



INFORME
DEFENSOR
DEL **CIUDADANO**
AÑO 2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



INFORME
DEFENSOR
DEL **CIUDADANO**
AÑO 2016

Oficina de Atención al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

En virtud del Decreto 392 de 2015 «Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones», el defensor del ciudadano – IDU, se constituye como un garante de la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, razón por la cual se ha trabajado en su posicionamiento institucional a través de la formulación de propuestas y/ recomendaciones a la alta dirección, como también en la divulgación de la normativa aplicable en la atención a los ciudadanos y la respuesta a sus requerimientos.

De conformidad con el artículo 2° del Decreto ibídem, las funciones del Defensor del Ciudadano son las siguientes:

- a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS.
- d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.
- e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Adicional a las anteriores funciones, ha de considerarse la política operacional de esta figura, estipulada en el procedimiento interno de «Recepción y atención de requerimientos del Defensor del Ciudadano», Versión 2.0, en cuyo numeral 1.1.5 dispone que *«El Defensor del Ciudadano se constituye como la **última instancia** al interior de la entidad para la solución de conflictos entre la ciudadanía y el instituto. El Defensor del Ciudadano, no atenderá los requerimientos ciudadanos en primera instancia y tampoco reemplaza a los Canales de Interacción que el Instituto dispone para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias.»* (Negrilla en texto original).

Bajo este contexto, a continuación se describirán las acciones realizadas por esta figura durante el año 2016:

1.) Incorporación de recomendaciones en los informes Ejecutivos de Revisión dirigidos a la Alta Dirección.

Frente a la revisión que realiza la Alta Dirección al Sistema Integrado de Gestión, la Oficina de Atención al Ciudadano en ejercicio de la figura del Defensor del Ciudadano, se ha preocupado en generar recomendaciones de mejora como resultado del Informe Consolidado de los requerimientos ciudadanos atendidos por el Instituto, el cual hace parte del Informe de Revisión, para consulta de la Dirección General como insumo en la toma de decisiones.

Dicho informe presenta los resultados obtenidos frente al análisis de las cifras consolidadas de los requerimientos ciudadanos.

Los resultados fueron obtenidos de las siguientes bases de datos:

- Requerimientos ciudadanos atendidos por la Línea Administración de Canales perteneciente a la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.
- Derechos de Petición radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Requerimientos ciudadanos atendidos en los puntos de atención de los contratos de infraestructura urbana del IDU, llamados Puntos CREA (Centros de Reunión, Encuentro y Atención Ciudadana).

En estos informes semestrales se recomendó la realización de las siguientes acciones de mejoramiento:

I. Para la Subdirección Técnica de Recursos Físicos:

- Solicitar capacitación para el personal nuevo que ingresa al grupo de Archivo y Correspondencia del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

- Se recomienda actualizar el procedimiento «PR-DO-01 Trámite de comunicaciones oficiales recibidas - Versión 6.0» e incluir un capítulo acerca de cómo proceder cuando se solicite una modificación en el tipo de requerimiento o en la TRD de un derecho de petición. También se solicita incluir en el numeral 5 de dicho procedimiento llamado «Política Operacional», que cada vez que ingrese personal nuevo al grupo de «Archivo y Correspondencia» de la STRF, ellos lo informen a la OTC para iniciar el proceso de capacitación, formación y/o sensibilización de cómo radicar un requerimiento ciudadano en el Sistema ORFEO.
- Además se solicita, al personal de Archivo y Correspondencia, que diligencien manualmente el campo «barrio y localidad del problema» durante la radicación en ORFEO para cada petición, teniendo en cuenta que son requisitos mínimos de radicación según el procedimiento «PR-DO-01 Trámite de comunicaciones oficiales recibidas Versión 6.0» (ver página 11 del procedimiento).
- Se recomienda al personal de Archivo y Correspondencia, que no se debe radicar como derecho de petición los siguientes documentos: acción de tutela, acción de grupo, solicitudes de conciliación extrajudicial, demandas, invitaciones a reuniones de la comunidad y circulares informativas.
- Revisar el listado de los usuarios de cada dependencia que tienen permisos para modificar la TRD, debido a que están modificando los términos para responder un derecho de petición de manera inadecuada.
- Revisar el procedimiento de radicación para los Derechos de Petición, ya que se encontró que algunos requerimientos ciudadanos los radican como «Tipo de Requerimiento: Normal», el cual tiene 30 días hábiles para dar respuesta. Al revisar dichos requerimientos, se observa que en algunos casos son derechos de petición que requieren respuesta en 10 o 15 días hábiles.

II. Atender la instrucción jurídica interna SGJ

20124050132713, designando en todas las dependencias un servidor público que verifique las respuestas a los derechos de petición para que estas sean de fondo, eficaces y oportunas, efectuando las siguientes actividades:

- Revisar que no se genere la respuesta de manera informal, sin utilizar los medios oficiales de comunicación o a través del correo electrónico.
- Revisar que los servidores públicos vinculen el radicado del oficio de respuesta, con el radicado de entrada del derecho petición.
- Revisar que todos los derechos de petición asignados a su área deben ser tramitados y respondidos oportunamente mediante oficio generado en ORFEO, aun cuando se trate de solicitudes reiterativas de un mismo peticionario.

III. Para la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos se sugiere:

- Desarrollar una condición en ORFEO, que obligue a diligenciar el «tipo de requerimiento» antes de generar el número de radicado de entrada del derecho de petición.
- Incluir la geolocalización automática en ORFEO (tal como actualmente opera en el Sistema Bachué) para evitar reprocesos, toda vez que ha sido necesario revisar cada requerimiento y georreferenciarlo manualmente por localidad y barrio, impactando la gestión administrativa.

IV. Para la Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización y la Dirección Técnica de Predios:

- Se sugiere incluir en un mismo reporte estadístico las atenciones a la ciudadanía realizadas por la Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización y por la Dirección Técnica de Predios, ya que de esta manera se tendrán unos resultados precisos con respecto a los requerimientos realizados por la ciudadanía. Para ello se sugiere centralizar la información en el Software de Gestión de PQRS (el cual hace parte del Sistema Bachué), aplicativo creado por la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, a partir de la necesidad de contar con una herramienta tecnológica que consolide todos los requerimientos ciudadanos para el análisis y generación de acciones de mejoramiento con respecto a la atención o servicio prestado por la Entidad.

Adicionalmente y a partir del análisis realizado con los informes semestrales ejecutivos de revisión, se observa que el criterio más consultado por la ciudadanía entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2016 fue la «Contribución de Valorización (IDU)» y debido a que los subcriterios de clasificación «Levantamiento de Gravamen, de Embargo o Terminación Proceso Ejecutivo» y «Certificado para Trámite Notarial» fueron los más requeridos por la ciudadanía, se recomendó a la DTAV lo siguiente:

- A** Que tan pronto el ciudadano cancele la deuda por concepto del gravamen de valorización, el IDU informe el pago a la Superintendencia de Notariado y Registro oportunamente, para que el ciudadano NO tenga que acercarse al Instituto a radicar una reclamación, por una labor que se debería manejar de manera interinstitucional.
- B** Teniendo en cuenta que el Certificado para Trámite Notarial (paz y salvo) y las Devoluciones tienen un alto volumen de solicitudes, se recomienda revisar si la generación por medios virtuales del Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial (paz y salvo) funciona correctamente, toda vez que en muchas ocasiones el aplicativo no lo genera por requerir estudio técnico del predio. Igualmente, revisar la información consignada en nuestra página web para la radicación virtual de solicitudes de devolución de contribución de valorización y el funcionamiento de dicho aplicativo.

2.) Desarrollo del Mecanismo de Interacción Efectiva para la Solución de PQRS, también llamado Enlaces IDU con la OTC.

Esta iniciativa se desarrolló a partir de lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 «Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital», norma que reza así:

«Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

(...)

4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

(...)

»

Es así como este mecanismo de enlaces, entre los servidores que operan los canales de interacción con la ciudadanía, el Defensor del Ciudadano y los demás funcionarios de las distintas dependencias del IDU, tiene como propósito establecer una línea directa para resolver en primer contacto las inquietudes de la ciudadanía sobre los distintos asuntos que son de competencia de las áreas técnicas, permitiendo así el suministro de información actualizada e inmediata, y consecuentemente, el aumento de la satisfacción de los usuarios.

Para su lanzamiento se convocaron a todos los funcionarios y/o contratistas designados previamente como enlaces por cada una de las dependencias del Instituto a una reunión, la cual fue realizada el día 17 de junio de 2016 en el auditorio de la sede principal. En este evento se presentó oficialmente el mecanismo por parte de la arquitecta Lucy Molano, Jefe de la OTC y Defensora del Ciudadano, dándose a conocer en principio las funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, sus canales de interacción con la ciudadanía, la norma sobre la cual se fundamenta el mecanismo, su objetivo y expectativas, las cuales se han satisfecho en el transcurso de este año, no solo en el propósito principal para el cual fue concebido sino además en la actualización de la información relacionada con trámites y servicios, así como también en la construcción de un espacio de información en línea en la que los ciudadanos podrán consultar preguntas y respuestas frecuentes. Ver: <https://www.idu.gov.co/informacion-en-linea/preguntas-frecuentes>

3.) Charlas de orientación para el personal de seguridad, y Archivo y Correspondencia (outsourcing).

En atención a las recomendaciones efectuadas señaladas en el acápite 1.) de esta exposición, se realizaron dos charlas enfocadas a estos grupos que mantienen durante sus actividades diarias un contacto permanente con la ciudadanía que acude al IDU:

- Charla en Protocolos Básicos para la Atención al Ciudadano y Trámites y Servicios, dirigida a todo el personal de seguridad y recepción que presta sus servicios en las dos sedes del Instituto, realizada el día 22 de octubre de 2016.
- Charla sobre el Seguimiento a los Requerimientos Ciudadanos y Trámite de los Derechos de Petición, dirigida a todo el personal de outsourcing que atiende el punto de radicación en el Canal de Correspondencia Oficial a cargo de la STRF, realizada el día 3 de diciembre de 2016.

4.) Elaboración de prototipos de piezas para la campaña de comunicación del Defensor del Ciudadano para el trámite oportuno y adecuado de los derechos de petición.

Se elaboraron (3) tres prototipos de piezas de comunicación para realizar una campaña de divulgación de información acerca de la gestión al atender a los ciudadanos a través de las respuestas brindadas a sus derechos de petición verbales o escritos. Dicha campaña deberá orientar a los servidores públicos a seguir una correcta gestión con respecto a los Derechos de Petición y concienciar sobre la importancia de brindar una respuesta oportuna a las inquietudes de los ciudadanos. Se pretenderá además reducir el porcentaje de respuestas realizadas de manera informal, como también la divulgación de algunos principios y atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Decreto 197 de 2014.

5.) Elaboración de memorando sobre el seguimiento y recomendaciones del Defensor del Ciudadano a la oportunidad de las respuestas de los derechos de petición.

Mediante memorando [20161250206593](#) del 28 de septiembre de 2016 y dirigido a la Dirección General, Subdirectores Generales, Jefes de Oficina, Directores y Subdirectores Técnicos, se compartió un reporte de los estados de las respuestas de los derechos de petición con corte de 1 de enero a 31 de agosto de 2016, a fin de proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción.



En dicho contexto se recomendó que al interior de cada dependencia se realice el seguimiento permanente a la respuesta de los derechos de petición, esto con el fin de disminuir el porcentaje de respuestas extemporáneas y vencimientos que se estaban presentando, revisando además lo señalado en dicha oportunidad:

1. Que las respuestas no se realicen de manera informal, como es el correo electrónico. La respuesta siempre se debe de generar desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
2. Los servidores públicos deben de vincular el radicado de respuesta con el radicado de entrada.
3. No se debe de vincular una respuesta con fecha anterior a la fecha de radicado del derecho de petición, es decir, cuando la petición ya ha sido resuelta anteriormente y el ciudadano radica indefinidamente la misma solicitud, la entidad está obligada en generar la respuesta de nuevo (haciendo mención de los derechos de petición anteriores).
4. Atender la instrucción jurídica interna de la Subdirección General Jurídica 20124050132713 en todos sus puntos, así como también el Manual de Derechos de Petición Versión 5.0.»

6.) Mejora en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO.



Con base en el plan de mejoramiento interno de la Oficina de Atención al Ciudadano, se gestionó junto con la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, la optimización de ORFEO en cuanto a la generación del reporte consolidado en Excel de los derechos de petición radicados en el Instituto a través de dicho sistema. Esta mejora consistió en adicionar dos columnas en el mencionado reporte, las cuales contienen el número de radicado de respuesta vinculado con su respectiva fecha de creación, lo que permitió la eficiencia en la recopilación de datos y generación rápida de los informes de PQRS dirigidos a la Dirección General y a los distintos organismos de control que así lo requieran.

7.) Requerimientos ciudadanos presentados ante el Defensor del Ciudadano - IDU.

Atendiendo a la visita realizada a este Instituto por el señor Francisco Munevar, quien solicitó información adicional sobre los trámites adelantados sobre su caso presentado ante esta figura, y el cual fue resuelto en su oportunidad (ver informe del año 2015), se requirió a la Dirección Técnica de Predios mediante memorando [20161250077123](#) de 6 de mayo de 2016, a fin de que informara los avances o novedades presentadas sobre el asunto. Dicho requerimiento fue respondido con el memorando [20163250107003](#) de 1 de junio de esa misma anualidad.

En otro requerimiento ciudadano a la figura del Defensor, la señora Cecilia Restrepo Gutiérrez mediante radicado [20165260877822](#) solicitó su intervención a fin de que se reliquidara la contribución de valorización asignada al predio de su propiedad; la admisión de este caso fue denegada con base en las competencias definidas al Defensor del Ciudadano y en el pronunciamiento que hiciera la Subdirección Técnica de Operaciones, anotándose en el oficio de respuesta [20161251169891](#) que «(...) si bien es cierto que el Defensor del Ciudadano constituye la última instancia al interior de la Entidad para la solución de conflictos entre la ciudadanía y el Instituto, esta figura carece de competencia para revisar la legalidad de los actos administrativos proferidos en virtud de sus atribuciones y/o revocar las decisiones tomadas en las Resoluciones VA 38 del 27 de diciembre de 2013 y N° 59553 de 4 de septiembre de 2015, por cuanto además se trata de una situación jurídica ya consolidada.

LUCY MOLANO RODRÍGUEZ
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano