

CIRCULAR No. 24

| | | | | | |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|--|
| PARA: | PRESIDENTE, VICEPRESIDENTES, JEFES DE OFICINA, DIRECTORES, COORDINADORES DE GRUPO, COLABORADORES DEL ICETEX | AÑO | MES | DÍA | |
| | | | 2025 | 12 04 | |
| DE: | JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA | | | | |
| ASUNTO: | POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO 2026-2027 | | | | |

Estimados servidores y colaboradores del ICETEX:

Con la presente Circular se informa que, en sesión ordinaria del Comité de Conciliación y Defensa Judicial del ICETEX de fecha 10 de noviembre de 2025, se aprobó la Política de Prevención del Daño Antijurídico que ejecutará la entidad durante la vigencia 2026 – 2027 y que apuntará a la disminución de las acciones de tutela a partir de la atención oportuna e integral de los derechos de petición y la garantía a derechos fundamentales como el buen nombre y habeas data.

La política contempla dos planes de acción que a su turno plantean medidas y mecanismos para este propósito así:

Plan de Acción No. 1:

Medida: Dar Instrucciones:

Descripción de la medida: 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.

Mecanismo: Otro/ Reuniones trimestrales con líderes de procesos misionales

Descripción del mecanismo: 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.

Plan de Acción No. 2:

Medida: Dar Instrucciones

Descripción medida: 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.

F418 - V3 Fecha: 05/08/2024

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21
 ○ icetex_colombia ○ @icetex_oficial ○ @ICETEXTV ○ /icetexcolombia ○ ICETEX ○ ICETEX ○ @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

● www.defensoriasernarojas.com ○ Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
 ○ defensoria@defensoriasernarojas.com ○ 601 4898285 Bogotá, Colombia

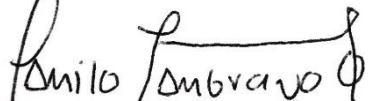
Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

Mecanismo: Otro/Reunión Trimestral

Descripción mecanismo: 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.

Conforme a lo expuesto, se solicita a los jefes de área y a los demás colaboradores de la entidad destinatarios de la presente Circular, participar activamente de las actividades que se programen en el marco de la referida política y adoptar, en el marco de sus competencias y obligaciones, las acciones, planes y correctivos que estimen pertinentes para garantizar la atención integral y oportuna de los derechos de petición, con análisis que resuelvan de fondo las inquietudes y solicitudes de los ciudadanos e igualmente, a adelantar las acciones que garanticen los derechos al buen nombre y habeas data de aquellos.

Cordialmente,



CAMILO ANDRÉS ZAMBRANO ORDÓÑEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Ricardo Cortés Pardo
Abogado Oficina Asesora Jurídica

F418 - V3 Fecha: 05/08/2024

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● www.icetex.gov.co ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

✉ icetex_colombia ⚡ @icetex_oficial 📺 @ICETEXTV 🌐 /icetexcolombia 💬 ICETEX 💬 ICETEX ✉ @ICETEX

Defensor del Consumidor Financiero

✉ www.defensoriasernarojas.com 🌐 Carrera 16 A No. 80-63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia
✉ defensoria@defensoriasernarojas.com ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.