

CIRCULAR No. 28				
PARA:	PRESIDENTE / VICEPRESIDENTES / JEFES DE OFICINA / DIRECTORES / ASESORES / GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO	AÑO	MES	DÍA
		2020	12	11
DE:	JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA			
ASUNTO:	CIRCULAR INFORMATIVA - “Gestión óptima de peticiones - lineamientos de prevención y defensa judicial”			
<p>Cordial saludo,</p> <p>De conformidad con lo previsto en el numeral 18 del artículo 8 del Decreto 380 de 2007 y el numeral 7 del artículo 9 de la Resolución 662 de 2018<sup>1</sup>, “<i>Por la cual se delegan unas funciones en el ICETEX</i>” le corresponde a la Oficina Asesora Jurídica el diseño e implementación de políticas de prevención del daño antijurídico.</p> <p>En tal contexto y en el marco de los compromisos adoptados en la <i>Política de Prevención del Daño Antijurídico 2020 – 2021</i> formulada por la Oficina Asesora Jurídica y aprobada por la Agencia Nacional de Defensa Judicial del Estado (ANDJE) el 19 de marzo de 2020, se expide la presente circular al identificarse la necesidad de enfocar los esfuerzos de la entidad, para garantizar la atención oportuna de los derechos de petición, de cara a prevenir situaciones generadoras de riesgo legal para la entidad.</p> <p>Para tal efecto, con el fin de actuar en prevención del daño antijurídico, se presentan los siguientes lineamientos y recomendaciones que al ser aplicados llevan a una mejora significativa en la óptima atención a los derechos de petición, toda vez que brindar respuestas adecuadas y oportunas es una obligación de la entidad.</p> <p><b>Recomendaciones durante la presentación del derecho de petición:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre reciba las peticiones</li> <li>• Siempre verifique la autoridad a quien va dirigida, que el peticionario esté identificado (salvo peticiones anónimas) y haya suministrado los datos de contacto</li> <li>• Recuerde que las peticiones pueden tratar de cualquier asunto</li> <li>• Verifique la existencia de anexos</li> <li>• No exija requisitos que no están previstos en la ley</li> <li>• Recuerde que desde el día siguiente a la presentación de la petición comienza a contar el término para dar respuesta.</li> </ul> <p><b>Al contestar, identificar la petición:</b></p>				

<sup>1</sup> 7. (...) de las políticas de prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la Entidad y presentar los informes de la gestión del mismo a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (...).

- ¿La entidad es competente para conocer la petición?, sino traslade de inmediato al competente informando al peticionario
- ¿La petición es respetuosa?
- ¿La petición es clara?
- ¿La petición es completa?
- ¿Cuántas solicitudes tiene?
- ¿Cuál es el objeto de la petición?
- ¿Quién presenta la petición?

**Al contestar, determinar los tiempos para dar respuesta oportuna en el término legal:**

<b>Clase de petición</b>	<b>Término</b>
Regla general	15 días hábiles
Documentos e información	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Presentadas por congresistas-ejercicio control político	5 días hábiles
Presentadas por entidades públicas	10 días hábiles

**Al contestar, determinar los tiempos para dar respuesta oportuna, en el término de ampliación del plazo:**

- Es excepcional
  - Informe al peticionario
  - Establezca el nuevo término
  - Indique los motivos de la demora
- Recuerde, la ampliación del plazo no constituye una respuesta de fondo  
No justifica el desconocimiento de los otros términos.

**Al contestar, revisar que la respuesta sea adecuada-contenido de la respuesta:**

- Diríjase de forma respetuosa
- Utilice un lenguaje formal, cordial y claro
- Redacte una respuesta comprensible al ciudadano
- Recuerde que no está obligada a acceder a lo solicitado
- Responda en consonancia con los solicitado
- Resuelva de manera detallada y completa
- Evite usar argumentos genéricos, confusos o ambiguos
- Tenga precaución con el uso de formatos.

**Luego de la respuesta, garantizar que el peticionario conozca la respuesta:**

- Utilice todos los medios disponibles para realizar un contacto personal
- En casos excepcionales, publique en la página web o en un diario de amplia circulación
- Registre los datos de la entrega. Incluya soportes
- Si tiene dudas, reitere la comunicación usando otros medios.

En tal contexto los invitamos a ser partícipes activos para que a partir de las anteriores recomendaciones se implementen al interior de sus áreas mecanismos que contribuyan a garantizar la atención a los derechos de petición en forma clara, concreta, oportuna y de fondo, situación que redundará en la disminución de las acciones constitucionales presentadas por la vulneración a dicho derecho fundamental.

Cordialmente,



**ANA LUCY CASTRO CASTRO**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

*Proyectó: Sandra Grisel Zuleta Hurtado, Profesional Especializado OAJ*  
*Revisó: Ricardo Cortés Pardo Profesional Especializado Grado 04 Oficina Asesora Jurídica*

