.



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

En tal sentido y según se ha observado, la doctrina constitucional precisa que la garantía constitucional respecto a la respuesta de los derechos de petición consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades, sino a que éstas resuelvan de fondo, oportuna y de manera clara y precisa.

La problemática se presenta en la medida que si bien es posible mantener un seguimiento de las peticiones y quejas que llegan mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, pues estas se encuentran concentradas y parametrizadas, lo que permite su seguimiento en materia de oportunidad de la respuesta, no así respecto de aquellas peticiones que se radican directamente por el sistema de correspondencia de la Empresa, toda vez que dicho sistema no posee ninguna parametrización respecto del tema de los derechos de petición, por lo cual se hace muy complejo su seguimiento, lo que se constituye no solo en una falencia para llevar un consolidado de la cantidad de peticiones que llegan a la Empresa, sino que no se puede realizar un juicioso seguimiento en términos, oportunidad y notificación de las mismas.

En Colombia durante 2018 se presentaron 607.498 tutelas; en 2019 sobrepasaron de 650.000; el derecho más demandado vía tutela es el derecho de petición, que representa el 39% del total de las tutelas a nivel nacional. En estas peticiones, los ciudadanos han pedido -vía tutela- información, copias o procedimientos, reparaciones administrativas y reconocimiento de pensiones. La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano actualmente recibe un promedio anual superior a 800 peticiones por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, y desconoce la cantidad de peticiones que se realizan por el sistema de correspondencia de la Empresa, o por las redes sociales habilitadas por la Empresa, frente a lo cual es necesario implementar las políticas preventivas del daño antijurídico para garantizar la respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición.

La Empresa cuenta actualmente con las siguientes cuentas oficiales en redes sociales:

Twitter: @ERUBogota

Link de la cuenta: <https://twitter.com/EruBogota>

Facebook: ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá

Link de la cuenta: <https://www.facebook.com/ERUBogota>

Instagram: erubogota

Link de la cuenta: <https://www.instagram.com/erubogota/>

Youtube: ERU Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano

Link de la cuenta: <https://www.youtube.com/user/ERUBogota>

Linkedin: ERU Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano

Link de la cuenta: <https://www.linkedin.com/company/eru---empresa-de-renovaci%C3%B3n-y-desarrollo-urbano-de-bogot/about/>



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

Una vez verificado cada uno de los canales digitales (redes sociales), es pertinente observar lo siguiente:

Twitter: No tiene un buzón específico para peticiones

Facebook: Cuenta con un espacio denominado "opiniones"

Instagram: Cuenta con el casillero normal de mensajes privados

LinkedIn: No tiene un buzón específico para peticiones

Youtube: No tiene un buzón específico para peticiones.

Conforme con el pronunciamiento de la Corte Constitucional, no necesariamente debe existir un link específico de peticiones en cada red social, para que un ciudadano puede plasmar una petición en algún post que debería contestar la Empresa, lo que hace complejo el tema, y por tanto importante regular manejo del derecho a través de las redes sociales institucionales.

6.2. Posibles Causas.

El análisis realizado, permite identificar de manera general diversas causas que son comunes a las entidades públicas, que van desde la preparación de la respuesta hasta su trámite final, y que también tienen que ver con que su preparación sea de forma independiente o en conjunto, lo cual puede ocasionar el problema que se quiere evitar y que es objeto de esta política.

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 para contestar la petición.
- No realizar el respectivo seguimiento a la petición que ingresa a la Entidad, más cuando se trate 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 conocerla.
- No existir parametrización en el sistema de correspondencia de la Empresa que permita identificar, clasificar y hacer seguimiento a las peticiones y quejas que llegan, desconociendo los volúmenes y las áreas que conocen dichas peticiones.



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

- Capacitación del personal de la Empresa que identifique y clasifique las peticiones que se radican en la Empresa, y quienes tendrán a cargo remitir al área competente dichas solicitudes.

6.3. 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.

VII. PROPUESTAS PARA CORREGIR EL PROBLEMA (POLITICA DE PREVENCIÓN).

7.1. Descripción de las medidas que mitiguen o resuelvan las causas.

Para la implementación de las medidas de mitigación, es necesario que las acciones respondan a los tres (3) elementos fundamentales del derecho de petición, así:

- 7.1.1. PRONTA RESOLUCION. La pronta resolución consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Propuesta que se cumple si se observa el Protocolo de Atención en la Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS Código: GI-09 Versión: 1 de 2019.
- 7.1.2. 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. i) *Claridad*: La respuesta que emita la Empresa debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía, ii) *Precisión*: La respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas no sea objeto del derecho de petición, iii) *Congruencia*: La respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado. iv) *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.
- 7.1.3. NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN. Es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, que implica la posibilidad de que esta sea controvertida.

Es importante, que las áreas competentes para dar respuesta, así como a los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas a quienes se les asigne el derecho de petición, sean responsables de que los proyectos de respuesta a efecto de que éstos cumplan con los elementos señalados anteriormente.

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 numeral 8º del artículo 35 de la Ley 734 de 2002, el artículo 31 de



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

la Ley 1437 de 2011. 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.

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

Resulta absolutamente necesario 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 colocan por los diferentes medios físicos y electrónicos (virtuales), lo que permitiría identificar los volúmenes y las áreas que conocen dichas peticiones, de a misma forma facilitaría su seguimiento, que coadyuva en la prevención del daño antijurídico.

7.3. Peticiones presentadas de manera verbal.

Si bien es cierto, la Entidad cuenta con un Protocolo de Atención para el trámite y gestión de los de derechos de petición que ingresan en la Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS Código: GI-09 Versión: 1 de 2019, esto no indica a las áreas como proceder cuando se radican solicitudes presentados de manera verbal ante la Entidad, y por tanto se deberá observar un procedimiento especial para su registro e ingreso.

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.
- 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 recepciona y radica la petición.
- Constancia que la petición se formuló de manera verbal.

7.4. Excepciones y suspensión de términos.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos según la modalidad de petición, el responsable de la respuesta deberá proyectar al competente para firmar, informando esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término expresando los



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Los términos sólo se suspenderán:

- Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo (aclaración y ampliación de información), de conformidad con el artículo 17 y 19 de la Ley 1437 (modificada por la 1755 de 2015), desde el día hábil siguiente al requerimiento (solicitud de información) hecho por la entidad hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.
- Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación y ante una decisión formulada por una entidad a través de un acto administrativo motivado.
- Por la declaratoria de una emergencia sanitaria nacional, en los términos dispuestos por las normas.

7.5. Desistimiento de una petición.

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

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

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).

- 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).
- Desistimiento por vencimiento de términos. Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud de aclaración de la información requerida por la Empresa dentro del término establecido (10 días hábiles).

La Entidad decretará el desistimiento por vencimiento de términos y el archivo de la petición, 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 19 Ley 1437 de 2011).



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

VIII. PRESUPUESTO PARA LLEVAR A CABO TALES MEDIDAS.

El presupuesto se debe determinar en el momento de la radicación de cada derecho de petición, dependiendo si el mismo necesita además del recurso humano capacitado, requiere de recursos físicos o financieros, como puede ser las mejoras al sistema de radicación de correspondencia de la Empresa.

Como complemento de lo anterior, es de suma importancia promover las buenas prácticas en los procedimientos realizados en cada una de las áreas de la Entidad ya que a través de esto se mitigará considerablemente la ocurrencia de un daño que pueda generar una acción judicial, ocasionando un posible litigio entre la Empresa y un tercero.

IX. CRONOGRAMA PARA SU DESARROLLO.

Las medidas establecidas para la presente política deben implementarse de manera inmediata realizando el ajuste de ser necesario a los procedimientos en la recepción y respuesta de las modalidades de derechos de petición y parametrizando el sistema de correspondencia de la Empresa que debe estar acorde con los lineamientos del trámite de las solicitudes ciudadanas.

X. RESULTADOS ESPERADOS.

10.1. Los operadores jurídicos o administrativos que tengan a cargo proyectar las respuestas a derechos de petición, deben a la luz de la jurisprudencia atender cada petición con prontitud, dentro de los términos de ley; dando respuesta de fondo sobre lo solicitado y notificando la respuesta al interesado para que la conozca con la debida oportunidad.

Para ello la respuesta a cada petición para que sea válida en términos constitucionales debe ser: (i) **clara**, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) **precisa**, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) **congruente**, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) **consecuente**, conforme con los antecedentes.

10.2. La EMPRESA DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA DE BOGOTA D.C. deberá dar respuesta a los derechos de petición dentro de los términos legales establecidos, los cuales se describen a continuación:

TIPO DE PETICIÓN	PLAZO Ley 1437 de 2011	PLAZO EXCEPCIONAL Decreto Legislativo 491/20 (plazo actual 30 de nov/20. Emergencia sanitaria)
------------------	---------------------------	--



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

Derecho de petición general	15 días hábiles - (artículo 14)	30 días hábiles
Petición de documentos e información	10 días hábiles - (artículo 14)	20 días hábiles
Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta	30 días hábiles- (artículo 14)	35 días hábiles
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 -	
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)	

Sin embargo, estos términos si bien son los de ley, es preciso ajustarlos a lo términos propuestos en el Protocolo de Atención en la Plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS Código: GI-09 Versión: 1 de 2019.

Se deberá cubrir y reglamentar por parte de la Empresa el posible uso de la ciudadanía de las redes sociales instituciones a efecto de poder atender en oportunidad y de fondo las solicitudes y requerimientos que por allí llegaran.

10.3. Los jefes de las áreas deben hacer análisis y seguimiento a los requerimientos de quejas y reclamos, remitidos por competencia e implementar acciones de mejora, a efecto de reducir de ser posible la demanda ciudadana.

10.4. Los operadores jurídicos o administrativos que tengan a cargo el conocimiento y la proyección de respuestas a derechos de petición deberán conocer y reconocer los 4 documentos internos relacionados con atención ciudadana y respuesta a derechos de petición.



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

DOCUMENTO	TÍTULO	CÓDIGO Y VERSIÓN	FECHA
1. CARACTERIZACIÓN	Proceso Atención al Ciudadano.	Código: CP-16 Versión: 2	30/12/2019
2. PROTOCOLO	Atención al Ciudadano.	Código: GI-04 Versión: 2	17/06/2019
3. PROTOCOLO	Atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición.	Código: GI-09 Versión: 1	20/09/2019
4. PROCEDIMIENTO	Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones.	Código: PD-29 Versión: 2	20/09/2019

10.5. La permanente colaboración entre áreas intervinientes, al momento de brindar el insumo para para contestar la petición, debe ser la línea base para lograr dar respuesta oportuna y de fondo a cada requerimiento ciudadano.

10.6. Deberá observarse de manera permanente los requisitos y trámite frente a las Peticiones presentadas de manera verbal.

10.7. la existencia de un sistema de correspondencia de la Empresa que permita identificar, clasificar y hacer seguimiento a las peticiones y quejas que se radican, permitiendo realizar diagnósticos y análisis sobre cantidad de peticiones, temas más solicitados, áreas que más conocen de dichas peticiones, de la misma forma facilitar su seguimiento lo que permite la prevención de un posible daño antijurídico, ante una falencia u omisión en una respuesta.

10.8. Personal de la Empresa con capacidad de identificar y clasificar las peticiones que se radican en la Empresa, y quienes tendrán a cargo remitir al área competente dichas solicitudes mediante un sistema parametrizado.

XI. INDICADORES PARA SU MEDICIÓN.

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

- Fecha en la cual se radica la solicitud del derecho de petición frente a la fecha de radicación de su respuesta.
- # de solicitudes de derechos de petición atendidos vs / el número de tutelas interpuestas por no atender derechos de petición solicitados

XII. 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



ACUERDO 02 DE 2020

“Por medio del cual se aprueba la política de prevención de daño antijurídico relacionada con la respuesta al derecho de petición en la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.”.

Empresa, esta se debe poner en conocimiento de cada uno de los funcionarios esto es servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas, con el propósito de crear conciencia sobre la importancia de una buena planeación, estructuración y respuesta de los derechos de petición.

XIII. ÁREAS QUE DEBEN INTERVENIR.

Conforme lo previsto en los Acuerdos 004 de 2016, referidas a la estructura organizacional de la Empresa, las áreas que deben intervenir en la implementación de esta política son:

- 4.2.1. Despacho Gerencia General
- 4.2.2. Oficina Asesora de Comunicaciones
- 4.2.3. Oficina Asesora de Control Interno
- 4.2.4. Oficina de Gestión Social
- 4.2.5. Subgerencia de Gestión Urbana
- 4.2.6. Subgerencia de Gestión Inmobiliaria
- 4.2.7. Subgerencia de Desarrollo de Proyectos
- 4.2.8. Subgerencia Jurídica
- 4.2.9. Subgerencia de Gestión Corporativa.
- 5.8.10 Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos
- 5.8.11 Dirección Comercial
- 5.8.12 Dirección de Gestión Contractual
- 5.8.13 Dirección de Predios

ARTÍCULO 2º. En cumplimiento de la Directiva Distrital 25 de 2018 de la Secretaría Jurídica Distrital remítase copia de este Acuerdo a la Secretaría Jurídica Distrital.

ARTÍCULO 3º. La presente política fue discutida y aprobada por los miembros del Comité en sesión del 29 de septiembre de 2020 y regirá a partir de su expedición.

LIZETTE MEDINA VILLALBA
Presidente Comité
Delegada del Gerente General

ADRIANA SÁNCHEZ ARCILA
Secretario Técnico

Proyectó:
Paola Troilo Abogada SJ,
Mauricio Gracia D. Abogado SJ,
Martha Isabel Quiroga Abogada SJ