INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO 2015

idu Instituto de DESARROLLO URBANO

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

MOVILIDAD - Instituto de Desarrollo Urbano

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

idu Instituto de DESARROLLO URBANO
DEFENSOR DEL CIUDADANO

INFORME DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO 2015

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO

THE GLOBAL COMPACT
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 2015

La figura del Defensor del Ciudadano se remite a buscar la protección de los derechos de los usuarios, por los servicios que presta el Instituto de Desarrollo Urbano, mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos, en el año 2015. De esta manera fueron atendidos, a través de esta figura, los requerimientos ciudadanos correspondientes.

Dentro de las gestiones adelantadas en el año 2015, se tienen:

1) **979 requerimientos direccionados a través de la herramienta ORFEO.**

2) **618 requerimientos atendidos a través del sistema de gestión de PQRS – OPEN-ERP.**

3) **3 casos, a los cuales se les debió dar trámite especial por cuanto los ciudadanos habían acudido a la entidad, sin solución a saber:**

Caso 1: Señora Hilda Rivera

Con memorando OTC 20141250648543 de fecha noviembre 20 de 2014, la Oficina de Atencion al Ciudadano, presente a la Dirección General el caso de la ciudadana Hilda Rivera, conocido por esta Oficina, en mesa de trabajo en octubre de 2014 y pone en 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.

De esta manera, fue realizado el seguimiento pertinente a las áreas involucradas, conforme las obligaciones que le asisten al Defensor del Ciudadano, adelantando diferentes mesas de trabajo con participación de la DG, DTDP, DTGJ y de la OTC.

El pasado 21 de julio de 2015 fue cerrado el caso, en reunión adelantada en la OTC con la participación de la ciudadana y donde la DTDP expuso la decisión tomada por la entidad. Así mismo, se le hizo entrega del memorando 20153250199543 emitido por la DTDP.

CASO 2: Señor Vicente Suárez

El 10 de septiembre de 2015, a través de correo electrónico, esta Oficina conoce del caso del ciudadano de la referencia, quien solicitaba a esta entidad le fuese construida una rampa para acceso a su lugar de habitación, por tratarse de una persona en condición de discapacidad.

De esta manera, esta oficina remite el caso al área competente a través de radicado 20151251210852 de fecha 11 de septiembre de 2015, solicitando la prelación en el asunto, toda vez que según lo señalado en el artículo 20 de la ley 1755 de 2015, para estos eventos donde un derecho fundamental se encuentra desprotegido, es necesario dar atención prioritaria para evitar un perjuicio mayor al peticionario, pues para el caso que nos ocupa media el derecho a la vida del ciudadano.

Con oficio STMSV 20153561468911 de fecha 21 de septiembre del año en curso, la DTM emite respuesta, donde se le indica al ciudadano la actuación adelantada para dar solución a su solicitud.

El caso fue cerrado, por cuanto la rampa fue construida en el mes de septiembre de 2015.

Caso 3: Señor Francisco Munévar y otros

El 20 de noviembre de 2015, el señor Francisco Munévar acudió ante el Defensor del Ciudadano para solicitar que le fuera reconocido el derecho y pagado el valor de un inmueble ubicado en la carrera 3 Bis N° 4 - 48 que heredó de su difunta madre, señora Elisa Bernal Vargas, según sentencia 2006-434 del 13 de noviembre de 2013, emitida por el Juzgado 8 Civil del Circuito de Bogotá. La señora Elisa Bernal hizo entrega del inmueble al IDU el 18 de octubre del 2006 para la construcción de la avenida los comuneros.

Lo mismo ocurrió con otros ciudadanos que reclamaron el mismo derecho.

El Defensor del Ciudadano realizó diferentes mesas de trabajo con la Dirección Técnica de Predios, solicitando información respecto del motivo por el cual no se ha generado el pago de estos inmuebles a los ciudadanos que reclaman este derecho. La DTDP informó que les fue cancelado el reasentamiento (queda pendiente de dicho pago el señor Mario Contreras, por cuanto según DTDP hay inconsistencia documental).

Finalmente, en reunión realizada el pasado 9 de diciembre del año 2015, el doctor Gabriel Andrade, Asesor de la DTDP, manifestó que no se ha realizado el pago por cuanto hay inconsistencia documental que impide adoptar una decisión de fondo y definitiva; por ello sugiere que este asunto sea sometido a una audiencia de conciliación extrajudicial con el fin de obtener acompañamiento y aval a una eventual solución propuesta por los interesados.

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

Debido a lo anterior, el Defensor del Ciudadano citó el 10 de diciembre 2015, a los señores Francisco Munévar, Mario Contreras, Maria Aurora Sabogal y la señora Maria de Jesús Cortes, para informar al señor Munévar el paso a seguir en la Oficina de Catastro para registrar la sentencia que declara el proceso de pertenencia y que de esta manera el IDU pueda individualizar y emitir el paz y salvo para continuar con la sucesión de la señora Elisa Bernal.

Adicionalmente, se informa a los otros ciudadanos la decisión tomada al respecto por la DTDP, sobre la solicitud de conciliación extrajudicial ante la Procuraduría General de la Nación.

4) Manual de Derechos de Petición

De otra parte, y en consonancia con las normatividad que rige la materia, según Resolución 61141 de 2015 fue adoptada la versión 5 del manual de derechos de petición, por medio del cual se "regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo".

Por ello, esta Oficina se permite recomendar muy respetuosamente, a todos los funcionarios públicos, y que según lo señalado en el artículo 44 de la Ley 1474 de 2011, somos sujetos disciplinables[1], tengamos muy presente los términos que la ley otorga para atender una petición, ya que hemos notado con preocupación, que algunos se responden extemporáneamente o no se les da la transcendencia que un derecho de petición representa.

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

El derecho de petición es el recurso a que toda persona tiene derecho para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado, dentro de un término máximo de quince (15) días hábiles para contestar quejas, reclamos y manifestaciones; de diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información o copias; y de treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

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 notificar la respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

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

[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. (…)

5) Procedimiento de Defensor del Ciudadano

El 27 de noviembre de 2014, fue actualizado el procedimiento de defensor del ciudadano, a través de la 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."

6) Recomendación especial:

Finalmente y 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", se concluye que hubo mucha confusión de los ciudadanos obligados, por cuanto, se elevó 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.
f. Incorporar los informes de PQRS como insumo para la priorización de proyectos de construcción y/o mantenimiento de la malla vial de la ciudad.
g. 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.
h. Impulsar campañas informativas para toda la ciudadanía con el fin de difundir los trámites y servicios de la entidad.

Bogotá D.C. 30 de diciembre de 2015

HENRY HUMBERTO BAQUERO TORRES
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

Revisó: Jorge Hernán Mahecha Rodríguez
Edwin Álvaro Herrera González
Elaboró: Claudia María Majé Gaviria

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

OFICINA DE
ATENCIÓN AL
CIUDADANO