

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO - PPDA

Estado de la PPDA:

APROBADA

Entidad:

INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO
Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO
OSPINA PEREZ

Información general de la PPDA

Vigencia de la política: 2026-2027

Forma de divulgación de la PPDA: CIRCULAR - MEMORANDO

Área responsable: Oficina Asesora Jurídica

Fecha de la formulación:

Usuario que realizó la formulación:

Fecha aprobación: 2025-11-21

Usuario que realizó la aprobación: RICARDO CORTES PARDO

Información general del Plan de acción 1

Insumo: DERECHOS DE PETICION

Causa: INCUMPLIMIENTO DE NORMA JURIDICA

Justificación: La no atención oportuna e integral de los derechos de petición continúa generando un escenario de riesgo legal para la entidad y en tal virtud se hace preciso implementar acciones que permitan en específico, identificar las causas generadoras de las tutelas y crear escenarios focalizados en los procesos misionales que participan de la atención de las peticiones para que adopten una dinámica de generación permanente de acciones correctivas y planes de mejoramiento que permitan disminuir los factores de riesgo. Al corte del 30 de septiembre de 2025 se cuenta con el siguiente diagnóstico: Con base en el comportamiento de las acciones de tutela de los últimos 21 meses, se ha identificado un incremento en este tipo de acciones judiciales el cual puede apreciarse al comparar el número de tutelas atendidas al corte del tercer trimestre de 2024 en comparación con las que van al mismo período de 2025, análisis que evidencia un aumento de 822 tutelas entre un período y otro. El derecho de petición continúa siendo el derecho fundamental por el cual más se inician acciones de tutela contra la entidad, informando que por esta tipología se han atendido en el año 2025 un total de 1054 acciones.

Subcausa: Falta de análisis de las peticiones para atenderlas integralmente. Falta de controles o falencias en los existentes para garantizar la calidad de las respuestas. Falta de claridad y oportunidad en los insumos y análisis que sirven de soporte para la atención de las peticiones

Formulación de indicadores del Plan de acción

Descripción del indicador de impacto:

Número de elementos analizados: 1054

Descripción del indicador Resultado - Medida:

| Indicador | Medida | Descripción medida periodo 1 | Cantidad periodo 1 | Forma implementación periodo 1 | Frecuencia implementación periodo 1 | Descripción medida periodo 2 | Cantidad periodo 2 | Forma implementación periodo 2 | Frecuencia implementación periodo 2 |
|-----------|--------|------------------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| | | | | | | | | | |

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO - PPDA

| Indicador | Medida | Descripción medida periodo 1 | Cantidad periodo 1 | Forma implementación periodo 1 | Frecuencia implementación periodo 1 | Descripción medida periodo 2 | Cantidad periodo 2 | Forma implementación periodo 2 | Frecuencia implementación periodo 2 |
|-----------|-------------------|---|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|---|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | DAR INSTRUCCIONES | Sesiones focalizadas entre las áreas misionales y de apoyo con el propósito de generar retroalimentación y lineamientos a los colaboradores que participan de la atención de peticiones en procura que las atiendan integralmente y en oportunidad. | 4 | PERIODICA | TRIMESTRAL | Sesiones focalizadas entre las áreas misionales y de apoyo con el propósito de generar retroalimentación y lineamientos a los colaboradores que participan de la atención de peticiones en procura que las atiendan integralmente y en oportunidad. | 4 | PERIODICA | TRIMESTRAL |

Descripción del indicador Gestión - Mecanismo:

| Indicador | Medida | Mecanismo | Explicación mecanismo | Descripción mecanismo periodo 1 | Cantidad periodo 1 | Forma implementación periodo 1 | Frecuencia implementación periodo 1 | Descripción mecanismo periodo 2 | Cantidad periodo 2 | Forma implementación periodo 2 | Frecuencia implementación periodo 2 |
|-----------|-------------------|----------------|---|--|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | DAR INSTRUCCIONES | OTRO (Reunión) | Reuniones trimestrales con líderes de procesos misionales | Reuniones trimestrales específicas entre líderes de procesos misionales y colaboradores del outsourcing de atención al usuario y su interventor a efectos de promover escenarios de colaboración entre ellos e incentivar la generación de planes de mejoramiento y demás acciones tendientes a fortalecer la gestión de atención de peticiones, definir indicadores y establecer compromisos. | 4 | PERIODICA | TRIMESTRAL | Reuniones trimestrales específicas entre líderes de procesos misionales y colaboradores del outsourcing de atención al usuario y su interventor a efectos de promover escenarios de colaboración entre ellos e incentivar la generación de planes de mejoramiento y demás acciones tendientes a fortalecer la gestión de atención de peticiones, definir indicadores y establecer compromisos. | 4 | PERIODICA | TRIMESTRAL |

Seguimiento a los indicadores del Plan de acción

Descripción del indicador de impacto

(No se ha reportado seguimiento)

Descripción del indicador Resultado - Medida

(No se ha reportado seguimiento)

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO - PPDA

Descripción del indicador Gestión - Mecanismo

(No se ha reportado seguimiento)

Información general del Plan de acción 2

Insumo: OTROS FACTORES RELEVANTES

Causa: INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE PROTECCION A LA HONRA Y BUEN NOMBRE

Justificación: A partir del comportamiento de las acciones de tutela de los últimos 21 meses, se ha identificado un incremento en este tipo de acciones judiciales el cual puede apreciarse al comparar el número de tutelas atendidas al corte del tercer trimestre de 2024 en comparación con las que van al mismo período de 2025, análisis que evidencia un aumento de 822 tutelas entre un período y otro.
Se identificó que hay una tendencia al alza en tutelas por la tipología de eliminación en centrales de riesgo, la cual registra un número de 565 acciones constitucionales.

Subcausa: Falta de claridad en los tiempos de permanencia de los reportes, errores en los reportes realizados y falta de actualización de la información que se reporta a centrales.

Formulación de indicadores del Plan de acción

Descripción del indicador de impacto:

Número de elementos analizados: 565

Descripción del indicador Resultado - Medida:

| Indicador | Medida | Descripción medida periodo 1 | Cantidad periodo 1 | Forma implementación periodo 1 | Frecuencia implementación periodo 1 | Descripción medida periodo 2 | Cantidad periodo 2 | Forma implementación periodo 2 | Frecuencia implementación periodo 2 |
|-----------|--------|------------------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| | | | | | | | | | |

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO - PPDA

| Indicador | Medida | Descripción medida periodo 1 | Cantidad periodo 1 | Forma implementación periodo 1 | Frecuencia implementación periodo 1 | Descripción medida periodo 2 | Cantidad periodo 2 | Forma implementación periodo 2 | Frecuencia implementación periodo 2 |
|-----------|-------------------|---|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|---|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | DAR INSTRUCCIONES | Dar instrucciones y propiciar sesiones focalizadas con los líderes de las áreas misionales que intervienen en la gestión de reporte en centrales de riesgo y en la atención de peticiones por estas temáticas y dar las pautas, claridades, lineamientos y la retroalimentación que les permita a las áreas y colaboradores que participan de la atención de los derechos de petición para que los atiendan en oportunidad e integralmente. | 4 | PERIODICA | TRIMESTRAL | Dar instrucciones y propiciar sesiones focalizadas con los líderes de las áreas misionales que intervienen en la gestión de reporte en centrales de riesgo y en la atención de peticiones por estas temáticas y dar las pautas, claridades, lineamientos y la retroalimentación que les permita a las áreas y colaboradores que participan de la atención de los derechos de petición para que los atiendan en oportunidad e integralmente. | 4 | PERIODICA | TRIMESTRAL |

Descripción del indicador Gestión - Mecanismo:

| Indicador | Medida | Mecanismo | Explicación mecanismo | Descripción mecanismo periodo 1 | Cantidad periodo 1 | Forma implementación periodo 1 | Frecuencia implementación periodo 1 | Descripción mecanismo periodo 2 | Cantidad periodo 2 | Forma implementación periodo 2 | Frecuencia implementación periodo 2 |
|-----------|-------------------|---------------------------|---|--|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|---|--------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | DAR INSTRUCCIONES | OTRO (Reunión Trimestral) | A partir del diagnóstico trimestral que remita la OAJ a los procesos misionales se convocará una reunión trimestral con los líderes de las áreas que intervienen en la gestión de reporte en centrales de riesgo y en la atención de peticiones por esta temática para que generen acciones correctivas, de mejora, identifiquen indicadores y establezcan compromisos tendientes a conjurar este riesgo legal. | Reunión trimestral con líderes de procesos misionales que intervienen en la gestión de reporte en centrales de riesgo. | 4 | PERIODICA | TRIMESTRAL | Reunión trimestral con líderes de procesos misionales que intervienen en la gestión de reporte en centrales de riesgo | 4 | PERIODICA | TRIMESTRAL |

Seguimiento a los indicadores del Plan de acción

Descripción del indicador de impacto

(No se ha reportado seguimiento)

Descripción del indicador Resultado - Medida

(No se ha reportado seguimiento)

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO - PPDA

Descripción del indicador Gestión - Mecanismo

(No se ha reportado seguimiento)