



INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO

IDU 2017



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

De acuerdo con lo señalado en el 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, orienta su función a garantizar la atención y prestación de los servicios, a través de la formulación, orientación y coordinación de las políticas, planes y programas para la atención, la cual, según lo descrito en el artículo 2° de la misma norma, ejercerá las siguientes funciones:

- 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.

Como consecuencia de lo anterior, el Instituto de Desarrollo Urbano designa al Defensor del ciudadano a través de la Resolución 1459 de 2010, en el Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y, quien se encarga al interior de la entidad de

- ❖ **Proteger** los derechos de la ciudadanía ante el establecimiento público.
- ❖ **Incorporar** y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.
- ❖ **Velar** porque la ciudadanía obtenga respuestas y se resuelvan sus requerimientos.
- ❖ **Establecer** mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.
- ❖ **Ser vocero** de los ciudadanos ante la entidad.
- ❖ **Conocer y resolver** en forma objetiva y gratuita los requerimientos ciudadanos.
- ❖ **Apoyar** en la formulación, orientación y coordinación de políticas, planes y programas para mejorar la atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.
- ❖ **Resolver** las posibles controversias que se generen en las relaciones entre los ciudadanos y el IDU, dentro de los límites establecidos en la Ley y el reglamento de la Entidad.

De esta manera, es importante referir lo contemplado en la política operacional del PROCEDIMIENTO - Recepción y Atención de Requerimientos del Defensor del Ciudadano - versión 3, así: “El Defensor de la Ciudadanía no reemplaza a los Canales de Atención dispuestos por la Entidad

para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, manifestaciones, consultas y denuncias, ni resuelve los requerimientos que sean de la competencia de las distintas áreas del Instituto de Desarrollo Urbano”, pues éste se constituye como la figura que garantiza la atención y prestación de servicios a la ciudadanía, siendo la **última instancia** al interior de la entidad para la solución de conflictos.

Corolario de lo anterior, el Defensor del Ciudadano del IDU actúa bajo los principios de:

- ❖ **Independencia:** Las actuaciones que se surtan, en el marco de la defensa del ciudadano, serán ejercidas con absoluta independencia de los organismos de la administración del IDU.
- ❖ **Imparcialidad y objetividad:** El Defensor del Ciudadano deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de los requerimientos o quejas sometidas a su conocimiento.
- ❖ **Celeridad:** Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley los requerimientos que sean de su conocimiento
- ❖ **Asesoría:** Contribuir con la presentación de sugerencias al Director del IDU para mejorar el servicio y optimizar los estándares en los procedimientos de los trámites y servicios que se ofrece.

En consecuencia, y para acudir a la figura del Defensor del Ciudadano, es viable hacerlos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad:

- ❖ Cuando la ciudadanía ha acudido a otro canal de interacción ciudadana en busca de una solución y no queda conforme con la respuesta suministrada.
- ❖ Cuando ha transcurrido el plazo legal desde la presentación del requerimiento y el Instituto no ha emitido respuesta alguna.

En virtud de lo anterior, a continuación se especifican las acciones realizadas por el Defensor del Ciudadano en el año 2017, a saber:

CASO 1:

SEÑORA FABIOLA GARCÍA TOLOZA

RADICADO 20175260244382

A. Problema.

En sus solicitudes reiterativas, la señora Fabiola acude ante el Defensor del Ciudadano buscando aclarar dudas respecto de la Contribución de Valorización, formulando dos inquietudes, así: 1) Solicita dar cumplimiento a lo ordenado por el Concejo de Bogotá, según lo señalado en los párrafos 1 y 2 del artículo 2 del Acuerdo 523 de 2013, pues manifiesta que la entidad ha hecho caso omiso a dicha normatividad, en su caso particular. 2) Solicita, que del valor de \$416.796 cancelado por ella y por concepto de valorización, se le indique la especificación de los valores individuales asignados a cada una de las obras 106, 115 y 116, relacionadas en dicho Acuerdo.

B. Gestión realizada para dar solución al caso

El día 5 de Abril de 2017 mediante radicado 20175260244382 la señora Fabiola solicita cita con el Defensor del Ciudadano, argumentando: “La presente es para solicitar cita, en referencia a un

derecho de petición radicado en abril de 2015...”, para lo cual, el 17 de abril de 2017 con radicado 20171250275741 el Defensor del Ciudadano, requiere a la quejosa para que aclare su solicitud, especificando el radicado al cual hace referencia y, exponiendo cuáles son las razones por las que acude ante el Defensor del Ciudadano, ya que revisadas las solicitudes radicadas con números 20155260554442 y 20155260655582, se encuentra que fueron respondidos de forma clara y de fondo con los radicados 20155760540711, 20155760719331, respectivamente.

Posteriormente, fue atendida personalmente y, en dos oportunidades por el Defensor del Ciudadano, en conjunto con el Jefe de la Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización, y por representantes de las demás áreas involucradas, dando claridad a los requerimientos hechos por la ciudadana.

Como consecuencia de las reiterativas solicitudes, nuevamente se da respuesta con radicado 20175760897361 de fecha 6 de septiembre de 2017, en los siguientes términos:

A la primera inquietud (cumplimiento a los parágrafos 1 y 2 del artículo 2 del Acuerdo 523 de 2013) se le han explicado las razones por las cuales el IDU sí ha dado cumplimiento al Acuerdo 523 de 2013, por cuanto “La contribución de valorización del predio con CHIP **AAA0057RDJH** para ésta zona de influencia, fue asignada mediante la Resolución VA 001 del 30 de noviembre de 2007 con el numeral **143731** y por un valor de **\$428.481**, otorgándosele un descuento por pronto pago del 15% equivalente a **\$64.272**, para finalmente tener un valor total pagado de **\$364.209**; es necesario aclarar que ni el Plan de Obras o su valor han sido modificados a la fecha por el Concejo de Bogotá, razón por la cual el valor de contribución pagado por ésta zona de influencia no es objeto de devolución.”

En cuanto a la segunda inquietud (especificación de los valores individuales asignados a cada una de las obras 106, 115 y 116), se le explicó mediante cálculos matemáticos, la especificación de los valores de las obras 106, 115 y 116: “La contribución de valorización del predio con CHIP **AAA0057RDJH** para ésta zona de influencia, fue asignada mediante la Resolución VA 007 del 30 de noviembre de 2007 con el numeral **1310473** por un valor de **\$215.166**, otorgándosele un descuento por pronto pago del 15% equivalente a **\$32.275**, para finalmente tener un valor total de pagado de **\$182.891**; el Plan de Obras de ésta zona de influencia si fue modificado por el Concejo de Bogotá mediante el **Acuerdo 523 de 2013** con la exclusión de la obra con **código 105**, motivo por el cual el valor de contribución pagado por ésta zona de influencia y específicamente por el de la obra mencionada podría haber sido objeto de devolución”.

Ahora bien, para el Acuerdo 523 de 2013 el predio con CHIP AAA0057RDJH se encuentra ubicado al interior de la Zona de Influencia 2 del Grupo 2 del Sistema de Movilidad y mediante la Resolución VA 39 del 27 de diciembre de 2013 con el numeral 143731, le fue asignada una contribución de valorización por un valor de \$431.811, correspondiendo este valor al aporte realizado para el financiamiento de la construcción del siguiente Plan de Obras aprobado por el Concejo de Bogotá:

ACUERDO 523 DE 2005 – PLAN DE OBRAS

ZONA DE INFLUENCIA 2 – GRUPO 2 – SISTEMA DE MOVILIDAD

Tipo de Obra	Código de Obra	Nombre de la Obra	Monto Distribuidores Diciembre 2013	% Monto Distribuidores
Tramo Vial	106	Avenida Colombia (AK 24) desde la Calle 76 hasta Avenida Medellín (AC 80)	\$4.949'935.790	6.39%
	116	Avenida José Celestino Mutis (AC 63) desde Avenida de la Construcción (AK 70) hasta la Av. Boyacá (AK 72)	\$35.833'590.357	46.26%
Intersección Vial	115	Avenida Medellín (AC 80) por Avenida Colombia (AK 24)	\$36.681'515.518	47.35%
Total General			\$77.465'041.665*	100.00%

*El valor del Monto Distribuible incluye el costo de construcción e interventoría de obra y el costo de administración del recaudo del 4% de las obras de la Zona de Influencia 2 del Grupo 2 del Sistema de Movilidad del Acuerdo 523 de 2013.

Al valor asignado de \$431.811 se le aplico o compenso el valor objeto de posible devolución de \$15.015, quedando como saldo de deuda \$416.796, el cual a la fecha se encuentra cancelado; razón por la cual no existe ningún saldo a favor o valor susceptible de devolución.

(...)

C. Estado del caso

De acuerdo con lo anterior y para el caso que nos ocupa, el Defensor del Ciudadano adelantó todas las gestiones necesarias, para atender las diferentes reuniones y respuestas entregadas por las áreas involucradas a la quejosa, mostrando el dinamismo ejercido para dicho fin, por ello y en razón a que la ciudadana optó por radicar reiterados derechos de petición elevando la misma consulta ya resuelta tanto personalmente como por escrito, se hizo necesario manifestar que si bien el derecho de petición es un derecho fundamental que garantiza a los ciudadanos que la administración encamine sus esfuerzos hacia el respeto y la promoción de la dignidad, también el ciudadano debe propender por utilizar este medio dentro de los límites que la ley le marca, sin extralimitarse o abusar del ejercicio del derecho de petición, por ello, se le informó que cualquier otra solicitud elevada a esta entidad sobre los mismos hechos, se deberá entender contestada con todas y cada una de las respuestas previamente entregadas, motivo por el cual se reprodujo lo dicho en aquellas respecto del derecho de petición, para que fuese tenido en la cuenta en el evento de querer insistir en la misma solicitud.

Así las cosas, el caso fue cerrado con la última respuesta a la petición enviada a la señora Fabiola García con radicado OTC 20181250012241, con fecha 15 de enero de 2018.

CASO 2:

SEÑOR OSCAR JAIRO NIÑO VARGAS (APODERADO JORGE IVAN PEÑA DÍAZ)

RADICADO 20175260704062

A. Problema.

Con radicado 20175260704062 de fecha 02/10/2017, el señor Jorge Ivan Peña Diaz, en calidad de apoderado del señor Oscar Jairo Niño Vargas, solicita cita con el Defensor del Ciudadano del Instituto de Desarrollo Urbano, quien manifiesta a su prohijado “...se le está afectando gravemente, entre otros sus derechos constitucionales a la igualdad, la vivienda y el trabajo,” como consecuencia de la adquisición de un predio identificado con registro topográfico 46561, cuya área es necesaria para las obras de construcción de la Avenida Tintal.

Las partes involucradas (propietario y tenedor del inmueble) celebran un negocio jurídico privado suscribiendo promesa de compraventa del inmueble objeto de compra hoy por parte de IDU, y surge entre ellos un conflicto, toda vez que el señor Oscar Niño, en calidad de tenedor del mismo y quien actualmente ejerce la posesión del inmueble, entrega treinta millones de pesos al señor Jorge Ivan Peña, en calidad de propietario, y quien adicionalmente según su información, hizo mejoras al inmueble hasta por la suma de ochenta millones de pesos.

Posteriormente, con radicado 20175260380622 de fecha 1 de junio de 2017, el propietario del predio - señor Jorge Ivan Peña, envía al IDU poder escrito autorizando la entrega de la suma de cien millones de pesos al señor Oscar Niño (tenedor del predio), autorización que fue revocado por este mismo señor el día 27 de julio de 2017 con radicado 20175260524222.

B. Gestión realizada.

El día 22 de septiembre de 2017, el Defensor del Ciudadano en conjunto con la Dirección Técnica de Predios, atiende a los ciudadanos conforme su requerimiento. Luego de escuchar la exposición de los motivos de las personas que solicitaron la cita, y de confirmar que es un negocio privado que no tiene relación con el IDU, el Defensor del Ciudadano aclara la situación y les manifiesta la imposibilidad de actuar ya que extralimita sus funciones; quedando de todas maneras a disposición para atender cualquier requerimiento de su competencia.

El día 2 de octubre de 2017, el señor Oscar Niño, por intermedio de su apoderado, acude ante el Defensor del Ciudadano solicitando que el IDU sea el intermediario para buscarle solución a su caso, reunión que se llevó a cabo el día 11 de octubre del mismo año, donde se decide contactar al propietario del inmueble objeto de discusión señor Alfredo Gómez Silva, quien rechaza el llamado y, en cambio manifiesta que solamente se presentará al IDU en el momento que por parte del abogado negociador, lo convoquen para hacer entrega del cheque que será girado como pago por el predio.

El doctor Iván Peña agradece al IDU la asistencia y apoyo al caso, por parte del Defensor del Ciudadano del IDU, de los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano y de la Dirección Técnica de Predios.

C. Estado del caso al finalizar el año 2017

Por tratarse de un negocio privado realizado entre terceros, en el cual la entidad no tiene injerencia, no es posible la actuación del Defensor del Ciudadano. Por ello, el caso fue cerrado.

CASO 3:

SEÑORES HILDA CANTOR CONTRERAS Y NORBERTO CANTOR CONTRERAS

RADICADO 20175260808962, DE FECHA 07 DE NOVIEMBRE DE 2017.

A. Problema:

Con radicado 20175260808962 de fecha 07/11/2017, los señores CANTOR CONTRERAS en calidad de propietarios de dos sobrantes de un predio expropiado por la entidad, por la afectación de la Av. Bosa entre la Agoberto Mejía y la Ciudad de Cali, solicitan la intervención del Defensor del Ciudadano, buscando se les permita el ingreso vehicular a dichos predios identificados con registros topográficos 40393 y 40394.

B. Gestión realizada para dar solución al caso.

El 7 de noviembre de 2017, la Señora Hilda Cantor Contreras y el señor Norberto Cantor Contreras solicitan cita con el Defensor del Ciudadano, para solucionar el problema de acceso al predio, a quienes se atienden el día 22 de noviembre de 2017; e informan sobre la expropiación de sus terrenos para la construcción de la vía Bosa entre la Agoberto Mejía y la Ciudad de Cali, y solicitan apoyo del Defensor del Ciudadano del IDU para que les sea permitido el acceso vehicular a los terrenos sobrantes para prestar el servicio de parqueadero, ya que actualmente los sobrantes cuentan con acceso peatonal.

Por parte del Defensor del Ciudadano IDU, les fue escuchado su problemática, manifestando nuestro compromiso de estudio del caso realizando las acciones de acercamiento al interior del IDU, para de esta manera, generar una nueva reunión con las partes involucradas buscando aclarar y solucionar el asunto hasta donde la entidad le sea permitido conforme sus competencias.

C. Estado del caso.

El Defensor del Ciudadano a través de correos electrónicos y memorando 20171250316163 de fecha 29 de diciembre de 2017, solicita amablemente de la Dirección Técnica de Predios su intervención con el objeto de atender la solicitud del señor Norberto Cantor Contreras, en los siguientes términos: *“...Recibimos solicitud del señor Norberto Cantor Contreras, quien requiere apoyo del Defensor del Ciudadano del IDU para que les sea permitido el acceso vehicular a dos terrenos sobrantes, y que son de su propiedad. Nos fue informado sobre la expropiación de sus terrenos para la construcción de la vía Bosa entre la Agoberto Mejía y la ciudad de Cali, amablemente, solicito designar a una persona de su área para revisar en conjunto el caso y así poder brindarle respuesta al ciudadano quejoso”*.

Lo anterior, con el objeto de revisar el tema al interior de la entidad y de esta manera poder dar una respuesta a los ciudadanos.

Con posterioridad y, luego de realizar el respectivo análisis del caso al interior de la entidad con las diferentes áreas involucradas en el asunto, se llega a la conclusión seguidamente descrita, y se cierra el caso, la cual fue enviada a los quejosos a través del radicado 20181250288041 de fecha 10 de abril de 2018, donde se les indicó:

“Se observa entonces que ustedes, actuando como propietarios del predio sobrante - identificado con RT 40393 - 40394, han acudido tanto al IDU como a otras entidades buscando obtener autorización para el ingreso vehicular al predio, toda vez según su información, el uso dado al mismo es de “parqueaderos””.

Se aprecia igualmente que, el Instituto de Desarrollo Urbano a través del radicado STEVS 20163360702821, refiere los pasos a seguir por parte del propietario, para identificar los predios que son de uso exclusivo interior de garaje, y adicionalmente, señala algunos requisitos que se deben cumplir para obtener la documentación de aprobación de las entidades correspondientes para dicho uso.

Con posterioridad, tenemos acta de diligencia de conciliación, en la cual el representante de la Unidad Administrativa de Catastro Distrital, manifiesta la imposibilidad de asignar nomenclatura al predio, ya que según su versión, “...no existe ni existirán ejes viales que puedan generar esta nomenclatura, es de anotar que este predio hace parte de la vía Bosa, cuyo diseño genera dos sobrantes aun no incorporados en nuestros archivos, los cuales se debe realizar dicha incorporación, **presentando la documentación necesaria...**” Adicionalmente, señala que respecto del acceso solicitado por la parte interesada, tampoco es posible asignarle nomenclatura, ya que la sesión vial llega hasta el predio identificado con nomenclatura calle 59 bis sur N° 84-34 y de ahí en adelante es propiedad privada.

Al respecto, esta Defensoría observa que los distintos escritos presentados por ustedes, tienen como finalidad la consecución de la autorización para el ingreso vehicular al predio identificado con RT 40393 - 40394, sobre argumentos que han sido recurrentes y respondidos de fondo y dentro de la oportunidad legal por la entidad, sin embargo, también encontramos que no se adjuntan por su parte, los documentos señalados tanto por el IDU en comunicado 20163360702821 como por la Unidad Administrativa de Catastro Distrital, según la diligencia de conciliación adjunta.

Como consecuencia de lo anterior, y con el objeto de establecer el uso del suelo para proceder al estudio debido de la solicitud planteada, es pertinente reiterar la obligación que les asiste en calidad de propietarios del predio, donde se les indica qué gestiones deben realizar previamente, entre otros, solicitar licencia de construcción y/o uso de funcionamiento del inmueble, pues esta figura nota que aún falta por parte de los ciudadanos solicitantes la documentación que la ley exige en estos casos para el trámite requerido. De igual manera y, con el propósito de obtener conocimiento amplio y completo del asunto objeto de discusión, también, es necesario adjuntar copia de la escritura pública donde se demuestra la propiedad del mismo.

De esta manera, es oportuno aclarar, 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, también es cierto que esta figura busca aclarar la situación y establecer si es procedente o no mediar en la solución y, para el caso que nos ocupa no se cumple con el lleno de los requisitos, por lo tanto se les informa amablemente que no es posible acceder a lo solicitado y el caso será cerrado por parte de esta Defensoría”

ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

El Defensor del Ciudadano realizó las actividades necesarias para la actualización de los siguientes documentos:

1. Procedimiento para la recepción y atención de requerimientos del Defenso del Ciudadano.

El 6 de octubre de 2017, se publica en la intranet la tercera versión actualizada de este documento, el cual define el procedimiento para la recepción y trámite de los requerimientos ciudadanos que atenderá el Defensor del Ciudadano, ajustándolo en “su nombre, objetivo, alcance, funciones de la figura y descripción de sus actividades de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Distrital 392 de 2015 y la Ley 1755 de 2015”

2. Manual para la atención al ciudadano

El 9 de noviembre de 2017, es publicada en la intranet la cuarta versión del manual para la atención al ciudadano, “*con el propósito de incluir avances en el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. Se definen competencias para la atención al ciudadano y se establecen los niveles de servicio*”. Este manual busca organizar de manera uniforme los protocolos de servicio que brinda el IDU al momento en que los ciudadanos se ponen en contacto con la entidad, con el fin de obtener información, solicitar un servicio, o presentar una queja, reclamo o sugerencia.

Igualmente, este manual busca que los funcionarios y contratistas se comprometan con la búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos, atendiendo con calidad, calidez y oportunidad las solicitudes de la comunidad, contribuyendo al bienestar individual y colectivo.

3. Cartilla de trámites y servicios

El 22 de noviembre de 2017, es publicada la tercera versión de la cartilla de trámites y servicios, a través de la cual, “*Se actualiza la información general de todos los trámites. Se incluye el trámite “aprovechamiento económico”*. Se actualizan los puntos de atención y se eliminó el trámite de “*liquidación y pago compensatorio*”.

La misma describe los trámites y servicios que realiza el IDU ante los ciudadanos, en concordancia con los principios y valores institucionales y las políticas emitidas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Igualmente determina los puntos de atención, los líderes de servicio y en general los atributos que enmarcan los instantes de atención a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Del mismo modo, enmarca los propósitos misionales de la entidad, que se definen como la materialización del objeto social del Instituto.

4. Manual operativo para la protección de datos personales.

El 8 de octubre de 2017, el IDU adopta la versión inicial del manual, con el fin de definir el tratamiento de protección de datos personales, para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, “*por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*”.

Especialmente este manual se define para garantizar la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares, y con el fin de garantizar la protección de los derechos de habeas data, privacidad, intimidad y buen nombre, bajo los principios de la buena fe, la legalidad, la autodeterminación informática, la libertad y la transparencia.

5. Durante el año 2017, dentro del marco de las funciones asignadas al Defensor del Ciudadano, según lo señalado en el literal c, artículo 2 del Decreto 392 de 2015, a través del correo del Defensor del Ciudadano **defensordelciudadano@idu.gov.co**, fueron enviadas alertas a las diferentes dependencias del Instituto de Desarrollo Urbano, buscando disminuir el porcentaje de requerimientos ciudadanos sin respuesta y respondidos extemporáneamente. (Se adjunta soporte en 2 folios).

6. De otra parte y en ejercicio de sus funciones, el Defensor del Ciudadano realizó la publicación trimestral a través de los memorandos SGDU 20171250117933, SGI 20171250117993, SGJ 20171250117923 y SGGC 20171250117943 todos de fecha 23 de mayo de 2017, y flash informativos adjuntos, acerca de la oportunidad de la respuesta de los derechos de petición, enviado a todo el IDU por medio del correo del defensor del ciudadano, con contenido de tips, que permiten recordar el manual de derechos de petición, con el fin de evitar el vencimiento y reducir los derechos de petición respondidos extemporáneamente. **(Se adjunta soporte en 49 folios)**.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS