

SERVICIUADAD ESP

METODOLOGÍA Y DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO

Dosquebradas, diciembre de 2019

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO-----	03
2. ALCANCE-----	03
3. TERMINOS Y DEFINICIONES-----	03
4. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO-----	06
4.1 PASO UNO: IDENTIFICAR LA ACTIVIDAD LITIGIOSA-----	06
4.2 PASO DOS: ANALIZAR LAS CAUSAS PRIMARIAS O SUBCAUSAS-----	09
4.3 PASO TRES: ELABORAR EL PLAN DE ACCIÓN-----	23
4.4 PASO CUATRO: EFECTUAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN-----	25
5. MARCO LEGAL-----	26
6. REQUISITOS TÉCNICOS-----	27
7. DOCUMENTOS ASOCIADOS-----	27

SERVICIUDDAD

MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD ESP

1. OBJETIVO

Señalar las directrices para formulación y ejecución de políticas de prevención del daño antijurídico en la empresa SERVICIUDAD E.S.P., identificando su actividad litigiosa y las causas generales que lo producen.

2. ALCANCE

La política de prevención del daño antijurídico es aplicable a las áreas y dependencias de SERVICIUDAD E.S.P. en las cuales se identifique que el ejercicio propio de su actividad podría generar riesgos litigiosos para la Entidad.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en la guía de la política de prevención del daño antijurídico se relacionan a continuación:

- **Política de prevención del daño antijurídico:** La política de prevención es la solución de los problemas administrativos que generan litigiosidad e implica el uso de recursos públicos para reducir los eventos generadores del daño antijurídico. Cabe resaltar que, para la elaboración de la mencionada política, la entidad tomo como guía el MANUAL PARA LA ELABORACIÓN DE POLÍTICAS DEL DAÑO ANTIJURIDICO de la ANDJE (*Agencia Nacional de Defensa Judicial del Estado*), precisando que este es de obligatorio cumplimiento solo para las entidades de orden nacional.

Esta definición delimita lo que una política de prevención debe contener, en particular: **i) Identificación de un Problema:** el proceso, procedimiento, o actuación que tiene fallas y se constituye como generador de daño antijurídico. Este problema es una falencia administrativa que ocasiona litigiosidad y puede ser tanto una acción como una omisión de la entidad en desarrollo de sus actividades; **ii) Solución al Problema:** un plan de acción para eliminar o disminuir las situaciones generadoras de daño; **iii) Costeo de dicha solución;** **iv) Cronograma** para el uso de los recursos implicados en la solución y **v) Plan para su seguimiento y evaluación.**

Así, el documento de la política de prevención del daño es un plan de acción integral a llevar a cabo por parte de la entidad para solucionar, mitigar o controlar

la problemática generadora del daño.

A partir de la definición y el contenido de la política de prevención, se infiere que esta es la solución para una situación generadora de daño antijurídico que se constituye como problema para la entidad. Por lo tanto, existe una solución para cada una de las situaciones generadoras de daño ocurridas en el desarrollo de las funciones de la entidad.

- **Daño Antijurídico:** La responsabilidad patrimonial del Estado, según lo contemplado en el artículo 90 de la Constitución Política, tiene como fundamento el daño antijurídico, que ha sido definido doctrinalmente como aquel *“que el titular del patrimonio considerado no tiene el deber jurídico de soportarlo, aunque el agente que lo ocasione obre él mismo con toda licitud”*, evento en el cual el daño es un hecho jurídico que debe evitarse o repararse porque “no está contemplado por la Ley como carga pública que todo particular deba soportar”.
- **Acción de Repetición:** La acción de repetición es una disposición constitucional plasmada en el artículo 90, en donde se consagra que: “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.” La acción de repetición está desarrollada en la **ley 678 de 2001**, donde se amplía su definición en el artículo 2: “es una acción civil de carácter patrimonial que deberá ejercerse en contra del servidor o ex servidor público que como consecuencia de su conducta dolosa o gravemente culposa haya dado reconocimiento indemnizatorio por parte del Estado, proveniente de una condena, conciliación o otra forma de terminación de un conflicto”.
- **Llamamiento en Garantía:** El llamamiento en garantía es una figura jurídica a través de la cual se puede en un proceso judicial hacer parte de él a otro sujeto, el cual por sus características puede tener la obligación de cumplir en caso de una condena. En la mayoría de los casos en los que se controvierte una responsabilidad se da el llamamiento en garantía. Es necesario para que proceda el llamamiento en garantía, que exista un vínculo jurídico entre quien efectúa el llamado y la persona a quien se llama en garantía; el código general del proceso en su artículo 64 vigente a la fecha establece el llamamiento en garantía de la

siguiente manera: «Quien afirme tener derecho legal o contractual a exigir de otro la indemnización del perjuicio que llegare a sufrir o el reembolso total o parcial del pago que tuviere que hacer como resultado de la sentencia que se dicte en el proceso que promueva o se le promueva, o quien de acuerdo con la ley sustancial tenga derecho al saneamiento por evicción, podrá pedir, en la demanda o dentro del término para contestarla, que en el mismo proceso se resuelva sobre tal relación.»

Con el llamamiento en garantía se trae una persona distinta al demandante y al demandado, para que responda de acuerdo a la relación existente entre él y quien lo llamó, es decir que, es importante el vínculo para que proceda dicho llamamiento. Esta figura típica del derecho civil reviste mucha importancia pues el demandado puede librarse de los efectos adversos de la sentencia los cuales pueden recaer en manos del llamado en garantía.

- **Litigio:** Proviene del latín Litis que significa "Traba en un proceso judicial en la demanda y su contestación". Para el caso en particular hace referencia al proceso judicial en el cual actúa como accionado o accionante la empresa SERVICIUDAD ESP.
- **Comité de Conciliación:** El Comité de Conciliación es una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad. Igualmente es el encargado de decidir en cada caso específico, sobre la procedencia de la conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, con sujeción estricta a las normas jurídicas sustantivas, procedimentales y de control vigentes, evitando lesionar el patrimonio público.
- **Indicador:** Representa la realidad de forma cuantitativa y directa que permite medir el estado del resultado a evaluar en un momento determinado.
- **Indicador de gestión:** Cuantifica y monitorea los recursos físicos, humanos y financieros utilizados en el desarrollo de las acciones; y mide la cantidad de procesos, procedimientos e insumos empleados para obtener los productos específicos de un programa.
- **Indicador de resultado:** Mide los logros de un programa obtenidos a partir de la relación entre los objetivos y metas planteadas.

4. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO

El Comité de Conciliación de SERVICIUDAD E.S.P. toma como guía para la formulación de las Políticas de Prevención del Daño Antijurídico, el paso a paso presentado por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, que como ya se expresó que no es de obligatorio cumplimiento por parte de esta entidad.

4.1. PASO UNO: IDENTIFICAR LA ACTIVIDAD LITIGIOSA

El estudio integral de las demandas, conciliaciones y condenas se realizó por parte del Comité de Conciliación de SERVICIUDAD E. S. P., conforme a la información registrada en anexo No. 1 de este documento:

Nombre de la entidad		SERVICIUDAD EPS		Nivel de litigiosidad: Bajo*	
Paso uno: identificación de la actividad litigiosa					
Periodo analizado		Desde:	01/01/2017	Hasta	31/12/2019
Tipo de insumo	Tipo de acción	Causa general		Frecuencia	Valor
Demandas	Ordinario Laboral	Pago acreencias laborales conciliadas con la codemandada Temporalmente SAS, ante el Ministerio de Trabajo		28	\$3.333.360.221
Demandas	Ordinario Laboral	Indemnización por daños y perjuicios, accidente laboral en obra barrio Valher		1	\$390.000.000
Demandas	Acción Popular	Obras de mitigación por riesgo de deslizamiento manzana 3 casa 14 barrio las violetas		1	Indeterminado
Demandas	Acción Popular	Intervención de la quebrada los molinos y la quebrada Dosquebradas		1	Indeterminado
Demandas	Acción Popular	Obras de construcción de tratamiento de aguas residuales provenientes del barrio pueblo sol		1	Indeterminado
Demandas	Acción Popular	Obras de mitigación conjunto residencial quintas de Milán		1	Indeterminado
Demandas	Acción Popular	Intervención de la quebrada los molinos		1	Indeterminado
Demandas	Acción Popular	Obra de alcantarillado para escurritia de aguas sobre la quebrada la soledad		1	Indeterminado
Demandas	Acción Popular	Retiro de imágenes religiosas capilla del CAM		1	Indeterminado

Demandas	Acción Popular	Obras de mitigación en laderas de la quebrada la vibora sector Molivento hasta terrazas del lago	1	Indeterminado
Demandas	Acción Popular	Obras de acueducto y alcantarillado en el barrio San Gregorio, a raíz de construcción plan de vivienda la Raquelita	1	Indeterminado
Demandas	Acción Popular	Servicios de acueducto y aseo en área rural la Tomineja	1	Indeterminado
Demandas	Acción Popular	Adecuaciones sanitarias en el edificio del palacio de justicia de Dosquebradas	1	Indeterminado
Demandas	Acción popular	Calidad del agua	1	Indeterminado
Demandas	Acción Popular	Presunta vulneración de los derechos colectivos literales a, g, h, i de la ley 472 de 2000, se solicita la construcción de estructuras de protección tipo pantalla con muros en concreto reforzado que permita mitigar la afectación que presenta la ladera de la margen derecha de la quebrada cañaveral	1	Indeterminado
Demandas	Acción Grupo	Falta de reposición y rehabilitación de la infraestructura de alcantarillado	1	\$6.617.172,584
Demandas	Nulidad y restablecimiento del derecho	Nulidad acto que impuso sanción	1	Indeterminado
Demandas	Reparación Directa	Reclaman perjuicios por lesiones del demandante en construcción de obras	1	\$1.323.111.400
Demandas	Reparación Directa	Reclaman perjuicios materiales y morales por fallecimiento de dos personas y daños materiales en predio rural privado	1	\$1.172.348.157
Demandas	Reparación Directa	Solicitan pago de perjuicios materiales y morales por caída en un árbol sobre una persona	1	\$474.000.000
Demandas	Reparación Directa	Reparación de los daños materiales, morales, a la salud y convencionales constitucionales, derivados de la explosión de la tubería de acueducto en la casa 26 del plan 3 zona 1 del barrio camilo torres	1	\$53.317.050, 00
Demandas	Acción Contractual	Incumplimiento de convenio entre demandante y demandados	1	\$59.000.000

Demandas	Acci3n Contractual	Solicitan el pago total del contrato de obra	1	\$16.429.547
Demandas	Acci3n Contractual	Incumplimiento contrato de Cesi3n.	1	\$908.727.317
Demandas	Acci3n Popular	Construcci3n de estructuras de contenci3n tipo pantalla y/ o muros en concreto reforzados que permitan mitigar la afectaci3n que presenta la ladera de la margen derecha de la quebrada Cañaverol Conjunto Villa Molinos II, ubicado en Calle 42 Nro. 26 – 06	1	Indeterminadas
Demandas	Acci3n Popular	Recolecti3n de residuos ordinarios en zona rural	1	Indeterminadas

Los anteriores resultados se obtuvieron del listado de procesos en trámite que reposa en la Secretaria General de SERVICIUDAD E. S. P.

En la actualidad existen en curso cincuenta y tres (53) demandas en contra de la entidad, y una solicitud de conciliaci3n extrajudicial. En lo que respecta al pago de condenas y conciliaciones tenemos:

En el ańo 2017 la entidad pago las siguientes condenas:

Tipo de acci3n	Radicado	Demandante	Valor
Ordinario Laboral	2016-0165	Luis Enrique Diaz Restrepo	\$16.700.000
Ordinario Laboral	2016-0170	Conrado de Jes3s Garcia Quincha	16.700.000
Ordinario Laboral	2016-0174	Mario Henao Zapata	15.000.000
Total			48.400.400

En el ańo 2018, se realiz3 la siguiente conciliaci3n:

Tipo de acci3n	Radicado	Demandante	Valor
Ordinario Laboral	2013-0023	Mario Calder3n	\$35.000.000

17

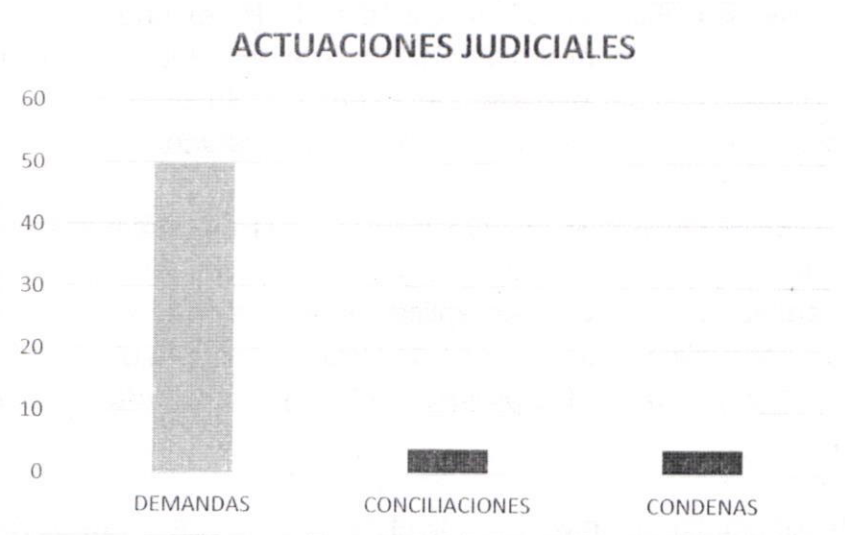
En el año 2018 la entidad pago las siguientes condenas:

Tipo de acción	Radicado	Demandante	Valor
Ordinario Laboral	2008-0202	Miriam Mesa	\$281.496.726
Total			281.496.726

En el año 2019 la entidad ha realizado las siguientes conciliaciones:

Tipo de acción	Radicado	Demandante	Valor
Ordinario Laboral	2018-134	Elías Bedoya Restrepo	\$62.382.977
Ordinario Laboral	2018-294	Aldemar Aguirre Bermúdez	35.000.000
Ordinario Laboral	2018-295	Gerardo Antonio Ramirez Giraldo	63.308.898
Total			160.691.875

Lo anterior lo podemos observar en el siguiente gráfico:



4.2. PASO DOS: ANALIZAR LAS CAUSAS PRIMARIAS O SUBCAUSAS

La recomendación de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado es analizar las causas primarias, a partir de la relación de frecuencia y/o valor de las pretensiones; bajo esta perspectiva, durante los años 2017 y 2018, se presentaron cero (0) solicitudes de conciliación extrajudicial, en el año 2019 solo una (1). Sin embargo, se aclara que, en el caso de los procesos ordinarios laboral, antes de asistir a la audiencia de conciliación, saneamiento, decisión de las excepciones previas y fijación del litigio, este

comité se reúne para tomar decisiones acerca de si se concilia o no el asunto.

En consecuencia, el análisis de la causa primaria o subcausa de la actividad litigiosa se realizará teniendo en cuenta las situaciones que pueden prevenirse a futuro, durante el desarrollo de las funciones de SERVICIUDAD E. S. P.:

Funciones de SERVICIUDAD ESP

La Constitución Política de Colombia en su artículo 209 establece que la función administrativa está al servicio del interés general 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.

La Empresa de Servicios Públicos SERVICIUDAD E. S. P., es una empresa prestadora principalmente de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, aseo y alcantarillado que, conforme a lo dispuesto por el parágrafo 1° del artículo 17 de la Ley 142 de 1994, está constituida como empresa industrial y comercial del estado.

Mediante acuerdo 063 de diciembre de 1996, se crea una Empresa Industrial y Comercial del Estado del ámbito Municipal, duración indefinida, personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente en aplicación a la ley 142 de 1994 denominada, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas a quien se le entregaron los activos de EMSD, acuerdo que fue protocolizado con la escritura pública número 113 de enero 17 de 1997.

Con el fin de obtener identidad a nivel municipal, la empresa en el año 2.003, cambió de razón social, denominándose SERVICIUDAD E.S.P., Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.

De acuerdo con el artículo 39 de la ley 489 de 1998 SERVICIUDAD E. S. P, hace parte de la administración pública municipal, en tal sentido le son aplicables los principios reguladores de la función administrativa contemplados en los artículos 209 de la Constitución Política artículos 2 y 3 del Código Contencioso Administrativo y artículo 3 de la Ley 489 de 1998.

CAUSAS PRIMARIAS O SUBCAUSAS:

La causa general priorizada para la política de prevención del daño antijurídico es la configuración del Proceso Ordinario Laboral por "Pago acreencias laborales conciliadas con la codemandada Temporalmente S.A.S., ante el Ministerio de Trabajo". En segundo lugar, se tiene la configuración de la Acción Popular por el desarrollo de las funciones propias de la entidad, de acuerdo al anexo No. 1 de este documento:

		Departamento Administrativo de la Presidencia de la República		Nivel de litigiosidad: Bajo		
Paso dos: análisis de las causas primarias o subcausas						
Hechos	Causas primarias o subcausas	Frecuencia	Valor	Área generadora de la conducta	¿Prevenible?	Prioridad
Contratos con empresas temporales	Contratos celebrados entre SERVICIUDAD ESP y empresas que ofrecen servicios temporales, puede ocasionar su vinculación en conciliaciones extrajudiciales y judiciales, lo que puede generar el reconocimiento de acreencias laborales por contrato realidad. Esto se debe a la falta del personal para desarrollar las funciones propias de la entidad.	28	\$3.333.360,221	Dependencia con necesidad de personal/ Talento Humano / Subgerencia Administrativa y Financiera	SI	ALTA
Eventos originados en el desarrollo de las funciones propias de la entidad	Actividades generadas por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, que eventualmente vulneran un interés colectivo	06	Indeterminado	Talento Humano / Subgerencia Administrativa y Financiera / Subgerencia Técnica y Operativa	N/A	ALTA
Eventos de fuerza mayor o caso fortuito	Situaciones ajenas a la	06	Indeterminado	Gerencia General	PARCIALMENTE	MEDIA

	voluntad de la Entidad y sus trabajadores o contratistas, como desastres naturales y otros eventos en los que un grupo de personas considere que se afecta la prestación normal de los servicios públicos.			Subgerencia Técnica		
--	--	--	--	---------------------	--	--

Nota: En la actualidad cursa acción popular por "retiro de imágenes religiosas en la capilla del CAM" que no se encuadra en las causas primarias o subcausas.

Procesos Ordinarios Laborales: Se puede evidenciar, como causa primaria la contratación con empresas que ofrecen sus servicios temporales, lo que trae como consecuencia procesos de demandas laborales por contrato realidad lo que puede ocasionar su vinculación en conciliaciones extrajudiciales y procesos judiciales, por falencias en contratación, donde los convocantes y/o demandantes pretenden el pago de acreencias laborales, así como la formalización laboral.

Ahora, se debe señalar que la vinculación de SERVICIUDAD E. S. P. en tratándose de la configuración del contrato realidad, obedece a relaciones contractuales de la Entidad, como es el caso de las demandas señaladas en el cuadro denominado "*Pasos: análisis de las causas primarias o subcausas*", en las cuales actúa como parte demandada además TEMPORALMENTE S.A.S.

De acuerdo a lo anterior la entidad debe abstenerse en lo posible de realizar este tipo de contratación, toda vez que puede estar frente a la celebración indebida de contratos, con responsabilidad disciplinaria, fiscal y penal en cabeza de los funcionarios involucrados en el proceso.

Sin embargo, SERVICIUDAD E. S. P., puede hacer uso de la mencionada figura cumpliendo con los requisitos establecidos más adelante, para lo que además debe, a través del supervisor del contrato, verificar varios aspectos durante la ejecución del mismo como lo son: el reporte de nómina y novedad del personal vinculado a la empresa temporal, el pago de salarios (quincenal y/o mensual) y prestaciones sociales y seguridad social; soportes que deben ser anexados por el representante legal a la cuenta de cobro, así mismo verificar que el personal vinculado a la empresa

temporal traiga consigo los elementos propios para la ejecución de sus labores.

También se considera pertinente que, al momento de presentar la cuenta final, el supervisor verifique que el representante legal de la empresa de servicios temporales, anexe el certificado de estar a paz y salvo por todo concepto con el personal utilizado para la ejecución del contrato. Acciones preventivas como estas, que además aplican para la supervisión de todo tipo de contrato celebrado por SERVICIUDAD E. S. P., pueden evitar a la empresa SERVICIUDAD E. S. P. futuras demandas.

Así mismo como acción preventiva, SERVICIUDAD E. S. P. debe realizar periódicamente un estudio de conveniencia, con el fin de determinar si es oportuna la vinculación de manera directa del personal necesario para el cumplimiento de las funciones de SERVICIUDAD E. S. P.. Para lo anterior se debe presentar por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera a la Gerencia General una política financiera en donde se establezca el costo (por persona) en que se incurre cuando se celebra contrato con empresa temporal y el costo de un empleado vinculado directamente por la entidad, también se debe establecer el valor de las posibles pretensiones de una persona contratada por la temporal en caso de demanda en la que se vincule como demandado a SERVICIUDAD E. S. P..

El artículo 53 de la Constitución establece el principio bajo el cual la realidad en una relación laboral prima sobre la forma o manera en la que se configuró, es decir que cuándo hay una discrepancia entre la realidad y los documentos firmados por las partes, prima la realidad. Independientemente de la figura que se utilice, si en la realidad se están dando las condiciones y elementos propios de un contrato de trabajo, primará la realidad de la relación contractual frente a cualquier tipo de figura que se haya acordado previamente por las partes.

Para que exista un contrato de trabajo realidad es indispensable que concurren tres elementos a saber: (i) la prestación personal de un servicio; (ii) la continuada subordinación laboral y; (iii) un salario como retribución del servicio prestado. En ese sentido, señala el artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo que una vez reunidos los elementos señalados se entiende que existe un contrato de trabajo y que dicho contrato no dejará de serlo por razón del nombre que se le dé ni de otras condiciones o modalidades que se le agreguen.

Adicionalmente, hay que tener en cuenta que la misma ley presume que toda relación

de trabajo está regida por un contrato de trabajo.

Ahora con respecto al caso que nos ocupa, la Ley 50 de 1990 en su artículo 71 y subsiguientes estableció que el envío de trabajadores en misión a empresa usuarias únicamente podrá ser realizado a través de empresas de servicios temporales cuyo único objeto corresponde a la prestación de servicios a terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la empresa de servicios temporales, la cual tiene con respecto de éstas el carácter de empleador.

La normatividad colombiana ha señalado que las actividades de Intermediación Laboral se desarrollan desde tres perspectivas. La primera de ellas, a través de la figura del Simple Intermediario, contenida en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo, entendido este, como aquellos que contratan servicios de otras para ejecutar trabajo en beneficio y por cuenta exclusiva de un empleador.

La segunda perspectiva corresponde al servicio de intermediación en la gestión y colocación de empleo contenido en el artículo 2.2.6.1.2.17 del Decreto 1072 de 2015, cuyo objetivo es registrar a demandantes y oferentes de mano de obra y vacantes, hacer orientación ocupacional, preseleccionar y remitir los oferentes a los demandantes de mano de obra y de esa manera generar una relación laboral con el tercero que contratar el servicio, sin que el intermediario adquiera responsabilidad laboral alguna.

Finalmente, la tercera corresponde al envío de trabajadores en misión para colaborar temporalmente a empresas o instituciones en el desarrollo de sus actividades, la cual únicamente podrá ser desarrollada por las empresas de servicios temporales según lo establece el artículo 71 de la Ley 50 de 1990 y el Decreto 4369 de 2006 hoy incorporado en el Decreto Único Reglamentario de Sector Trabajo, Decreto 1072 de 2015.

Es así que la figura de la tercerización, subcontratación y "outsourcing", se encuentra encaminada a que mediante una relación contractual de naturaleza civil comercial entre dos partes, aquel que requiere se le suministre bienes y/o servicios contrata a un tercero especializado para que satisfaga su necesidad, el cual ejecuta su actividad con autonomía e independencia, situación igualmente establecida en el Código Sustantivo del Trabajo en su artículo 34, el cual no solo establece lo señalado, sino que presenta la figura de la solidaridad como garantía de los derechos de los

trabajadores.

La principal problemática que se ha generado con los procesos de intermediación de personal desde el punto de vista de las relaciones laborales, radica en que en algunas ocasiones se ha equiparado el suministro o provisión de personal para realizar actividades propias del objeto de su empresa, a la prestación de un servicio o suministro de un bien, operación que no es permitida en nuestro ordenamiento jurídico, pues los trabajadores no son una mercancía, por lo que la regla general es la contratación directa por parte de la empresa de sus trabajadores a través de contratos individuales del trabajo según lo dispuesto en los artículos 22, 23, 24 y concordantes del Código Sustantivo del Trabajo, donde se define el contrato laboral como aquel en el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal, bajo dependencia o subordinación del empleador recibiendo una remuneración por su labor.

El mal uso de la figura de la intermediación laborar se ha presentado con algunas Empresa de Servicios Temporales, institución reglada por Ley 50 de 1990 y el Decreto 4369 de 2006, este último, hoy contenido en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

Es así como, a pesar de estar claro que se pueden contratar sus servicios en casos específicos como cuando se trate de labores ocasionales, accidentales o transitorias; de requerirse por ausencias del personal de planta por estar en vacaciones, licencias de maternidad, permisos o porque existan picos de producción en temporadas específicas por un término de seis (6) meses prorrogable hasta por seis (6) meses más, que no pueden suplirse con el personal de planta, necesítándose contar con más personal del existente, su uso se ha excedido en ocasiones, para convertir el personal en misión en personal externo permanente, vulnerando los derechos de los trabajadores en materia individual y colectiva, lo que ha arrojado investigaciones y sanciones por parte del Ministerio en las distintas Direcciones Territoriales del Trabajo.

Formalización Laboral: Mediante acuerdos de formalización laboral suscritos entre SERVICIUDAD EIC ESP y la Dirección Territorial de Risaralda del Ministerio de Trabajo, como resultado de un proceso iniciado en el año 2014, con el apoyo y asesoría del Ministerio de Trabajo y cumpliendo con las metas del Plan de Desarrollo Nacional, se formalizaron ciento veintiseis (126) cargos de la siguiente manera:

En fecha 17 de marzo de 2015, con fundamento en el ACUERDO No. 2 se crean ochenta y ocho (88) cargos a formalizar así: diez (10) cargos de conductor, dos (2) jefes de cuadrilla, treinta y cuatro (34) operarios de recolección, cuarenta y dos (42) operarios de barrido, un (1) profesional en derecho, y un (1) supervisor de corte y reconexión, lo anterior fue ratificado mediante ACUERDO DE FORMALIZACION LABORAL ENTRE SERVICIUDAD ESP EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO Y LA DIRECCION TERRITORIAL DEL RISARALDA DEL MINISTERIO DE TRABAJO de fecha 10 de junio de 2015.

Y mediante ACUERDO No.08 DEL 09 DE NOVIEMBRE DE 2016 "POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE EL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE SERVICIUDAD ESP Y SE ADICIONAN TREINTA y OCHO (38) CARGOS A LA PLANTA DE PERSONAL, POR FORMALIZACION LABORAL", se añadió a la planta de personal, veintitrés (23) personas para el servicio de acueducto, y quince (15) para alcantarillado. Ratificado mediante ACUERDO DE FORMALIZACION LABORAL ENTRE SERVICIUDAD ESP EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO Y LA DIRECCION TERRITORIAL DEL RISARALDA DEL MINISTERIO DE TRABAJO de 2018.

1. **Acciones Populares:** Con respecto a estas acciones consideradas también como causa primaria, toda vez que ocupan el segundo lugar en número de acciones incoadas en contra de SERVICIUDAD ESP, se establece que se dan a raíz de la falta de planeación.

Entonces, consideramos que es pertinente al momento en que la entidad participa en la elaboración del Plan de Desarrollo correspondiente a cada periodo administrativo, efectuar mesas de trabajo a las que es necesario invitar a los actores primarios (operarios) de la entidad, quienes en realidad conocen de primera mano como la entidad presta sus servicios. Ellos pueden ayudar a identificar las fallas y necesidades en cuanto a la cobertura de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Dosquebradas. Con respecto a este último servicio es necesario efectuar la revisión de los indicadores de calidad en recolección y barrido y fortalecer en compañía de la Policía Nacional el programa "Dosquebradas Limpia".

Así mismo se considera de gran importancia que los funcionarios, supervisores y personal involucrado en el desarrollo de las funciones de SERVICIUDAD E. S. P., posean los conocimientos y se capaciten de manera constante, en temas de interés, aplicabilidad y responsabilidad en el desarrollo de las labores que realizan para la

entidad.

También es necesario, antes de celebrar algún tipo de contrato o convenio, verificar los alcances de la responsabilidad de las partes involucradas, lo anterior con el fin de establecer el costo, beneficio y las posibles pretensiones en caso de demanda en la cual resulte como accionado SERVICIUDAD E. S. P.

Las acciones populares, tienen una estructura especial que la diferencia de los demás procesos litigiosos, en cuanto no son en estricto sentido una controversia entre partes que defienden intereses subjetivos, sino que se trata de un mecanismo de protección de los derechos colectivos preexistentes radicados para efectos del reclamo judicial en cabeza de quien actúa a nombre de la sociedad, pero que igualmente están en cada uno de los miembros que forman la parte demandante de la acción judicial.

Esta acción se encuentra estipulada en el artículo 88 de la Constitución Política y regulada en la ley 472 de 1998 y se caracteriza por poseer un carácter preventivo y restaurador. El artículo 4 de la ley 472 de 1998 estipula algunos de los derechos e intereses colectivos, sin embargo, para el caso en particular podemos relacionar: El goce de un ambiente sano, de conformidad con lo establecido en la Constitución, la ley y las disposiciones reglamentarias. La seguridad y salubridad públicas. El acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública. El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna. El derecho a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente.

Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible (ver art. 2.º de la L. 472) y los principales elementos definitorios de su naturaleza jurídica se resumen así:

- a. Es una expresión concreta el derecho de acción. Es decir, les permite a los titulares solicitar ante el juez competente que, mediante orden judicial, provea tutela judicial efectiva de los derechos e intereses colectivos vulnerados o cese la amenaza de ello.
- b. Es principal: La acción popular es de carácter principal y en consecuencia autónoma, lo cual implica que no depende de la inexistencia de otras acciones

para solicitar la protección del derecho o interés invocado. Muy diferente, por ejemplo, a la acción de tutela, que es eminentemente residual.

- c. Es preventiva: Porque procede, incluso, cuando el derecho o interés colectivo no ha sido vulnerado si se concluye que está amenazado y que es necesario evitar un daño contingente o hacer cesar el peligro. Lo anterior, pese a que las acciones u omisiones sean remotas, ya que lo determinante es que sus efectos persistan frente a la amenaza o puesta en peligro.
- d. Es eventualmente restitutiva: Porque el juez de la acción popular puede ordenar que las cosas vuelvan al estado anterior cuando fuere posible.
- e. Es actual, no pretérita. Ello significa que habrá carencia de objeto si ha cesado la vulneración o amenaza del derecho colectivo. Por el contrario, procederá este mecanismo de protección - aunque el hecho generador sea anterior y se haya consumado-, si la violación, amenaza o puesta en peligro del derecho o interés colectivo, persiste, sea actual o inminente, o imprescriptible, inalienable, como ocurre con la conservación del patrimonio cultural.
- f. La vulneración o amenaza debe ser real, inminente, concreta. Tal como lo ha precisado el Consejo de Estado la amenaza y vulneración denunciadas, deben ser reales y no hipotéticas, directas, inminentes, concretas y actuales, de manera tal que en realidad se perciba la potencialidad de violación del derecho colectivo o la verificación del mismo.
- g. Es excepcionalmente indemnizatoria. Es decir, en aquellos casos en los cuales se ha probado el daño a un derecho o interés colectivo, el juez podrá condenar al pago de perjuicios en favor de la entidad pública no culpable, que tenga entre sus funciones la vigilancia o protección del derecho o interés colectivo vulnerado (artículo 34 de la L 472).
- h. La prueba de la vulneración o amenaza está a cargo del actor popular. Esto implica, en principio, que la carga de la prueba la tiene el demandante; sin embargo, si por razones de orden económico o técnico este no pudiese asumirla, el juez impartirá las órdenes necesarias para suplir la deficiencia y obtener los elementos probatorios indispensables para proferir un fallo de mérito, en la que deben quedar plenamente demostradas las acciones u omisiones denunciadas o queden evidenciadas.

Así mismo, de acuerdo con estas características, el juez de la acción popular decide el asunto, entre otros, bajo los siguientes parámetros:

1. Tiene en cuenta los principios consagrados en normas constitucionales, convencionales, o legales, que expresan valores superiores, o bien, como norma

programática o directriz, que orienta la función pública y la administrativa.

- 2. Constata la efectiva vulneración o agravio, o el daño contingente, o la amenaza de uno o varios derechos e intereses colectivos invocados o que, de oficio, encuentre vulnerados o en riesgo.
- 3. Identifica la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, causante de la violación o amenaza.
- 4. Definidos los supuestos fácticos y jurídicos, en la sentencia se ordenan las medidas pertinentes, oportunas y procedentes conforme a lo indicado en el artículo 34 de la Ley 472.

2. **Otras acciones:** El estado gobierna a sus ciudadanos por medio de diferentes entidades administrativas, y estas toman decisiones que de una u otra forma afectan al ciudadano, de suerte que, si el ciudadano considera que se le han afectado sus derechos o intereses indebidamente, puede recurrir ante un juez administrativo para solicitarle que declare la nulidad del acto administrativo que lo afecta y/o para que le restablezca sus derechos, esto a través de las siguientes acciones:

La Acción de Nulidad, que permite al administrado solicitar al juez administrativo que declare la nulidad de un acto administrativo proferido por la entidad o autoridad administrativa correspondiente, la cual está consagrada en el artículo 137 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (ley 1437 de 2011).

La Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho, procede contra los actos administrativos particulares o generales que causan un perjuicio o daño al administrado, consagrada en el artículo 138 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (ley 1437 de 2011), esta acción permite a toda persona que se crea lesionada en un derecho subjetivo amparado en una norma jurídica, 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.

Con respecto a estas acciones, se recomienda al momento de la expedición de un Acto Administrativo, revisar la legalidad del mismo y verificar las consecuencias de la decisión contenida en este, en cuanto al beneficio o la afectación de los derechos de su(s) destinatario(s).

La Acción de Reparación Directa, busca que sean reparados todos los daños

causados por una entidad estatal, esta acción encuentra su base jurídica en el artículo 90 de la Constitución Política el cual establece que el estado deberá responder por el daño antijurídico que cause. Se podrá demandar a través de este medio de control cuando por las siguientes causas el estado cause perjuicio a alguna persona:

- Acción, cuando el estado de manera activa causa el perjuicio.
- Omisión, cuando por inactividad de las obligaciones propias de la entidad se causa el daño.
- Operación administrativa, cuando la administración se encuentre en ejecución de una orden emitida a través de un acto administrativo y cause perjuicios.
- Ocupación temporal o permanente de un inmueble.
- Un hecho.
- Por cualquier otra causa imputable a una entidad pública.

Las entidades públicas también podrán ejercer esta acción cuando un particular u otra entidad pública les cause un daño, de conformidad con lo señalado en el artículo 140 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual regula el medio de control de reparación directa.

Para interponer esta acción el único requisito previo que hay que agotar es el de la conciliación prejudicial, de conformidad con lo establecido en el numeral 1° del artículo 161 del mencionado código.

Con respecto a esta acción, es necesario recordar la diligencia y cuidado con la que deben actuar a diario los funcionarios y contratistas que coadyuvan con el desarrollo normal de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo por parte de SERVICIUDAD E. S. P.

La Acción Contractual, surge a partir de la celebración de un contrato, por ende, cualquier controversia que se suscite por la suscripción del mismo se podrá demandar a través del medio de control de controversias contractuales, señalando alguna de las siguientes pretensiones:

- Que se declare la existencia del contrato.
- Que se declare la validez o invalidez del contrato.
- Que se declare la nulidad relativa o absoluta del contrato.
- Que se ordene la revisión.

- Que se declare su incumplimiento.
- Que se indemnicen los perjuicios causados.
- Que se declare la nulidad de los actos administrativos contractuales.
- Que se liquide el contrato.

Se recomienda a la entidad, a través de la dependencia en la que surge la necesidad de contratar, ser muy cuidadoso en la etapa de planeación de sus contratos, en cuanto al objeto, obligaciones, presupuesto, plazo de ejecución entre otros, toda vez que esto garantiza que la ejecución de los mismos se haga de manera correcta, y dentro de los términos establecidos, evitando enfrentarse a una acción de controversia contractual.

- **La Acción de Tutela:** De acuerdo a la información obtenida de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo de SERVICIUDAD ESP, se establece que estas acciones se dan principalmente por: No dar respuesta o no dar respuesta de fondo a los derechos de petición dirigidos a la entidad y solicitudes del Mínimo Vital.

Con respecto al **derecho de petición**, a pesar de la claridad normativa, se hace caso omiso a dicha obligación. Al parecer algunos funcionarios desconocen que el Código Contencioso Administrativo en su artículo 31 estipula: *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria”*.

Ahora, **el mínimo vital** en los últimos años, se ha consolidado en tendencia de la Corte Constitucional de reconocer el derecho de acceso al mínimo vital en servicios públicos domiciliarios, en particular al agua potable, el saneamiento básico y la energía, así mismo, cada vez se hace más evidente que el mecanismo del que disponen los usuarios para obtener el reconocimiento de su derecho es la acción de tutela.

Una vez entró en vigencia la nueva etapa constitucional de 1991, la recién erigida Corte Constitucional a través de su jurisprudencia, ha reconocido y desarrollado un derecho fundamental denominado “derecho al mínimo vital”, toda vez que éste se deriva de los principios sobre los cuales se cimenta el Estado Social de Derecho, la dignidad humana y la solidaridad. A su vez, por presentar una estrecha relación con

otros derechos reconocidos en la Constitución como lo son a la vida, a la integridad personal y a la igualdad, que se exterioriza en decisiones en las que se debe otorgar protección especial a personas en situación de debilidad manifiesta. Se ha sabido que cada persona necesita el cumplimiento de un mínimo de elementos materiales para su supervivencia. Es por esto, que el reconocimiento y protección de los derechos fundamentales en la Constitución busca garantizar esas condiciones mínimas, económicas y morales, para la dignificación de la persona humana y el libre desarrollo de su personalidad.

La Acción de Tutela, es un mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales, aún aquellos que no se encuentren consagrados en la constitución, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. El fallo que se produce de esta acción es de inmediato cumplimiento. Se encuentra consagrada en el Art. 86 de la Constitución Política y ha sido reglamentada por los decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

Esta procede cuando resulten vulnerados o amenazados los derechos constitucionales fundamentales, aun aquellos que no se encuentren textualmente consagrados en la constitución, pueden invocarse aduciendo una conexidad con los derechos fundamentales, por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, cuando no haya ningún otro medio que permita proteger el derecho. Aunque es procedente la tutela en aquellas circunstancias en las cuales se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, aun cuando existan otros medios de protección. Cuando por acción u omisión de un particular en el caso que éste preste un servicio público, o cumpla funciones públicas. Cuando el actor se encuentre en situación de indefensión o subordinación respecto del particular contra quien se interpone la acción de tutela.

La acción de grupo: Acción judicial para reclamar la reparación del daño causado a un derecho o interés colectivo o a un derecho de cada uno de los miembros de un grupo social, siempre y cuando el daño ocasionado sea para todos o por una misma causa. Esta acción igual que la de grupo, protege los derechos colectivos.

Este mecanismo debe ser ejercido por un número mínimo de 20 personas (naturales o jurídicas), que hayan sufrido un perjuicio individual por una misma causa, frente a las cuales se dan todos los elementos configurativos de la responsabilidad. Esta acción se ejerce por intermedio de abogado, sin embargo, el defensor del pueblo y

20

los personeros también pueden instaurarla en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de desamparo o indefensión.

La Acción de Cumplimiento: La acción de cumplimiento es un recurso contemplado en la Constitución Política de Colombia **a través del cual los ciudadanos pueden exigir el cumplimiento de una ley** o de un acto administrativo. Este mecanismo es similar a la tutela, sin embargo, la diferencia radica en que la acción de cumplimiento se utiliza para hacer efectivas las leyes y la tutela para proteger los derechos fundamentales de una persona.

La acción de cumplimiento la puede presentar cualquier persona ante los jueces y tribunales administrativos, así como las organizaciones sociales, no gubernamentales y los servidores públicos.

4.3. PASO TRES: ELABORAR EL PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción tiene como finalidad resolver o mitigar las causas primarias que ocasionen o puedan ocasionar daños antijurídicos, lo cual conlleva a definir la propuesta de la política realizando las siguientes actividades:

- i. Definir las medidas concretas que busquen mitigar o corregir la causa primaria o subcausa identificada.
- ii. Determinar el mecanismo de implementación, relacionando los diferentes instrumentos o actividades mediante las cuales se pondrá en práctica la medida diseñada para mitigar o corregir el problema encontrado.
- iii. Fijar el cronograma de actividades, especificando fechas o plazos ciertos y determinados en los que se ejecutarán las medidas que buscan mitigar o corregir las causas primarias identificadas.
- iv. Determinar el responsable de la implementación de las medidas.
- v. Establecer los recursos necesarios: humano, financiero y administrativo. El recurso humano hace referencia al personal requerido para realizar la actividad; el recurso financiero alude al capital en dinero para adquirir bienes o servicios, y el recurso administrativo se relaciona con el uso de formatos, programas, instalaciones administrativas, entre otros.
- vi. Establecer la estrategia de divulgación, es decir los medios a través de los cuales todas las personas involucradas en la política de prevención, y la

entidad en general, conocerán las medidas diseñadas para mitigar o corregir la causa primaria identificada.

- vii. Desarrollar una gestión conjunta para la defensa, en la que interactúa la Secretaría General y el Subgerencia correspondiente según el caso. (Propuesta por el Comité de Conciliación.)

Las actividades señaladas anteriormente, se incorporan en la matriz que se expone a continuación:

Nombre de la entidad		SERVICIUDAD ESP				
Paso tres: plan de acción						
Causas primarias o secundarias	Medida ¿Qué hacer?	Mecanismo ¿Cómo hacerlo?	Cronograma ¿Cuándo hacerlo?	Responsable ¿Quién lo va a hacer?	Recursos ¿Con qué lo va hacer?	Divulgación
Contratos celebrados entre SERVICIUDAD ESP y empresas que ofrecen servicios temporales, puede ocasionar su vinculación en conciliaciones extrajudiciales y judiciales, lo que puede generar el reconocimiento de acreencias laborales por contrato realidad. Esto se debe a la falta del personal para desarrollar las funciones propias de la entidad.	En los años 2016 y 2017, se realizó formalización laboral de 88 y 38 puestos de trabajo respectivamente. Sin embargo, es necesario revisar de manera constante la necesidad de personal de la entidad	Revisar la necesidad en planta de personal	Inicio de cada Vigencia	Dependencia con necesidad de personal/ Talento Humano / Subgerencia Administrativa y Financiera	Debe contarse con disponibilidad de recursos humano, financiero y administrativo	Intranet
Actividades generadas por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, que eventualmente vulneran un interés colectivo.	La entidad a través de sus funcionarios y contratistas debe garantizar a la comunidad que, en el desarrollo de sus funciones, obrara con diligencia y cuidado	Los trabajadores deben ceñirse al manual de funciones, los protocolos y señalización establecidos para la ejecución de sus labores.	Siempre	Talento Humano / Subgerencia Administrativa y Financiera / Subgerencia Técnica y Operativa	No Aplica	Intranet
Situaciones ajenas a la voluntad de la Entidad y sus Trabajadores, como desastres naturales y otros eventos en el público.	Garantizar la prestación del servicio público.	Actuación inmediata de la entidad ante la eventualidad	Siempre	Subgerencia Técnica y Operativa	No Aplica	No Aplica

que un grupo de personas considere que se afecta la prestación normal de los servicios públicos.		presentada.				
--	--	-------------	--	--	--	--

4.4. PASO CUATRO: EFECTUAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

En el seguimiento y la evaluación se establecerán indicadores que nos permitan medir el grado de cumplimiento de los mecanismos propuestos e identificar si estos resultaron efectivos para atacar las causas primarias o subcausas identificadas y contribuir a disminuir los niveles de litigiosidad, evento en el cual se tienen en consideración las actividades relacionadas en el paso a paso de la Agencia Nacional de defensa Jurídica del Estado, relacionadas así:

- i) Definir los indicadores de gestión, que se refieren a la cuantificación de tareas, actividades, procesos, etc., realizados para la implementación de la política pública.
- ii) La entidad definirá los indicadores de resultados, es decir el efecto de las medidas adoptadas para la superación de la causa primaria identificada.
- iii) Establecer el impacto esperado, el cual mide los cambios resultantes de la implementación de la política pública. En otros términos, el fin último que se quiere alcanzar con el plan de acción propuesto para prevenir los daños antijurídicos y reducir el nivel de litigiosidad de la entidad.
- iv) Adoptar el contenido de la política de prevención por medio de una resolución o de un acto administrativo o medio idóneo para el cumplimiento de sus fines.

Bajo los parámetros enunciados, a continuación, se relaciona el mecanismo de evaluación y seguimiento:

Nombre de la entidad		SERVICIUDAD ESP		
Paso cuatro: seguimiento y evaluación				
Insumos del plan de acción		Evaluación		
Causa primarias o secundarias	Mecanismo	Indicador de Gestión	Indicador de Resultado	Indicador de Impacto

Contratos celebrados entre SERVICIUDAD ESP y empresas que ofrecen servicios temporales, puede ocasionar su vinculación en conciliaciones extrajudiciales y judiciales, lo que puede generar el reconocimiento de acreencias laborales por contrato realidad. Esto se debe a la falta del personal para desarrollar las funciones propias de la entidad.	Vincular a la planta de personal idóneo y suficiente para cumplir con las funciones de la empresa y las necesidades de la comunidad.	Contratos de trabajo	# personas requeridas por la entidad/ # contratos de trabajo suscritos	[(# de demandas por la causa primaria en 2018 - # de demandas por la causa primaria en 2017) / # de demandas por la causa primaria en 2017] *100
Actividades generadas por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, que eventualmente vulneran un interés colectivo.	Los trabajadores deben ceñirse al manual de funciones, los protocolos y señalización establecidos para la ejecución de sus labores.	La entidad garantizará capacitación a los funcionarios recién ingresados, sobre el manual de funciones y competencias y protocolos establecidos para el desarrollo de sus labores. Así mismo deberá realizar capacitaciones cuando lo considere pertinente.	# Personas aprobaron evaluación / # personas capacitadas	[(# de demandas por la causa primaria en 2018 - # de demandas por la causa primaria en 2017) / # de demandas por la causa primaria en 2017] *100
Situaciones ajenas a la voluntad de la Entidad y sus Trabajadores, como desastres naturales y otros eventos que impidan la prestación normal de los servicios públicos.	Actuación inmediata de la entidad ante la eventualidad presentada	Capacitación a los funcionarios en caso de emergencias ocurridas por desastres naturales u otros eventos ajenos a la empresa.	# Personas aprobaron evaluación / # personas capacitadas	[(# de demandas por la causa primaria en 2018 - # de demandas por la causa primaria en 2017) / # de demandas por la causa primaria en 2017] *100

Nota: En el indicador de impacto variará el año de ocurrencia de la causa primaria, de acuerdo al periodo a evaluar.

Nota: La evaluación se considera aprobada con una nota de 3.5 sobre 5.0 como nota máxima.

5. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Código Sustantivo de Trabajo
- Ley 446 de 1998 "Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones

sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia”

- Decreto 1716 de 2009 “Por el cual se reglamenta el artículo 13 de la Ley 1285 de 2009, el artículo 75 de la Ley 446 de 1998 y del Capítulo V de la Ley 640 de 2001.”
- Decreto 1069 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho”.
- Resolución No. 081 de 2011 “Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 0198 de mayo de 2010 y se crea el Comité de Conciliación de SERVICIUDAD, y la reglamentación que la ha regido”, modificada por la Resolución 262 de 2014, “por medio de la cual se modifica la Resolución No. 081 de febrero 4 de 2011 respecto al Comité de Conciliación de SERVICIUDAD ESP.

6. REQUISITOS TÉCNICOS

Documentos expedidos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado:

- Guía para la generación de políticas de prevención del daño antijurídico, marzo de 2013. https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/publicaciones-andje/Guia-generacionpoliticaprevencion/Documents/parametros_prevencion_del_dano_v7.pdf
- Manual para la elaboración de políticas de prevención del daño antijurídico, junio de 2014. https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/publicaciones-andje/Guia-generacion-politica-prevencion/Documents/cartilla11_250814.pdf
- Paso a paso para la elaboración de políticas de prevención del daño antijurídico, mayo 2016. https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/publicaciones-andje/Guia-generacion-politica-prevencion/Documents/paso_paso_modificaciones_2016.pdf
- Matrices paso a paso políticas de prevención del daño antijurídico, mayo 2016. https://www.defensajuridica.gov.co/gestion/publicaciones-andje/Guia-generacion-politica-prevencion/Documents/Matrices_Mayo_2016.pdf

RESPONSABLE DEL DOCUMENTO

Comité de Conciliación SERVICIUDAD ESP.

P/ Patricia Zapata