



BOGOTÁ D.C.

Defensor Del Ciudadano <defensordelciudadano@idu.gov.co>

Respuesta SDQS 1074462017 - Radicado IDU 20171250417332

Defensor Del Ciudadano <defensordelciudadano@idu.gov.co>

7 de julio de 2017, 12:13

Para: Maria del Pilar Grajales <maria.grajales@idu.gov.co>, Mauricio Pombo Santos <mauricio.pombo@idu.gov.co>, ana.vanegas@idu.gov.co

Buenos días:

Con el fin de que se atienda el requerimiento ciudadano presentado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá -SDQS 1074462017 y radicado en Orfeo con el número 20171250417332, amablemente se solicita generar la respuesta el día de hoy ya que venció ayer 06 de julio de 2017.

La anterior solicitud se realiza dentro del marco de las funciones asignadas al defensor del ciudadano en el literal c. del artículo 2 del Decreto 392 de 2015.

Se solicita respetuosamente atender oportunamente los requerimientos ciudadanos.

Muchas gracias por su gestión.

Cordialmente,

Lucy Molano Rodríguez
Defensor del Ciudadano - IDU

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
Calle 22 # 6-27 – Piso 1
Teléfono: (57) (1) PBX 338 6660 ext. 1120

defensordelciudadano@idu.gov.co



BOGOTÁ D.C.

Defensor Del Ciudadano <defensordelciudadano@idu.gov.co>

Respuesta a SDQS 2414762017 (Orfeo 2017125779202)-venció 16 nov 2017

Defensor Del Ciudadano <defensordelciudadano@idu.gov.co>

17 de noviembre de 2017, 11:24

Para: Yolanda Oviedo Rojas <yolanda.oviedo@idu.gov.co>, Eliana Maria Ramirez Roncancio <eliana.ramirez@idu.gov.co>, Yolanda Rosas Rodriguez <yolanda.rosas@idu.gov.co>

Buenos días:

Con el fin de hacer seguimiento y cerrar el requerimiento ciudadano presentado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá -SDQS 2414762017 y radicado en Orfeo con el número 20171250779202, amablemente se solicita cruzar la respuesta en Orfeo el día de hoy, ya que venció ayer 16 de noviembre de 2017.

La anterior solicitud se realiza dentro del marco de las funciones asignadas al defensor del ciudadano en el literal c. del artículo 2 del Decreto 392 de 2015.

Muchas gracias por su gestión.

--

Lucy Molano Rodríguez
Defensor del Ciudadano - IDU

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

Instituto de Desarrollo Urbano - IDU

Calle 22 # 6-27 – Piso 1

Teléfono: (57) (1) PBX 338 6660 ext. 1120

defensordelciudadano@idu.gov.co

MEMORANDO



OTC

20171250117933

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., mayo 23 de 2017

PARA: **Rafael Eduardo Abuchaibe López**
Subdirector General de Desarrollo Urbano

DE: Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

REFERENCIA: Seguimiento y recomendaciones del Defensor del Ciudadano a la oportunidad de las respuestas de los derechos de petición.

Apreciado Rafael:

La Oficina de Atención al Ciudadano, en ejercicio de la figura del Defensor del Ciudadano y de sus funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015, se preocupa en generar recomendaciones de mejora, a partir de los derechos de petición registrados en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Adicionalmente se resalta, que la Oficina de Atención al Ciudadano es «Factor Crítico de Éxito» en el indicador de visión: Nivel de oportunidad de la respuesta al ciudadano.

Ahora bien, a fin de proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta oportuna a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, resulta pertinente en primer lugar considerar lo reportado en el Sistema ORFEO desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2017.

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
Estado de la Respuesta	Total	%
CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	2679	92,54%
RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE	197	6,80%
VENCIDOS	19	0,66%
Total general	2895	100,00%

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



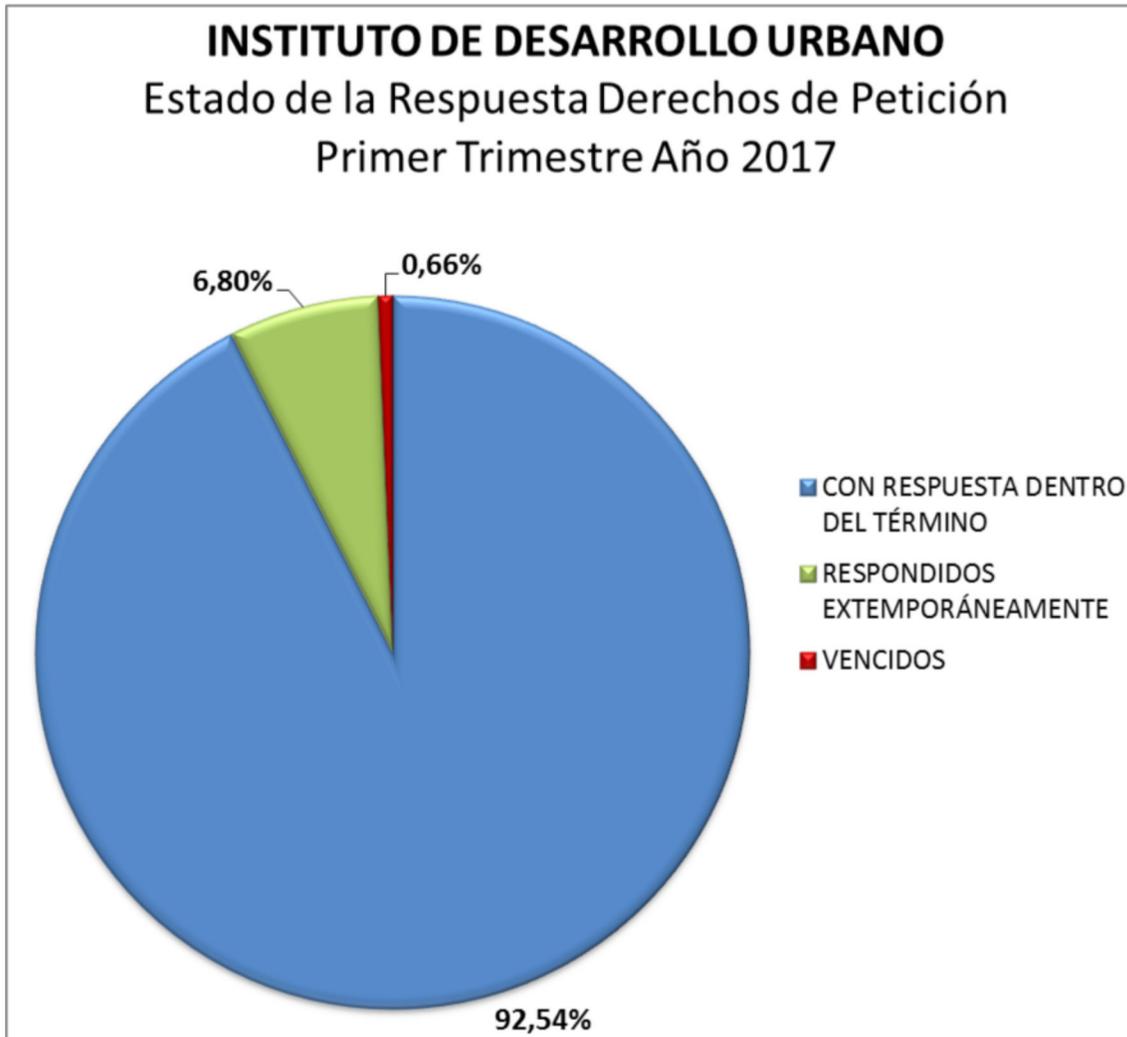
MEMORANDO



OTC

20171250117933

Al responder cite este número



Vemos entonces que el 92,54% se respondió dentro de los términos de ley.

No obstante, al hacer la revisión se encontró que 19 derechos de petición no tienen respuesta, lo que se considera como vencimientos, además 197 derechos de petición fueron respondidos extemporáneamente. En la siguiente gráfica se expone dicha situación, discriminado inicialmente por las subdirecciones generales y consolidando a su vez las áreas técnicas a su cargo:

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

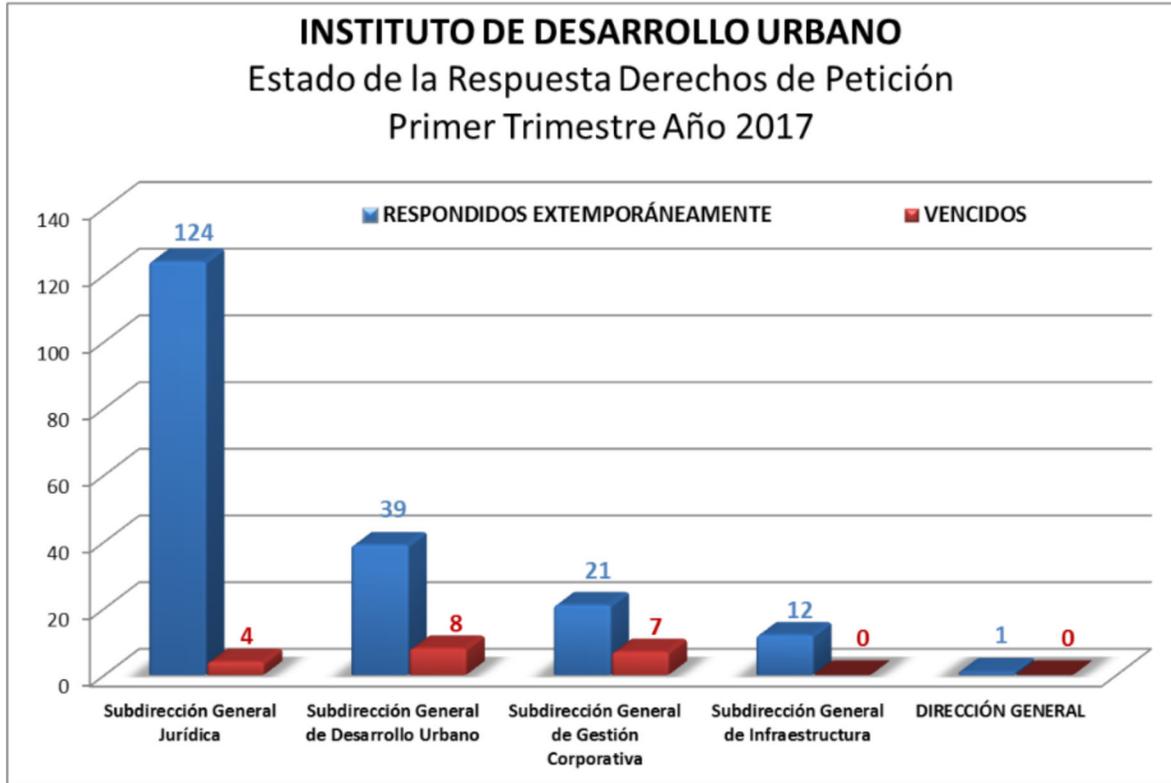
MEMORANDO



OTC

20171250117933

Al responder cite este número



En las siguientes gráficas se observa el estado de los derechos de petición para el primer trimestre de 2017, para aquellos que fueron respondidos fuera de los términos o no se les realizó respuesta formal mediante el Sistema ORFEO, discriminados por cada una de las dependencias:

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General Jurídica		
Dirección Técnica de Procesos Selectivos	3	
Dirección Técnica de Gestión Contractual	118	4
Dirección Técnica de Gestión Judicial	3	
Total Subdirección General Jurídica	124	4

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
 Código Postal 110311
 Tel: 3386660 - 3445000
 www.idu.gov.co
 Info: Línea: 195



MEMORANDO



OTC

20171250117933

Al responder cite este número

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General de Desarrollo Urbano		
Dirección Técnica Estratégica	5	1
Dirección Técnica de Proyectos	16	6
Dirección Técnica de Predios	18	1
Total Subdirección General de Desarrollo Urbano	39	8

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General de Gestión Corporativa		
Dirección Técnica Administrativa y Financiera		
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	16	
Subdirección Técnica de Recursos Físicos		
Subdirección Técnica de Recursos Humanos		
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos		
Subdirección Técnica de Recursos de Tesorería y Recaudo		
Subdirección Técnica de Recursos de Presupuesto y Contabilidad		
Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización		
Subdirección Técnica de Operaciones		
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	5	7
Total Subdirección General de Gestión Corporativa	21	7

MEMORANDO



OTC

20171250117933

Al responder cite este número

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General de Infraestructura	2	
Dirección Técnica de Construcciones	2	
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	5	
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte		
Dirección Técnica de Mantenimiento		
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial	1	
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte		
Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	1	
** (Inactiva) Dirección Técnica de Diseño de Proyectos	1	
Total Subdirección General de Infraestructura	12	0

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
DIRECCIÓN GENERAL	1	
Oficina de Control Disciplinario		
Oficina de Control Interno		
Oficina de Atención al Ciudadano		
Oficina Asesora de Comunicaciones		
Oficina Asesora de Planeación		
TOTAL DIRECCIÓN GENERAL	1	0

En este orden, se recomienda que al interior de cada dependencia se realice 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 están presentando actualmente, revisando además lo que a continuación se enumera:

1. Que las respuestas no se realicen de manera informal, como es el correo electrónico. La respuesta siempre se debe generar desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

5

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OTC

20171250117933

Al responder cite este número

2. Que los servidores públicos vinculen el radicado de respuesta con el radicado de entrada.
3. 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). No se debe vincular una respuesta con fecha anterior a la fecha de radicado del derecho de petición.
4. No descargar el derecho de petición hasta no tener certeza de que fue notificado el ciudadano.
5. No eliminar la respuesta temporal generada, debido a que el ciudadano no está recibiendo la respuesta a su petición, pues en muchos casos una vez se borra el radicado temporal, es descargada la petición sin una respuesta definitiva. Dicha situación aumentó los vencimientos en este periodo.
6. Atender la INSTRUCCIÓN JURÍDICA INTERNA SGJ 20124050132713 en todos sus puntos, así como también el Manual de Derechos de Petición Versión 5.0.

A continuación se encuentran los derechos de petición en estado “Vencidos”, con el fin de reportar en el Sistema ORFEO el radicado mediante el cual se dio respuesta al ciudadano (no es necesario informar a esta dependencia):

Radicionado ORFEO	Fecha de atención	Tipo de Derechos de Petición	Tipo de Requerimiento	Dependencia que atendió	Fecha de Vencimiento
20171250033902	19/ene/2017	De interés general	Reclamo	Dirección Técnica de Proyectos	07/feb/2017
20175260048812	25/ene/2017	De interés general	Reclamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	13/feb/2017
20175260062212	31/ene/2017	De interés general	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	10/feb/2017
20175260062242	31/ene/2017	De interés general	Reclamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	17/feb/2017

MEMORANDO



OTC

20171250117933

Al responder cite este número

Radicado ORFEO	Fecha de atención	Tipo de Derechos de Petición	Tipo de Requerimiento	Dependencia que atendió	Fecha de Vencimiento
20171250065322	01/feb/2017	De interés general	General	Dirección Técnica de Proyectos	20/feb/2017
20175260079392	07/feb/2017	De interés general	Reclamo	Dirección Técnica de Proyectos	24/feb/2017
20175260092562	13/feb/2017	De interés general	Reclamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	02/mar/2017
20171250104712	16/feb/2017	De interés general	Denuncia	Dirección Técnica de Predios	07/mar/2017
20171250111192	20/feb/2017	De interés general	General	Dirección Técnica de Proyectos	09/mar/2017
20175260120272	21/feb/2017	De interés general	Información o copias	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	03/mar/2017
20175260124192	22/feb/2017	De interés general	Información o copias	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	06/mar/2017
20175260124982	22/feb/2017	De interés general	Reclamo	Dirección Técnica de Proyectos	13/mar/2017
20171250145322	02/mar/2017	De interés particular	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	14/mar/2017
20175260156272	07/mar/2017	De interés general	Reclamo	Dirección Técnica Estratégica	24/mar/2017
20171250168692	10/mar/2017	De interés particular	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	23/mar/2017
20171250172242	13/mar/2017	De interés general	General	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	31/mar/2017
20175260207072	23/mar/2017	De interés particular	Reclamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	11/abr/2017
20171250228802	30/mar/2017	De interés particular	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	11/abr/2017
20175260230832	31/mar/2017	De interés general	General	Dirección Técnica de Proyectos	21/abr/2017

7

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



MEMORANDO



OTC

20171250117933

Al responder cite este número

En consecuencia, se solicita que cada subdirección general informe el funcionario designado para verificar las respuestas a los derechos de petición, en cada una de las direcciones y/o subdirecciones a su cargo, indicando los nombres, apellidos y extensión de contacto.

La persona designada como enlace debe:

1. Hacer seguimiento a que la respuesta se realice dentro de los plazos legales establecidos según el tipo de petición (Ver: Circular 108 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y numeral 10.2 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
2. Hacer seguimiento a que dicha respuesta se tramite y entregue de manera oportuna al peticionario (Ver: numeral 10.4 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
3. Coordinar y verificar que la respuesta se realice desde el Sistema ORFEO. Las respuestas realizadas por correo electrónico o por vía telefónica, **no se consideran respuestas formales.**
4. Dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y a las peticiones provenientes de un periodista en desarrollo de su actividad (Ver: artículo 20 de la Ley 1755 de 2015), así como también aquellos requerimientos provenientes de los organismos de control.
5. Cuando el IDU no es competente para dar respuesta, se debe informar dentro de los cinco (5) días siguientes a la entidad competente con copia al interesado (Ver: artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0). Se recuerda que no se debe descargar el derecho de petición sin respuesta ni devolverlo al área radicadora.
6. Garantizar que las peticiones tengan una respuesta de fondo, clara, concisa y precisa (Ver: numeral 10.3 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
7. En el evento que por fuerza mayor o caso fortuito, la respuesta a la petición no pueda ser tramitada dentro de los términos establecidos, el área responsable deberá informar al peticionario las razones y el término en el cual se dará respuesta de fondo, sin que sea el doble del previamente previsto. Esta decisión deberá ser informada dentro del término legal inicialmente previsto (Ver: Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).

Sea esta la oportunidad para anunciar, que en lo sucesivo se adelantará una campaña comunicativa trimestral dirigida a todo el IDU, en la cual se reportarán

8

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OTC

20171250117933

Al responder cite este número

las cifras de los derechos de petición vencidos o respondidos extemporáneamente por subdirecciones y áreas a su cargo.

Este requerimiento guarda concordancia con lo observado y recomendado por la Oficina de Control Interno en su memorando [20161350149943](#)

Cordialmente,

Lucy Molano Rodriguez
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

Firma mecánica generada en 23-05-2017 10:29 PM

Elaboró: Oficina De Atención Al Ciudadano

MEMORANDO

20171250117993

OTC

20171250117993

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., mayo 23 de 2017

PARA: **Edgar Francisco Uribe Ramos**
Subdirector General de Infraestructura

DE: Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

REFERENCIA: Seguimiento y recomendaciones del Defensor del Ciudadano a la oportunidad de las respuestas de los derechos de petición.

Apreciado Edgar Francisco:

La Oficina de Atención al Ciudadano, en ejercicio de la figura del Defensor del Ciudadano y de sus funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015, se preocupa en generar recomendaciones de mejora, a partir de los derechos de petición registrados en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Adicionalmente se resalta, que la Oficina de Atención al Ciudadano es «Factor Crítico de Éxito» en el indicador de visión: Nivel de oportunidad de la respuesta al ciudadano.

Ahora bien, a fin de proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta oportuna a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, resulta pertinente en primer lugar considerar lo reportado en el Sistema ORFEO desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2017.

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
Estado de la Respuesta	Total	%
CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	2679	92,54%
RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE	197	6,80%
VENCIDOS	19	0,66%
Total general	2895	100,00%

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

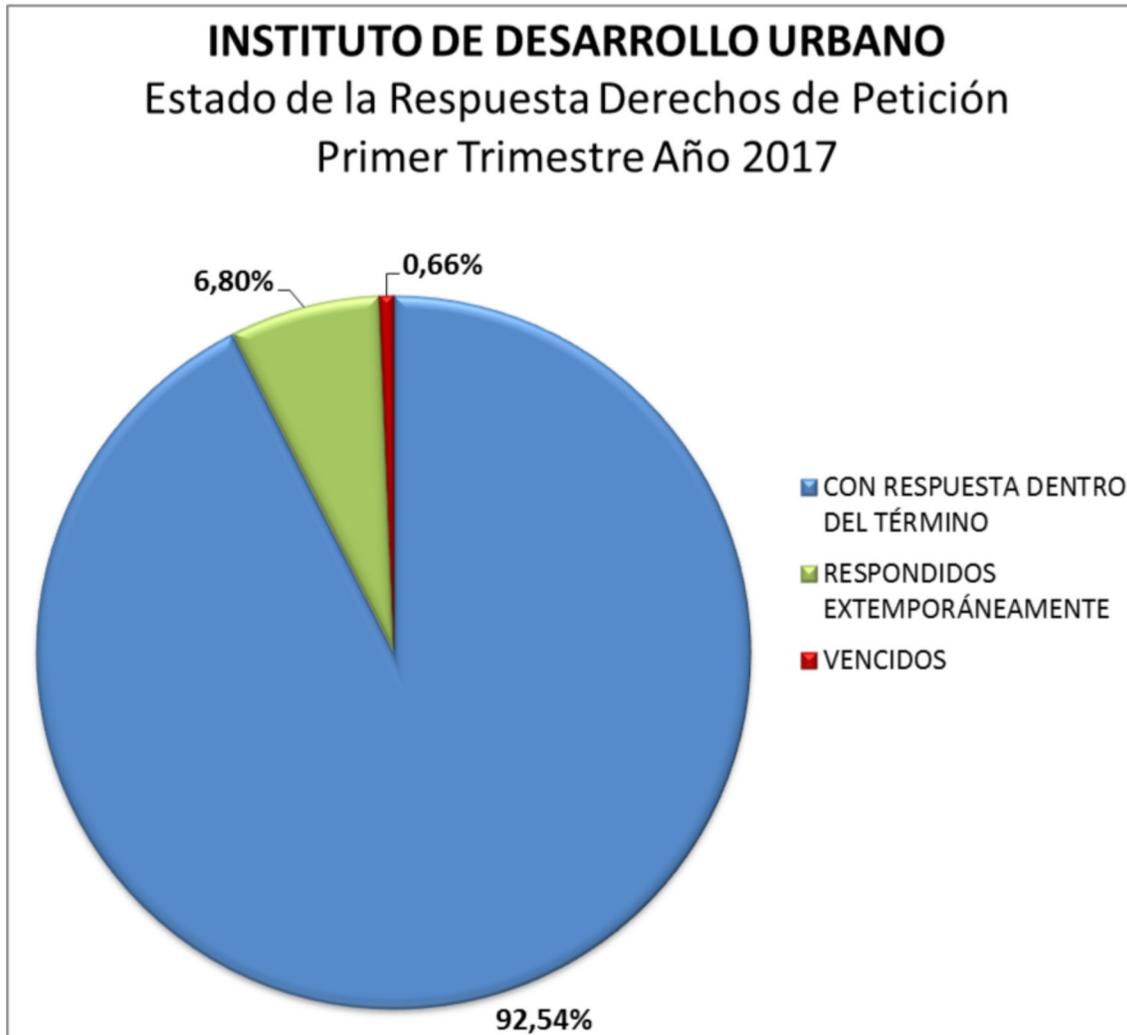
MEMORANDO

20171250117993

OTC

20171250117993

Al responder cite este número



Vemos entonces que el 92,54% se respondió dentro de los términos de ley.

No obstante, al hacer la revisión se encontró que 19 derechos de petición no tienen respuesta, lo que se considera como vencimientos, además 197 derechos de petición fueron respondidos extemporáneamente. En la siguiente gráfica se expone dicha situación, discriminado inicialmente por las subdirecciones generales y consolidando a su vez las áreas técnicas a su cargo:

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

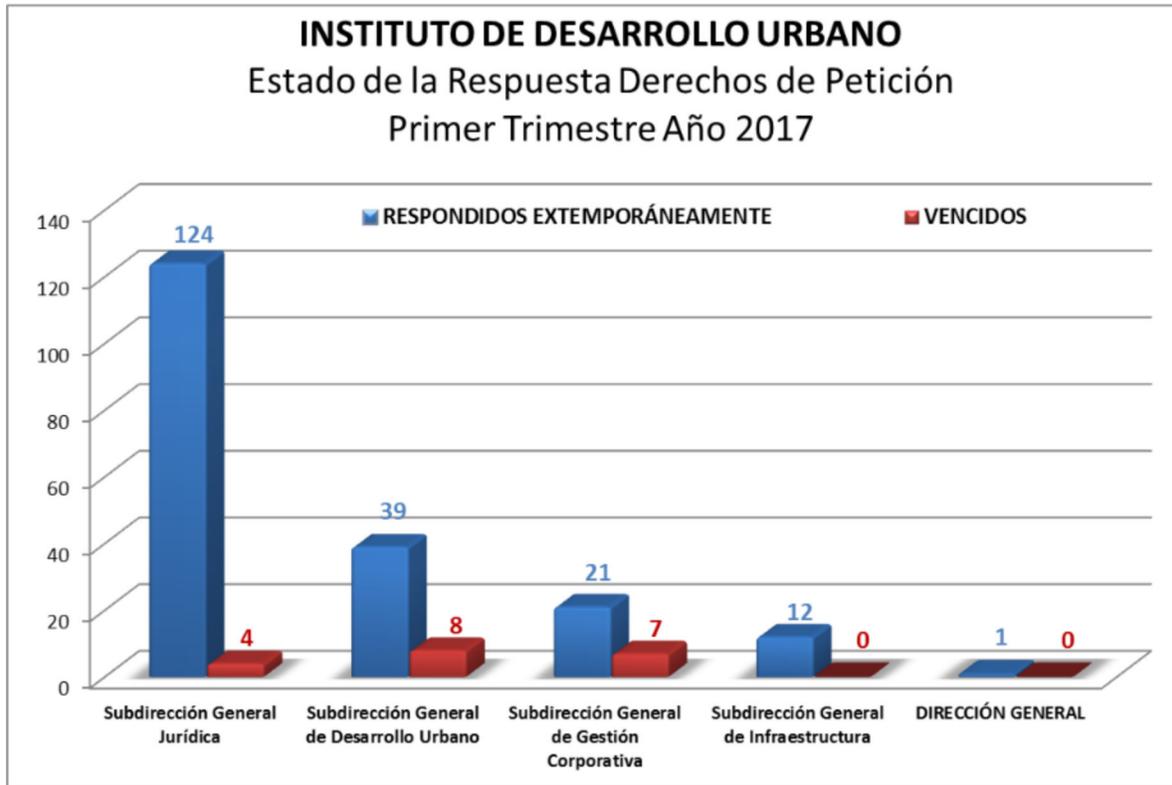
MEMORANDO

20171250117993

OTC

20171250117993

Al responder cite este número



En las siguientes gráficas se observa el estado de los derechos de petición para el primer trimestre de 2017, para aquellos que fueron respondidos fuera de los términos o no se les realizó respuesta formal mediante el Sistema ORFEO, discriminados por cada una de las dependencias:

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO Estado de la respuesta Derechos de Petición Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General Jurídica		
Dirección Técnica de Procesos Selectivos	3	
Dirección Técnica de Gestión Contractual	118	4
Dirección Técnica de Gestión Judicial	3	
Total Subdirección General Jurídica	124	4

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO

20171250117993

OTC

20171250117993

Al responder cite este número

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General de Desarrollo Urbano		
Dirección Técnica Estratégica	5	1
Dirección Técnica de Proyectos	16	6
Dirección Técnica de Predios	18	1
Total Subdirección General de Desarrollo Urbano	39	8

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General de Gestión Corporativa		
Dirección Técnica Administrativa y Financiera		
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	16	
Subdirección Técnica de Recursos Físicos		
Subdirección Técnica de Recursos Humanos		
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos		
Subdirección Técnica de Recursos de Tesorería y Recaudo		
Subdirección Técnica de Recursos de Presupuesto y Contabilidad		
Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización		
Subdirección Técnica de Operaciones		
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	5	7
Total Subdirección General de Gestión Corporativa	21	7

4

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO

20171250117993

OTC

20171250117993

Al responder cite este número

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General de Infraestructura	2	
Dirección Técnica de Construcciones	2	
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	5	
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte		
Dirección Técnica de Mantenimiento		
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial	1	
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte		
Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	1	
** (Inactiva) Dirección Técnica de Diseño de Proyectos	1	
Total Subdirección General de Infraestructura	12	0

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
DIRECCIÓN GENERAL	1	
Oficina de Control Disciplinario		
Oficina de Control Interno		
Oficina de Atención al Ciudadano		
Oficina Asesora de Comunicaciones		
Oficina Asesora de Planeación		
TOTAL DIRECCIÓN GENERAL	1	0

En este orden, se recomienda que al interior de cada dependencia se realice 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 están presentando actualmente, revisando además lo que a continuación se enumera:

1. Que las respuestas no se realicen de manera informal, como es el correo electrónico. La respuesta siempre se debe generar desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

5

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO

20171250117993

OTC

20171250117993

Al responder cite este número

2. Que los servidores públicos vinculen el radicado de respuesta con el radicado de entrada.
3. 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). No se debe vincular una respuesta con fecha anterior a la fecha de radicado del derecho de petición.
4. No descargar el derecho de petición hasta no tener certeza de que fue notificado el ciudadano.
5. No eliminar la respuesta temporal generada, debido a que el ciudadano no está recibiendo la respuesta a su petición, pues en muchos casos una vez se borra el radicado temporal, es descargada la petición sin una respuesta definitiva. Dicha situación aumentó los vencimientos en este periodo.
6. Atender la INSTRUCCIÓN JURÍDICA INTERNA SGJ 20124050132713 en todos sus puntos, así como también el Manual de Derechos de Petición Versión 5.0.

A continuación se encuentran los derechos de petición en estado “Vencidos”, con el fin de reportar en el Sistema ORFEO el radicado mediante el cual se dio respuesta al ciudadano (no es necesario informar a esta dependencia):

Radicionado ORFEO	Fecha de atención	Tipo de Derechos de Petición	Tipo de Requerimiento	Dependencia que atendió	Fecha de Vencimiento
20171250033902	19/ ene/ 2017	De interés general	Redamo	Dirección Técnica de Proyectos	07/ feb/ 2017
20175260048812	25/ ene/ 2017	De interés general	Redamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	13/ feb/ 2017
20175260062212	31/ ene/ 2017	De interés general	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	10/ feb/ 2017
20175260062242	31/ ene/ 2017	De interés general	Redamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	17/ feb/ 2017

MEMORANDO

20171250117993

OTC

20171250117993

Al responder cite este número

Radicado ORFEO	Fecha de atención	Tipo de Derechos de Petición	Tipo de Requerimiento	Dependencia que atendió	Fecha de Vencimiento
20171250065322	01/ feb/ 2017	De interés general	General	Dirección Técnica de Proyectos	20/ feb/ 2017
20175260079392	07/ feb/ 2017	De interés general	Redamo	Dirección Técnica de Proyectos	24/ feb/ 2017
20175260092562	13/ feb/ 2017	De interés general	Redamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	02/ mar/ 2017
20171250104712	16/ feb/ 2017	De interés general	Denuncia	Dirección Técnica de Predios	07/ mar/ 2017
20171250111192	20/ feb/ 2017	De interés general	General	Dirección Técnica de Proyectos	09/ mar/ 2017
20175260120272	21/ feb/ 2017	De interés general	Información o copias	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	03/ mar/ 2017
20175260124192	22/ feb/ 2017	De interés general	Información o copias	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	06/ mar/ 2017
20175260124982	22/ feb/ 2017	De interés general	Redamo	Dirección Técnica de Proyectos	13/ mar/ 2017
20171250145322	02/ mar/ 2017	De interés particular	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	14/ mar/ 2017
20175260156272	07/ mar/ 2017	De interés general	Redamo	Dirección Técnica Estratégica	24/ mar/ 2017
20171250168692	10/ mar/ 2017	De interés particular	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	23/ mar/ 2017
20171250172242	13/ mar/ 2017	De interés general	General	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	31/ mar/ 2017
20175260207072	23/ mar/ 2017	De interés particular	Redamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	11/ abr/ 2017
20171250228802	30/ mar/ 2017	De interés particular	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	11/ abr/ 2017
20175260230832	31/ mar/ 2017	De interés general	General	Dirección Técnica de Proyectos	21/ abr/ 2017

7

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO

20171250117993

OTC

20171250117993

Al responder cite este número

En consecuencia, se solicita que cada subdirección general informe el funcionario designado para verificar las respuestas a los derechos de petición, en cada una de las direcciones y/o subdirecciones a su cargo, indicando los nombres, apellidos y extensión de contacto.

La persona designada como enlace debe:

1. Hacer seguimiento a que la respuesta se realice dentro de los plazos legales establecidos según el tipo de petición (Ver: Circular 108 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y numeral 10.2 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
2. Hacer seguimiento a que dicha respuesta se tramite y entregue de manera oportuna al peticionario (Ver: numeral 10.4 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
3. Coordinar y verificar que la respuesta se realice desde el Sistema ORFEO. Las respuestas realizadas por correo electrónico o por vía telefónica, no se consideran respuestas formales.
4. Dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y a las peticiones provenientes de un periodista en desarrollo de su actividad (Ver: artículo 20 de la Ley 1755 de 2015), así como también aquellos requerimientos provenientes de los organismos de control.
5. Cuando el IDU no es competente para dar respuesta, se debe informar dentro de los cinco (5) días siguientes a la entidad competente con copia al interesado (Ver: artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0). Se recuerda que no se debe descargar el derecho de petición sin respuesta ni devolverlo al área radicadora.
6. Garantizar que las peticiones tengan una respuesta de fondo, clara, concisa y precisa (Ver: numeral 10.3 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
7. En el evento que por fuerza mayor o caso fortuito, la respuesta a la petición no pueda ser tramitada dentro de los términos establecidos, el área responsable deberá informar al peticionario las razones y el término en el cual se dará respuesta de fondo, sin que sea el doble del previamente previsto. Esta decisión deberá ser informada dentro del término legal inicialmente previsto (Ver: Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).

Sea esta la oportunidad para anunciar, que en lo sucesivo se adelantará una campaña comunicativa trimestral dirigida a todo el IDU, en la cual se reportarán

8

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO

20171250117993

OTC

20171250117993

Al responder cite este número

las cifras de los derechos de petición vencidos o respondidos extemporáneamente por subdirecciones y áreas a su cargo.

Este requerimiento guarda concordancia con lo observado y recomendado por la Oficina de Control Interno en su memorando [20161350149943](#)

Cordialmente,



Lucy Molano Rodriguez
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

Firma mecánica generada en 23-05-2017 11:20 PM

Elaboró: Oficina De Atención Al Ciudadano

MEMORANDO



OTC

20171250117923

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., mayo 23 de 2017

PARA: **Nury Astrid Bloise Carrascal**
Subdirectora General Jurídica

DE: Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

REFERENCIA: Seguimiento y recomendaciones del Defensor del Ciudadano a la oportunidad de las respuestas de los derechos de petición.

Apreciada Nury:

La Oficina de Atención al Ciudadano, en ejercicio de la figura del Defensor del Ciudadano y de sus funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015, se preocupa en generar recomendaciones de mejora, a partir de los derechos de petición registrados en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Adicionalmente se resalta, que la Oficina de Atención al Ciudadano es «Factor Crítico de Éxito» en el indicador de visión: Nivel de oportunidad de la respuesta al ciudadano.

Ahora bien, a fin de proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta oportuna a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, resulta pertinente en primer lugar considerar lo reportado en el Sistema ORFEO desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2017.

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
Estado de la Respuesta	Total	%
CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	2679	92,54%
RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE	197	6,80%
VENCIDOS	19	0,66%
Total general	2895	100,00%

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



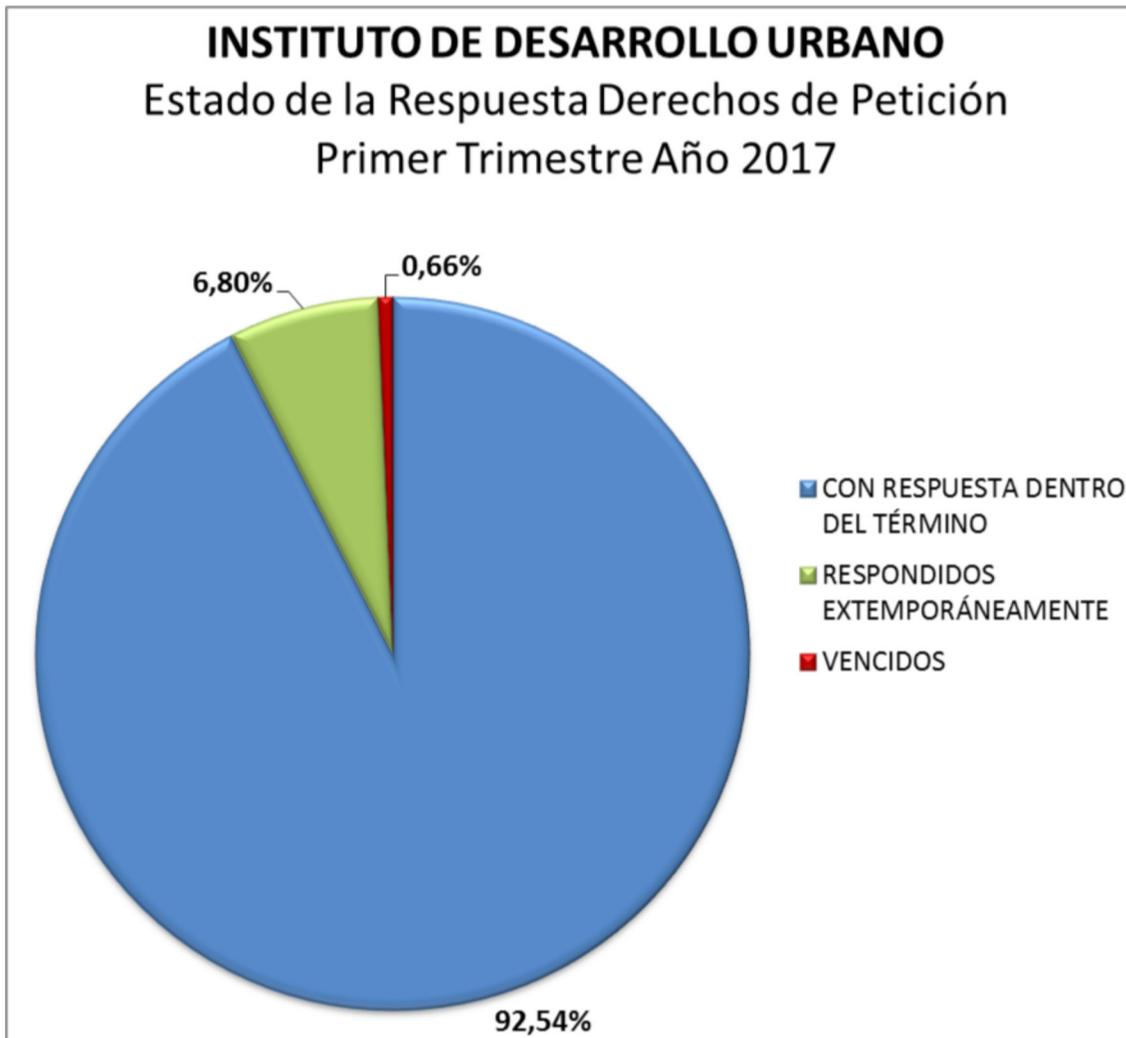
MEMORANDO



OTC

20171250117923

Al responder cite este número



Vemos entonces que el 92,54% se respondió dentro de los términos de ley.

No obstante, al hacer la revisión se encontró que 19 derechos de petición no tienen respuesta, lo que se considera como vencimientos, además 197 derechos de petición fueron respondidos extemporáneamente. En la siguiente gráfica se expone dicha situación, discriminado inicialmente por las subdirecciones generales y consolidando a su vez las áreas técnicas a su cargo:

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

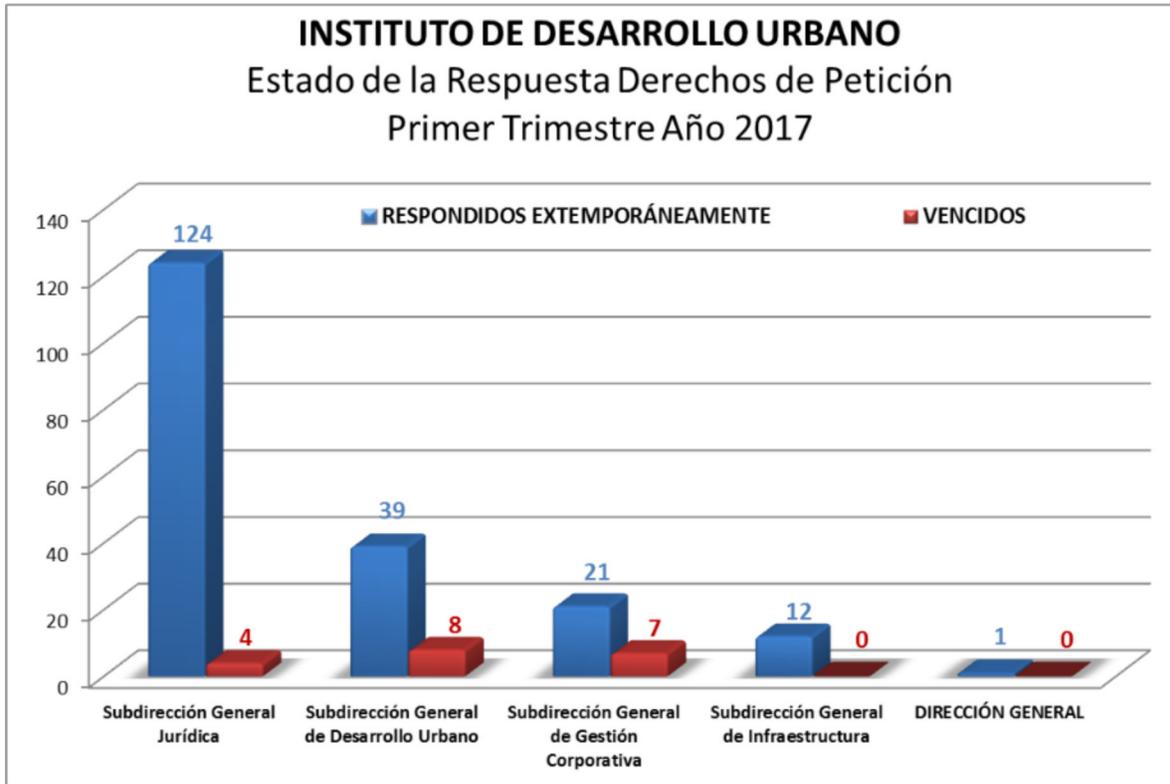
MEMORANDO



OTC

20171250117923

Al responder cite este número



En las siguientes gráficas se observa el estado de los derechos de petición para el primer trimestre de 2017, para aquellos que fueron respondidos fuera de los términos o no se les realizó respuesta formal mediante el Sistema ORFEO, discriminados por cada una de las dependencias:

MEMORANDO



OTC

20171250117923

Al responder cite este número

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO Estado de la respuesta Derechos de Petición Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General Jurídica		
Dirección Técnica de Procesos Selectivos	3	
Dirección Técnica de Gestión Contractual	118	4
Dirección Técnica de Gestión Judicial	3	
Total Subdirección General Jurídica	124	4
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO Estado de la respuesta Derechos de Petición Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General de Desarrollo Urbano		
Dirección Técnica Estratégica	5	1
Dirección Técnica de Proyectos	16	6
Dirección Técnica de Predios	18	1
Total Subdirección General de Desarrollo Urbano	39	8

MEMORANDO



OTC

20171250117923

Al responder cite este número

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General de Gestión Corporativa		
Dirección Técnica Administrativa y Financiera		
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	16	
Subdirección Técnica de Recursos Físicos		
Subdirección Técnica de Recursos Humanos		
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos		
Subdirección Técnica de Recursos de Tesorería y Recaudo		
Subdirección Técnica de Recursos de Presupuesto y Contabilidad		
Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización		
Subdirección Técnica de Operaciones		
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	5	7
Total Subdirección General de Gestión Corporativa	21	7

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General de Infraestructura		
Dirección Técnica de Construcciones		
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	5	
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte		
Dirección Técnica de Mantenimiento		
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial	1	
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte		
Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	1	
** (Inactiva) Dirección Técnica de Diseño de Proyectos	1	
Total Subdirección General de Infraestructura	12	0

MEMORANDO



OTC

20171250117923

Al responder cite este número

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
DIRECCIÓN GENERAL	1	
Oficina de Control Disciplinario		
Oficina de Control Interno		
Oficina de Atención al Ciudadano		
Oficina Asesora de Comunicaciones		
Oficina Asesora de Planeación		
TOTAL DIRECCIÓN GENERAL	1	0

En este orden, se recomienda que al interior de cada dependencia se realice 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 están presentando actualmente, revisando además lo que a continuación se enumera:

1. Que las respuestas no se realicen de manera informal, como es el correo electrónico. La respuesta siempre se debe generar desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
2. Que los servidores públicos vinculen el radicado de respuesta con el radicado de entrada.
3. 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). No se debe vincular una respuesta con fecha anterior a la fecha de radicado del derecho de petición.
4. No descargar el derecho de petición hasta no tener certeza de que fue notificado el ciudadano.
5. No eliminar la respuesta temporal generada, debido a que el ciudadano no está recibiendo la respuesta a su petición, pues en muchos casos una vez se borra el radicado temporal, es descargada la petición sin una respuesta definitiva. Dicha situación aumentó los vencimientos en este periodo.

6

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OTC

20171250117923

Al responder cite este número

6. Atender la INSTRUCCIÓN JURÍDICA INTERNA SGJ 20124050132713 en todos sus puntos, así como también el Manual de Derechos de Petición Versión 5.0.

A continuación se encuentran los derechos de petición en estado “Vencidos”, con el fin de reportar en el Sistema ORFEO el radicado mediante el cual se dio respuesta al ciudadano (no es necesario informar a esta dependencia):

Radicado ORFEO	Fecha de atención	Tipo de Derechos de Petición	Tipo de Requerimiento	Dependencia que atendió	Fecha de Vencimiento
20171250033902	19/ene/2017	De interés general	Reclamo	Dirección Técnica de Proyectos	07/feb/2017
20175260048812	25/ene/2017	De interés general	Reclamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	13/feb/2017
20175260062212	31/ene/2017	De interés general	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	10/feb/2017
20175260062242	31/ene/2017	De interés general	Reclamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	17/feb/2017

MEMORANDO



OTC

20171250117923

Al responder cite este número

Radicado ORFEO	Fecha de atención	Tipo de Derechos de Petición	Tipo de Requerimiento	Dependencia que atendió	Fecha de Vencimiento
20171250065322	01/feb/2017	De interés general	General	Dirección Técnica de Proyectos	20/feb/2017
20175260079392	07/feb/2017	De interés general	Reclamo	Dirección Técnica de Proyectos	24/feb/2017
20175260092562	13/feb/2017	De interés general	Reclamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	02/mar/2017
20171250104712	16/feb/2017	De interés general	Denuncia	Dirección Técnica de Predios	07/mar/2017
20171250111192	20/feb/2017	De interés general	General	Dirección Técnica de Proyectos	09/mar/2017
20175260120272	21/feb/2017	De interés general	Información o copias	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	03/mar/2017
20175260124192	22/feb/2017	De interés general	Información o copias	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	06/mar/2017
20175260124982	22/feb/2017	De interés general	Reclamo	Dirección Técnica de Proyectos	13/mar/2017
20171250145322	02/mar/2017	De interés particular	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	14/mar/2017
20175260156272	07/mar/2017	De interés general	Reclamo	Dirección Técnica Estratégica	24/mar/2017
20171250168692	10/mar/2017	De interés particular	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	23/mar/2017
20171250172242	13/mar/2017	De interés general	General	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	31/mar/2017
20175260207072	23/mar/2017	De interés particular	Reclamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	11/abr/2017
20171250228802	30/mar/2017	De interés particular	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	11/abr/2017
20175260230832	31/mar/2017	De interés general	General	Dirección Técnica de Proyectos	21/abr/2017

MEMORANDO



OTC

20171250117923

Al responder cite este número

En consecuencia, se solicita que cada subdirección general informe el funcionario designado para verificar las respuestas a los derechos de petición, en cada una de las direcciones y/o subdirecciones a su cargo, indicando los nombres, apellidos y extensión de contacto.

La persona designada como enlace debe:

1. Hacer seguimiento a que la respuesta se realice dentro de los plazos legales establecidos según el tipo de petición (Ver: Circular 108 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y numeral 10.2 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
2. Hacer seguimiento a que dicha respuesta se tramite y entregue de manera oportuna al peticionario (Ver: numeral 10.4 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
3. Coordinar y verificar que la respuesta se realice desde el Sistema ORFEO. Las respuestas realizadas por correo electrónico o por vía telefónica, **no se consideran respuestas formales.**
4. Dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y a las peticiones provenientes de un periodista en desarrollo de su actividad (Ver: artículo 20 de la Ley 1755 de 2015), así como también aquellos requerimientos provenientes de los organismos de control.
5. Cuando el IDU no es competente para dar respuesta, se debe informar dentro de los cinco (5) días siguientes a la entidad competente con copia al interesado (Ver: artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0). Se recuerda que no se debe descargar el derecho de petición sin respuesta ni devolverlo al área radicadora.
6. Garantizar que las peticiones tengan una respuesta de fondo, clara, concisa y precisa (Ver: numeral 10.3 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
7. En el evento que por fuerza mayor o caso fortuito, la respuesta a la petición no pueda ser tramitada dentro de los términos establecidos, el área responsable deberá informar al peticionario las razones y el término en el cual se dará respuesta de fondo, sin que sea el doble del previamente previsto. Esta decisión deberá ser informada dentro del término legal inicialmente previsto (Ver: Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).

Sea esta la oportunidad para anunciar, que en lo sucesivo se adelantará una campaña comunicativa trimestral dirigida a todo el IDU, en la cual se reportarán

9

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OTC

20171250117923

Al responder cite este número

las cifras de los derechos de petición vencidos o respondidos extemporáneamente por subdirecciones y áreas a su cargo.

Este requerimiento guarda concordancia con lo observado y recomendado por la Oficina de Control Interno en su memorando [20161350149943](#)

Cordialmente,

Lucy Molano Rodriguez
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

Firma mecánica generada en 23-05-2017 10:19 PM

Elaboró: Oficina De Atención Al Ciudadano

MEMORANDO



OTC

20171250117943

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., mayo 23 de 2017

PARA: **Carlos Humberto Moreno Bermudez**
Subdirector General de Gestión Corporativa

DE: Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

REFERENCIA: Seguimiento y recomendaciones del Defensor del Ciudadano a la oportunidad de las respuestas de los derechos de petición.

Apreciado Carlos Humberto:

La Oficina de Atención al Ciudadano, en ejercicio de la figura del Defensor del Ciudadano y de sus funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015, se preocupa en generar recomendaciones de mejora, a partir de los derechos de petición registrados en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Adicionalmente se resalta, que la Oficina de Atención al Ciudadano es «Factor Crítico de Éxito» en el indicador de visión: Nivel de oportunidad de la respuesta al ciudadano.

Ahora bien, a fin de proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta oportuna a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, resulta pertinente en primer lugar considerar lo reportado en el Sistema ORFEO desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2017.

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
Estado de la Respuesta	Total	%
CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	2679	92,54%
RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE	197	6,80%
VENCIDOS	19	0,66%
Total general	2895	100,00%

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



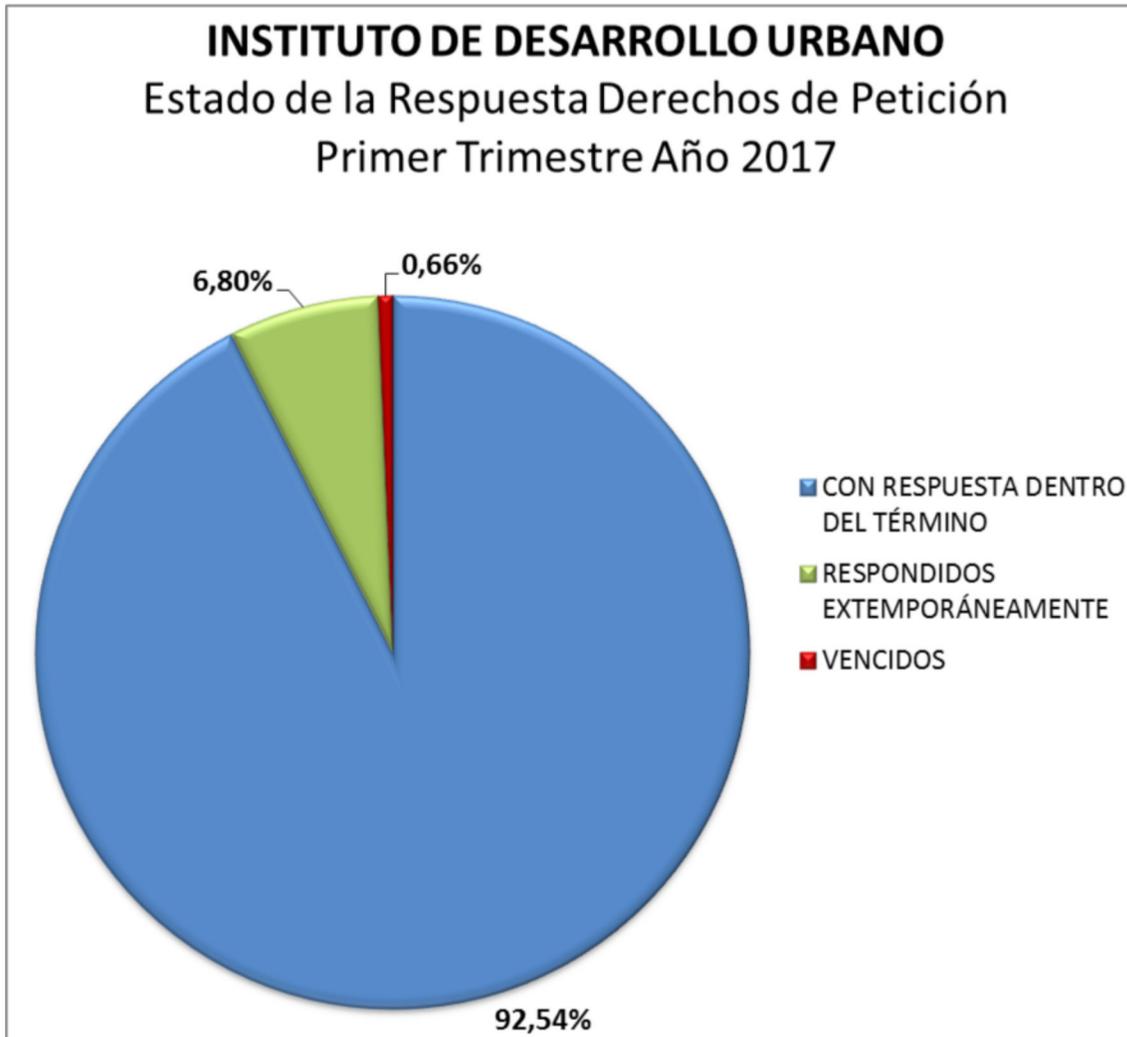
MEMORANDO



OTC

20171250117943

Al responder cite este número



Vemos entonces que el 92,54% se respondió dentro de los términos de ley.

No obstante, al hacer la revisión se encontró que 19 derechos de petición no tienen respuesta, lo que se considera como vencimientos, además 197 derechos de petición fueron respondidos extemporáneamente. En la siguiente gráfica se expone dicha situación, discriminado inicialmente por las subdirecciones generales y consolidando a su vez las áreas técnicas a su cargo:

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

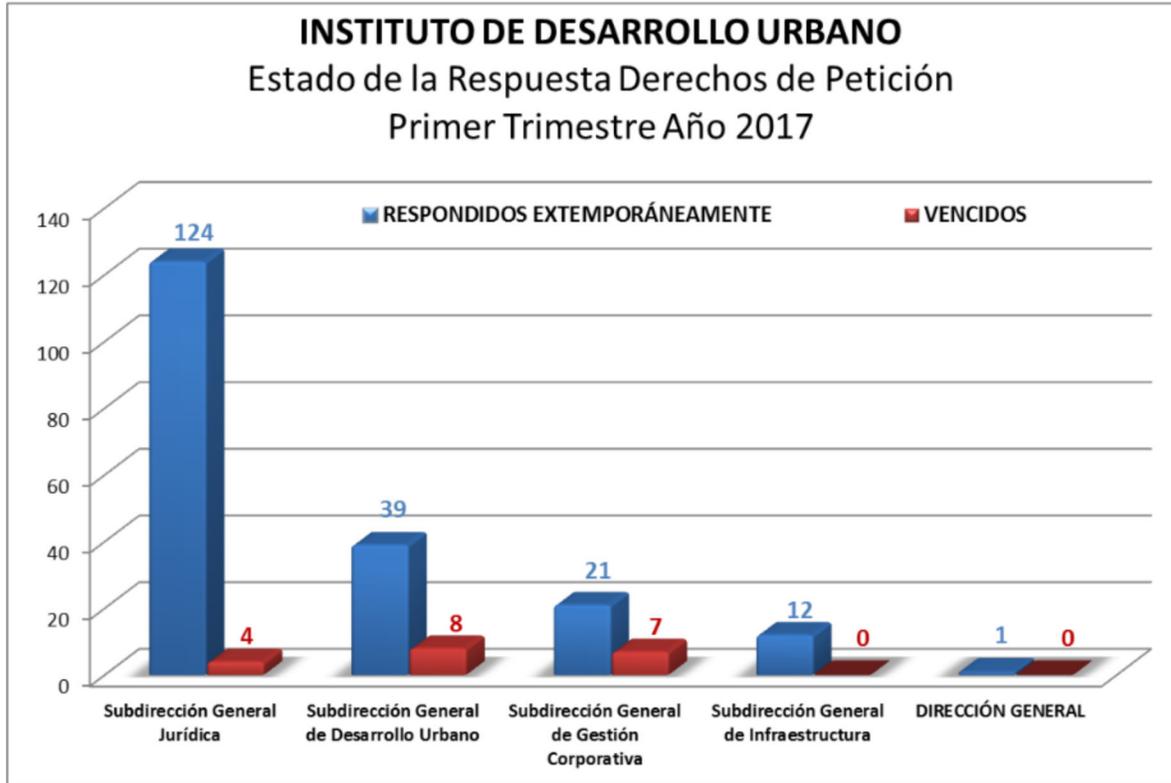
MEMORANDO



OTC

20171250117943

Al responder cite este número



En las siguientes gráficas se observa el estado de los derechos de petición para el primer trimestre de 2017, para aquellos que fueron respondidos fuera de los términos o no se les realizó respuesta formal mediante el Sistema ORFEO, discriminados por cada una de las dependencias:

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición		
Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General Jurídica		
Dirección Técnica de Procesos Selectivos	3	
Dirección Técnica de Gestión Contractual	118	4
Dirección Técnica de Gestión Judicial	3	
Total Subdirección General Jurídica	124	4

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
 Código Postal 110311
 Tel: 3386660 - 3445000
 www.idu.gov.co
 Info: Línea: 195



MEMORANDO



OTC

20171250117943

Al responder cite este número

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO Estado de la respuesta Derechos de Petición Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General de Desarrollo Urbano		
Dirección Técnica Estratégica	5	1
Dirección Técnica de Proyectos	16	6
Dirección Técnica de Predios	18	1
Total Subdirección General de Desarrollo Urbano	39	8

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO Estado de la respuesta Derechos de Petición Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General de Gestión Corporativa		
Dirección Técnica Administrativa y Financiera		
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	16	
Subdirección Técnica de Recursos Físicos		
Subdirección Técnica de Recursos Humanos		
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos		
Subdirección Técnica de Recursos de Tesorería y Recaudo		
Subdirección Técnica de Recursos de Presupuesto y Contabilidad		
Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización		
Subdirección Técnica de Operaciones		
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	5	7
Total Subdirección General de Gestión Corporativa	21	7

MEMORANDO



OTC

20171250117943

Al responder cite este número

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
Subdirección General de Infraestructura	2	
Dirección Técnica de Construcciones	2	
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	5	
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte		
Dirección Técnica de Mantenimiento		
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial	1	
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte		
Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	1	
** (Inactiva) Dirección Técnica de Diseño de Proyectos	1	
Total Subdirección General de Infraestructura	12	0

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO		
Estado de la respuesta Derechos de Petición Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017		
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN	CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	VENCIDOS
DIRECCIÓN GENERAL	1	
Oficina de Control Disciplinario		
Oficina de Control Interno		
Oficina de Atención al Ciudadano		
Oficina Asesora de Comunicaciones		
Oficina Asesora de Planeación		
TOTAL DIRECCIÓN GENERAL	1	0

En este orden, se recomienda que al interior de cada dependencia se realice 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 están presentando actualmente, revisando además lo que a continuación se enumera:

1. Que las respuestas no se realicen de manera informal, como es el correo electrónico. La respuesta siempre se debe generar desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

5

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
 Código Postal 110311
 Tel: 3386660 - 3445000
 www.idu.gov.co
 Info: Línea: 195



MEMORANDO



OTC

20171250117943

Al responder cite este número

2. Que los servidores públicos vinculen el radicado de respuesta con el radicado de entrada.
3. 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). No se debe vincular una respuesta con fecha anterior a la fecha de radicado del derecho de petición.
4. No descargar el derecho de petición hasta no tener certeza de que fue notificado el ciudadano.
5. No eliminar la respuesta temporal generada, debido a que el ciudadano no está recibiendo la respuesta a su petición, pues en muchos casos una vez se borra el radicado temporal, es descargada la petición sin una respuesta definitiva. Dicha situación aumentó los vencimientos en este periodo.
6. Atender la INSTRUCCIÓN JURÍDICA INTERNA SGJ 20124050132713 en todos sus puntos, así como también el Manual de Derechos de Petición Versión 5.0.

A continuación se encuentran los derechos de petición en estado “Vencidos”, con el fin de reportar en el Sistema ORFEO el radicado mediante el cual se dio respuesta al ciudadano (no es necesario informar a esta dependencia):

Radicado ORFEO	Fecha de atención	Tipo de Derechos de Petición	Tipo de Requerimiento	Dependencia que atendió	Fecha de Vencimiento
20171250033902	19/ene/2017	De interés general	Reclamo	Dirección Técnica de Proyectos	07/feb/2017
20175260048812	25/ene/2017	De interés general	Reclamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	13/feb/2017
20175260062212	31/ene/2017	De interés general	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	10/feb/2017
20175260062242	31/ene/2017	De interés general	Reclamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	17/feb/2017

MEMORANDO



OTC

20171250117943

Al responder cite este número

Radicado ORFEO	Fecha de atención	Tipo de Derechos de Petición	Tipo de Requerimiento	Dependencia que atendió	Fecha de Vencimiento
20171250065322	01/feb/2017	De interés general	General	Dirección Técnica de Proyectos	20/feb/2017
20175260079392	07/feb/2017	De interés general	Reclamo	Dirección Técnica de Proyectos	24/feb/2017
20175260092562	13/feb/2017	De interés general	Reclamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	02/mar/2017
20171250104712	16/feb/2017	De interés general	Denuncia	Dirección Técnica de Predios	07/mar/2017
20171250111192	20/feb/2017	De interés general	General	Dirección Técnica de Proyectos	09/mar/2017
20175260120272	21/feb/2017	De interés general	Información o copias	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	03/mar/2017
20175260124192	22/feb/2017	De interés general	Información o copias	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	06/mar/2017
20175260124982	22/feb/2017	De interés general	Reclamo	Dirección Técnica de Proyectos	13/mar/2017
20171250145322	02/mar/2017	De interés particular	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	14/mar/2017
20175260156272	07/mar/2017	De interés general	Reclamo	Dirección Técnica Estratégica	24/mar/2017
20171250168692	10/mar/2017	De interés particular	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	23/mar/2017
20171250172242	13/mar/2017	De interés general	General	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	31/mar/2017
20175260207072	23/mar/2017	De interés particular	Reclamo	Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	11/abr/2017
20171250228802	30/mar/2017	De interés particular	Información o copias	Dirección Técnica de Gestión Contractual	11/abr/2017
20175260230832	31/mar/2017	De interés general	General	Dirección Técnica de Proyectos	21/abr/2017

7

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



MEMORANDO



OTC

20171250117943

Al responder cite este número

En consecuencia, se solicita que cada subdirección general informe el funcionario designado para verificar las respuestas a los derechos de petición, en cada una de las direcciones y/o subdirecciones a su cargo, indicando los nombres, apellidos y extensión de contacto.

La persona designada como enlace debe:

1. Hacer seguimiento a que la respuesta se realice dentro de los plazos legales establecidos según el tipo de petición (Ver: Circular 108 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y numeral 10.2 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
2. Hacer seguimiento a que dicha respuesta se tramite y entregue de manera oportuna al peticionario (Ver: numeral 10.4 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
3. Coordinar y verificar que la respuesta se realice desde el Sistema ORFEO. Las respuestas realizadas por correo electrónico o por vía telefónica, **no se consideran respuestas formales.**
4. Dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y a las peticiones provenientes de un periodista en desarrollo de su actividad (Ver: artículo 20 de la Ley 1755 de 2015), así como también aquellos requerimientos provenientes de los organismos de control.
5. Cuando el IDU no es competente para dar respuesta, se debe informar dentro de los cinco (5) días siguientes a la entidad competente con copia al interesado (Ver: artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0). Se recuerda que no se debe descargar el derecho de petición sin respuesta ni devolverlo al área radicadora.
6. Garantizar que las peticiones tengan una respuesta de fondo, clara, concisa y precisa (Ver: numeral 10.3 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
7. En el evento que por fuerza mayor o caso fortuito, la respuesta a la petición no pueda ser tramitada dentro de los términos establecidos, el área responsable deberá informar al peticionario las razones y el término en el cual se dará respuesta de fondo, sin que sea el doble del previamente previsto. Esta decisión deberá ser informada dentro del término legal inicialmente previsto (Ver: Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).

Sea esta la oportunidad para anunciar, que en lo sucesivo se adelantará una campaña comunicativa trimestral dirigida a todo el IDU, en la cual se reportarán

8

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OTC

20171250117943

Al responder cite este número

las cifras de los derechos de petición vencidos o respondidos extemporáneamente por subdirecciones y áreas a su cargo.

Este requerimiento guarda concordancia con lo observado y recomendado por la Oficina de Control Interno en su memorando [20161350149943](#)

Cordialmente,

Lucy Molano Rodriguez
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

Firma mecánica generada en 23-05-2017 10:31 PM

Elaboró: Oficina De Atención Al Ciudadano



BOGOTÁ D.C.

Fwd: ¡Todos somos atención al ciudadano!

Defensor Del Ciudadano <defensordelciudadano@idu.gov.co>
Para: A Todo IDU <idu1@idu.gov.co>

26 de julio de 2017, 9:40

TODOS SOMOS ATENCIÓN AL CIUDADANO



El Defensor del Ciudadano los invita a conocer los indicadores institucionales de las respuestas oportunas a los derechos de petición.



Periodo del Reporte:
Segundo Trimestre Año 2017

- CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO
- RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE
- VENCIDOS

Fecha última actualización: Julio 24 de 2017

Somos servidores públicos responsables y ante la falta de competencia para responder un derecho de petición:

- Informar de inmediato al ciudadano si este actúa verbalmente.
- Trasladar directamente la petición a la entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción y, dentro de dicho término, informar al ciudadano mediante oficio, el cual deberá estar acompañado de la copia de la remisión efectuada para que el interesado pueda hacer seguimiento.

Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015

[Clic aquí para mayor información.](#)

Cordialmente,

Lucy Molano Rodríguez
Defensor del Ciudadano - IDU

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
Calle 22 # 6-27 – Piso 1
Teléfono: (57) (1) PBX 338 6660 ext. 1120
defensordelciudadano@idu.gov.co

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este mensaje es confidencial y sólo puede ser utilizada por el remitente o la compañía a la cual está dirigido. Si Ud. no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor devolverlo a quien lo envió y borrar el mensaje recibido.

Antes de imprimir este mensaje y sus anexos, asegúrate que es completamente necesario. PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE TAMBIÉN ESTA EN TUS MANOS.

Derechos de Petición por Dependencias	Total	% de Participación
CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	3012	91,22%
Dirección Técnica de Proyectos	793	26,33%
Subdirección Técnica de Operaciones	330	10,96%
Dirección Técnica de Predios	292	9,69%
Dirección Técnica Estratégica	271	9,00%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial	244	8,10%
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	217	7,20%
Dirección Técnica de Gestión Contractual	214	7,10%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	150	4,98%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte	114	3,78%
Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	104	3,45%
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	77	2,56%
Oficina de Atención al Ciudadano	47	1,56%
Dirección Técnica de Mantenimiento	34	1,13%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte	32	1,06%
Subdirección General de Desarrollo Urbano	17	0,56%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	13	0,43%
Oficina de Control Disciplinario	11	0,37%
Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad	10	0,33%
Subdirección General de Infraestructura	8	0,27%
Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización	7	0,23%
Subdirección Técnica de Recursos Físicos	6	0,20%
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	5	0,17%
Subdirección General de Gestión Corporativa	4	0,13%
Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo	3	0,10%
Dirección Técnica Administrativa y Financiera	3	0,10%
Dirección Técnica de Procesos Selectivos	2	0,07%
Dirección Técnica de Construcciones	2	0,07%
Subdirección General Jurídica	1	0,03%
Dirección General	1	0,03%
EN TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA	160	4,85%
Dirección Técnica de Proyectos	51	31,88%
Subdirección Técnica de Operaciones	18	11,25%
Dirección Técnica de Predios	16	10,00%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial	12	7,50%
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	12	7,50%
Dirección Técnica de Gestión Contractual	9	5,63%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	9	5,63%
Dirección Técnica Estratégica	8	5,00%
Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	4	2,50%
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	3	1,88%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte	3	1,88%
Oficina de Atención al Ciudadano	3	1,88%
Dirección General	2	1,25%
Dirección Técnica de Construcciones	2	1,25%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	1	0,63%

¡FELICITACIONES!



Por favor atiende los requerimientos oportunos



Subdirección Técnica de Recursos Físicos	1	0,63%
Dirección Técnica de Mantenimiento	1	0,63%
Subdirección General de Infraestructura	1	0,63%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte	1	0,63%
Subdirección General de Desarrollo Urbano	1	0,63%
Subdirección General de Gestión Corporativa	1	0,63%
Dirección Técnica de Procesos Selectivos	1	0,63%



RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE	108	3,27%
--------------------------------------	------------	--------------

Dirección Técnica de Predios	33	30,56%
Dirección Técnica de Proyectos	16	14,81%
Dirección Técnica de Gestión Contractual	16	14,81%
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	9	8,33%
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	8	7,41%
Dirección Técnica Estratégica	6	5,56%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	5	4,63%
Dirección Técnica de Mantenimiento	5	4,63%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	5	4,63%
Subdirección Técnica de Operaciones	1	0,93%
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	1	0,93%
Subdirección Técnica de Recursos Físicos	1	0,93%
Subdirección General de Infraestructura	1	0,93%
Subdirección General de Desarrollo Urbano	1	0,93%

¿Por qué esta situación?



SIN RESPUESTA EN ORFEO	22	0,67%
-------------------------------	-----------	--------------

Subdirección Técnica de Recursos Humanos	5	22,73%
Dirección Técnica de Proyectos	5	22,73%
Dirección Técnica de Predios	3	13,64%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	2	9,09%
Subdirección General de Desarrollo Urbano	1	4,55%
Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	1	4,55%
Subdirección General de Gestión Corporativa	1	4,55%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial	1	4,55%
Oficina de Atención al Ciudadano	1	4,55%
Dirección Técnica Administrativa y Financiera	1	4,55%
Dirección Técnica Estratégica	1	4,55%

¡Esto no debe ocurrir!



Total general	3302	100,00%
----------------------	-------------	----------------



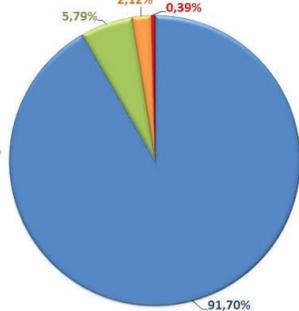
BOGOTÁ D.C.

¡Todos somos atención al ciudadano!

Defensor Del Ciudadano <defensordelciudadano@idu.gov.co>
Para: A Todo IDU <idu1@idu.gov.co>

13 de octubre de 2017, 16:38

TODOS SOMOS ATENCIÓN AL CIUDADANO



El Defensor del Ciudadano los invita a conocer los indicadores institucionales de las respuestas oportunas a los derechos de petición.

Periodo del Reporte:
Tercer Trimestre Año 2017

- CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO
- RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE
- EN TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA OPORTUNA
- VENCIDOS

Fecha última actualización: Octubre 10 de 2017

Ante la imposibilidad de responder la petición dentro del término:

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el IDU debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, la cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Parágrafo único Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

[Clic aquí para mayor información.](#)

Para mayor información comunicarse con el correo electrónico defensordelciudadano@idu.gov.co.

Lucy Molano Rodríguez Defensor del Ciudadano - IDU

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
Calle 22 # 6-27 – Piso 1
Teléfono: (57) (1) PBX 338 6660 ext. 1120

defensordelciudadano@idu.gov.co

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN
 Tercer Trimestre del año 2017

Estado de la respuesta Vs Dependencia	Total	%
CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	2596	91,70%
Dirección Técnica de Proyectos	702	27,04%
Subdirección Técnica de Operaciones	314	12,10%
Dirección Técnica de Predios	286	11,02%
Dirección Técnica de Gestión Contractual	250	9,63%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial	180	6,93%
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	158	6,09%
Dirección Técnica Estratégica	117	4,51%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte	105	4,04%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	105	4,04%
Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	89	3,43%
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	88	3,39%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte	40	1,54%
Oficina de Atención al Ciudadano	27	1,04%
Dirección Técnica de Mantenimiento	25	0,96%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	19	0,73%
Subdirección General de Desarrollo Urbano	19	0,73%
Subdirección Técnica de Recursos Físicos	13	0,50%
Subdirección Técnica de Presupuesto y Subdirección General de Infraestructura	13	0,50%
Subdirección General de Infraestructura	10	0,39%
Dirección Técnica de Procesos Selectivos	7	0,27%
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	6	0,23%
Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo	6	0,23%
Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización	3	0,12%
Subdirección General de Gestión Corporativa	3	0,12%
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0,12%
Oficina de Control Disciplinario	3	0,12%
Oficina Asesora de Planeación	2	0,08%
Dirección General	1	0,04%
Oficina de Control Interno	1	0,04%
Dirección Técnica de Construcciones	1	0,04%
RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE	164	5,79%
Dirección Técnica de Predios	79	48,17%
Dirección Técnica de Proyectos	21	12,80%
Dirección Técnica de Gestión Contractual	12	7,32%
Dirección Técnica de Procesos Selectivos	11	6,71%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	11	6,71%
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	9	5,49%
Subdirección Técnica de Operaciones	6	3,66%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	5	3,05%
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	3	1,83%
Subdirección Técnica de Recursos Físicos	3	1,83%
Oficina de Atención al Ciudadano	2	1,22%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,61%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte	1	0,61%
EN TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA	60	2,12%
Dirección Técnica de Proyectos	19	31,67%
Dirección Técnica de Predios	12	20,00%
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	6	10,00%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial	4	6,67%

¡FELICITACIONES!



¿Por qué esta situación?



En términos para dar respuesta oportuna



Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	4	6,67%
Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	3	5,00%
Dirección Técnica de Gestión Contractual	3	5,00%
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	2	3,33%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	2	3,33%
Subdirección Técnica de Presupuesto y	1	1,67%
Subdirección Técnica de Recursos Físicos	1	1,67%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte	1	1,67%
Dirección Técnica Estratégica	1	1,67%
Subdirección Técnica de Operaciones	1	1,67%



VENCIDOS	11	0,39%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	6	54,55%
Oficina de Control Disciplinario	2	18,18%
Dirección Técnica de Predios	2	18,18%
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	1	9,09%
Total general	2831	100,00%

¡Esto no debe ocurrir!





BOGOTÁ D.C.

¡Todos somos atención al ciudadano!

Defensor Del Ciudadano <defensordelciudadano@idu.gov.co>
Para: A Todo IDU <idu1@idu.gov.co>

31 de enero de 2018, 16:32

TODOS SOMOS ATENCIÓN AL CIUDADANO



Atención prioritaria y preferencial a los derechos de petición:

Se debe dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario y, en caso de ser necesario, se deberá tomar las medidas para aminorar o evitar el peligro que pudiera existir.

Si la petición la realiza un periodista en ejercicio de su profesión, se tramitará preferencialmente.

Artículo 20 de la Ley 1755 de 2015

[Clic aquí para mayor información.](#)

Para mayor información comunicarse con el correo electrónico defensordelciudadano@idu.gov.co.

Defensor del Ciudadano - IDU

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
Calle 22 # 6-27 – Piso 1
Teléfono: (57) (1) PBX 338 6660 ext. 1120

defensordelciudadano@idu.gov.co

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN
 Cuarto Trimestre del año 2017

Estado de la respuesta Vs Dependencia	Total	%
CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO	2591	91,55%
Dirección Técnica de Proyectos	745	28,75%
Subdirección Técnica de Operaciones	392	15,13%
Dirección Técnica de Predios	260	10,03%
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	187	7,22%
Dirección Técnica de Gestión Contractual	158	6,10%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	131	5,06%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte	123	4,75%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial	118	4,55%
Dirección Técnica Estratégica	102	3,94%
Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	86	3,32%
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	81	3,13%
Oficina de Atención al Ciudadano	39	1,51%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte	26	1,00%
Dirección Técnica de Mantenimiento	23	0,89%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	20	0,77%
Subdirección General de Desarrollo Urbano	15	0,58%
Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad	14	0,54%
Dirección Técnica de Procesos Selectivos	13	0,50%
Dirección Técnica de Construcciones	13	0,50%
Subdirección Técnica de Recursos Físicos	12	0,46%
Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo	8	0,31%
Subdirección General de Infraestructura	6	0,23%

¡FELICITACIONES!



Oficina de Control Disciplinario	5	0,19%
Oficina Asesora de Planeación	3	0,12%
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0,12%
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	3	0,12%
Subdirección General Jurídica	2	0,08%
Subdirección General de Gestión Corporativa	2	0,08%
Dirección Técnica Administrativa y Financiera	1	0,04%

RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE	230	8,13%
Dirección Técnica de Predios	102	44,35%
Dirección Técnica de Gestión Contractual	55	23,91%
Dirección Técnica de Proyectos	29	12,61%
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	12	5,22%
Subdirección Técnica de Operaciones	9	3,91%
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	6	2,61%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	6	2,61%
Dirección Técnica de Procesos Selectivos	3	1,30%
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	2	0,87%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	2	0,87%
Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad	1	0,43%
Dirección Técnica Estratégica	1	0,43%
Subdirección Técnica de Recursos Físicos	1	0,43%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial	1	0,43%

VENCIDOS	9	0,32%
Dirección Técnica de Predios	4	44,44%
Dirección Técnica de Procesos Selectivos	2	22,22%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	1	11,11%

¿Por qué esta situación?



¡Esto no debe ocurrir!



Subdirección Técnica Jurídica y de

1 11,11%

Ejecuciones Fiscales

Dirección Técnica de Proyectos

1 11,11%

Total general

2830 100,00%

