

## MEMORANDO



OCI

**20201350193523**

Información Pública

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., septiembre 15 de 2020

PARA: **Diego Sánchez Fonseca**  
Director General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: INFORME DE SEGUIMIENTO ESTADO DE PETICIONES I SEMESTRE 2020

Respetado ingeniero Diego:

Reciba un cordial saludo. Como parte del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2020 y en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 807 de 2019 en relación con el destinatario principal de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones, en su calidad de representante legal, remito el Informe de seguimiento al estado de peticiones - I semestre de 2020, el cual está siendo informado a la Oficina Asesora de Planeación – OAP, según solicitud efectuada mediante memorando 20171150244353; a la Oficina de Atención al Ciudadano – OTC y la Subdirección Técnica de Recursos Físicos – STRF.

La versión preliminar de este informe fue objeto de traslado mediante correo electrónico del 09/09/2020, a la OTC y a la STRF en el periodo comprendido entre el 10/09/2020 y el 14/09/2020, sin que se recibieran observaciones al mismo; en consecuencia, a partir del informe final, es necesario que la Oficina de Atención al Ciudadano – OTC-, formule en coordinación con la STRF, un plan de mejoramiento que contenga las acciones pertinentes para subsanar la raíz de las deficiencias encontradas, conforme a lo establecido en el procedimiento “PR-MC-01-Formulación, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías internas, auditorías externas, autoevaluación y evaluaciones de gestión ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 55548 de julio 29 de 2015

## MEMORANDO



OCI

**20201350193523**

Información Pública

Al responder cite este número

[http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento Continuo/03 Procedimientos/PRMC 01 FORMULACION MONITOREO SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNAS V 8.0.pdf](http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento%20Continuo/03%20Procedimientos/PRMC%2001%20FORMULACION%20MONITOREO%20SEGUIMIENTO%20A%20PLANES%20DE%20MEJORAMIENTO%20INTERNAS%20V%208.0.pdf).

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento mencionado, se cuenta con ocho (8) días hábiles para la presentación del plan de mejoramiento, resultado del seguimiento realizado.

Cualquier información adicional, con gusto será atendida.

Cordialmente,



**Ismael Martínez Guerrero**

Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 15-09-2020 02:22 PM

Anexos: Lo anunciado

cc Lucy Molano Rodriguez - Oficina de Atención al Ciudadano

cc Cesar Dimas Padilla Santacruz - Subdirección Técnica de Recursos Físicos

cc Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa - Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Erika Maria Stipanovic Venegas-Oficina De Control Interno

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
<b>ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020</b>	

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Tipo de Informe</b>	<b>Preliminar</b> <input type="checkbox"/>	<b>Final</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Fecha de elaboración del informe:</b>	15/09/2020
<b>Informe</b>	Seguimiento al estado de las peticiones I semestre de 2020			
<b>Líder operativo / Cargo y dependencia</b>	Lucy Molano Rodríguez Jefe Oficina de Atención al Ciudadano César Dimas Padilla Santacruz Subdirector Técnico de Recursos Físicos			
<b>Objetivo</b>	Realizar seguimiento al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas y sugerencias, presentadas por los ciudadanos y demás partes interesadas ante el Instituto de Desarrollo Urbano, a través de la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, que contribuyan al mejoramiento de su atención.			
<b>Alcance</b>	<p>Verificar el trámite asociado a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS radicadas en el Instituto, a través del Sistema de correspondencia ORFEO, en el periodo comprendido entre el 01/01/2020 y el 30/06/2020.</p> <p>El alcance de este ejercicio, incluye la verificación general de la gestión de seguimiento y control de peticiones desarrollada al interior del Instituto y el seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas y/o de mejora derivadas del plan de mejoramiento formulado con ocasión de Informe de seguimiento a peticiones del II semestre de 2019.</p>			
<b>Criterios de Auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “<i>Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</i>”.</li> <li>• Ley 1712 de 2014, “<i>Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones</i>”.</li> <li>• Ley 1474 de 2011, “<i>Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública</i>”.</li> <li>• Decreto 1081 de 2015 “<i>Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República</i>”</li> <li>• Manual de Gestión Documental MG-DO-01, versión 20</li> <li>• Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0</li> <li>• Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, versión 2.0</li> <li>• Resolución IDU 2307 del 30 de mayo de 2019, “<i>Por la cual se delegan funciones y se dictan otras disposiciones</i>”.</li> <li>• Resolución 6678 de 2019, “<i>Por la cual se modifica la delegación consagrada en el artículo 5 de la Resolución 2307 de 2019 del IDU</i>”</li> <li>• Decreto Legislativo 491 De 2020, “<i>Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman</i></li> </ul>			

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020

*medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*

Demás documentación del Manual de Procesos de IDU y normatividad legal y reglamentaria, que aplique a la actividad evaluada.

#### 1. METODOLOGÍA / DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Este informe sobre el estado de las peticiones del IDU, correspondiente al I semestre de 2020, se adelantó con base en la información registrada en el Sistema ORFEO, en consideración a lo dispuesto en el Manual de Gestión Documental MG-DO-01 V. 20.0, en el que se lee: “*El Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO, se constituye en el medio oficial de la Entidad para la radicación de todas las comunicaciones oficiales, donde sólo el número y hora de radicación generada por el mismo, dará la validez para todos los efectos legales y administrativos*”, sin desconocer los diversos canales de atención al ciudadano dispuestos por el Instituto y relacionados en el enlace [HTTPS://WWW.IDU.GOV.CO/PAGE/CANALES-DE-ATENCION](https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion).

Para adelantar este ejercicio, se requirió mediante caso ARANDA 577336-3-126618, una base de datos consolidada (Excel), con el reporte de derechos de petición de ciudadanía, en general, y organismos de control, recibidos en la Entidad a través del sistema ORFEO, en el periodo comprendido entre el 01/01/2020 al 30/06/2020, incluyendo como mínimo la siguiente información:

- Número de radicado
- Fecha de radicación
- Asunto
- Tipo de requerimiento
- Criterio
- Subcriterio
- Remitente
- Días asignados
- Dependencia que genera respuesta
- Número de radicado de respuesta
- Fecha de vencimiento ORFEO
- Fecha de radicación de respuesta
- Fecha de entrega al peticionario

Por la misma vía, el 21/08/2020 se recibió un (1) archivo Excel con los siguientes campos: “*Fecha\_Radicado*”, “*Radicado*”, “*Tipo\_Requerimiento*”, “*Criterio*”, “*Subcriterio*”, “*Dias\_Asignados*”, “*Dias\_Faltantes*”, “*Vence\_En*”, “*Radicador*”, “*Asunto*”, “*Remitente*”, “*Documento\_Remitente*”, “*Documento remitente 1*”, “*Documento remitente 2*”, “*Localidad de Correspondencia*”, “*Barrio de Correspondencia*”, “*Localidad del problema*”, “*Barrio del problema*”, “*Funcionario\_Asignado*”, “*Ultima\_Dependencia\_Asignada*”, “*Radicado\_Primer Respuesta*”, “*Fecha\_Primer Respuesta*”, “*Estado\_Primer Respuesta*”, “*Fecha Envio\_Primer Rta*”, “*Radicado\_Vinculado*”, “*Fecha Radicado Vinculado*”, “*Medio Recepción*”, “*Descripcion\_Descarga*” y “*Usuario\_Que\_Descargo*”.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020

Una vez consolidada la información, arrojó un total de 10.268 registros, distribuidos por mes y clasificación general, así:

**Tabla N° 1. Consolidación registros I semestre 2020**

Mes	Total registros	Clasificación general	
		Peticiones ciudadanía:	
Enero	2293	Peticiones ciudadanía:	1878
		Peticiones órganos de control	415
Febrero	2671	Peticiones ciudadanía	2248
		Peticiones órganos de control	423
Marzo	1835	Peticiones ciudadanía	1558
		Peticiones órganos de control	277
Abril	759	Peticiones ciudadanía	680
		Peticiones órganos de control	79
Mayo	1165	Peticiones ciudadanía	1067
		Peticiones órganos de control	98
Junio	1545	Peticiones ciudadanía	1428
		Peticiones órganos de control	117
<b>TOTALES</b>	10268	Peticiones ciudadanía	8859 (86%)
		Peticiones órganos de control	1409 (14%)

Fuente: Archivo Aranda-Cálculo OCI

Teniendo en cuenta el reporte contenido en el informe de seguimiento anterior formalizado mediante memorando 20201350097623 del 21/04/2020, para el II semestre de 2019, se evidenciaron un total de 10.367 registros, observándose una disminución para este I semestre de 2020 en 99 registros, equivalente a un descenso de 0.95%.

#### Selección de la muestra

De los 10.268 registros, se tomó una muestra de 68 registros, con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, bajo una distribución normal, aplicando la siguiente fórmula para población finita:

$$n = \frac{\frac{z^2}{\epsilon^2} PQ}{1 + \frac{z^2 PQ}{\epsilon^2 N}}$$

En donde:

- n: tamaño de la muestra total (N° de peticiones allegadas en el primer semestre de 2020).
- z: percentil de la distribución de probabilidades normal, asociado con el nivel de confianza.
- P(Q): es la probabilidad del evento. Dado que, predeterminadamente, se desconoce la proporción, se asumen en el diseño valores de P=Q=0,5, con la finalidad de maximizar el producto y el tamaño de la muestra.
- ξ: error máximo admisible en la estimación de la proporción.
- N: tamaño del universo (N° de peticiones allegadas en el primer semestre de 2020).

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020

Dado lo anterior y teniendo en cuenta que, del total de 10.268 radicados del periodo evaluado, 1.409 corresponden a Entes externos de Control y 8.859 a peticiones de la ciudadanía, se procedió a escoger de manera aleatoria los 68 registros de la muestra a analizar, de acuerdo con la siguiente discriminación:

- “Peticiones entes externos de control”: 20 radicados de muestra, seleccionados aleatoriamente cada 62 datos, según la clasificación de la base de datos, partiendo del registro 1. La muestra de entes externos de control fue la siguiente:

**Tabla N° 2. Muestra “Peticiones entes externos de control”**

20205260045542	20205260403502	20205260451882	20205260228862
20205260077682	20205260005492	20205260256422	20205260243462
20205260253462	20205260061342	20205260099892	20205260179822
20205260093962	20205260108992	20205260093782	20201250188222
20205260228402	20205260205732	20205260022132	20205260221692

Fuente: Consolidación OCI

- “Peticiones ciudadanía”: 48 radicados de muestra, seleccionados aleatoriamente cada 190 datos, según la clasificación de la base de datos, partiendo del registro 1. La muestra de peticiones de la ciudadanía fue la siguiente:

**Tabla N° 3. Muestra “Peticiones ciudadanía”**

20205260004152	20205260398502	20201250095932	20201250273052	20201250427972	20205260159572
20205260484612	20201250104652	20201250228382	20205260082602	20205260197962	20205260325942
20205260436152	20201250009282	20201250114842	20201250185962	20201250261362	20201250355022
20205260000502	20205260083632	20205260166482	20205260241432	20205260352892	20205260459672
20205260264802	20201250427502	20201250018792	20201250303322	20205260130192	20205260470732
20201250389432	20205260243532	20201250196832	20205260113632	20201250083312	20201250221602
20201250376062	20205260064832	20205260132822	20205260199472	20205260290642	20205260382402
20205260447472	20205260399712	20205260123932	20201250005042	20205260062612	20205260448242

Fuente: Consolidación OCI

## 2. ANÁLISIS DE LA MUESTRA / RESULTADOS DEL EJERCICIO

Consecuente con la distribución de la muestra, el análisis se discriminó según la clasificación general. En primer lugar, se analizó el comportamiento frente a las “Peticiones de Entes Externos de Control” y posteriormente las “Peticiones de ciudadanía”.

### 3.1. PETICIONES ENTES EXTERNOS DE CONTROL / OTRAS AUTORIDADES

Esta discriminación respecto al origen de las peticiones, se sustentó en la connotación del peticionario y los riesgos legales asociados a su trámite. En este caso, se evaluaron variables como: tipología y clasificación documental, asignación de términos, consistencia de la respuesta frente al requerimiento y oportunidad en la respuesta (tanto en la generación como en la entrega).

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
<b>ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020</b>	

- **Tipología y clasificación documental**

Para este ítem, fueron revisados aspectos tales como:

- ✓ **“Tipo de petición”**: referida a la discriminación inicial entre requerimientos de órganos de control (en los que se incluyen en la parametrización institucional “otras autoridades”) y requerimientos de la ciudadanía en general.
- ✓ **“Tipo de requerimiento”**: obedece a la clasificación de los derechos de petición, en tanto su contenido sea: general, solicitud de información o copias, reclamo, queja, denuncia, consulta, sugerencia o concepto, descritos en el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0.
- ✓ **“Criterio/tipificación”**: que corresponde a la clasificación de los requerimientos, adoptada por el Instituto, a través del Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, versión 2.0.

Efectuadas estas precisiones y como resultado de esta evaluación, se identificaron las situaciones que se enuncian a continuación, que evidencian inconsistencias en la tipología y clasificación de algunas peticiones:

**Tabla N° 4. Inconsistencias en tipología y clasificación documental  
“Peticiónes órganos de control”**

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
20205260045542	Citación Audiencia de Juicio Oral 30 de enero de 2020.	En el IN-SC-011 V. 2, vigente desde el 30/11/2018, no está prevista la tipología "Citación audiencia de juicio oral". En cuanto a la tipología, se clasificó como "Autoridades Judiciales-Información (...)", sin embargo, el Ente de Control no refiere ninguna solicitud de información conforme a lo descrito en el MG-SC-017. De hecho, el radicado se descargó como: No requiere respuesta. Este tipo de petición no está descrito en el MG-SC-017.
20205260253462	Mesa Técnica de trabajo respecto a la construcción de Transmilenio por la Av. 68 en relación con la compra de predios y la formalización del Barrio La Igualdad Segundo Sector para el día 26 de marzo de 2020.	En el IN-SC-011 no está prevista la tipología de "Mesas de Trabajo".
20205260403502	Seguimiento A Las Gestión Publica Proyecto 1061 Reiteración Respuesta.	En el IN-SC-011 no está previsto la tipología de "Proyectos de Inversión."

Fuente: Evaluación OCI.

De la revisión realizada a los registros relacionados anteriormente se destaca lo siguiente:

Del criterio aplicado a cada uno de los radicados de la muestra, se puede evidenciar que, a pesar de haberse adoptado la versión 2.0 del Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, desde el 30/11/2018, aún no se ha parametrizado en el Sistema ORFEO.

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
<b>ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020</b>	

Para ilustrar esta afirmación, a continuación, se enuncian los criterios asociados a la muestra (que no coinciden con los vigentes), y se enlistan los 19 criterios vigentes:

- ✓ Criterios de la muestra: se resalta que, revisada la muestra seleccionada (20 radicados) en la base de datos remitida como resultado del caso Aranda, no se encontró el criterio asociado para 19 radicados, solo 1 (20201250188222) presentó el criterio de Trámites funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión (IDU).
- ✓ Criterios vigentes en el IN-SC-011 V2.0:
  - Conservación malla vial (IDU)
  - Acciones jurídicas (IDU)
  - Proyectos de Infraestructura (IDU)
  - Contribución de Valorización
  - Obras de infraestructura (IDU)
  - Espacio público (IDU)
  - Predios para obras de Infraestructura IDU
  - Seguridad ciudadana en obras IDU
  - Impacto socioeconómico por obras IDU
  - Accesibilidad IDU
  - Componente social (obras IDU)
  - Componente ambiental obras (IDU)
  - Componente Seguridad y Salud en el Trabajo SST (obras IDU)
  - Imagen Institucional IDU
  - Trámites funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión (IDU)
  - Requerimientos trasladados por no competencia del IDU
  - Procesos de Selección (IDU)
  - Queja contra servidores públicos IDU
  - Denuncias sobre actuación IDU

No desconoce la OCI que la gestión del Sistema ORFEO en cuanto a su parametrización corresponde a la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos - STRT; sin embargo, debe tenerse en cuenta que este Sistema constituye una herramienta fundamental del proceso de Atención al Ciudadano, que permanentemente es usada como instrumento de medición de gestión y divulgación (a través también del Defensor del Ciudadano).

Es preciso señalar que, en el seguimiento efectuado al estado de peticiones del II Semestre de 2019, contenido en el memorando 20201350097623 del 21/04/2020, se evidenció el Hallazgo No. 1. *Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de requerimientos*. Por esto, consultado en sistema CHIE, en el módulo de planes de mejoramiento, se identificó la acción 2103 la cual presenta su estado en progreso y fecha fin el 30/04/2021. En consideración al estado *En Progreso* de la acción que impide calificar su efectividad (dado que el estado debe ser Terminada), el equipo auditor determinó no constituir un nuevo hallazgo sobre el particular e insta a los responsables de esta actividad para que tomen las medidas pertinentes, que conlleven a la efectividad de dichas acciones o a la identificación de nuevas acciones, que ayuden a eliminar las causas de raíz.

De otra parte, sin tener en cuenta las deficiencias en la parametrización, es importante mencionar en este

aspecto, relacionado con la tipificación y clasificación, que se mantuvo el porcentaje de incumplimientos evidenciados en el seguimiento correspondiente al I semestre de 2019, en el primer semestre se alcanzó un 5 % (memorando 20191350260513), para el II semestre (memorando 20201350097623) de 2019 fue un 15% y en esta oportunidad continuó en 15%, por lo cual, se hace necesario recomendar se continúe con las jornadas de capacitación, formación y/o sensibilización en la clasificación de los requerimientos y asignación de tiempos de respuesta, al grupo de radicación de la STRF y al grupo Canales de Atención de la OTC.

- **Asignación de términos**

En este ítem, se verificó que el término registrado en la base de datos coincidiera con la clasificación y tipología *asignada*, a través de la consulta individual por requerimiento, encontrándose 2 situaciones diferentes:

En primer lugar, se evidenció inconsistencia en los términos asignados para los siguientes radicados:

- ✓ 20205260045542: se asignaron 10 días para su respuesta; el término correcto son 5 días si el solicitante es Fiscalía General de la Nación; aunado a lo anterior, se observó que este radicado fue descargado del sistema con la observación *No requiere respuesta*.
- ✓ 20205260253462: se asignó un término de 11 días; sin embargo, el término correcto son 10 días si el solicitante es Concejo de Bogotá. El oficio presenta fecha de radicación del 10/03/2020 y se indicó fecha de vencimiento el 25/03/2020, y como se expresó, se asignaron 11 días de plazo, pero realizando el cálculo de días, se encontró un total de 10 días.
- ✓ 20205260022132: se asignaron 5 días para su respuesta, el término correcto es 15 días para peticiones en términos generales. Es importante indicar que los radicados en su contenido, no expresan término específico de respuesta.

Lo anterior contraviene lo dispuesto en el numeral 15.6.1 del MG-SC-017 Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición, que al respecto señala:

*“Para definir el término con el que cuenta la Entidad para la emisión de una respuesta oportuna, se debe acudir a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; norma que otorga a la Administración un término general de 15 días hábiles para resolver las peticiones de interés general o particular. Pese a lo anterior, debe tenerse presente que en materia de términos existen las siguientes reglas especiales:*

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020

PLAZO LEGAL	SOLICITANTE	PROCEDIMIENTO	PLAZO LEGAL	SOLICITANTE	PROCEDIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En general: 15 días.</li> <li>• Peticiones de documentos: 10 días.</li> <li>• Consulta: 30 días.</li> </ul>	Ciudadanos en general.	El área responsable del asunto dará respuesta directamente.		<b>OTRAS AUTORIDADES:</b> Alcalde Mayor de Bogotá, Secretarios Distritales de Despacho, Director de departamento administrativo y Presidentes, Directores o Gerentes de Entidades Públicas, así como miembros de las Corporaciones Públicas, tales como: el Congreso de la República y el Concejo de Bogotá, Jefes de Organismos Nacionales e Internacionales.	El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.
Término otorgado en el requerimiento o cinco (5) días establecidos por la Entidad.	<b>ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS.</b> Representantes legales de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo.	El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.	Diez (10) días		
	<b>ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS:</b> Funcionarios de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo, que no sean los representantes legales de estos organismos.	La respuesta debe ser proyectada por el área técnica para firma de la Subdirección General Jurídica.	Derecho de petición: diez (10) días Proposición: tres (3) días Cinco (5) días	Concejales. Congresistas.	

Memorando de Instrucción Jurídica 20124080132713

En segundo lugar, se observaron 4 radicados, en los cuales el vencimiento previsto fue errado, a saber:

- ✓ 20205260228402: se indicó fecha de vencimiento el 07/03/2020 pero este día era sábado; de otro lado, se dispuso un término de 3 días, los cuales se cumplieron el 06/03/2020.
- ✓ 20205260005492: se indicó fecha de vencimiento 10/01/2020; sin embargo, de acuerdo con los 5 días de respuesta asignados, su plazo vencería el 13/01/2020.
- ✓ 20205260256422: se indicó como fecha de vencimiento el 7/04/2020; sin embargo, los 20 días de término asignados se cumplirían el 8/04/2020.
- ✓ 20205260228862: se indicó fecha de vencimiento 07/03/2020 pero este día era sábado; de otro lado, para este tipo de petición se dispuso de 3 días, los cuales se cumplieron el 06/03/2020.

Las inconsistencias relacionadas previamente, se encuentran detalladas en el Anexo N°1 del presente informe.

#### • Consistencia

Corresponde a la descripción constitucional y legal, relacionada con el derecho del ciudadano u organismo de control y/o autoridad a obtener una respuesta oportuna, completa y de fondo a la situación planteada por el interesado. En este sentido, se evaluó la muestra seleccionada ("Peticiones órganos de control"), encontrándose, que en todos ellos, el contenido de la respuesta fue concordante con el requerimiento formulado.

#### • Oportunidad en la generación y en la entrega de las respuestas

En este aspecto, se verificó, para cada uno de los radicados de la muestra seleccionada, que la respuesta hubiera sido generada a través del sistema ORFEO, en el término otorgado y que la misma hubiera sido entregada al destinatario, según la guía de entrega / constancia de correo electrónico en el plazo legal.

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	
<b>ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020</b>	

**Tabla N° 5. Oportunidad en generación y entrega de respuesta  
“Peticiónes entes externos de control”**

RADICADO	RADICADO RESPUESTA	OBSERVACIONES
20205260228862	20203660230241 6/03/2020	Consultado el sistema ORFEO, se evidenció que el oficio, conforme a la fecha de vencimiento correcta, venció el 6/03/2020 pero el sello de entrega de la Entidad registra el 9/03/2020; por lo cual se concluye 1 día hábil de extemporaneidad.
20205260221692	20205660269371 16/03/2020	De acuerdo con la fecha de vencimiento correcta del oficio 16/04/2020 y teniendo en cuenta la fecha del sello de entrega de la Entidad, se entregó el 6/05/2020, es decir con 13 días hábiles de extemporaneidad.  Es importante señalar que, conforme a lo encontrado en el histórico de Orfeo, se realizó una entrega el 16/03/2020; sin embargo, el oficio fue devuelto el 17/03/2020 por emergencia sanitaria. de acuerdo con lo registrado en el histórico del radicado en el sistema ORFEO.
20205260228402	20202250231731 6/03/2020	De acuerdo con la fecha de vencimiento correcta del oficio 6/03/2020 y teniendo en cuenta la fecha del sello de entrega de la Entidad, se entregó el 9/03/2020, se concluye 1 día hábil de extemporaneidad.
20205260403502	20202250381111 5/06/2020	El sistema Orfeo indica fecha de vencimiento el 6/03/2020 y el sello de entrega reporta fecha 9/03/2020. Se concluye 1 día hábil de extemporaneidad.
20205260108992	20202150114311 4/02/2020	La fecha de vencimiento del radicado era 04/02/2020, pero el sello de entrega a la Entidad fue el 5/02/2020; por lo tanto, presenta 1 día de extemporaneidad.

Fuente: Evaluación OCI.

En consideración al análisis anterior, se evidenció que de los 20 radicados analizados, 5 de ellos, es decir, el 25%, fueron objeto de observaciones respecto a la oportunidad en la entrega de la respuesta al peticionario; en 2 de ellos, no fue posible la revisión, dado que se catalogaron como Información Pública Clasificada (20201250188222 y 20205260256422). De esta manera, se concluyen 5 peticiones con respuestas extemporáneas. Este resultado, contrastado frente al análisis adelantado para el semestre anterior (memorando 20201350097623), en el que de los 20 radicados analizados de “peticiones de organismos de control”, 5 de ellos, es decir el 25%, fueron objeto de observaciones respecto a la oportunidad en la entrega de la respuesta al peticionario, evidenció que el incumplimiento persiste en igual porcentaje; no obstante, es preciso señalar que, en el seguimiento efectuado al estado de peticiones del II Semestre de 2019, contenido en el memorando 20201350097623 del 21/04/2020, ya se había declarado el Hallazgo No. 2. *Ausencia o extemporaneidad en la respuesta al peticionario*, por esto, consultado en sistema CHIE, en el módulo de planes de mejoramiento, se identificó la acción 2105, la cual presenta su estado en progreso y fecha fin el 31/12/2020. En consideración al estado *En Progreso* de la acción que impide calificar su efectividad (dado que el estado debe ser Terminada), el equipo auditor determinó no constituir un nuevo hallazgo sobre el particular y a pesar de haber identificado que persiste el incumplimiento, se solicita a los responsables de esta actividad para que tomen las medidas pertinentes, que conlleven a la efectividad de dichas acciones en ejecución o a la identificación de nuevas acciones, que ayuden a eliminar las causas de raíz.

- **Delegación de la suscripción de respuestas**

En materia de suscripción de las respuestas a los derechos de petición, se encuentra vigente, la Resolución 2307 de 2019, expedida por la Dirección General, en cuyo artículo 9, dispone:

**“ARTÍCULO 9º Delegación para contestar Derechos de petición y requerimientos.** De conformidad con los Acuerdos 01 y 02 de 2009, 02 de 2017 del Consejo Directivo del IDU y del Manual de Funciones y Competencias Laborales, corresponde suscribir las respuestas a las peticiones elevadas ante la Dirección General, así como a los requerimientos procesales de Organismos de Control, Autoridades Administrativas y Judiciales en los siguientes términos:

(...) 9.4 “Las respuestas a peticiones y requerimientos distintos a los citados anteriormente serán suscritos por los Subdirectores Generales, Directores Técnicos, Subdirectores Técnicos y Jefes de Oficina, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia en los Acuerdos 02 de 2009 y 02 de 2017 del Consejo Directivo del IDU, el Manual de Funciones y Competencias Laborales del Instituto, y el Procedimiento aprobado por la Dirección General.” (...)

Frente a esta normatividad, una vez realizado el análisis individual por radicado “Peticiones órganos de control”, se evidenció que para el radicado 20205260221692, la respectiva respuesta 20205660269371 fue suscrita por el Abogado Ejecutor, debiendo haber sido suscrita por La Dirección Técnica de Gestión Judicial. Al respecto se indica que, si bien el abogado, en virtud de su ejercicio de defensa, posee el poder que lo faculta para ejercer la actividad litigiosa, las disposiciones normativas vigentes de la Entidad no otorgan facultad alguna para emitir desde su autonomía respuestas a peticiones y requerimientos por autoridades judiciales.

No obstante, que frente a la muestra seleccionada (20 radicados), esta petición constituye tan solo el 5%, las delegaciones en cualquier materia, tratándose de derecho administrativo, ostentan fuerza vinculante que generan directamente responsabilidades para la entidad, para los delegantes y delegados de orden legal, penal y/o disciplinario, según sea el caso.

Por lo anterior, se revisó el aplicativo CHIE, módulo de Planes de Mejoramiento, en donde se identificó la Acción 1893, generada como resultado del Seguimiento a Estado de Peticiones I Semestre de 2019 (memorando 20191350260513) frente al hallazgo “*Incumplimiento de las disposiciones sobre delegación de suscripción de peticiones*”. En consideración a que la acción relacionada se encuentra en estado terminado y dado que en el seguimiento a peticiones del II semestre de 2019 (memorando 20201350097623), se pospuso la evaluación de la efectividad teniendo en cuenta que no había culminado su tiempo de ejecución, el equipo auditor evaluó la efectividad de la misma.

En este sentido, se concluye la ineffectividad de la acción 1893, toda vez que como resultado de este ejercicio de evaluación y pese a haberse desarrollado una charla de sensibilización acerca de la delegación de firmas y las responsabilidades relacionadas, persiste el incumplimiento de las disposiciones sobre delegación de suscripción de peticiones, lo cual indica que la acción propuesta por el área no conllevó a eliminar las causas. Lo anterior, contraviene lo dispuesto en la descripción del numeral 8.1.6. *Formular Acciones de Mejoramiento*: “*Formular las acciones del Plan de Mejoramiento, las cuales deben estar encaminadas a corregir la no conformidad o el hallazgo detectado (Corrección) y a eliminar la causa del hallazgo o no conformidad (Acción correctiva)*”, del procedimiento PR-MC-01 FORMULACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, Versión 8. De esta manera, el área debe reformular la acción, a fin de eliminar las causas de raíz.

El análisis individual consolidado de la muestra de las “*Peticiones órganos de control*”, puede observarse en el Anexo N.º 1 “*Muestra requerimientos Entes de Control (Fuente: base de datos ORFEO ARANDA-VERIFICACION OCI)*”.

### 3.2. PETICIONES CIUDADANAS

Para este ítem, se valoraron aspectos similares a los evaluados respecto a las peticiones de entes externos de control, excluyendo lo atinente a la delegación de firmas (la citada resolución 2307 de 2019, faculta a los responsables de las dependencias para suscribir las peticiones según competencia funcional) y se incluyó la evaluación diferencial de términos operativos y legales. A continuación, se presentan los principales resultados:

- **Tipología y clasificación documental**

Para este ítem, fueron revisados aspectos tales como: “**tipo de derecho de petición**”, entendiendo como tal, la discriminación legislativa relacionada con el interés general o particular de la petición y los ya descritos: “**tipo de requerimiento**” y “**criterio/tipificación**”. Adicionalmente, se verificó la integración de la base de datos en el entendido que los radicados de la muestra, efectivamente fueran peticiones de la ciudadanía.

De la revisión previa relacionada con la “integración de la base de datos”, se evidenció en esta oportunidad que la totalidad de los 48 radicados constitutivos de la muestra, constituyen peticiones de la ciudadanía, observando que, frente al informe del periodo inmediatamente anterior (20201350097623), en el que esta debilidad se detectó en un 12.5% de la muestra, se ha mejorado al respecto y permite inferir que las acciones tomadas han sido efectivas.

Efectuada esta observación y como resultado de la evaluación, en esta oportunidad se identificaron las situaciones que se enuncian a continuación:

**Tabla N° 6. Inconsistencias tipología y clasificación documental “Peticiones ciudadanía”**

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
20205260004152	Trasladada de Alcaldía Local de Usaquén- solicitud autorización uso acera ubicada calle 109 18b 77 Exhibición automóvil 02 octubre	No constituye reclamo en virtud de lo dispuesto en MG-SC-017 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. Se trata de una consulta o solicitud (de trámite) general.
20201250185962	Propuesta para una Bogotá de oportunidades, sostenible amigable y segura en cuanto a vías SDQS 286862020	Atendiendo la descripción del numeral 8.6 del MG-SC-017. No se trata de un reclamo, es una sugerencia.
20201250261362	Damos a conocer una parte de nuestra problemática que se presenta en sectores del distrito. SDQS 479702020	Atendiendo la descripción del numeral 8.2 del MG-SC-017 no es una petición general, es un reclamo.
20205260470732	Contrato IDU-1539-2018-Original para Consorcio Infraestructura Riover 009- solicitud desvinculación del SIAC	Atendiendo la descripción del numeral 8.6 del MG-SC-017 no es una solicitud de copias ni información, es una solicitud (de trámite) general.
20201250083312	Nuevamente de la Junta De Acción Comunal De Los Barrios Estoril, Santa Margarita y Calle 100. Recibimos, en días pasados, respuesta de ustedes donde informaban que, para el pago del	No constituye una petición de copias o información, en virtud de lo dispuesto en MG-SC-017 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. Es un reclamo.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**



**ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020**

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Impuesto de Valorización, por cuotas, llegaría la factura cada mes. Ver Adjunto.	
20205260064832	Alcance oficio 20195761448801-devolución dinero por concepto de valorización carrera 12 116 59 AAA0104EALF	No constituye reclamo en virtud de lo dispuesto en MG-SC-017 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. Se trata de una solicitud (de trámite) general.
20205260132822	Solicitud incorporación del folio de matrícula en mayor extensión 50c 43945 del predio ubicado en la calle 26 85b 09	No constituye reclamo en virtud de lo dispuesto en MG-SC-017 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. Se trata de una solicitud (de trámite) general.
20205260290642	Aporta escritura del predio para que se tenga en cuenta	No es una solicitud de copias, está aportando escritura pública para ser tenida en cuenta. Correspondería a una petición general.
20201250005042	El pasado 20 de diciembre realicé el pago de la valorización de 3 predios, sin embargo, tanto en la consulta realizada al sistema el día de hoy, como en la validación por llamada telefónica, los pagos por valorización aparecen como pendientes.	A pesar de solicitar copias, en principio se trata de un reclamo, dado que, efectuado el pago desde el mes de diciembre, no se han imputado a la deuda.
20205260062612	Solicitud copia procesos coactivo contra sociedad Guadalpa y Cia calle 100 17a 36	No constituye reclamo en virtud de lo dispuesto en MG-SC-017 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. Se trata de una solicitud de copias e información.
20205260448242	Solicitud copia del auto de terminación de proceso y oficio de desembargo a cuentas bancarias chip AAA0204kljz	No constituye reclamo en virtud de lo dispuesto en MG-SC-017 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. Se trata de una solicitud general.

Fuente: Evaluación OCI.

De la revisión realizada a los registros relacionados anteriormente se destaca lo siguiente:

Se evidenció que, en las actividades de tipificación y clasificación de requerimientos, se avanzó (frente a informe anterior 20201350097623) en un 100%, en la conceptualización de conceptos frente a las peticiones “De interés particular” o “De interés general”. Si bien es cierto toda persona que formula una petición, en el fondo tiene un interés particular, esta tipificación se genera desde la descripción de la petición: si “yo” requiero información de “mi” predio, del permiso que solicito, etc., será “De interés particular”, si por el contrario, se requiere información general sobre los trámites del IDU, algún proyecto de infraestructura o arreglo de una vía, es “De interés General”.

De otra parte, en cuanto al tipo de requerimiento, debe observarse la definición conceptual contenida en el numeral 8 del Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017

V.5.0, para cada uno, en relación con su contenido: solicitud de información o copias, reclamo, queja, denuncia, consulta, sugerencia o concepto o general, dado que persisten las falencias frente a este ítem.

Al respecto, se consultó el aplicativo CHIE y se observaron en progreso las acciones 2103 (Capacitar y/o sensibilizar en la clasificación de los requerimientos y asignación de tiempos de respuesta, al personal de radicación de la STRF, al grupo Canales de Atención de la OTC) y 2104 (Realizar la retroalimentación al personal de radicación de la STRF, frente al control de calidad realizado a las comunicaciones recibidas y clasificadas como derechos de petición y organismos de control.), derivadas del hallazgo *“Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de requerimientos.”*, por lo cual, no se formula un nuevo hallazgo por este incumplimiento. Sin embargo, se insta a los responsables de esta actividad para que tomen las medidas pertinentes, que conlleven a la efectividad de dichas acciones o a la identificación de nuevas acciones, que contribuyan a eliminar las causas generadoras de este incumplimiento.

- **Asignación de términos**

En este ítem, se verificó que el término registrado en la base de datos coincidiera con la clasificación y tipología *asignada*, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Manual de Gestión documental MG-DO-01 V.20, según el cual: *“A los términos discriminados anteriormente se les restará dos (2) días en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, a fin de garantizar que los solicitantes reciban oportunamente la respuesta generada por el Instituto, considerando los tiempos para el trámite de la correspondencia”*; así como la coherencia de la fecha prevista para vencimiento.

Es importante anotar que, frente al ítem de términos de respuesta, y con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria derivada del Covid 19, el Gobierno Nacional expidió el 28/03/2020 el Decreto Legislativo 491 de 2020, que sobre el particular dispone en su artículo 5, lo siguiente:

***“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:***

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.*

***Parágrafo.*** *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”*

Teniendo en cuenta estas previsiones, a continuación, se presentan las observaciones, encontradas en desarrollo de la evaluación de este aspecto:

**INFORME DE SEGUIMIENTO**



**ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020**

**Tabla N° 7. Observaciones asignación de términos "Petición ciudadanía"**

<b>RADICADO</b>	<b>OBSERVACIÓN OCI</b>
20205260004152	MG-SC-017 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. Se trata de una consulta cuyo término de trámite son 30 días (28 P.O) y no los 13 previstos en el sistema ORFEO.
20205260470732	Dado que se trata de una solicitud (de trámite) general, el término es de 30 días (28 P.O) y no de 20 (18 P.O). Decreto 491 de 2020.
20201250083312	MG-SC-017. Es un reclamo, cuyo término de trámite general es de 15 días (13 según política operacional) y no los 10 (8 P.O) previstos en el sistema ORFEO.
20205260290642	Correspondería a una petición general cuyo trámite debe adelantarse en 15 días, según lo descrito en el Manual MG-SC-017 y no los 10 (8 P.O.) previstos en el sistema ORFEO.
20201250005042	Se trata de un reclamo, cuyo término previsto según manual MG-SC-017 es de 15 días hábiles (13 P.O.) y no los 10 (8 P.O.) previstos en el sistema.
20205260062612	Se trata de una solicitud de copias e información, cuyo término previsto según manual MG-SC-017 es de 10 días hábiles (8 P.O) y no de 15 (13 P.O.) previsto en el sistema ORFEO.
<b>Para los siguientes radicados, si bien el término asignado es el correcto, la parametrización del sistema no es consistente en cuanto a su vencimiento:</b>	
20201250095932	La fecha de vencimiento asignada por el sistema (09/01/2020), corresponde a domingo, día no hábil.
20201250273052	Los 8 días hábiles vencían el 26/03/2020, no el 24 previsto en el sistema (23 festivo).
20205260159572	Los 8 días hábiles vencían el 25/02/2020 y no el 24 previsto en el sistema (23 festivo).
20201250228382	Los 8 días hábiles vencían el 13/03/2020 y no el 14 previsto.
20205260082602	Los 13 días hábiles vencían el 13/02/2020 y no el 14 previsto.
20205260197962	Los 13 días hábiles vencían el 13/03/2020 y no el 14 previsto.
20205260325942	Los 28 días hábiles vencían el 29/05/2020 y no el 26 previsto (1o y 25 fueron festivos)
20201250009282	Los 13 días hábiles vencían el 24/01/2020 y no el 25 sábado (no hábil).
20201250114842	Los 13 días hábiles vencían el 20/02/2020 y no el 21 previsto en el sistema.
20201250185962	Los 13 días hábiles vencían el 10/03/2020, no el 9 previsto en el ORFEO.
20201250261362	Los 13 días hábiles vencían el 30/03/2020, no el 29 previsto (domingo, no hábil).
20201250355022	Los 18 días hábiles vencían el 03/06/2020 y no el 01 previsto en el ORFEO.
20205260000502	Los 13 días hábiles vencían el 22/01/2020 y no el 20 previsto.
20205260083632	Los 13 días hábiles vencían el 13/02/2020 y no el 14, previsto en base de datos.
20205260166482	Los 8 días hábiles vencían el 27/02/2020 y no el 28 indicado en la base de datos.
20205260241432	Los 8 días hábiles vencían el 18/03/2020 y no el 17 previsto en la base de datos.
20205260352892	Los 28 días hábiles vencían el 17/06/2020 y no el 14, domingo, día no hábil.
20205260264802	Los 8 días hábiles vencían el 25/03/2020 y no el 23, lunes festivo, día no hábil.
20201250018792	Los 13 días hábiles vencían el 28/01/2020 y no el 27, descrito en la base de datos.
20201250303322	Los 28 días hábiles vencían el 14/05/2020 y no el 10, descrito en la base de datos.
20205260130192	Los 13 días hábiles vencían el 25/02/2020 y no el 24, descrito en la base de datos.
20205260113632	Los 13 días asignados vencían el 20/02/2020 y no el 21 asignado en la base de datos.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**



**ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020**

RADICADO	OBSERVACIÓN OCI
20205260064832	Los 13 días hábiles vencían el 10/02/2020 y no el 9 (domingo, día no hábil), descrito en la base de datos.
20205260199472	Los 8 días hábiles vencían el 06/03/2020 y no el 7 (sábado no hábil), descrito en la base de datos.

Fuente: Evaluación OCI.

Respecto a este ítem, la evaluación de la muestra refleja que para los 6 primeros radicados relacionados en la tabla anterior, esta inconsistencia obedece a la indebida clasificación del requerimiento; frente a los restantes radicados en los que se evidenció indebida parametrización del Sistema ORFEO es del caso anotar que teniendo en cuenta que se trata de un trámite operativo respecto del cual no ha sido posible identificar criterio de incumplimiento, no es óbice para recomendar de manera prioritaria, se diseñen e implementen mecanismos de seguimiento y control periódico respecto a la parametrización del Sistema ORFEO, a efectos de minimizar riesgos de incumplimientos legales en la respuesta a los requerimientos.

• **Oportunidad en la generación y en la entrega de las respuestas**

En este aspecto, se verificó, para cada uno de los radicados de la muestra seleccionada de “Peticiónes ciudadanía”, que la respuesta fuera generada a través del sistema ORFEO, en el término operativo otorgado según el procedimiento interno y que la misma hubiera sido entregada al destinatario, según la guía de entrega / constancia de correo electrónico en el plazo y dentro del término legal, información que se resume en la siguiente tabla:

**Tabla N° 8. Oportunidad en generación y entrega de respuesta “Peticiónes ciudadanía”**

RADICADO / FECHA	RESPUESTA / FECHA	OBSERVACIÓN - GENERACIÓN / ENTREGA DE LA RESPUESTA
20201250095932 del 29/01/2020	20204350139981 del 10/02/2020	La extemporaneidad en la generación se predica frente al término operativo previsto en ORFEO. La entrega fue extemporánea frente a término legal (13/02/2020)
20201250104652 del 31/01/2020	No se evidencia respuesta	Dese 05/02/2020, se reasignó a la DTDP y con corte a 01/09/2020 no se ubica respuesta.
20205260436152 del 10/06/2020	20203250455251 del 16/07/2020	La respuesta no pudo ser entregada por error en la dirección (no coincide con ORFEO); se observa anotación "Solicitó realizar la anulación del documento. Observación: El oficio tenía mal la dirección, ya se envió nuevo oficio corregido". Se realizó búsqueda ORFEO por nombre del remitente y se ubicó el 20203250476111 del 28/07/2020, cuya entrega fue extemporánea en consideración al término legal.
20201250261362 del 11/03/2020	20202250287161 del 25/03/2020	La extemporaneidad se predica del término legal. Según constancia ORFEO (1 Paginas) ENTREGA CORREO ELECTRONICO 08 JULIO 20
20201250355022 del 07/05/2020	20202250397071 del 16/06/2020	Se solicitó anulación del radicado 20202250397071 dadas inconsistencias con la plantilla. Realizada la respectiva búsqueda en el ORFEO, se ubicó la respuesta mediante radicado 20202250413121 del 26/06/2020 enviado vía correo electrónico según constancia ORFEO, el 14/07/2020.
20205260166482 del 17/02/2020	20202250201431 del 27/02/2020	Según guía de entrega a la peticionaria, se le entregó el 03/03/2020, con una extemporaneidad de 1 día frente al término legal.
20205260264802 del 12/03/2020	20202150285011 del 24/03/2020	La extemporaneidad en la entrega se predica respecto al término operativo del sistema ORFEO.
20205260130192 del 06/02/2020	20203360135561 del 09/02/2020	La extemporaneidad en la entrega se predica respecto al término operativo del sistema ORFEO.
20201250221602 del 02/03/2020	20205760278791 del 18/03/2020	A pesar de haberse generado la respuesta oportunamente el 18/03/2020, la respuesta fue enviada al peticionario el 16/04/2020, vía correo electrónico, extemporáneamente en consideración al término legal.

Fuente: Evaluación OCI.

De la revisión realizada a los registros relacionados anteriormente se resume lo siguiente:

- No se evidenció respuesta a un (1) radicado (20201250104652 del 31/01/2020) por parte de la DTDP, dependencia a la que le fue asignado desde el 05/02/2020 y con corte a 01/09/2020, se encuentra sin tramitar en bandeja de entrada. Por lo anterior, se recomienda requerir respuesta inmediata a este ofrecimiento de servicios, y si se considera pertinente, iniciar las acciones a que haya lugar.
- Se evidenció respuesta extemporánea (generación y/o entrega) a 8 requerimientos; 2 de ellos frente al término operativo ORFEO y los 6 restantes frente al término legal y si bien es cierto, frente a este ítem se evidenció mejora en el índice de cumplimiento, ya que en el periodo inmediatamente anterior, con el mismo número de radicados evaluados, este incumplimiento se observó en 10 de ellos, es preciso anotar que, se consultó el aplicativo CHIE y se observaron en progreso las acciones 2105 (*Capacitar y/o sensibilizar a los servidores públicos para la generación oportuna de las respuestas, tiempos de entrega del área de correspondencia y uso correcto del sistema ORFEO.*) y 2106 (*Modificar el Procedimiento de Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales Enviadas Externas (PR-DO-02), respecto de las actividades realizadas en el envío y entrega efectiva de las comunicaciones.*), derivadas del hallazgo “Ausencia o extemporaneidad en la respuesta al peticionario.”, por lo cual, no se formula un nuevo hallazgo por este incumplimiento. Sin embargo, se insta a los responsables de esta actividad para que tomen las medidas pertinentes, que conlleven a la efectividad de dichas acciones o a la identificación de nuevas acciones, que contribuyan a eliminar las causas generadoras de este incumplimiento

- **Consistencia de la respuesta**

Tal como se indicó en la parte inicial de este análisis, corresponde a la descripción constitucional y legal, relacionada con el derecho del ciudadano a obtener una respuesta oportuna, completa y de fondo y, en consecuencia, es deber de la administración resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente la situación planteada por el interesado.

Respecto a la consistencia de la respuesta, es claro que la misma no necesariamente debe ser favorable al peticionario, pero sí se debe responder puntual e íntegramente lo que se está pidiendo o por lo menos, indicar con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para dar una respuesta definitiva y de fondo, y en tal sentido, se evaluó la muestra seleccionada (“Petición ciudadanía”), encontrándose, que en sólo 1 de ellos, se evidencian debilidades en la respuesta: 20201250018792 (se anuncia respuesta definitiva, a más tardar el 12/02/2020; sin embargo, consultado el ORFEO, no se evidenció 2 respuestas definitivas).

El análisis individual consolidado de los radicados generales objeto de la muestra de “Petición ciudadanía”, puede observarse en el Anexo 2. “Muestra PQRS generales - ORFEO (Fuente: base de datos ORFEO ARANDA-Análisis OCI)”

Por otro lado, a continuación, se presentan observaciones generales frente a otros aspectos evidenciados:

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020

- De la muestra evaluada respecto a las peticiones de la ciudadanía, se observó que 8 radicados se recibieron a través del sistema de peticiones de la Alcaldía Mayor “BOGOTÁ TE ESCUCHA”, frente a los cuales se evidenció tanto la respuesta al peticionario como el reporte al sistema base.
- Atendiendo los diversos medios y/o canales de divulgación al interior del Instituto, se ha evidenciado las actividades de actualización y socialización de manuales, guías y procedimientos y otras actividades desarrolladas por la Oficina de Atención al Ciudadano-OTC, respecto a la atención al ciudadano y particularmente, en lo que se refiere a la atención de PQR, que a pesar de su reiterada ocurrencia, se ha evidenciado mejora sustancial en los indicadores de gestión, por lo cual, debe mantenerse la ejecución de dichas actividades.
- La Oficina de Atención al Ciudadano, a través de la figura del Defensor del Ciudadano, ejercida en el IDU por la jefe de la OTC<sup>1</sup>, reporta, trimestralmente, mediante correo electrónico a todo el IDU, el indicador institucional de las respuestas oportunas a los derechos de petición.
- Se evidenció la publicación del informe anual de peticiones para la vigencia 2019, en la página web del Instituto, en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública, ([HTTPS://WWW.IDU.GOV.CO/ARCHIVOS\\_PORTAL/SERVICIO%20A%20LA%20CIUDADANIA/INFORME%20DE%20PQRS/INFORME ANUAL ATENCION PQR-2019.PDF](https://www.idu.gov.co/archivos_portal/servicio%20a%20la%20ciudadania/informe%20de%20pqr/informe_anual_atencion%20pqr-2019.pdf)); así como el informe del primer semestre 2020 ([HTTPS://WWW.IDU.GOV.CO/ARCHIVOS\\_PORTAL/SERVICIO%20A%20LA%20CIUDADANIA/INFORME%20DE%20PQRS/INFORME-ATENCION-PQRS-2020-INFORME-ATENCION-PQRS-2020-PRIMER-SEMESTRE.PDF](https://www.idu.gov.co/archivos_portal/servicio%20a%20la%20ciudadania/informe%20de%20pqr/informe-atencion-pqr-2020-informe-atencion-pqr-2020-primer-semestre.pdf))

### FORTALEZAS

- Se evidenció mejora en los índices de cumplimiento frente a las actividades de tipificación y clasificación de requerimientos, en la conceptualización de conceptos frente a las peticiones “De interés particular” o “De interés general”.
- La acción permanente por parte de la OTC en la realización de campañas de concientización sobre la importancia del cumplimiento en la respuesta y trámite de los derechos de petición.
- Mejora en los índices de cumplimiento frente a las actividades de tipificación y clasificación de requerimientos, en la conceptualización de conceptos frente a las peticiones “De interés particular” o “De interés general”.

### TRASLADO DEL INFORME PRELIMINAR

Efectuado por parte de la OCI, el traslado del informe preliminar del estado de las peticiones – I semestre de 2020, mediante correo electrónico del 09/09/2020, a la Subdirección Técnica de Recursos Físicos –

<sup>1</sup> Mediante el artículo primero de la Resolución N° 1459 del 12 de mayo de 2010 fue designado como Defensor del Ciudadano, en el IDU, al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**



**ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020**

STRF y a la Oficina de Atención al Ciudadano – OTC, no se recibieron observaciones, en consecuencia se ratifica en su integridad el informe preliminar.

**3. REQUISITOS CON INCUMPLIMIENTO**

Nº	Criterio	Descripción											
H1	<p><b>MG-SC-017 Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición.15.6.1 TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES “Para definir el término con el que cuenta la Entidad para la emisión de una respuesta oportuna, se debe acudir a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; norma que otorga a la Administración un término general de 15 días hábiles para resolver las peticiones de interés general o particular. Pese a lo anterior, debe tenerse</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PLAZO LEGAL</th> <th>SOLICITANTE</th> <th>PROCEDIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>En general: 15 días.</li> <li>Peticiones de documentos: 10 días.</li> <li>Consulta: 30 días.</li> </ul> </td> <td>Ciudadanos en general.</td> <td>El área responsable del asunto dará respuesta directamente.</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Término otorgado en el requerimiento o cinco (5) días establecidos por la Entidad.</td> <td> <b>ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS.</b> Representantes legales de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo.                 </td> <td>El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.</td> </tr> <tr> <td> <b>ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS:</b> Funcionarios de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo, que no sean los representantes legales de estos organismos.                 </td> <td>La respuesta debe ser proyectada por el área técnica para firma de la Subdirección General Jurídica.</td> </tr> </tbody> </table>	PLAZO LEGAL	SOLICITANTE	PROCEDIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>En general: 15 días.</li> <li>Peticiones de documentos: 10 días.</li> <li>Consulta: 30 días.</li> </ul>	Ciudadanos en general.	El área responsable del asunto dará respuesta directamente.	Término otorgado en el requerimiento o cinco (5) días establecidos por la Entidad.	<b>ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS.</b> Representantes legales de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo.	El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.	<b>ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS:</b> Funcionarios de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo, que no sean los representantes legales de estos organismos.	La respuesta debe ser proyectada por el área técnica para firma de la Subdirección General Jurídica.	<p><b>Hallazgo No 1. Inconsistencia en los términos asignados para las peticiones radicadas por Entes Externos de Control.</b></p> <p>Se evidenció inconsistencia en los términos asignados para otorgar respuesta de las peticiones con radicados 20205260045542, 20205260253462, 20205260022132, lo cual contraviene lo dispuesto en el numeral 15.6.1 del MG-SC-017 Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición, situación que puede derivar en posibles errores por los responsables en otorgar la respuesta e incidir en extemporaneidad de la misma, generando posibles responsabilidades de orden disciplinario.</p> <p>La inconsistencia específica se describe así:</p> <p>20205260045542: se asignaron 10 días para su respuesta, el término correcto son 5 días si el solicitante es Fiscalía General de la Nación. Aunado a lo anterior, se observó que este radicado fue descargado del sistema con la observación No requiere respuesta.</p> <p>20205260253462: se asignó un término de 11 días; sin embargo, el término correcto son 10 días si el solicitante es Concejo de Bogotá. El oficio presenta fecha de radicación del 10/03/2020 y se indicó fecha de vencimiento el 25/03/2020, y como se expresó, se asignaron 11 días de plazo, pero realizando el conteo de días, se encuentra un total de 10 días.</p> <p>20205260022132: se asignaron 5 días para su respuesta, el término correcto era de 15 días para peticiones en términos generales.</p>
	PLAZO LEGAL	SOLICITANTE	PROCEDIMIENTO										
	<ul style="list-style-type: none"> <li>En general: 15 días.</li> <li>Peticiones de documentos: 10 días.</li> <li>Consulta: 30 días.</li> </ul>	Ciudadanos en general.	El área responsable del asunto dará respuesta directamente.										
	Término otorgado en el requerimiento o cinco (5) días establecidos por la Entidad.	<b>ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS.</b> Representantes legales de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo.	El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.										
<b>ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS:</b> Funcionarios de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo, que no sean los representantes legales de estos organismos.		La respuesta debe ser proyectada por el área técnica para firma de la Subdirección General Jurídica.											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>PLAZO LEGAL</th> <th>SOLICITANTE</th> <th>PROCEDIMIENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diez (10) días</td> <td> <b>OTRAS AUTORIDADES:</b>                      Alcalde Mayor de Bogotá, Secretarios Distritales de Despacho, Director de departamento administrativo y Presidentes, Directores o Gerentes de Entidades Públicas, así como miembros de las Corporaciones Públicas, tales como: el Congreso de la República y el Concejo de Bogotá, Jefes de Organismos Nacionales e Internacionales.                 </td> <td rowspan="3">El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.</td> </tr> <tr> <td>Derecho de petición: diez (10) días</td> <td>Concejales.</td> </tr> <tr> <td>Proposición: tres (3) días</td> <td>Congresistas.</td> </tr> </tbody> </table>	PLAZO LEGAL	SOLICITANTE	PROCEDIMIENTO	Diez (10) días	<b>OTRAS AUTORIDADES:</b> Alcalde Mayor de Bogotá, Secretarios Distritales de Despacho, Director de departamento administrativo y Presidentes, Directores o Gerentes de Entidades Públicas, así como miembros de las Corporaciones Públicas, tales como: el Congreso de la República y el Concejo de Bogotá, Jefes de Organismos Nacionales e Internacionales.	El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.	Derecho de petición: diez (10) días	Concejales.	Proposición: tres (3) días	Congresistas.			
PLAZO LEGAL	SOLICITANTE	PROCEDIMIENTO											
Diez (10) días	<b>OTRAS AUTORIDADES:</b> Alcalde Mayor de Bogotá, Secretarios Distritales de Despacho, Director de departamento administrativo y Presidentes, Directores o Gerentes de Entidades Públicas, así como miembros de las Corporaciones Públicas, tales como: el Congreso de la República y el Concejo de Bogotá, Jefes de Organismos Nacionales e Internacionales.	El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.											
Derecho de petición: diez (10) días	Concejales.												
Proposición: tres (3) días	Congresistas.												
	<p>Cinco (5) días  <small>Memoranda de Instrucción Jurídica 20124050132713</small></p> <p><i>presente que en materia de términos existen las siguientes reglas especiales:</i></p>												

**INFORME DE SEGUIMIENTO**



**ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020**

<b>H2</b>	<p><b>PRMC01 V.8 Formulación, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías internas, auditorías externas, autoevaluación y evaluaciones de gestión.</b></p> <p>8.1.6 <i>Formular Acciones de Mejoramiento.</i></p> <p><i>Descripción: "Formular las acciones del Plan de Mejoramiento, las cuales deben estar encaminadas a corregir la no conformidad o el hallazgo detectado (Corrección) y a eliminar la causa del hallazgo o no conformidad (Acción correctiva)"</i></p>	<p><b>Hallazgo N°2. Inefectividad de la acción 1893 del Plan de Mejoramiento formulado.</b></p> <p>Se evidenció que la acción identificada en el aplicativo de planes de mejoramiento CHIE, con código 1893, no fue efectiva, toda vez que, aunque la acción fue ejecutada, persiste el incumplimiento derivado de las disposiciones sobre delegación de suscripción de peticiones, contraviniendo lo definido en el numeral 8.1.6. Formular Acciones de Mejoramiento del Procedimiento PRMC01 Versión 8; situación que podría generar responsabilidades para la entidad, para los delegantes y delegados de orden legal, penal y/o disciplinario, según sea el caso.</p> <p>Para el radicado 20205260221692, la respectiva respuesta 20205660269371 fue suscrita por el Abogado Ejecutor debiendo ser suscrita por la Dirección Técnica de Gestión Judicial; s bien el abogado, en virtud de su ejercicio de defensa, posee el poder que lo faculta para ejercer la actividad litigiosa, las disposiciones normativas vigentes de la Entidad no otorgan facultad alguna para emitir desde su autonomía respuestas a peticiones y requerimientos por autoridades judiciales.</p>
-----------	--	--

**4. RECOMENDACIONES/ OPORTUNIDADES DE MEJORA**

De acuerdo con el desarrollo de la auditoría y los resultados obtenidos, a continuación, se relacionan las recomendaciones identificadas en el ejercicio, conforme a la estructura y metodología implementadas, con el propósito de que las áreas involucradas, dentro de sus actividades de autocontrol, evalúen la pertinencia de incorporarlas en su gestión para la atención de los requerimientos y peticiones que se reciban en el Instituto.

Se precisa, que de acuerdo con lo establecido en las políticas de operación del procedimiento PR-MC-01 V.8.0 "Formulación, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías internas, auditorías externas, autoevaluación y evaluaciones de gestión", "[...] *las recomendaciones realizadas en los Informes de auditoría, legales/obligatorios y seguimientos, realizados por la Oficina de Control Interno no obligan a dar tratamiento a través de Plan de mejoramiento y queda a potestad del responsable del proceso/dependencia, dar el tratamiento pertinente. No obstante, lo anterior, en caso que el líder de proceso/dependencia identifique la necesidad de registrar acciones, éstas deberán registrarse en el formato de Plan de mejoramiento adoptado en la entidad*".

A continuación, se presentan las recomendaciones identificadas:

- Continuar con las jornadas de capacitación, formación y/o sensibilización en la clasificación de los requerimientos, conceptos a digitar (peticionarios, asuntos) y asignación de tiempos de respuesta, al grupo de radicación de la STRF y al grupo de Canales de Atención de la OTC.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2020

- Fortalecer las medidas adoptadas que conlleven a la efectividad de las acciones correctivas que se encuentran en ejecución, o identificar nuevas acciones que ayuden a eliminar las causas de raíz, dado que se identificaron que persisten los incumplimientos que originaron su construcción, específicamente en aspectos de tipología y clasificación documental, así como en la entrega de respuesta a los peticionarios.
- Diseñar e implementar mecanismos de seguimiento y control periódico respecto a la parametrización del Sistema ORFEO, a efectos de minimizar riesgos de incumplimientos legales en la respuesta a los requerimientos.
- Requerir a la DTDP respuesta inmediata al radicado 20201250104652 del 31/01/2020, dependencia a la que le fue asignado desde el 05/02/2020 y con corte a 01/09/2020, se encuentra sin tramitar en bandeja de entrada, y adelantar las acciones a que haya lugar.

#### 5. ANEXOS

Constituyen parte integral del presente informe, los anexos que a continuación se relacionan:

- Anexo No.1 “*Muestra requerimientos Entes externos de Control (Fuente: base de datos ORFEO ARANDA-VERIFICACION OCI)*”.
- Anexo No. 2 “*Muestra PQRS generales - ORFEO (Fuente: base de datos ORFEO ARANDA-Análisis OCI)*”

#### 6. EQUIPO A CARGO DEL SEGUIMIENTO

Erika Stipanovic Venegas  
Profesional Especializado OCI

Angie Estefany Villanueva Cortes  
Profesional Universitario OCI

Ismael Martínez Guerrero  
Jefe Oficina de Control Interno

Nota: Este documento no contiene firmas autógrafas, en consideración al trabajo adelantado en casa, como consecuencia de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio decretadas por el Gobierno Nacional y Distrital, con ocasión del COVID-19.