

ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN
TELEMEDELLÍN

MANUAL DE DEFENSA JURÍDICA Y POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DEL DAÑO
ANTI JURÍDICO

2025

Versión 4

Actualización

@telemedellin



CÓDIGO: MA-GJ-JU-01
VERSIÓN: 4
FECHA: 19/06/2025

CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN 4

1. GENERALIDADES 5

1.1. Naturaleza jurídica de la entidad 5

1.2. Objetivo general del manual 6

1.3. Objetivos específicos 6

1.3.1. Identificar los hechos generadores de daño antijurídico derivados de las actuaciones en el Canal en ejercicio de sus funciones constitucionales y legalmente asignadas.

1.3.2. Establecer las estrategias y acciones para prevenir los hechos generadores del daño antijurídico, así como mitigar sus consecuencias.....

1.3.3. Definir las estrategias de implementación, seguimiento y evaluación de las acciones de prevención del daño antijurídico.....

1.4. Marco normativo 6

1.4.1. Constitución Política de Colombia..... 6

1.4.2. Ley 80 de 1993: Artículos 3, 25 y 50..... 8

1.4.3. Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo..... 8

1.4.4. Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción 9

1.4.5. Decreto 019 de 2012..... 9

1.4.6. Ley 446 de 1998, el Decreto 1716 de 2009, compilado por el Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015 9

1.4.7. Decreto 2112 de 2015 de la Alcaldía de Medellín..... 10

1.4.8. Decreto con fuerza de acuerdo Municipal 883 de 2015..... 10

1.4.9. Directrices emitidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado..... 10

1.4.10. Comité de Conciliación y defensa Jurídica de la Entidad 11

1.4.11. Cuadro de referencia normativa del manual 11

2. IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LITIGIOSIDAD EN TELEMEDELLÍN. 13

3.1. Daño antijurídico – artículo 90 de la Constitución Política..... 13

2.1. Acciones que se pueden iniciar en contra TELEMEDELLÍN 14

2.1.1. Acciones Constitucionales 14

2.1.1.1. Acción Popular 14

2.1.1.2. Acción de Grupo..... 14

2.1.1.3. Acción de Tutela..... 15

2.1.1.4. Acción de Cumplimiento..... 15

2.1.2. Medios de control..... 16

2.1.2.1. Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho..... 16

2.1.2.2. Acción de Reparación Directa..... 16

2.1.2.3. Acción de Simple Nulidad. 17

2.1.2.4. Procesos Ordinarios Laborales 17

2.1.2.5. Acción Penal 17

@telemedellin








2.1.2.6. Controversias Contractuales	17
2.1.2.7. Repetición	18
2.2. Análisis del comité de conciliación.....	18
2.3. Listado de las posibles causas	20
2.4. Causas prevenibles y acciones	21
3. MEDIDAS DE CORRECCIÓN Y PREVENCIÓN.....	23
3.1. Acciones conjuntas de TELEMEDELLIN.....	23
4. FLUJOGRAMA DE DEFENSA JUDICIAL	24
4.1. Desarrollo.....	24
5. POLÍTICAS PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO.....	26
6.1. Directrices generales para la prevención del daño antijuridico	26
6.1.1. Actos administrativos.....	26
6.1.2. Por presuntas fallas en el servicio	26
6.1.3. En relación con los contenidos emitidos por la entidad.....	27
6.1.4. En relación con el tema contractual de la entidad	27
6.1.5. En relación con el alquiler de espacios	28
6.1.6. En relación con las PQRS	28
6.1.7. Estrategias de seguimiento y evaluación	29
7. PLAZOS DE ATENCIÓN A SOLICITUDES Y DEMANDAS.....	30
8. INDICADORES DE GESTIÓN Y DE RESULTADO DE LA DEFENSA JUDICIAL, PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO CONFORME AL PLAN DE ACCIÓN Y VIGENCIA 2024.....	35

@telemedellin



JUSTIFICACIÓN

La Asociación Canal Local de Televisión de Medellín ha sido sujeto pasivo de demandas, algunas de las cuales han culminado en fallos desfavorables a los intereses patrimoniales de la entidad, lo que conlleva a formular e implementar acciones estratégicas tendientes, no sólo a minimizar, sino también, a prevenir la ocurrencia de acciones u omisiones que puedan vulnerar derechos de los administrados y la consecuente generación de daños antijurídicos. Por lo tanto, constituye un imperativo, la actualización del manual de defensa jurídica y políticas de prevención del daño antijurídico, enfocado en la observación permanente de las normas vigentes y la adecuación reglada de cada una de las actuaciones de los colaboradores de las diferentes direcciones de la entidad.

Ahora bien, es importante resaltar que la entidad se encuentra en un estado de baja litigiosidad, esto es, que actualmente no existen condenas en su contra o el número de demandas es reducido en los últimos diez (10) años. Así las cosas, las actualizaciones del presente manual atiende a un análisis de dicha litigiosidad que se complementa con las solicitudes de conciliación, reclamaciones administrativas o derechos de petición que se expondrán en el presente manual.

En atención a lo anterior, el fundamento para llevar a cabo la presente actualización se basa en los insumos que se encuentran en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, quien ha expedido varios documentos especializados como: “Manual para la elaboración de políticas de prevención del daño antijurídico” de junio de 2014 y el “Paso a paso para la elaboración de una política de prevención del daño antijurídico” de mayo de 2016, los cuales consideramos que son útiles como punto de referencia y aplicación en TELEMEDELLÍN, si bien tiene carácter vinculante para las entidades públicas del orden nacional y no territoriales, constituyen referente de buenas prácticas en materia de gestión jurídica pública para las entidades del orden territorial¹.

Adicionalmente TELEMEDELLÍN como parte del conglomerado público del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, en cabeza de la Secretaría General de la Alcaldía (Subsecretaría de Prevención del Daño Antijurídico) expidió el plan de prevención del daño antijurídico del año 2024, el cual establece pautas y directrices en el manejo de la prevención del daño antijurídico, en ese sentido se atendió a dichas disposiciones.

Por otra parte, TELEMEDELLÍN, tiene especial cuidado en sus procedimientos administrativos, informativos, financieros, jurídicos y contractuales, minimizando la posibilidad de demanda o fallos condenatorios.

Así las cosas, el riesgo existe, por cualquier situación interna o externa que implica la responsabilidad jurídica y patrimonial de la entidad. Por ello, desde la Secretaría General de TELEMEDELLÍN como pilar del direccionamiento jurídico, con validación del Comité de Conciliación, se actualiza el manual contentivo en el presente documento que formula, evalúa e

¹ Circular externa Nro 05 de 27 de septiembre de 2019, ANDJE (Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado)



implementa las políticas de prevención del daño antijurídico por parte de la entidad; enmarcado en las generalidades dentro del marco normativo, identificación de las causas, medidas de corrección y prevención, flujograma de defensa judicial, políticas de prevención, plazos en atención a las solicitudes y resultados del plan de acción en atención a la defensa jurídica de la entidad.

DEFINICIONES:

Daño antijurídico: Perjuicio causado por acción u omisión del Estado que la víctima no está obligada a soportar.

Litigiosidad: Cantidad y frecuencia de procesos judiciales en los que una entidad está involucrada.

Alerta temprana: Mecanismo de identificación anticipada de hechos o riesgos jurídicos con potencial de generar condena o conflicto.

Recomendación preventiva: Conclusión formal de tipo técnico-jurídico para mitigar el riesgo de demandas contra la entidad.

1. GENERALIDADES

1.1. Naturaleza jurídica de la entidad

La Asociación Canal Local de Televisión de Medellín -TELEMEDELLÍN como entidad sin ánimo de lucro entre entidades públicas, descentralizado indirecto de orden territorial, sujetas a las disposiciones derivadas de sus estatutos, las previstas en el Código Civil y las normas para las entidades de este género, y por las disposiciones legales que se dicten en materia de telecomunicaciones y en especial por aquellas que reglamentan el servicio público de Televisión local². Además, la entidad cuenta con un régimen contractual especial desde el punto de vista legal y estatutario³.

TELEMEDELLÍN se sujeta a los principios de la función administrativa y los que rigen los servicios de televisión y telecomunicaciones de conformidad con las leyes 489 de 1998 y 1341 de 2009,

@telemedellin



² El concepto de la Sala de Consulta del Consejo de Estado Nro. 00079 de 2006 y el concepto 223951 de 2020 del Departamento Administrativo de la Función Pública, son claros al definir que la naturaleza de las asociaciones constituidas bajo estas características, debido a que si bien el ordenamiento les ha conferido mayor relación con el régimen de derecho privado a las asociaciones sin ánimo de lucro entre entidades públicas, el capítulo XIII de la Ley 489 de 1998 denominado "Entidades descentralizadas" en sus artículos 95 y 96 atribuye a las entidades descentralizadas indirectas, de cualquier grado, el carácter de entidades de naturaleza pública.

³ El artículo 95 de la Ley 489 de 1998 establece que las personas jurídicas sin ánimo de lucro que se conformen por la asociación exclusiva de entidades públicas se sujetan a las disposiciones previstas en el código civil y en las normas para las entidades de este género. Sus Juntas o Consejos directivos estarán integrados en la forma que prevean los correspondientes estatutos internos, los cuales proveerán sobre la designación de su representante legal.

así como el ejercicio de las prerrogativas y potestades públicas, los regímenes de los actos unilaterales y de la contratación, que se fijan para estos servicios⁴.

1.2. Objetivo general del manual

Establecer las directrices y el procedimiento para la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la política de prevención del daño antijurídico en la Asociación Canal Local de Televisión TELEMEDELLÍN, con el fin de identificar y mitigar las causas que puedan generar litigios o condenas en contra de la entidad, proteger sus recursos, reputación institucional; además de promover una cultura preventiva y proactiva en la gestión jurídica.

1.3. Objetivos específicos

a. Identificar y analizar las decisiones judiciales, procesos administrativos, contractuales y reclamaciones previas en las que ha estado involucrada la entidad, con el fin de identificar patrones recurrentes de riesgo jurídico que puedan generar daño antijurídico.

b. Diseñar e implementar acciones correctivas y preventivas orientadas a mitigar los riesgos identificados, con base en procedimientos estandarizados, matrices de riesgo y lineamientos de buenas prácticas en la gestión jurídica preventiva.

c. Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación periódica de la política de prevención del daño antijurídico, a través de indicadores de seguimiento, reportes de cumplimiento y ajustes derivados del aprendizaje institucional.

1.4. Marco normativo

El marco normativo que sustenta la formulación del plan de prevención del daño antijurídico lo integran las normas y directrices que en el ordenamiento jurídico colombiano hacen referencia a la defensa jurídica y la prevención del daño antijurídico. En este sentido, el fundamento principal lo integran las siguientes normas:

1.4.1. Constitución Política de Colombia

La Constitución Política de Colombia de 1991 estableció en su artículo 2 los fines esenciales del Estado, así:

“Artículo 2.- Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida

⁴ Corte Constitucional, Sentencia C-671 de 1999 manifestó que “las personas jurídicas sin ánimo de lucro que se conformen por la asociación exclusiva de entidades públicas, se sujetan a las disposiciones previstas en el Código Civil y en las normas para las entidades de este género, sin perjuicio de que, en todo caso el ejercicio de las prerrogativas y potestades públicas, los regímenes de los actos unilaterales, de las contrataciones, os controles y la responsabilidad serán los propios de las entidades estatales según lo dispuesto en las leyes especiales sobre dichas materias.



económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.”

Adicionalmente la carga magna estableció en su artículo 90, la cláusula general de responsabilidad patrimonial del Estado, así:

“Artículo 90.- El Estado responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de las autoridades públicas.

En el evento de ser condenado el Estado a la reparación patrimonial de uno de tales daños, que haya sido consecuencia de la conducta dolosa o gravemente culposa de un agente suyo, aquél deberá repetir contra éste.”

Respecto al daño antijurídico, la jurisprudencia ha indicado que “equivale a la lesión de un interés legítimo, patrimonial o extrapatrimonial que la víctima no está en obligación de soportar (...)”⁵. En consecuencia, “sólo habrá daño antijurídico cuando se verifique una modificación o alteración negativa fáctica o material respecto de un derecho, bien o interés legítimo que es personal y cierto frente a la persona que lo reclama, y que desde el punto de vista formal es antijurídico, es decir no está en la obligación de soportar porque la normativa no le impone esa carga”⁶.

Es importante resaltar que el contenido y alcance del artículo 90 de la Carta Política no se agota con la función reparadora de este precepto constitucional. En efecto, de la lectura de los dos (2) incisos del artículo 90 se observa también un contenido preventivo. Por una parte, cuando el Estado es condenado patrimonialmente por una falencia de una autoridad pública, el juez, además de garantizar a través de su fallo la reparación de la víctima, está ejerciendo una especie de función de control sobre la actividad de esa autoridad, porque deja en evidencia las fallas cometidas, que a su vez pueden tener un análisis que permita la toma de acciones para prevenir nuevamente su ocurrencia. Por otra parte, cuando el Estado repite contra sus servidores públicos en razón a la conducta dolosa o gravemente culposa de éstos, busca recuperar el dinero pagado y que este tipo de conductas no se vuelvan a producir, es decir; se trata de tomar una medida correctiva frente a una situación no deseable.

En este orden de ideas, el artículo 90 de la Constitución Política se convierte en una herramienta preventiva a través del ejercicio de la acción de repetición, en la medida que una "sanción

⁵ Consejo de Estado, Sección Tercera, sentencias de 13 de julio de 1993, Exp. 8163, C.P. Juan de Dios Montes, de 13 de abril de 2000, Exp. 11.892, C.P. Ricardo Hoyos Duque, de 30 de noviembre de 2000, Exp. 11.955, C.P. María Elena Giraldo Gómez, y de 28 de abril de 2010, Exp. 18.478, C.P. Enrique Gil Botero, entre otras.

⁶ Consejo de Estado, Sección Tercera, sentencia de 1º de febrero de 2012, Exp. 20.106, C.P. Enrique Gil Botero



patrimonial" contra el responsable del daño antijurídico, sirve como desincentivo para la ejecución de conductas que vulneren el ordenamiento jurídico y la protección del patrimonio del Estado.

La elaboración e implementación del presente Manual de Defensa Jurídica y Prevención del Daño Antijurídico, de igual forma, encuentra sustento constitucional directo en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, el cual reza:

“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. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”

Este artículo orienta la función administrativa al servicio de los intereses generales y exige su desarrollo bajo los principios de moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, igualdad y publicidad. En este sentido, la adopción de políticas institucionales que promuevan la defensa proactiva del patrimonio público y la prevención de litigios innecesarios constituye una manifestación concreta de la eficacia administrativa y del principio de economía procesal. Asimismo, la función preventiva, correctiva y de coordinación que promueve este manual se inscribe dentro del deber de control interno de la administración pública, lo cual contribuye a una gestión pública responsable, transparente y orientada a minimizar el riesgo jurídico y el daño antijurídico, en cumplimiento de los fines superiores del Estado.

1.4.2. Ley 80 de 1993: Artículos 3, 25 y 50

Estos artículos establecen los principios que rigen la contratación estatal, así como la obligación de las entidades públicas de adoptar medidas preventivas y de control para asegurar la correcta ejecución de los contratos. Su incorporación es fundamental en el manual, ya que permite vincular la prevención del daño con la gestión contractual y el deber de vigilancia institucional.

1.4.3. Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El 2 de julio de 2012, empezó a regir la Ley 1437 de 2011, por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ha tenido por objeto, proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estados y de los particulares; norma aplicable al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín por expresa disposición del artículo 2°.



El nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableció que las entidades en sus actuaciones deben atender los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Señaló a su vez las formas en que se inician las actuaciones administrativas, advirtiendo que las mismas tienen como fuente el derecho de petición, en interés general o particular, por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal o por las autoridades oficiosamente.

Estas disposiciones regulan el funcionamiento del Comité de Conciliación, su integración y competencias en la evaluación del daño antijurídico. Son clave para estructurar jurídicamente la fase de análisis preventivo en el manual, dado que orientan la toma de decisiones institucionales antes de acudir a la vía judicial.

1.4.4. Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción

El estatuto anticorrupción estableció normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en tal disposición se fijan aspectos relevantes a tener en cuenta por parte de la administración en el ejercicio de sus funciones, en especial en lo relacionado con la contratación estatal y supervisión contractual.

1.4.5. Decreto 019 de 2012

El Decreto 019 de 2012, señaló que los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.

Advirtió que su finalidad es la de suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen.

1.4.6. Ley 446 de 1998, el Decreto 1716 de 2009, compilado por el Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015

El artículo 75 de la Ley 446 de 1998, dispuso que las entidades y organismos de Derecho Público del orden nacional, deberán integrar un comité de conciliación conformado por los funcionarios del nivel directivo que se designen y cumplirán las funciones que se le señalen, disposición que fue reglamentada por el Decreto 1716 de 2009 y compilada por el Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015, el cual reguló lo pertinente a los Comités de Conciliación, estableciendo las reglas para su integración y funcionamiento.

El decreto en mención estableció que el Comité de Conciliación es una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas de prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad⁷. Entre las funciones que esta norma le adjudica al Comité, se resaltan las siguientes:

1. Formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico
(...)
2. Estudiar y evaluar los procesos que cursen o hayan cursado en contra del ente, para determinar las causas generadoras de los conflictos; el índice de condenas, los tipos de daño por los cuales resulta demandado o condenado; y las deficiencias en las actuaciones administrativas de las entidades, así como las deficiencias de las actuaciones procesales por parte de los apoderados, con el objeto de proponer correctivos⁸.

Por su parte, el artículo 2.2.4.3.1.2.7. del mencionado decreto señala que la prevención del daño antijurídico será considerada como un indicador de gestión y con fundamento en él se asignarán las responsabilidades en el interior de cada entidad.

1.4.7. Decreto 2112 de 2015 de la Alcaldía de Medellín

Mediante este acto administrativo se adoptó el Modelo de Gerencia Jurídica Pública como herramienta de gestión, orientación estratégica y control al proceso de gestión jurídica del Municipio de Medellín. Su objetivo principal es fortalecer la Gerencia Jurídica Pública mediante la utilización de políticas y programas que se orienten a la solución de problemas jurídicos de alto impacto, la minimización de los riesgos legales y los lineamientos de prevención del daño antijurídico y defensa judicial, incorporando las acciones necesarias para lograr el direccionamiento jurídico unificado, utilizando como uno de sus mecanismos el Plan de prevención del Daño Antijurídico.

1.4.8. Decreto con fuerza de acuerdo Municipal 883 de 2015

Por medio de este decreto se adecúa la estructura de la administración de Medellín, las funciones de sus organismos, dependencias y entidades descentralizadas, se modifican unas entidades descentralizadas y se dictan otras disposiciones.

1.4.9. Directrices emitidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado ANDJE, como entidad que lidera la estructuración, formulación, aplicación y difusión de las políticas de prevención del daño antijurídico, así como la defensa y protección de los intereses litigiosos de la Nación, constituye

⁷ Artículo 2.2.4.3.1.2.2. del Decreto 1069 de 2015.

⁸ Artículo 2.2.4.3.1.2.5. ibidem



un referente importante dentro del marco normativo. Los lineamientos formulados por la Agencia, si bien tienen carácter vinculante para las entidades públicas del orden nacional⁹, constituyen referente de buenas prácticas en materia de gestión jurídica pública para las entidades del orden territorial¹⁰.

1.4.10. Comité de Conciliación y defensa Jurídica de la Entidad

El Comité de Conciliación de TELEMEDELLÍN es el órgano encargado de analizar, aprobar o formular recomendaciones sobre la viabilidad de acciones preventivas, conciliaciones judiciales o extrajudiciales y políticas para evitar el daño antijurídico. Toda política de prevención que se formule deberá ser evaluada y respaldada por dicho Comité, en cumplimiento de la normatividad dispuesta en el marco jurídico de este manual.

La Resolución 00051 de 18 de marzo de 2024 en sus artículos 2 y 6 del 18 de marzo de 2024 expedida por la Gerencia de TELEMEDELLÍN, señala que le corresponde al Comité de Conciliación del Canal la adopción de herramientas que permitan prevenir la materialización de daños antijurídicos.

Para la actualización de la formulación de las políticas de prevención del daño antijurídico la Secretaría General presentó el proyecto en Comité de Conciliación quienes analizaron la identificación de problemas, búsqueda de causas, concertación de soluciones y propuesta de medidas correctivas y preventivas, que permiten actualizar la Política de Prevención del Daño Antijurídico para TELEMEDELLÍN¹¹.

Lo anterior, cumpliendo las disposiciones de la Ley 2220 de 2022 en su capítulo 3.

1.4.11. Cuadro de referencia normativa del manual

Norma	Fundamento Jurídico	Aplicación Práctica	Vínculo con el Manual
Constitución Política de Colombia	Art. 2, 90 y 209	Establece el deber del Estado de proteger derechos, responder patrimonialmente por los daños antijurídicos y ejercer la función administrativa con principios rectores.	Justifica la creación de políticas preventivas de responsabilidad estatal y la defensa jurídica proactiva.
Ley 80 de 1993	Art. 3, 25 y 50	Define los principios contractuales, el deber de prevención de riesgos contractuales y el control de la ejecución.	Establece las responsabilidades del supervisor y la necesidad de prevenir litigios contractuales.



⁹ Decreto 4085 de 2011, artículo 6°, numeral 2° inciso 2°

¹⁰ Circular Externa No. 05 de 27 de septiembre de 2019, ANDJE

¹¹ Comité de conciliación del 16 de junio de 2025 que consta en acta Nro. 11



Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Totalidad	Define el principio de legalidad, el deber de colaboración y la figura del impedimento por conflicto de interés.	Sustenta los deberes administrativos y la transparencia en la gestión pública en todo lo relacionado con la aplicabilidad procedimental.
Decreto 2112 de 2015	Totalidad	Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública en el Municipio de Medellín.	Fortalece la Gerencia Jurídica Pública a través de un enfoque de gestión estratégica, mediante la utilización de políticas y programas que se orienten a la solución de problemas jurídicos de alto impacto, la minimización de los riesgos legales (potenciales y materializados) y los lineamientos de prevención del daño antijurídico y defensa judicial.
Decreto con fuerza de Acuerdo 883 de 2015	Totalidad	"Por el cual se adecúa la Estructura de la Administración Municipal de Medellín, las funciones de sus organismos, dependencias y entidades descentralizadas, se modifican unas entidades descentralizadas y se dictan otras disposiciones"	Sirve como referente para armonizar jurídicamente el manual con la estructuración jurídica de todo el Conglomerado Público del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.
Plan de Prevención del Daño Antijurídico del Distrito de Medellín 2024	Documento técnico	Contiene medidas preventivas adoptadas por la Alcaldía para disminuir litigiosidad.	Inspira la adopción de buenas prácticas institucionales que pueden replicarse en TELEMEDELLÍN.
Resolución 00051 de 2024	Articulado completo	Regula la integración, funciones y procedimientos del Comité de Conciliación de TELEMEDELLÍN.	Es norma interna de obligatorio cumplimiento para la operatividad del manual.

Ley 2220 de 2022	Capítulo 3	Moderniza el marco de conciliación y establece directrices para su implementación.	Complementa el diseño procedimental de las medidas preventivas en sede administrativa.
------------------	------------	--	--

2. IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS DE LITIGIOSIDAD EN TELEMEDELLÍN.

Las principales causas de litigiosidad de la entidad se relacionan con la expedición de actos y documentos contractuales, de nómina y la emisión de contenidos, que generan reclamaciones que concluyen en demandas judiciales, procesos administrativos, derechos de petición, rectificación o acciones de tutela. A continuación, se indicará la definición de daño antijurídico y las acciones judiciales que se pueden iniciar en contra de la entidad:

3.1. Daño antijurídico – artículo 90 de la Constitución Política

El daño puede definirse como el detrimento, lesión o menoscabo que ha sufrido el patrimonio a causa de la conducta del otro, la acción u omisión de las autoridades públicas pueden producir daño antijurídico al particular.

La Honorable Corte Constitucional en Sentencia C-333 de 1996 definió el daño antijurídico como el perjuicio que es provocado a una persona que no tiene el deber jurídico de soportarlo. La Corte considera que esta acepción del daño antijurídico como fundamento del deber de reparación del Estado armoniza plenamente con los principios y valores propios del Estado Social de Derecho, pues al propio Estado corresponde la salvaguarda de los derechos y libertades de los particulares frente a la actividad de la administración.

Así, la responsabilidad patrimonial del Estado se presenta entonces como un mecanismo de protección de los administrados frente al aumento de la actividad del poder público, el cual puede ocasionar daños, que son resultado normal y legítimo de la propia actividad pública, al margen de cualquier conducta culposa o ilícita de las autoridades, por lo cual se requiere una mayor garantía jurídica a la órbita patrimonial de los particulares. Por ello el actual régimen constitucional establece entonces la obligación jurídica a cargo del Estado de responder por los perjuicios antijurídicos que hayan sido cometidos por la acción u omisión de las autoridades públicas, lo cual implica que una vez causado el perjuicio antijurídico y éste sea imputable al Estado, se origina un traslado patrimonial del Estado al patrimonio de la víctima por medio del deber de indemnización. Igualmente, no basta que el daño sea antijurídico sino que éste debe ser además imputable al Estado, es decir, debe existir un título que permita su atribución a una actuación u omisión de una autoridad pública.

Por lo tanto, la responsabilidad patrimonial del Estado se presenta como un mecanismo de protección de los administradores frente al actuar del poder público, el cual puede ocasionar daños, que son resultado normal y legítimo de la propia actividad pública, al margen de cualquier conducta culposa o ilícita de las autoridades, por lo cual se requiere una mayor garantía jurídica a la órbita patrimonial de los particulares¹².

¹² Corte Constitucional, primero (1°) de agosto de 1996, Magistrado Ponente, Dr. ALEJANDRO MARTÍNEZ CABALLERO

Se concluye entonces, que se está en presencia de un daño antijurídico, cuando la producción de ese daño no se encuentra justificada por título jurídico válido alguno, es decir, que la administración no está legitimada para causar dicho daño, y por ende el administrado no está en la obligación de soportarlo.

2.1. Acciones que se pueden iniciar en contra TELEMEDELLÍN

2.1.1. Acciones Constitucionales

2.1.1.1. Acción Popular

Sea lo primero destacar que en desarrollo del artículo 88 de la Constitución Política, el inciso segundo del canon 2º de la Ley 472 de 1998 estableció que las acciones populares tienen el propósito de evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio de los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior, cuando ello fuere posible, siendo procedente contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares que hayan vulnerado o amenacen quebrantar los derechos e intereses colectivos, de acuerdo a lo previsto en el precepto 9º ibidem.

Son acciones que se interponen con el objetivo de exigir la protección de los derechos e intereses colectivos, sirven para evitar el daño, hacer cesar el peligro y restituir cosas a su estado anterior, cuando este daño o peligro sean ocasionados por acciones u omisiones de autoridades públicas o de particulares que hayan violado o amenazado violar los derechos o intereses colectivos.

Protege el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa el ambiente sano, libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella.

También regula las acciones originadas en los daños ocasionados a un número plural de personas, sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares.

2.1.1.2. Acción de Grupo

La acción de grupo se encuentra desarrollada por la ley 472 de 1998 en el artículo 3º, la principal característica de esta acción es que debe ser presentada por una pluralidad o conjunto de personas a las cuales se les haya causado un daño, es decir, que los perjuicios causados a cada uno de los integrantes del grupo debieron ser generados por las mismas causas, el artículo mencionado define la acción de grupo de la siguiente manera:

 *“Son aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas”.*



Además de que la acción de grupo debe ser presentada por un número plural de personas reúne las siguientes características:



- A diferencia de la acción popular cuya finalidad es preventiva, la acción de grupo se caracteriza por ser indemnizatoria, ya que lo que busca es el resarcimiento de los daños causados al grupo.
- El número plural de personas debe ser mínimo de 20 para que sea procedente.
- Deberá presentarse dentro de los dos años siguientes a la fecha en que se causó el daño o cesó la acción vulnerante que lo generó.
- Deberá presentarse por intermedio de abogado.
- Puede ser presentada tanto por personas naturales como jurídicas que hayan sufrido de manera individual perjuicios, incluso el defensor del pueblo y los personeros municipales o distritales podrán interponerla en nombre de cualquier persona que lo haya solicitado o se encuentre en situación de desamparo o indefensión.
- Deberán ser presentadas ante el juez contencioso administrativo cuando el perjuicio haya sido causado por una entidad pública o por una entidad privada que desempeñe funciones administrativas, en las originadas en razón de actividades de otros entes será competente el juez civil del circuito.
- Pese a que el conjunto de personas debe ser mínimo de 20 quien presenta la demanda representa a las demás personas afectadas.

2.1.1.3. Acción de Tutela

Es el mecanismo creado en el artículo 86 de la Constitución de 1991, mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

La acción de tutela está reglamentada por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000, protege los derechos fundamentales a la dignidad humana, vida, libertad, el derecho de petición, derecho de asociación, intimidad, honra, al debido proceso, habeas data, a la igualdad, etc.

2.1.1.4. Acción de Cumplimiento

La Constitución Política de 1991 en su artículo 87, consagra:

"Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad reanudar el cumplimiento del deber omitido".

- La acción de cumplimiento fue desarrollada mediante la ley 393 de 1997 y es reconocida en la Constitución Política como uno de los mecanismos de protección de derechos, y es común la creencia de que es el mecanismo que salvaguarda los derechos sociales, económicos y culturales, sin embargo, esta acción no es de modo directo un mecanismo de protección de derechos, sino del principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico.



Conforme indica el artículo 1 de la Ley 393 de 1998, este mecanismo jurisdiccional cabe para solicitar el cumplimiento de normas con fuerza material de ley y actos administrativos. No puede utilizarse para solicitar el cumplimiento de las normas constitucionales.

Las normas con fuerza material de ley, son todas aquellas que son leyes o se parecen a estas en tanto constituyen una norma de carácter general, abstracto e impersonal. Lo cual significa que vinculan a una generalidad de personas, no a nadie en particular, no definen una situación concreta para alguien ni se dirigen a las personas de manera determinada. Además, las normas con fuerza material de ley se dictan en ejercicio de la función legislativa del poder público.

En Colombia se entiende por acto administrativo una declaración de voluntad que se dicta en ejercicio de la función administrativa, existen actos administrativos de carácter general, es decir que establecen una norma que va dirigida a una generalidad de personas no a ninguna en especial, y actos administrativos particulares, los cuáles son aquellos que deciden algo en relación con una persona o grupo de personas en concreto.

2.1.2. Medios de control

2.1.2.1. Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho

Toda persona que se crea lesionada en un derecho subjetivo amparado en una norma jurídica, podrá pedir que se declare la nulidad del acto administrativo particular, expreso o presunto, y se le restablezca el derecho; también podrá solicitar que se le repare el daño.

Igualmente podrá pretenderse la nulidad del acto administrativo general y pedirse el restablecimiento del derecho directamente violado por este al particular demandante o la reparación del daño causado a dicho particular por el mismo, siempre y cuando la demanda se presente en tiempo, esto es, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su publicación. Si existe un acto intermedio, de ejecución o cumplimiento del acto general, el término anterior se contará a partir de la notificación de aquel.

2.1.2.2. Acción de Reparación Directa

En los términos del artículo 90 de la Constitución Política, la persona interesada podrá demandar directamente la reparación del daño antijurídico producido por la acción u omisión de los agentes del Estado.

De conformidad con el párrafo anterior, el Estado responderá, entre otras, cuando la causa del daño sea un hecho, una omisión, una operación administrativa o la ocupación temporal o permanente de inmueble por causa de trabajos públicos o por cualquiera otra causa imputable a una entidad pública o a un particular que haya obrado siguiendo una expresa instrucción de la misma. Las entidades públicas deberán promover la misma pretensión cuando resulten perjudicadas por la actuación de un particular o de otra entidad pública.

En todos los casos en los que en la causación del daño estén involucrados particulares y entidades públicas, en la sentencia se determinará la proporción por la cual debe responder cada



TELEMEDELLÍN o un tercero que acredite un interés directo podrán pedir que se declare la nulidad absoluta del contrato. El juez administrativo podrá declararla de oficio cuando esté plenamente demostrada en el proceso, siempre y cuando en él hayan intervenido las partes contratantes o sus causahabientes.

2.1.2.7. Repetición

Cuando el Estado haya debido hacer un reconocimiento indemnizatorio con ocasión de una condena, conciliación u otra forma de terminación de conflictos que sean consecuencia de la conducta dolosa o gravemente culposa del servidor o ex servidor público o del particular en ejercicio de funciones públicas, la entidad respectiva deberá repetir contra estos por lo pagado.

La pretensión de repetición también podrá intentarse mediante el llamamiento en garantía del servidor o ex servidor público o del particular en ejercicio de funciones públicas, dentro del proceso de responsabilidad contra la entidad pública.

Cuando se ejerza la pretensión autónoma de repetición, el certificado del pagador, tesorero o servidor público que cumpla tales funciones en el cual conste que la entidad realizó el pago será prueba suficiente para iniciar el proceso con pretensión de repetición contra el funcionario responsable del daño.

2.2. Análisis del comité de conciliación

A continuación se presenta la descripción de las reclamaciones recibidas por TELEMEDELLÍN en el período comprendido entre el 1 de enero de 2016 al 31 de mayo de 2025 que dentro de dicha vigencia siguieron su curso, señalando de manera general los hechos generadores de las reclamaciones para así agruparlas según el tipo de acción judicial, tomando como guía el árbol de clasificación propuesto por la Agencia Nacional De Defensa Jurídica Del Estado, y de esta manera determinar el valor económico que éstas representan. Ahora, es importante señalar que TELEMEDELLÍN es una entidad de baja litigiosidad en atención al número de proceso y el análisis se complementa con las solicitudes de conciliación, reclamaciones administrativas y/o derechos de petición¹³.

Reclamaciones Contencioso – Administrativas, constitucionales, ordinarias, laborales, conciliaciones y derechos de petición:

@telemedellin



¹³ Conforme al paso a paso para la elaboración de una política de prevención del daño antijurídico de la Agencia para la Defensa Jurídica del Estado que tomamos como punto de referencia, TELEMEDELLÍN es una entidad de baja litigiosidad que no tiene demandas ni condenas en su contra o su número es reducido. Así las cosas, el análisis de dicha litigiosidad se complementa con las solicitudes de conciliación, reclamaciones administrativas o derechos de petición

Daño de acuerdo con la clasificación del árbol de causas	Número de las reclamaciones con la misma clasificación	Suma de los montos solicitados por la misma causa de acuerdo con la clasificación	Resumen de los hechos
Nulidad y restablecimiento del derecho - Pre Contractual	1	\$110.372.337	La no adjudicación de la licitación pública Nro. 004-2015, lo cual fue decidido mediante la Resolución de Gerencia 000068 de 21 de abril de 2015. Nulidad y pago de perjuicios por lo dejado de percibir
Nulidad y restablecimiento del derecho - Laboral	1	\$731.486.813	La Junta Directiva de "TELEMEDELLÍN expidió el Acuerdo No. 017 del 29 de noviembre de 2000, "Por la cual se modifica la planta de personal de la ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN "TELEMEDELLÍN", Acuerdo que entre otros, ordenó la supresión del cargo de Contadora – Nulidad, reintegro y pago de perjuicios y que actualmente tiene en segunda instancia proceso de repetición instaurado por TELEMEDELLÍN en contra de JUAN CARLOS TRUJILLO BARRERA Y OTROS - ROGER DE JESUS VELEZ CASTAÑO Y OTROS - CARLOS MARIO GIRALDO GAVIRIA Y OTROS
Laboral Ordinario	1	Indeterminado	Accidente presentado con del alquiler del parque "Gabriel García Márquez" a la Caja de Compensación Familiar - Comfama en diciembre de 2017, para el evento COMFAMA AL PARQUE
Reparación Directa	2	\$ 81.718.630	Accidente presentado en uno de los toboganes del Canal por el cual es incapacitada la señora Cruz Mabilia Sánchez, quién se desempeñaría a partir del día siguiente como Jefe de Control Interno por vacaciones del titular



Daño de acuerdo con la clasificación del árbol de causas	Número de las reclamaciones con la misma clasificación	Suma de los montos solicitados por la misma causa de acuerdo con la clasificación	Resumen de los hechos
		\$102.589.493	Reclaman indemnización de los supuestos daños ocasionados por la publicación en el noticiero de Telemedellín de una fotografía en la que aparecen los demandantes al lado de un joven que se suicidó ¹⁴ .
Solicitud de conciliación privada	1	Sin cuantía	El “Museo Internacional de la Esmeralda” quien es representada por la sociedad Esmeraldas Colombianas ARS S.A.S. solicitó conciliación extrajudicial ante un centro privado con ocasión de un presunto uso indebido de su imagen en una noticia ¹⁵ .
Constitucional, Derecho de Petición	Aproximado 20	Sin cuantía	Solicitud de rectificación de la información o contenido de programas
Constitucional, Derecho de Petición	Supera 40	Sin cuantía	Solicitud de información y documento como apoyo a investigaciones judiciales

2.3. Listado de las posibles causas

Dentro del proceso de análisis general de las situaciones que resultaron en demandas por situaciones contractuales, expedición de actos administrativos sobre estructura, planta y salarios, y aquellos que derivaron en accidentes o actuaciones periodísticas, se tiene que después de revisar los hechos que originaron los conflictos, se encontraron las siguientes causas:

- Supuesta afectación a los intereses contractuales en una invitación pública conforme al manual de contratación de la entidad.
- Vulneración de derechos pensionales y de carrera especial que no fueron garantizados por la entidad al momento de la supresión de cargos en un acto administrativo.
- Decisiones apresuradas sin el análisis de las futuras consecuencias y el grado de posibles sentencias condenatorias, en el marco de los trabajadores de carrera.
- El cambio de líneas jurisprudenciales de las Altas Cortes genera inestabilidad en las regulaciones salariales.

¹⁴ El suicidio es un hecho aislado y donde la entidad no tiene responsabilidad en el mismo y resulta un caso aislado que deberá decidir el juez competente dentro del proceso judicial. La entidad ejercerá su derecho de defensa con el apoderado designado.

¹⁵ La actuación consta en Acta 14 de 2024 del 12 de julio de 2024



- Insatisfacción del televidente por la información suministrada ocasiona acciones en contra del canal.
- Cambios normativos en el proceso de contratación pública conforme a los manuales de contratación existentes con ocasión de la ocurrencia de los hechos.
- Redacción confusa de pliego de condiciones o invitaciones.
- Interpretación errónea de los procesos de contratación por parte de los oferentes u interesados conforme a nuestro manual de contratación.
- Acciones de repetición resueltas de manera desfavorable en contra de la entidad.
- Posibles violaciones a los derechos de autor sobre imágenes, marcas, y signos distintivos.
- Existencia de noticias en el ejercicio periodístico que conlleven a acciones en contra de la entidad y donde la ciudadanía no ejerce el derecho de rectificación o en ocasiones se sienten afectados en relación con las notas periodísticas.
- Los elementos de riesgo dentro de las instalaciones presuntamente no se encuentran señalizados en debida forma, lo que ha conllevado a reforzar los ítems de señalización.
- Los accionantes desconocen la naturaleza de TELEMEDELLIN que es una asociación sin ánimo de lucro de origen público conforme a sus estatutos y tiene un régimen especial de conformidad con la Ley 489 de 1998 y 1341 de 2009, lo que conlleva a que ciertas acciones se direccionen por competencia a la justicia ordinaria sin tener en cuenta lo contencioso administrativo.

2.4. Causas prevenibles y acciones

Daño de acuerdo a la clasificación del árbol de causas	Resumen de los hechos – patrón encontrado	Número de las reclamaciones por mismos hecho o similares	Suma de los montos por los mismos hechos o similares	¿Son este tipo de hechos prevenibles por la entidad en el futuro?
Nulidad y restablecimiento del derecho - Pre Contractual	La no adjudicación de la licitación pública Nro. 004-2015, lo cual fue decidido mediante la Resolución de Gerencia 000068 de 21 de abril de 2015. Nulidad y pago de perjuicios por lo dejado de percibir	1	\$110.372.337	SI
Nulidad y restablecimiento del derecho - Laboral	La Junta Directiva de “TELEMEDELLÍN” expidió el Acuerdo No. 017 del 29 de noviembre de 2000, “Por la cual se modifica la planta de personal de la ASOCIACIÓN CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN “TELEMEDELLÍN”, Acuerdo que entre	1	\$731.486.813	SI



Daño de acuerdo a la clasificación del árbol de causas	Resumen de los hechos – patrón encontrado	Número de las reclamaciones por mismos hecho o similares	Suma de los montos por los mismos hechos o similares	¿Son este tipo de hechos prevenibles por la entidad en el futuro?
	otros, ordenó la supresión del cargo de Contadora – Nulidad, reintegro y pago de perjuicios.			
Laboral Ordinario	Accidente presentado con del alquiler del parque "Gabriel García Márquez" a la Caja de Compensación Familiar - Comfama en diciembre de 2017, para el evento COMFAMA AL PARQUE	1	Indeterminado	SI
Reparación Directa	Accidente presentado en uno de los toboganes del Canal por el cual es incapacitada la señora Cruz Mabilia Sánchez, quién se desempeñaría a partir del día siguiente como Jefe de Control Interno por vacaciones del titular	1	\$ 81.718.630	SI
	Reclaman indemnización de los supuestos daños ocasionados por la publicación en el noticiero de Telemedellín de una fotografía en la que aparecen los demandantes al lado de un joven que se suicidó.	1	\$102.589.493	NO
Solicitud de conciliación privada	El "Museo Internacional de la Esmeralda" quien es representada por la sociedad Esmeraldas Colombianas ARS S.A.S. solicitó conciliación extrajudicial ante un centro privado con ocasión de un presunto	1	Sin cuantía	NO

@telemedellin



Daño de acuerdo a la clasificación del árbol de causas	Resumen de los hechos – patrón encontrado	Número de las reclamaciones por mismos hecho o similares	Suma de los montos por los mismos hechos o similares	¿Son este tipo de hechos prevenibles por la entidad en el futuro?
	uso indebido de su imagen en una noticia.			
Constitucional, Derecho de Petición	Solicitud de rectificación de la información o contenido de programas	4	Sin cuantía	NO
Constitucional, Derecho de Petición	Solicitud de información y documento como apoyo a investigaciones judiciales	5	Sin cuantía	NO

3. MEDIDAS DE CORRECCIÓN Y PREVENCIÓN

3.1. Acciones conjuntas de TELEMEDELLIN

Todas las dependencias de TELEMEDELLÍN deben verificar que sus actuaciones se realicen bajo el estricto cumplimiento del debido proceso, de tal forma que no se llegue a causar daño antijurídico por vulneración a sus derechos personales, contractuales, de carrera o constitucionales.

En dicho sentido, la Corte Constitucional se ha pronunciado con respecto al deber de garantizar el debido proceso en todas las actuaciones que adelantan las autoridades administrativas. En la sentencia de unificación SU 772 de 2014 reiteró:

“Entre los elementos más importantes del debido proceso, esta Corte ha destacado: “(i) la garantía de acceso a la justicia en libertad e igualdad de condiciones; (ii) la garantía de juez natural; (iii) las garantías inherentes a la legítima defensa; (iv) la determinación y aplicación de trámites y plazos razonables; (v) la garantía de imparcialidad; entre otras garantías”.

Específicamente en materia administrativa, la jurisprudencia de esta Corte ha establecido que los principios generales que informan el derecho fundamental al debido proceso se aplican igualmente a todas las actuaciones administrativas que desarrolle la administración pública en el cumplimiento de sus funciones y en la realización de sus objetivos y fines, de manera que se garanticen “los derechos de defensa, de contradicción, de controversia de las pruebas y de publicidad, así como los principios de legalidad, de competencia y de correcta motivación de los actos, entre otros, que conforman la noción de debido proceso. (...) De esta manera, el debido proceso administrativo se ha definido como la regulación jurídica que de manera previa limita los poderes del Estado y establece las garantías de protección a los derechos de los administrados, de modo que ninguna de las actuaciones de las autoridades públicas dependa

@telemedellin



de su propio arbitrio, sino que se encuentren sujetas siempre a los procedimientos señalados en la ley". (Subrayado en el texto).

De lo expuesto hasta ahora y de la jurisprudencia citada, la Sala extrae estas conclusiones: i) el derecho al debido proceso administrativo es de rango constitucional, porque se encuentra consagrado en el artículo 29 superior; ii) este derecho involucra principios y garantías como el principio de legalidad, el de competencia, el de publicidad, y los derechos de defensa, contradicción y controversia probatoria, así como el derecho de impugnación; iii) por lo tanto, el derecho al debido proceso administrativo no existe solamente para impugnar una decisión de la Administración, sino que se extiende durante toda la actuación administrativa que se surte para expedirla y posteriormente en el momento de su comunicación e impugnación, y iv) el debido proceso administrativo debe responder no sólo a las garantías estrictamente procesales, sino también a la efectividad de los principios que informan el ejercicio de la función pública, como lo son los de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

En consonancia con lo anterior, en la políticas de prevención del daño antijurídica que se encuentran al interior del presente manual se establecerán los lineamientos respectivos.

4. FLUJOGRAMA DE DEFENSA JUDICIAL

Proceso Judicial: Son los diferentes actos o actuaciones que realizan las partes (demandante o demandada) dentro de un determinado proceso (Ejecutivo, Contencioso, Ordinario, de revisión agraria etc.) y donde se parte de posiciones antagónicas, con el fin de que los despachos judiciales luego de evacuar las pruebas y tramites o etapas del proceso se resuelva la procedencia o no de las reclamaciones, pretensiones, excepciones o recursos mediante una sentencia definitiva

4.1. Desarrollo

Inicia desde la instauración de la demanda hasta las sentencias y acciones de mejoramiento. Con el flujoograma se describen las distintas actividades que se presentan para defender y representar, los intereses de la entidad por las acciones u omisiones que se controvierten en su contra o que esta inicia contra los particulares, servidores públicos u otras entidades en los despachos judiciales

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identificación	Recibir solicitud de Conciliación Prejudicial o demanda presentada por el peticionario y documentos adjuntos, para revisar el destinatario y aplicar el Procedimiento de Correspondencia.	Archivo
2	Revisar y Asignar responsable	La Secretaría General revisará el proceso y de conformidad con las condiciones y naturaleza del mismo asignará a uno de sus abogados o sustentará ante el Comité de Conciliación la	Secretaría General y Comité de Conciliación



No.	Actividad	Descripción	Responsable
		Necesidad de contratar abogado externa con las condiciones de idoneidad y experiencia específica.	
3	Preparar y presentar proyecto de contestación de la demanda o la demanda misma cuando sea por activa	El profesional interno y/o externo, una vez notificado la asignación del proceso, deberá preparar la contestación de la demanda que considere pertinente la que pondrá en conocimiento del Comité Primario de la Secretaría General previo a su presentación.	Profesional designado / Grupo Primario Jurídico de la Secretaría General
4	Asistir a diligencia de conciliación:	Una vez notificado y de conformidad con las revisiones periódicas al sistema de CONSULTA de la Rama Judicial deberá presentarse a las diligencias de conciliación judicial y extrajudicial que le competan en caso de proceder	Profesional designado
5	Elaborar estudios jurídicos:	Estudiar y decidir la propuesta dentro del proceso para presentar al Comité Primario Jurídico y al Comité de Conciliación	Profesional designado
6	Aportar, solicitar y objetar pruebas	Estar atento a la presentación de recursos necesarios para el progreso del proceso	Profesional designado
7	Alegatos de conclusión	Preparar los alegatos de conclusión que considere pertinentes de conformidad con el curso del proceso	Profesional designado
8	Preparar y presentar los recursos de apelación:	Preparar los argumentos que le permitan determinar ante el Comité Primario Jurídico de la Secretaría General y comité de Conciliación para presentar o no recurso de apelación	Profesional designado / Grupo Primario Jurídico de la Secretaría General / Comité de Conciliación
9	Sentencia definitiva	Solicitar en archivo anexar sentencia definitiva al expediente	Profesional designado
10	Reportes al Comité de Conciliación en relación con Sentencia Definitiva de primera y segunda instancia.	Entregar la información correspondiente del proceso a la Secretaría General para que informe al Comité de Conciliación de la Entidad. ¹⁶	Profesional designado

¹⁶ Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (Conceptos radicados 20144000006451 de 13 de febrero de 2014 – 20144000019711 de 9 de abril de 2014). Las entidades territoriales (departamentos, municipios, distritos y descentralizados) no están obligados a reportar su información litigiosa en el sistema EKOGUI, el cual es un Sistema único de Gestión e información litigiosa del Estado, y está diseñado para las entidades públicas del orden nacional (ministerio, agencias, entidades descentralizadas, etc) y las entidades privadas del orden nacional que administren recursos públicos.

5. POLÍTICAS PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO

El contenido del presente documento es aprobado por el comité de conciliación de TELEMEDELLÍN y se adopta como política de prevención de daño antijurídico que debe ser actualizado en atención a la existencia de avances en procesos y conforme a la litigiosidad de la entidad, que en la actualidad tiene un riesgo bajo conforme a la relación de procesos aquí establecidos.

Así las cosas, por medio de este manual se fortalece la gestión jurídica en todos los procesos de TELEMEDELLÍN y se garantiza que las actuaciones estén ajustadas al ordenamiento jurídico. El desarrollo de este proceso busca contribuir a la reducción de demandas en el mediano plazo y la disminución en fallos desfavorables conforme a una defensa técnica.

Ahora bien, como se puede observar TELEMEDELLÍN es una entidad de baja litigiosidad donde se debe advertir que las causas que sean prevenibles serán atendidas con estricta rigurosidad en especial, cuando sea de aquellos actos administrativos que lleguen a afectar a colaboradores o incluso atender a una debida señalización en las instalaciones de la entidad, por mencionar ejemplos. Ahora, cuando sean situaciones no prevenibles, no es posible formular acciones del daño antijurídico, más que establecer una defensa técnica y adecuada.

Una vez implementadas las medidas correctivas, se realizará un seguimiento a los resultados e institucionalizará nuevas medidas, de ser necesario, de modo que se cumplan las etapas propuestas en el manual, que será medible a través del plan de acción.

Así entonces, se espera como impacto que los destinatarios de las normas correspondientes a nómina, contratación, información, contenidos y utilización de las instalaciones físicas no presenten reclamaciones basados en falsas expectativas o interpretaciones conforme a los cambios normativos o documentos expedidos por el Canal.

6.1. Directrices generales para la prevención del daño antijurídico

6.1.1. Actos administrativos

Con la emisión de los actos administrativos en la entidad se deberá realizar una evaluación preliminar por parte de la Secretaría General de TELEMEDELLÍN, donde se establezca la legalidad conforme a los lineamientos legales y evitar cualquier riesgo previsible que conlleve a la reparación de un daño.

 En materia laboral y de empleo público la Entidad deberá analizar el estado del arte legal y jurisprudencial, con el fin de ajustar las situaciones identificadas que pueden generar riesgos de daño antijurídico, protegiendo siempre los derechos adquiridos de los trabajadores.



6.1.2. Por presuntas fallas en el servicio

En materia de señalización del edificio de TELEMEDELLÍN se debe monitorear permanentemente el estado de las instalaciones, las cuales están a cargo de la Dirección

Administrativa y Financiera de la Entidad, con el fin de detectar los sitios que no se encuentren en óptimas condicionales de funcionalidad y transitabilidad, verificando también que en estos exista la debida señalización, así como ejecutar las obras de mantenimiento y reparación que sea necesaria de manera periódica.

6.1.3. En relación con los contenidos emitidos por la entidad

En el análisis para determinar qué reclamaciones son prevenibles se encontró que, si bien toda la información y emisión de programas generados por el Canal, deben estar acorde a las normas vigentes y contar con la aprobación del Concejo de Redacción del noticiero, lo cierto es que las reclamaciones realizadas por televidentes se generan por información o comentarios que hacen terceros invitados o entrevistados. Así mismo, la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos puede realizar peticiones encaminadas a la protección, con miras a la rectificación u obtención de información conforme a los lineamientos legales.

Respecto al uso de imágenes, literatura, música, marcas, se deberá dar capacitación al personal de las áreas encargadas y se remitirán por escrito las directrices u oficios relacionados, la suscripción de contratos de licencia o autorización de uso sobre la obra o fotografía, o bien.

6.1.4. En relación con el tema contractual de la entidad

Es pertinente señalar que la Entidad ya tiene dentro de su normograma manuales y procedimientos actualizados que permiten tener unas directrices más claras, anotando que debe darse cumplimiento a la normativa vigente en esta materia.

Por lo tanto, la contratación se debe fundamentar en el interés público garantizando que los bienes y servicios beneficien a la entidad en calidad, oportunidad y precio, actuando bajo los principios de austeridad en la inversión y el manejo de recursos públicos.

Las invitaciones o términos de referencia, que constituyen la ley del proceso, deben contener reglas claras y objetivas que no den lugar a interpretaciones ambiguas. Así mismo, deberá comunicarse oportunamente cualquier modificación que se haga a las invitaciones o términos de referencia, coherente a los hechos que los motivan.

El ordenador del gasto y los supervisores deben adelantar las funciones de programación y ejecución presupuestal, adoptando las acciones necesarias para que los pagos se realicen en los plazos pactados.

Los actos administrativos que afecten las apropiaciones presupuestales, deberán contar con certificados de disponibilidad previos que garanticen la existencia de los recursos para atender dichos gastos. Estos compromisos deben contar con registro presupuestal para que los recursos con él financiados no sean desviados a otro fin.

El manual de contratación adoptado por la Entidad, debe ser actualizado cuando se considere pertinente y socializado con todos los intervinientes en la actividad contractual.



Se deben realizar capacitaciones a los supervisores con el fin de mitigar el riesgo de que estos realicen procedimientos por fuera de los parámetros establecidos en la ley y en el manual de contratación de la entidad.

6.1.5. En relación con el alquiler de espacios

En la utilización del espacio físico la entidad cuenta con mantenimientos continuos y adecuados, así mismo con las guías o manuales de alquiler de espacios, y supervisores a cargo para la validación de información. Además, de la exigibilidad de las pólizas que sean necesarias al momento de prestar el espacio, conforme a los manuales existentes, atendiendo a las directrices y procedimientos al momento de alquiler de espacios o eventos ajenos al Canal derivados de alianzas.

6.1.6. En relación con las PQRS

La entidad y todas sus direcciones deben dar estricta aplicación a las disposiciones vigentes que regulan el ejercicio del derecho de petición. Por lo tanto, deben proporcionar una respuesta clara, completa, oportuna y de fondo, teniendo presente que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo¹⁷.

Para tal fin, se encuentra en constante revisión y mejoramiento de los procedimientos de atención de PQRS en TELEMEDELLÍN, donde el seguimiento de las respuestas y la notificación oportuna se hace dentro de los lineamientos legales, de modo que se disminuyen las acciones de tutela que son presentadas cada año.

Al respecto, desde la Secretaría General de TELEMEDELLÍN con el apoyo de la Dirección de Planeación, se han implementado mejoras donde se alertan a las distintas direcciones sobre el vencimiento próximo de las peticiones, lo que ayuda a cumplir con los términos establecidos en la norma y generan una reacción por parte de las direcciones para cumplir dentro del marco legal, evitando que se genere una falta de atención a las peticiones.

En ese sentido, es deber de cada dependencia garantizar el estricto cumplimiento de las disposiciones legales, con el fin de disminuir las acciones de tutela que ingresan a la entidad por vulneración al derecho de petición¹⁸.

Así las cosas, se debe garantizar no sólo una respuesta oportuna, sino también que esta sea clara, congruente, de fondo y que sea notificada personalmente al interesado o a su apoderado debidamente constituido.

En materia de prevención del daño antijurídico, la Secretaría General, cuenta con el personal que apoya la gestión de las PQRS, permitiendo que cada dirección tenga un enlace jurídico a cargo,

¹⁷ 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, artículo 1^o

¹⁸ Sentencia T-149/13, de la Corte Constitucional



con quien se coordina y realiza un mayor acompañamiento y seguimiento de las gestiones de las PQRS.

6.1.7. Estrategias de seguimiento y evaluación

En este componente se describe las actividades de seguimiento y evaluación que se deben adelantar para lograr el efectivo cumplimiento de las estrategias de prevención.

Las acciones concretas de prevención del daño antijurídico en TELEMEDELLÍN, deberán ser implementadas por parte de cada dirección responsable, en el plan de acción derivado de cada vigencia, cuyo formato se encuentra en la dirección de Planeación como dependencia encargada de realizar la debida recopilación de dicha información para hacer el debido seguimiento. Se resalta que la Secretaría General dentro de su plan de acción es el área encargada de mostrar los resultados y hacer un seguimiento adecuado en la respuesta de las acciones derivadas por procesos judiciales o extrajudiciales de manera trimestral, informando al comité de conciliación respecto de la variación de los procesos en cada reunión que se realiza.

Como actividades permanentes, se deberán realizar las siguientes:

- a. Actualización del manual cuando las circunstancias lo ameriten en atención a la baja litigiosidad de la entidad, encaminadas a la formulación de políticas de prevención.
- b. Seguimiento a la implementación de los planes de acción formulados por cada una de las direcciones y en especial al seguimiento que se encuentra en la Secretaría General respecto de los procesos judiciales o extrajudiciales en contra de la entidad.
- c. El ordenador del gasto y los supervisores deben adelantar las funciones de programación y ejecución presupuestal, adoptando las acciones necesarias para que los pagos se realicen en los plazos pactados.
- d. Se deben realizar capacitaciones a los supervisores con el fin de mitigar el riesgo de que estos realicen procedimientos por fuera de los parámetros establecidos en la ley y en el manual de contratación de la entidad.
- e. Revisión, identificación y análisis de nuevas causas de daño antijurídico.
- f. Información continua y avances al comité de conciliación de la entidad conforme a la periodicidad de las reuniones presenciales o virtuales.

Finalmente, con el apoyo del área de Gestión Humana se procederá con la difusión y/o capacitación constante de los servidores, colaboradores y contratistas; en especial a aquellos encargados de tramitar los derechos de petición, quejas, adelantar cualquier tipo de actuación para el ejercicio adecuado de la representación judicial de la Entidad. Asimismo desde la Dirección de Planeación y la oficina de Control Interno del Canal, apoyarán la identificación de riesgos en las diferentes Direcciones y áreas, para promover los planes de acción y de mejoramiento a los que haya lugar.

7. PLAZOS DE ATENCIÓN A SOLICITUDES Y DEMANDAS

EN LA VÍA GUBERNATIVA		
SOLICITUD	PLAZO	FUNDAMENTO LEGAL/ACLARACIÓN
Derecho de petición en interés general	15 días	Código Contencioso Administrativo, artículo 6° ¹⁹ . Este plazo podrá prorrogarse excepcionalmente antes del vencimiento informando al peticionario los motivos de la demora y el plazo para su respuesta, sin exceder del doble previsto.
Derecho de petición en interés particular	15 días	Código Contencioso Administrativo, artículo 6°. Este plazo podrá prorrogarse excepcionalmente antes del vencimiento informando al peticionario los motivos de la demora y el plazo para su respuesta, sin exceder del doble previsto.
Derecho de petición de información y copias	10 días	Código Contencioso Administrativo, artículo 22°,
Derechos de petición con formulación de consultas	30 días	Código Contencioso Administrativo, artículo 25°,
Derecho de rectificación de informaciones	7 días	Ley 182 de 1995, artículo 30
Solicitudes de la Defensoría del Pueblo	5 días	Ley 24 de 1992, artículo 15
Requerimiento de la Contraloría General de Antioquia, Contraloría General de la República, Contraloría General de Medellín	Dentro del plazo fijado por el ente de control. 5 días	Resolución 921 de 2007 de la Contraloría General de Antioquia, artículos 23 y 24
Solicitud de la Gobernación, Municipios, Ministerios, Personerías y otras entidades públicas	10 días	Disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los órganos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Ley 962 de 2005, artículo 14.
Requerimiento de la Procuraduría General de la Nación	Dentro del plazo fijado por el ente de control. 10 días	Disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los órganos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Ley 962 de 2005, artículo 14.
Requerimiento de la Comisión de	10 días	Ley 962 de 2005, artículo 14

@telemedellin

¹⁹ Concepto del Consejo de Estado Número Único: 11001-03-06-000-2015-00002-00 del 28 de enero de 2015.



Regulación de Comunicaciones (CRC)		
Exhortos u oficios de Juzgados y Tribunales	10 días	Ley 962 de 2005, artículo 14
EN TRÁMITES CONSTITUCIONALES/ PREJUDICIALES		
TRÁMITE O PROCESO	PLAZO	FUNDAMENTO LEGAL
Acción de tutela	Dentro del plazo fijado por el Despacho Judicial. Normalmente 2 días	Constitución Política, artículo 84 Decreto 2591 de 1991
Citación a audiencias de conciliación prejudicial, ante la Procuraduría General de la Nación	Dentro del plazo señalado por la Procuraduría	Ley 1285 de 2009, artículo 13
DEMANDAS LABORALES		
Demanda en proceso ordinario	5 días 10 días	Código procesal del trabajo y la seguridad social (Decreto -Ley 2158 de 1948 -Código vigente hasta abril de 2026-) Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social (Ley 2452 de 2025 Artículo 255 y siguientes. Inicia su vigencia en abril de 2026)

PROCESO CIVIL		
Procesos Declarativos Proceso Verbal	20 días	Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), Artículo 368 y siguientes
Procesos Declarativos Proceso Verbal Sumario	10 días	Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), Artículo 390 y siguientes
Procesos Declarativos especiales	Dependerá del proceso en concreto	Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), Artículo 399 y siguientes
Proceso ejecutivo	5 días	Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), Artículo 422 y siguientes

@telemedellin



<p>PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS</p>	<p>15 días (Descargos)</p>	<p>Ley 1437 del 2011, ley 1610 de 2013 y demás normas concordantes.</p> <p>Cualquier entidad pública que realice inspección, vigilancia y control sobre el desarrollo del objeto social de Telemedellín podrá adelantar una averiguación preliminar y posterior inicio de un proceso administrativo sancionatorio que debe atender a la defensa jurídica de la entidad, pero que necesariamente no interviene el comité de conciliación. Solamente se realizarán actuaciones con fines informativos para el comité.</p> <p>Las entidades públicas que podrían adelantar un proceso de esta naturaleza son el Ministerio de las Telecomunicaciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, Agencia Nacional del Espectro, el Ministerio del Trabajo, el Consejo Nacional Electoral o cualquier entidad que llegue a supervisar y vigilar la actividad de TELEMEDELLÍN.</p>
---	--------------------------------	---



DEMANDAS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVAS		
<p>Demanda en proceso ordinario (Simple nulidad, Nulidad y restablecimiento, Reparación Directa, Acción Contractual, nulidad de laudos arbitrales).</p>	<p>30 días</p>	<p>Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 172.</p>
IMPORTANTE		
<ul style="list-style-type: none"> Entre el 1° de enero de 2015 y antes de iniciar la aplicación de la ley estatutaria sobre derechos de petición, se da aplicación a las normas que rigen la materia del Decreto Ley 01 de 1984, por medio del cual se expidió el Código Contencioso Administrativa, en cuanto ninguna de las disposiciones resulte contraria a la Constitución Política o a las normas del CPACA que permanecen vigentes (Concepto Número Único: 11001-03-06-000-2015-00002-00 del Consejo de Estado). Los plazos son en días hábiles. Para la atención a los derechos de petición en interés general y particular, de información y copias, y de consultas, el plazo se cuenta a partir del día siguiente a la fecha de radicación de la solicitud. Para la atención a los derechos de rectificación, el plazo se cuenta a partir de la fecha de radicación de la solicitud (Ley 182 de 1995, artículo 30). En relación con los procesos administrativos sancionatorios que se adelantan por parte de entidades públicas que ejercen Inspección, vigilancia y control en relación con la actividad de Teled Medellín por afectación a normas en particular, no necesariamente tiene incidencia el comité de conciliación; pero se mantendrá informado a sus integrantes de la existencia de los mismos teniendo en cuenta que estos pueden conllevar a una acción de nulidad y restablecimiento del derecho. Así, los procesos administrativos sancionatorios se desarrollan bajo unas normas específicas y tienen un procedimiento propio, que no incluye la obligatoriedad de la intervención del comité de conciliación. Así en el Estado Colombiano a través de su Código de Procedimiento administrativo y de los Contencioso Administrativo (CPACA) establece el procedimiento para los procesos sancionatorios, pero no incluye la obligación de que los procesos sean conocidos por un comité de conciliación. 		

@teledmedellin



8. INDICADORES DE GESTIÓN Y DE RESULTADO DE LA DEFENSA JUDICIAL, PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO CONFORME AL PLAN DE ACCIÓN Y VIGENCIA 2024

ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN

PROCESO: **Dirreccionamiento estratégico.**
RESPONSABLE: **Gerencia Teled Medellín**
AÑO: **2024**

FORMULACIÓN						ANÁLISIS			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Objetivo del indicador	Mide	Fórmula	Periodicidad	Meta 2024	Análisis 1° trimestre	Análisis 2° trimestre	Análisis 3° trimestre	Análisis 4° trimestre
INCREMENTAR EL NIVEL DE EFICIENCIA Y EFICACIA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Intervenir en el 100% de procesos judiciales y extrajudiciales en los que intervienga el canal	Efectividad	Procesos judiciales y extrajudiciales efectivamente atendidos / actuaciones judiciales y extrajudiciales notificados	Trimestral	100%	Reclamación y atención aseguradora presentada el día 19 de febrero de 2024, derivada del contrato de arrendamiento.	Durante el trimestre se presentaron 2 procesos. (Responsabilidad Civil Extracontractual, Teledmedellín radicó ante el juzgado escrito de contestación de demanda y excepciones previas el día 10 de abril de 2024) y (Acción de tutela , Camilo Andrés Pedraza Díaz, maxempleos-Vinculado: Teledmedellín El día 26 de abril de 2024 la parte demandante contestó las excepciones previas propuestas por	Durante el trimestre se presentaron alegatos en el marco de un proceso administrativo sancionatorio adelantado por el Consejo Nacional Electoral, el día 06 de noviembre de 2024. La entidad presentó recurso de reposición en contra de Resolución que estableció cuota de aprendices por parte del SENA.	Se aceptó el recurso de reposición por parte del SENA y señaló que TELEMEDELLÍN no está obligado a establecer cuota de aprendices.
INCREMENTAR EL NIVEL DE EFICIENCIA Y EFICACIA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Medir las PQRSD respondidas en terminos de ley	Eficiencia	# de PQRS respondidas a tiempo / # PQRS recibidas	Trimestral	100%	Se recibieron y respondieron 253 PQRSD entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2024 que reposan en la plataforma PQRSD.	Se recibieron y respondieron 245 PQRSD entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2024 que reposan en la plataforma PQRSD.	Se recibieron y respondieron 259 PQRSD entre el 1 de julio y el 30 de septiembre del 2024 que reposan en la plataforma PQRSD.	Se recibieron y respondieron 166 PQRSD entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del 2024 que reposan en la plataforma PQRSD.
INCREMENTAR EL NIVEL DE EFICIENCIA Y EFICACIA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Generar y publicar informes de PQRSD	Eficiencia	Numero de informes PQRSD publicados	Trimestral	100%	Se realizaron y entregaron mes a mes los informes correspondientes a los cierres y cumplimiento de la plataforma PQRSD.	Se realizaron y entregaron mes a mes los informes correspondientes a los cierres y cumplimiento de la plataforma PQRSD.	Se realizaron y entregaron mes a mes los informes correspondientes a los cierres y cumplimiento de la plataforma PQRSD.	Se realizaron y entregaron mes a mes los informes correspondientes a los cierres y cumplimiento de la plataforma PQRSD.

CÓDIGO: FT-PE-GE-02
VERSIÓN: 05
FECHA: 01/03/2021

EL contenido del presente documento es aprobado por el Comité de Conciliación de TELEMEDELLÍN, y se adopta como estrategia de prevención de daño antijuridico. Este documento será publicado en el portal de la entidad, el cual será de acceso público en Garantía de su cumplimiento y desarrollo. Aprobado por el Comité de Conciliación, según acta Nro. 11 del 16 de junio de 2025.

<p>REALIZÓ: JUAN MANUEL GIRALDO</p> <p>CARGO: PROFESIONAL JURÍDICO</p> <p>FECHA: 3 de junio de 2025 </p> <p>VISTO BUENO: ELIANA MEJIA BEDOYA </p> <p>JEFE CONTROL INTERNO</p>	<p>AVALÓ: JORGE IVAN GIL MARIN</p> <p>CARGO: SECRETARIA GENERAL</p> <p>FECHA: 6 de junio de 2025 </p>
---	---

