

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO 2014

 INSTITUTO DE
DESARROLLO URBANO

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Instituto de Desarrollo Urbano



INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO 2014

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
Calle 22 No. 6 - 27
Teléfono 3387555 Ext. 1911
www.idu.gov.co



INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO AÑO 2014

La figura del Defensor del Ciudadano, creada mediante Resolución 1459 de 2010, tiene como objetivo la protección de los derechos de la ciudadanía frente a las controversias que se susciten por la atención de los trámites y servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano.

De esta forma, durante el año de la referencia, se realizaron las siguientes actividades:

1) Se redireccionaron a las áreas pertinentes para respuesta inicial 624 requerimientos que ingresaron al sistema de gestión de PQRS OPEN-ERP a través del formulario web y el correo atnciudadano@idu.gov.co.

2) Caso señora HILDA RIVERA:

La señora Hilda Rivera acudió al Defensor del Ciudadano para lograr la atención de los requerimientos que ha presentado ante el Instituto de Desarrollo Urbano y que, a su juicio, no han sido respondidos satisfactoriamente.

El Defensor del Ciudadano mantuvo contacto con la ciudadana (a partir del conocimiento de los hechos el 22 de octubre de 2014) para conocer a fondo su requerimiento con relación a la adquisición de su predio, el cual se ha visto disminuido en su área como consecuencia de las intervenciones que la entidad ha realizado para la construcción de obras de infraestructura, y efectuó seguimiento a las actuaciones de la dependencia del IDU encargada de atenderlo.

Esta labor de contacto y seguimiento se ha realizado con el objetivo de velar por una respuesta institucional que satisfaga con claridad las solicitudes formuladas por la peticionaria como también prevenir posibles controversias de tipo judicial entre la ciudadana y el IDU.

Mediante memorando OTC 20141250648543 de fecha 20 de noviembre de 2014, se puso en su conocimiento y consideración, la actuación del Instituto de Desarrollo Urbano a fin de que se tomen las decisiones pertinentes y conducentes para dar una respuesta definitiva, y en lo posible satisfactoria, tanto para el IDU como para la ciudadana interesada, previniendo la prolongación de un debate jurídico que pudiera desembocar en una acción judicial en contra de la Administración y que repercutiera a su vez en la imagen pública de este Instituto.

Esta Defensoría del Ciudadano, tras analizar el caso en consideración, estimó que el Instituto de Desarrollo Urbano, al momento de la construcción de la Calle 29 sur, debió prever la considerable afectación al predio de la Sra. Rivera al punto de que este eventualmente sería catalogado como "No desarrollable", previniendo así un probable daño a los propietarios del mismo e igualmente un pleito jurídico por los mismos hechos, adquiriendo el área restante para destinarlo a espacio público. En efecto, al IDU le correspondía haber previsto la afectación sobreviniente al predio; adicional a ello, por dicho terreno la Sra. Rivera debe pagar impuestos y hoy es objeto de invasión por parte del señor Pedro Hernando Contreras Pinzón.



Se adjunta plano emitido por el IDU sobre la MZ 29S – 7, en el cual establece claramente “área a adquirir 146.24 M2 sin futuro desarrollable”.

Conforme lo señalado anteriormente, el Defensor del Ciudadano consideró que la solicitud formulada por la señora Hilda Rivera efectivamente merece un análisis más profundo por parte de la Dirección Técnica de Predios, junto con el apoyo que para el caso pueda suministrar la Subdirección General Jurídica, pues la ciudadana, quien es de avanzada edad, en conversaciones telefónicas atendidas por esta Defensoría, y personalmente, ha sostenido reiteradamente su inconformidad con las respuestas que el Instituto de Desarrollo Urbano le ha suministrado.

Por lo anterior, y para el caso en particular, se recomienda:

- a. Reconsiderar la posición del IDU sobre la no adquisición del predio restante de 146.24 M2.
 - b. Analizar conjuntamente entre la Dirección Técnica de Predios, la Subdirección General Jurídica y la Dirección General, la viabilidad de adquirir el predio mencionado para destinarlo a espacio público, teniendo en cuenta que actualmente sobre este recae una afectación vial (informa la peticionaria que aún no se han hecho andenes en dicha vía).
 - c. Considerar que de no llegar a un acuerdo directo con la Señora Hilda Rivera, el Instituto de Desarrollo Urbano está expuesto a enfrentar una demanda ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, lo que adicionalmente generaría una mala imagen pública si la peticionaria hace público ante los medios de comunicación el caso.
 - d. Convocar a una reunión con las dependencias involucradas en esta decisión, con acompañamiento del Defensor del Ciudadano y la Señora Hilda Rivera
- 3) A través de memorando OTC 20141250668253 del 9 de diciembre de 2014, esta oficina presentó a la Subdirección General Jurídica la propuesta de modificación del Manual de Derechos de Petición, actualizando la normatividad y procedimiento aplicable. Se está pendiente de su concepto para dar continuidad con esta actualización.
- 4) El 27 de noviembre de 2014 fue actualizado el procedimiento del Defensor del ciudadano, en su versión 2, denominado “Procedimiento Recepción y atención de requerimientos del Defensor del Ciudadano” y fue ajustado en su “nombre, alcance y descripción de actividades con el fin de describir las prácticas vigentes realizadas por el Defensor del Ciudadano”.
- 5) Junto con la Oficina Asesora de Comunicaciones se realizó el cambio de la imagen del Defensor del Ciudadano, la cual será utilizada en las diferentes piezas de comunicación para la promoción de esta figura y que se difundirá entre los ciudadanos a través de los puntos de atención del IDU y la Red CADE.
- 6) El Defensor del Ciudadano también realizó acompañamiento al seguimiento que se realiza a la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida a través de los canales de comunicación dispuestos por el IDU. Destaca el hecho de que durante el 2014 se obtuvo un porcentaje de 83% de satisfacción y recomienda continuar con los procesos de simplificación y automatización de trámites que se vienen realizado en conjunto con las áreas misionales y Subdirección de Recursos Tecnológicos.



RECOMENDACIONES

Al hacer la revisión de los diferentes requerimientos presentados a través de los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por el IDU, el Defensor del Ciudadano se permite hacer las siguientes acciones de mejora al Comité Directivo:

- Como resultado de las obligaciones surgidas según el Acuerdo 523 de 2013 “por el cual se modifican parcialmente los acuerdos 180 de 2005, 398 de 2009, 445 de 2010 y se modifica y suspende el acuerdo 451 de 2010 y se dictan otras disposiciones”, hemos notado que ha habido mucha confusión de los ciudadanos obligados, por cuanto, se ha elevado el nivel de consultas e interrogantes durante el desarrollo de esta normatividad, por lo cual esta Defensoría, muy respetuosamente, se permite realizar las siguientes sugerencias:
 - a. Aumentar las campañas informativas respecto al pago de Valorización y los proyectos que se van a realizar con esos recursos.
 - b. Corregir los errores en la plataforma tecnológica del IDU para la obtención del Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial, pues son reiteradas las quejas de los ciudadanos frente al acceso al sistema.
 - c. Ampliar los medios informativos relacionados con la forma de pago y oficinas de recepción, ya que algunos usuarios han ido a bancos y han sido devueltos.
 - d. Realizar oportunamente los cruces de cuentas a que haya lugar.
 - e. Respecto de la distribución de recibos de pago de impuesto, ha habido bastante reclamación por cuanto se han entregado erróneamente o porque no llegó el recibo al predio.
- Incorporar los informes de PQRS como insumo para la priorización de proyectos de construcción y/o mantenimiento de la malla vial de la ciudad.
- Realizar campañas para informar sobre la misión del IDU, en especial en lo relacionado con la construcción y mantenimiento de la malla vial de la ciudad.
- Impulsar campañas informativas para toda la ciudadanía para difundir los trámites y servicios de la entidad.
- Recordar a todos los funcionarios públicos vinculados a esta entidad que, según lo señalado en el artículo 44 de la Ley 1474 de 2011, son sujetos disciplinables¹ y, por tanto, hay que tener muy presente los términos que la ley otorga para atender una petición. Esto en razón a que esta Defensoría ha notado con preocupación que algunos derechos de petición se responden extemporáneamente o no se les da la trascendencia que un documento de esta clase representa.

¹ **Artículo 44. Sujetos disciplinables.** El artículo 53 de la Ley 734 de 2002, quedará así: El presente régimen se aplica a los particulares que cumplan labores de interventoría o supervisión en los contratos estatales; también a quienes ejerzan funciones públicas, de manera permanente o transitoria, en lo que tienen que ver con estas, y a quienes administren recursos públicos u oficiales.

Se entiende que ejerce función pública aquel particular que, por disposición legal, acto administrativo, convenio o contrato, realice funciones administrativas o actividades propias de los órganos del Estado, que permiten el cumplimiento de los cometidos estatales, así como el que ejerce la facultad sancionadora del Estado; lo que se acreditará, entre otras manifestaciones, cada vez que ordene o señale conductas, expida actos unilaterales o ejerza poderes coercitivos. (...)



Por ello replicamos las siguientes precisiones, frente al derecho de petición:

El derecho de petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. La petición se debe presentar de una manera respetuosa y puede ser en forma verbal o escrita, con el fin de requerir su intervención en su asunto concreto.

El término máximo, otorgado por la ley para atender una petición:

- Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficiencia.

El retardo injustificado para la respuesta a una petición o la omisión a este deber, es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta los servidores públicos que sin razones válidas incumplen los términos para resolver o contestar una petición, conforme lo señalado en el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo¹.

La resolución o respuesta a una petición debe ser, adecuada a la solicitud planteada; debe ser efectiva para la definición del caso respectivo y, debe ser oportuna, es decir dentro de los términos establecidos en la ley.

Por todo lo anterior, reitero la obligación que nos asiste para atender oportuna y eficazmente las peticiones asignadas de buena fe a cada uno de los profesionales que laboran para esta entidad.

Bogotá D.C. enero 7 de 2015

HENRY HUMBERTO BAQUERO TORRES

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

Revisó: Jorge Hernán Mahecha Rodríguez

Elaboró: Claudia María Majé Gaviria

¹Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

Artículo 44 Ley 734 de 2002. Clases de sanciones. El servidor público está sometido a las siguientes sanciones: 1. Destitución e inhabilidad general, para las faltas gravísimas

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO