



INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO

IDU DEL AÑO 2019



El Instituto de Desarrollo Urbano – IDU creó a través de Resolución 1459 de 2010 la figura del Defensor del Ciudadano, con el objeto de atender y solucionar de forma amable y efectiva las diferencias que puedan surgir entre la entidad y la ciudadanía; en correspondencia con lo establecido en el Decreto 392 De 2015 que "... reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital...",

De esta manera, y bajo el entendido de que a través de esta figura, la entidad busca optimizar las relaciones inconvenientes que puedan surgir entre la ciudadanía y el Instituto de Desarrollo Urbano, previniendo y corrigiendo posibles abusos, situando su función, en 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 ciudadana, en el artículo 2 del decreto arriba referido señala 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”.

Consecuentemente, esta figura 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.

Definido por los siguientes principios, a saber:

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.

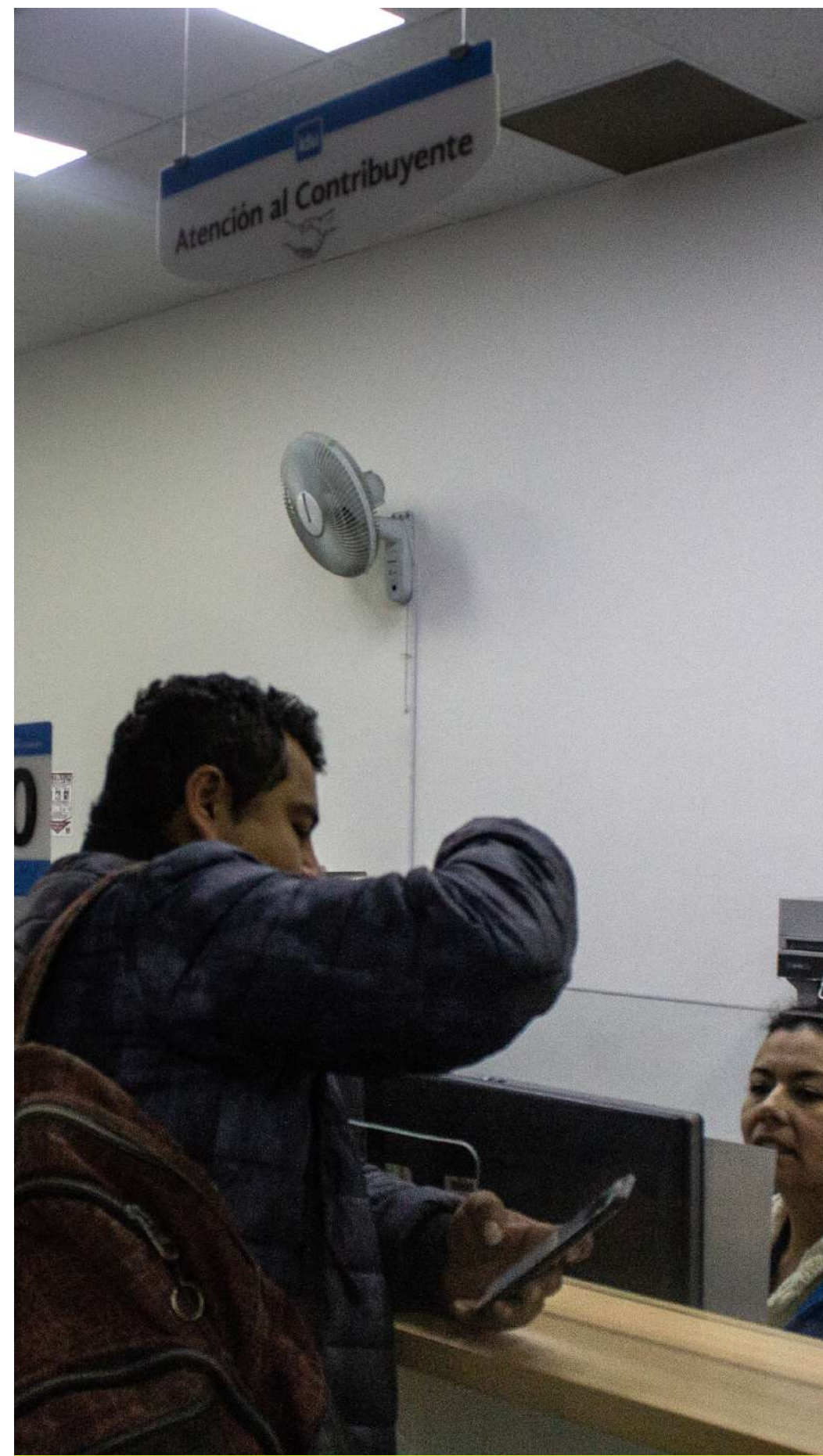
Celeridad: Atender en el menor tiempo posible y dentro de los términos de ley los requerimientos que sean de su conocimiento

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.



El ciudadano puede acceder a los servicios que presta el Defensor del Ciudadano, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad para su interacción, para ello, es importante tener presente que el Defensor de la Ciudadanía no reemplaza 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 competencia de las distintas áreas del Instituto de Desarrollo Urbano, 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, de tal forma que será efectivo en los siguientes casos:



- El Ciudadano (a) ha acudido a cualquier canal de interacción Ciudadana en busca de una solución a su requerimiento y, no queda conforme con la respuesta suministrada.
- Si ha transcurrido el plazo legal desde la presentación del requerimiento y el Instituto no ha emitido respuesta alguna al ciudadano.
- Si el ciudadano (a) considera que el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU no respondió de fondo su Requerimiento.

ACCIONES REALIZADAS

En virtud de ello y, en cumplimiento de lo establecido en la resolución 1459 de 2010, en concordancia con lo señalado en el Decreto 392 de 2015, a continuación, se relacionan las buenas prácticas de servicio a la ciudadanía implementadas, así como los grandes logros derivados de las mismas, pues el Defensor del Ciudadano se ha preocupado por generar acciones de mejora en el sistema de servicio al ciudadano del Instituto, realizando las siguientes gestiones, en el periodo objeto del informe:

En el marco de la campaña "Todos somos atención al ciudadano", se socializó los términos del derecho de petición de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, entregando a cada uno de los servidores públicos de la entidad un calendario que contiene temas alusivos a los derechos de petición, y fotos de los proyectos y obras más relevantes que ha ejecutado la entidad.

De igual manera, por intermedio del correo del Defensor del Ciudadano, periódicamente fueron enviadas recomendaciones a todo el IDU acerca de:

✉ La oportunidad de la respuesta a los derechos de petición.

✉ El traslado de la petición por no competencia dentro de los 5 días siguientes a la radicación, informando de lo actuado al ciudadano.

✉ La importancia de dar respuesta de fondo, notificar al ciudadano dentro de los términos de ley y, adjuntar los soportes de la respuesta.

✉ Se alertó a los directivos de la entidad, con el fin de que den prioridad a los vistos buenos y firmas en Orfeo de las respuestas a los derechos de petición, para que sea notificado el ciudadano dentro de los términos de ley.

✉ Recordar a los servidores públicos de la entidad, lo contemplado en el Código Disciplinario Único, respecto de las prohibiciones, tales como: “Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado”.

✉ Recordar que, a los términos de Ley para la atención de las peticiones, el Sistema de Gestión Documental

✉ ORFEO les resta dos (2) días, con el fin de garantizar que los solicitantes reciban oportunamente la respuesta generada por el Instituto, considerando los tiempos para el trámite de la correspondencia.

Por intermedio del correo del Defensor del Ciudadano se enviaron 45 alertas solicitando la respuesta a los derechos de petición, teniendo una efectividad de 100% debido a que cada una de las dependencias dio respuesta oportunamente. En la misma campaña “Todos somos atención al ciudadano”, se generaron los informes trimestrales a todo el IDU, acerca del “indicador de respuesta oportuna” a los derechos de petición.

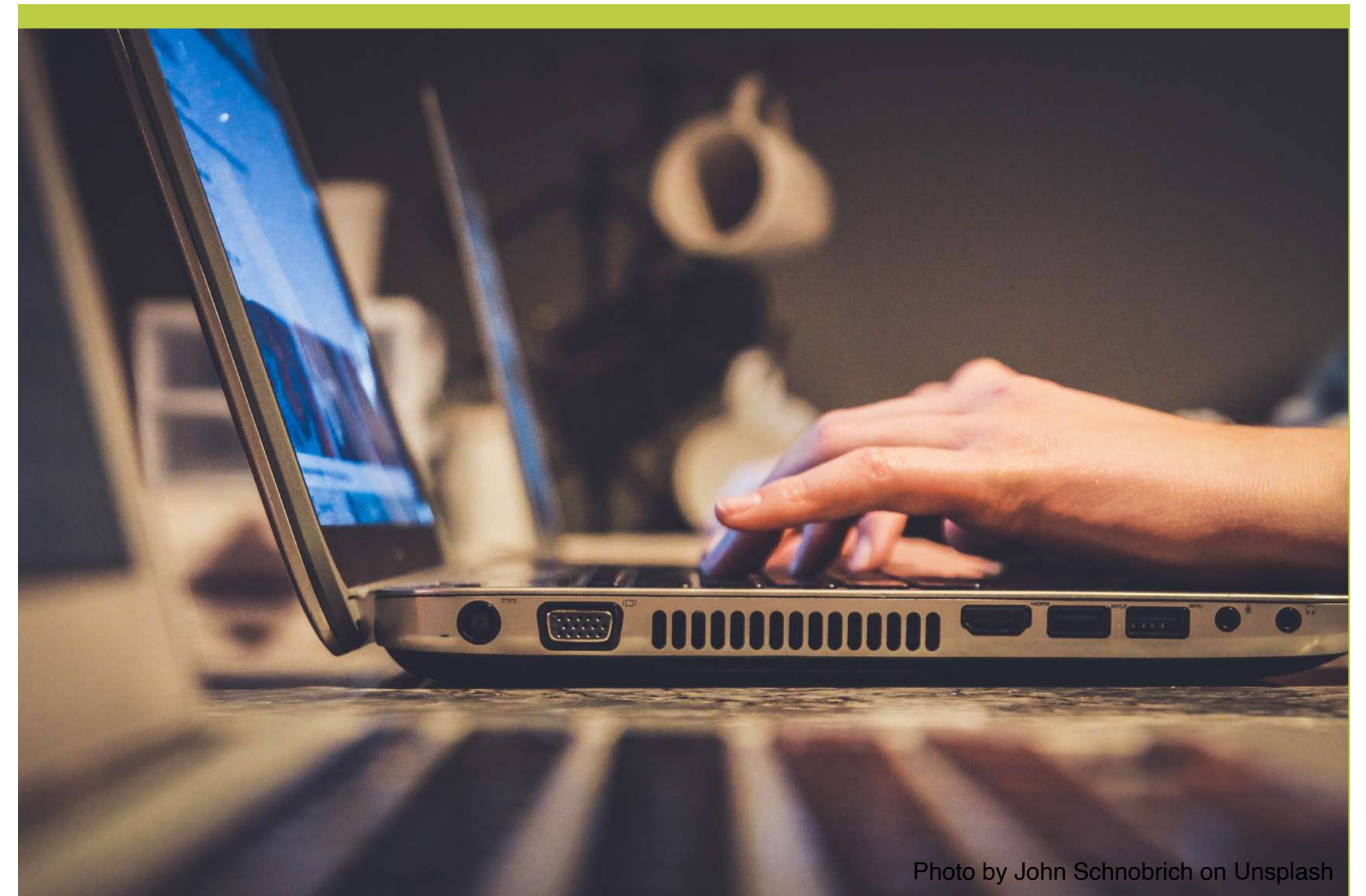
Se continúa trabajando en la integración de los sistemas de la entidad Bachué y ORFEO con el sistema «Bogotá Te Escucha» de la Alcaldía Mayor de Bogotá, buscando que el mismo permita generar datos estadísticos de las peticiones que lleguen a la entidad por los diferentes canales de atención.

La entidad cuenta con instructivos, planes, manuales y documentos debi-

damente actualizados para implementar y evaluar el servicio a la ciudadanía que está contemplado dentro del plan estratégico de la entidad. De esta forma, el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de petición del Instituto de Desarrollo Urbano, busca organizar de manera uniforme los protocolos de servicio que brinda la entidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio, presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través de los canales de

atención al ciudadano dispuestos para ello. Asimismo, este manual ha orientado y soportado la atención a la ciudadanía bajo los mismos principios que establece el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014.

En este sentido el Instituto de Desarrollo Urbano, viene cumpliendo las ordenanzas del Decreto Distrital 197 de 2014 “por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, en la ciudad de Bogotá.”, realizando las diferentes actividades ahí propuestas.



CASOS ATENDIDOS

CASO 1:

ASUNTO RELACIONADO CON PAGO DE CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN.

Seguidamente, y en línea con el objetivo principal del Defensor del Ciudadano y de todos los servidores públicos del Instituto de Desarrollo Urbano, que no es otro que velar por los derechos de los ciudadanos, relaciono los casos que se atendieron con personas que accedieron al servicio del Defensor del Ciudadano:

El día 14 de diciembre de 2018 fue radicada una solicitud, a través de la cual la ciudadana quejosa requiere la intervención del Defensor del Ciudadano, argumentando: “En varias ocasiones e (sic) intentado que en el IDU entiendan que el cobro que se le hace a mi propiedad por valorización ya está vencido, acudo a usted para que intervenga y se pueda resolver esta situación sin tener que recurrir a otras instancias”,

GESTIÓN REALIZADA

Fueron adelantadas las averiguaciones pertinentes al interior de la entidad, y con el objeto de escuchar a las partes y mediar frente a las diferencias surgidas, se citaron tanto a la ciudadana como al área técnica involucrada, a reunión adelantada el día 9

de enero de 2019 en la cual participamos todos los invitados. En dicha reunión, fueron explicados todos los motivos que dieron origen a la obligación pendiente de pago objeto de reclamación, es decir, desde dónde nace la misma y los motivos por los cuales no ha prescrito. Posteriormente, las ciudadanas manifiestan su conformidad al respecto y agradecen haber intervenido para el esclarecimiento de los hechos, quien a su vez realiza un acuerdo de pago de la obligación pendiente de pago.

ESTADO DEL CASO

De esta manera y con esta información actuó en este caso el Defensor del Ciudadano, cerrando el mismo con acta 001 de fecha enero 9 de 2019.

ASUNTO RELACIONADO CON EL TRASLADO DE UN DERECHO DE PETICIÓN

CASO 2

El día 14 de enero de 2019 fue radicado a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO solicitud, a través del cual la ciudadana requiere dar traslado de su caso a la Defensoría del Ciudadano, para que: “Se elabore plan de mejoramiento interno para que las peticiones que deban ser remitidas por competencia a otro organismo se realice dentro del término establecido por la ley...” estudio que fue realizado por esta Defensoría.

GESTIÓN REALIZADA

Se estudió el caso conforme el requerimiento ciudadano, donde se pudo observar entonces que la ciudadana radicó un requerimiento a la entidad, el cual por competencia debió ser trasladado a otra entidad, pero, el traslado alcanzó a superar el término otorgado por la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21. Por este motivo, la ciudadana solicita observar el tema y sugiere realizar un plan de mejoramiento si a ello hay lugar.

ESTADO DEL CASO

Frente a la situación arriba referida, se agradece la recomendación efectuada por la ciudadana a través de oficio a ella remitido y, se informó que la misma entraría en estudio para analizar su viabilidad al momento de realizar la verificación y ajustes de los planes institucionales de mejoramiento, quedando de esta manera cerrado el caso.

CASO 3: ATENCIÓN A PETICIÓN

Defensoría del Ciudadano, toda vez que considera que no se le atendió en debida forma una petición radicada al interior de la entidad.

GESTIÓN REALIZADA

Se estudió el caso conforme el requerimiento ciudadano, donde se pudo observar entonces que fue radicado una petición el día 09 de enero de 2019, la cual fue atendida en término por el área competente.

El quejoso en su documento requería conocer las acciones desarrolladas por la entidad para garantizar la seguridad e integridad de los ciudadanos por la compra de inmuebles para el proyecto de ampliación de la carrera séptima.

Luego de realizar el estudio pertinente del caso y, con el ánimo de escuchar y esclarecer las dudas que tiene el ciudadano sobre el asunto en particular, se cita para el día 25 de febrero del año 2019 a las partes involucradas, tanto al ciudadano como al área técnica.

Llegado el día y hora de la citación, nos reunimos los funcionarios de la entidad convocados anteriormente y esta Defensoría, y esperamos al ciudadano por un lapso de 35 minutos quien no se hizo presente ni mostró

El 1 de febrero de 2019 fue radicada solicitud a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, donde el quejoso solicita la intervención de la

excusa alguna por su inasistencia.

ESTADO DEL CASO

De esta manera y con esta información actuó en este caso el Defensor del Ciudadano, cerrando el mismo con acta 001 de fecha febrero 25 de 2019.

LUCY MOLANO RODRÍGUEZ

Defensora del Ciudadano
Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
Calle 22 # 6-27
Teléfono: (+57 1) 338 6660 ext. 1306
lucy.molano@idu.gov.co

Proyecto: Claudia María Majé Gaviria