

MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., febrero 29 de 2016

PARA: **Luisa Fernanda Aguilar Peña**
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano (e)

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: Informe de Auditoria Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana - Segundo semestre 2015

Respetada Doctora Luisa:

La Oficina de Control Interno, dentro de su Plan de Acción para la vigencia 2015 y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, efectuó evaluación independiente al Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana para el segundo semestre de 2015.

Como resultado del trabajo realizado presentamos a continuación el informe final producto de la evaluación, con el fin de que se implementen las acciones correctivas y preventivas a las observaciones y recomendaciones presentadas, de las cuales destacamos las siguientes:

- Revisar la viabilidad de fortalecer para la vigencia 2016, la frecuencia en la actividad de Rendición de Cuentas, como quiera que permite fortalecer la generación de información, los controles de la gestión y la responsabilidad de la administración.
- Continuar con las medidas de control para realizar un seguimiento eficaz y oportuno a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, a fin de evitar respuestas extemporáneas y futuros requerimientos.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número

A continuación presentamos el informe detallado sobre la evaluación realizada:

**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORIA AL PROCESO DE GESTIÓN SOCIAL Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA AL CORTE DE 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

I. OBJETIVOS

- Realizar seguimiento a la gestión desarrollada por la Oficina de Atención al Ciudadano frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que llegan a través de los diferentes medios de atención con los que cuenta el Instituto de desarrollo Urbano IDU.
- Verificar el adecuado cumplimiento, tanto de la normatividad externa como interna, como es el caso de los manuales, procedimientos y demás documentos establecidos para el proceso, así como las vigencias y actualizaciones.
- Rendir a la administración de la entidad el informe semestral sobre la gestión de las PQRS conforme a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción.
- Verificar el cumplimiento del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015” adoptado por la entidad el 30 de enero de 2015.
- Verificar que la entidad cuenta con los instrumentos y mecanismos necesarios, para que los ciudadanos presenten sus quejas, denuncias, sugerencias, etc., que permitan implementar mejoras o modificaciones a la manera como se presta el servicio.
- Identificar la oportunidad y efectividad de respuesta dada a los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número

- Constatar que la entidad lleva a cabo acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.

II. ALCANCE

Se verificó el funcionamiento del link de Atención al Ciudadano en la página web del Instituto [http:// https://www.idu.gov.co/oficina-de-atencion-al-ciudadano](http://https://www.idu.gov.co/oficina-de-atencion-al-ciudadano), como a su vez el link donde se despliega el formulario para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias en la página web de la entidad [http:// https://www.idu.gov.co/atencion-al-ciudadano/canal-de-atencion](http://https://www.idu.gov.co/atencion-al-ciudadano/canal-de-atencion), adicional a la información que se encuentra publicada en la web para el trámite de PQRS.

Se realizaron entrevistas al personal responsable de las diferentes actividades involucradas dentro de los procedimientos aplicables a la prueba de auditoría, con el fin de corroborar y aclarar la información hallada en los diferentes documentos y soportes objeto de la prueba de auditoría.

Se verificó la consolidación de radicados en el periodo evaluado, de acuerdo a la clasificación dada en el aplicativo de Orfeo y en OPEN ERP, seguimiento a la muestra tomada de las solicitudes radicadas por ORFEO como Derechos de Petición del periodo comprendido entre el mes de julio al mes de diciembre del 2015.

De igual forma se verificó el cumplimiento de la normatividad externa como interna, como es el caso de los manuales, procedimientos, funciones y demás documentos establecidos para el proceso, así como las vigencias y actualizaciones.

Se verificó la implementación de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora respecto a las observaciones presentadas en el informe con radicado 20151250272613 del 15 de septiembre de 2015.

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número

III. ACTIVIDADES REALIZADAS

Verificación de la implementación de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora respecto a las observaciones presentadas mediante memorando 20151350266893

De conformidad con las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el informe del 2 semestre de la vigencia 2015, se pudo evidenciar que la Oficina de Atención al Ciudadano dio respuesta mediante memorando con radicado OTC 20151250272613 del 15 de septiembre de 2015, en la cual se indica las acciones y/o medidas a tomar por parte del área frente a lo recomendado, realizando y remitiendo a esta oficina el correspondiente plan de mejoramiento.

Mediante memorando OCI 20161350003583 del 8 de enero de 2016 se elaboró el informe final de seguimiento a las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento, lo que reflejó un cumplimiento del 100% y se estableció el cierre de cada una de ellas.

a. Procedimientos, Canales de Atención al Ciudadano y Sistemas de Información

De la revisión documental realizada se encontraron vigentes los siguientes documentos:

- Manual de Derechos de Petición MG-IDU-009, versión 4
- Guía Social para el Desarrollo Urbano y Sustentable GU-SC-01 versión 1
- Instructivo de Gestión Social y Participación Ciudadana IN-SC-01 versión 1

En cuanto a los canales de comunicación dispuestos para los ciudadanos se encuentran en uso los mismos relacionados en el informe del primer semestre

4

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número

2015, el único canal que presentó modificación fue la página web externa del IDU que realizó ajustes a la misma, y de acuerdo con la nueva configuración los ciudadanos pueden acceder en la siguiente ruta:

<https://www.idu.gov.co/atencion-al-ciudadano>



Imagen 1. - Página de inicio - www.idu.gov.co

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



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

MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número



Imagen 2.- Acceso a través del link "Atención al Ciudadano"



Imagen 3.- Acceso a través del link "Canales de Atención"

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



CERTIFICADO No SG 20140000176 A
CERTIFICADO No SG 20140000176 H



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI
20161350040253
Al responder cite este número

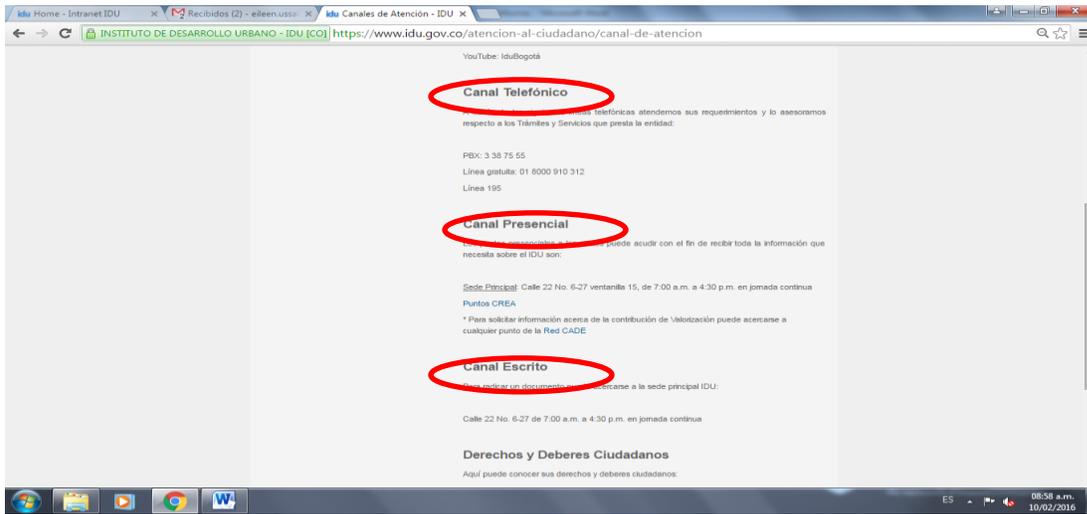


Imagen 4.- Acceso a través del link “Canales de Atención”

Una vez el usuario ingresa al link, aparece la información de los medios con que cuenta el ciudadano para interponer sus PQRS, de igual manera aparece la ubicación de los puntos CREA, que al acceder al link se descarga el listado de los puntos de atención en los diferentes sectores de la ciudad y con los diferentes horarios de atención.

De acuerdo con el documento de la metodología “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015”, la entidad debe realizar un informe trimestral sobre las quejas y reclamos, frente a lo cual se viene dando cumplimiento y en la página web externa se encuentran las publicaciones de estos informes con una periodicidad mensual:

Link de consulta:

https://www.idu.gov.co/la_entidad/transparencia/rendicion_de_cuentas

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano



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

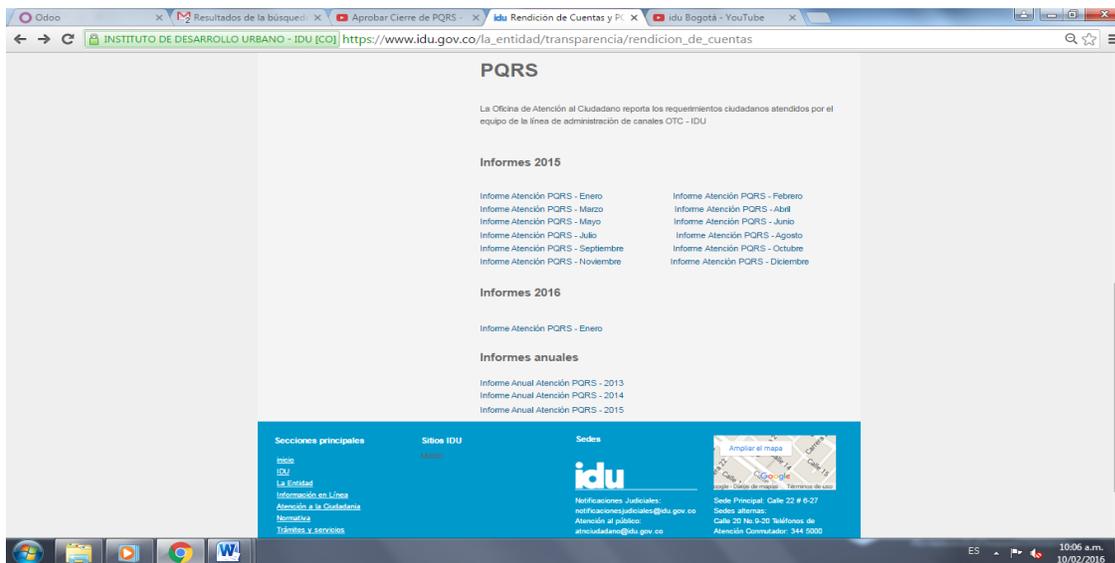
MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número



Se revisaron los sistemas de información existentes en el Instituto para el manejo de las PQRs, los cuales son el aplicativo Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos a través de la URL - OPEN ERP y el sistema ORFEO; frente al sistema OPEN ERP se pudo evidenciar que el mismo se encuentra regulado mediante el Instructivo de Gestión Social y Participación Ciudadana IN-SC-01 versión 1 del 16 de junio de 2015.

Se verificó el estado actual de dicho sistema, donde la STRT informó que se realizó la actualización con una modificación del entorno gráfico, se introdujo un nuevo campo denominado “Reporte estadístico” que permitirá generar informes relacionados con el trámite de las PQRs en PDF o Word esto para manejo interno de la entidad. En la página web del IDU externa dentro de la opción “Formulario Web” se introdujeron campos obligatorios con el fin de tener información básica que permita la atención a las solicitudes y la consulta al requerimiento. Así mismo en la verificación se realizó una prueba del canal de comunicación “Chat”, para confirmar su funcionalidad, evidenciando una adecuada atención y agilidad en la prestación del servicio.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número

Según la información suministrada por los funcionarios y contratistas de la OTC, las PQRS que se reciben en los canales presencial, telefónico y virtual son alimentadas en el aplicativo OPEN ERP y si son resueltas en primer contacto no se cargan en el sistema ORFEO, salvo los Derechos de Petición y los solicitudes provenientes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS las cuales son alimentadas en los dos sistemas de información, vale aclarar que en el sistema OPEN-ERP se cargan solo los requerimientos que llegan por los canales de atención que administra la Oficina de Atención al Ciudadano, lo que no incluye lo que llega por atención al contribuyente.

Así mismo, se verificó que la Oficina de Atención al Ciudadano elaboró el formato “Encuesta de satisfacción ciudadana frente a la atención y servicio de los trámites ofrecido por el IDU” FO-SC-02 de septiembre de 2015, que pretende conocer la percepción y satisfacción que tienen los ciudadanos frente al servicio y la atención ofrecida por los Trámites del IDU, y en el cual se considera los trámites adelantados frente a los contribuyentes.

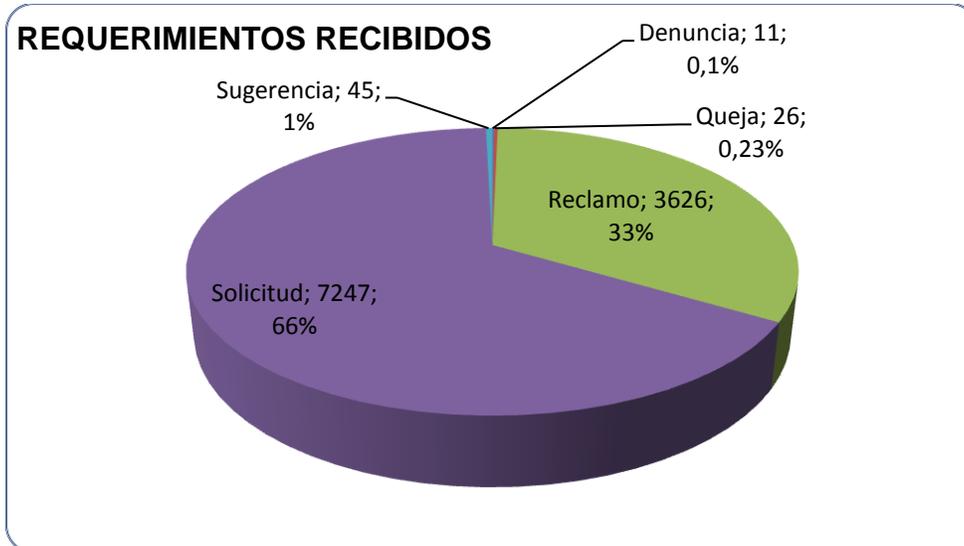
b. Atención al Ciudadano y oportunidad de respuesta a los requerimientos conforme a la normatividad vigente y según la muestra tomada del aplicativo OPEN ERP y ORFEO con corte de julio a diciembre de 2015

De 10.955 requerimientos con corte de julio a diciembre de 2015, a continuación se presenta las estadísticas presentadas de acuerdo a la tipología, canales de atención, áreas de mayor recepción y oportunidad de respuestas a los Derechos de Petición.

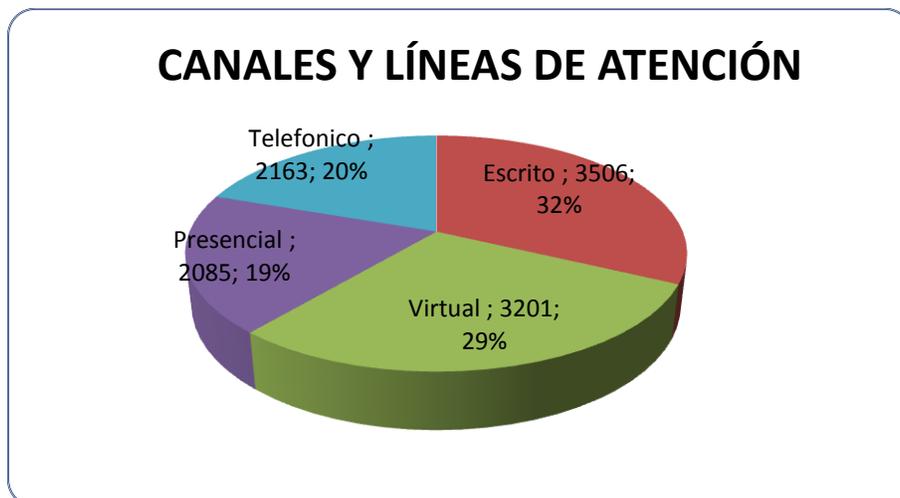
MEMORANDO



OCI
20161350040253
 Al responder cite este número



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la OTC – Requerimientos recibidos de julio a diciembre 2015 – Total **10.955**



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la OTC – Requerimientos recibidos de julio a diciembre 2015 – Total **10.955**

MEMORANDO

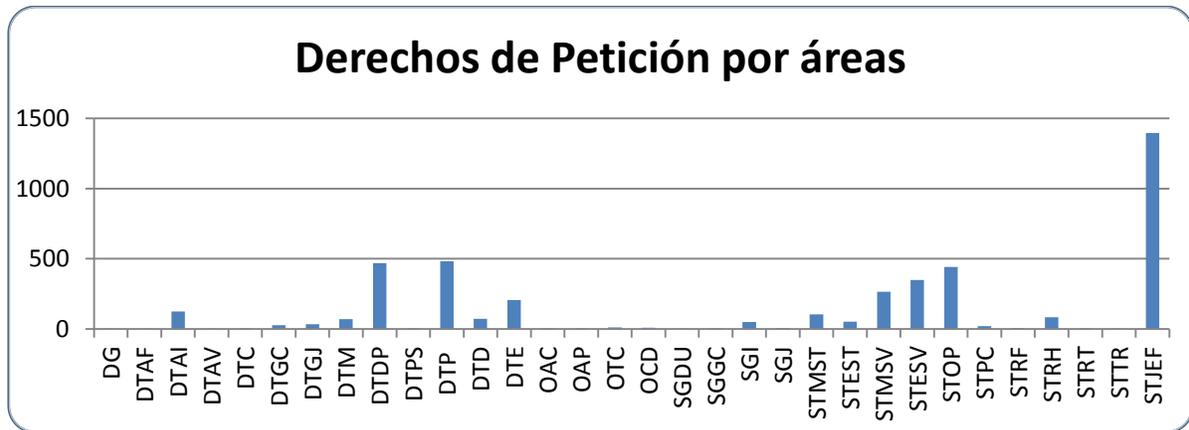


OCI

20161350040253

Al responder cite este número

De las solicitudes revisadas, se pudo evidenciar que el mayor número de peticiones se presentan a la Subdirección Técnica de Operaciones y a Subdirección Técnica Jurídica y Ejecuciones Fiscales, seguidos de la Dirección Técnica de Predios, de acuerdo como se muestra a continuación.



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la OTC

A pesar de las reuniones y mesas de trabajo adelantadas entre la Oficina de Atención al Ciudadano y Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización para armonizar la información relacionada con atención a la ciudadanía continúan adelantándose la gestión por separado. Sin embargo, se lograron acuerdos frente al formato de las encuestas de satisfacción del ciudadano que serán aplicadas por la Oficina de Atención al Ciudadano.

MEMORANDO

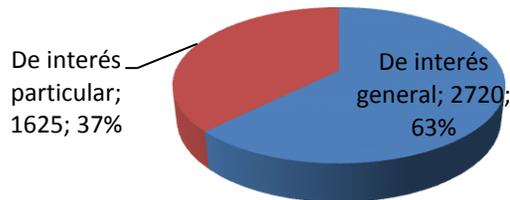


OCI

20161350040253

Al responder cite este número

Recepción de peticiones de Julio - Diciembre de 2015



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la OTC – Derechos de Petición recibidos de julio a diciembre 2015 – Total **4.345**

Por otra parte, se pudo observar la Subdirección Técnica de Operaciones adelanta la atención de los requerimientos de manera independiente a la Oficina de Atención al Ciudadano y mediante correo electrónico del 17 de febrero de 2016 remito la base de datos del segundo semestre de 2015 del Sistema de Gestión Documental Orfeo, con los requerimientos radicados como peticiones con un total de 467, discriminadas así:

Canales	No. de Solicitudes	Tipología de la solicitud	No. de Solicitudes
Correo	15	Información	34
Escrito	356	Información o copias	152
Presencial	1	Reclamo	278
Telefonica	2	Reclamos	1
Virtual	93	Sugerencia	2

Fuente: Información suministrada por STOP

En cuanto a la oportunidad en la respuesta de los derechos de petición se observa que el 88% que corresponde a 3813 solicitudes fueron atendidas dentro del

12

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
 Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
 Bogotá D.C., Colombia
 Código Postal: 110311
 www.idu.gov.co
 Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
 Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número

término de oportunidad, 25 solicitudes fueron respondidas extemporáneamente con un registro del 1% y 137 solicitudes están vencidas que corresponde al 3%. De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano a corte 31 de diciembre se generó un correo electrónico a todas las dependencias, informando las peticiones atendidas de manera extemporánea o que se encuentran vencidas. Frente a las respuestas dadas por las áreas, la OTC se encuentra realizando la validación de las bases de datos, con el fin de establecer el número final de solicitudes vencidas y contestadas inoportunamente.



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por la OTC – Derechos de Petición recibidos de julio a diciembre 2015 – Total **4.345**

Se verificó que en trabajo en conjunto entre la Oficina Asesora de Atención al Ciudadano, la Subdirección Técnica de Recursos Físicos y la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, se realizó la modificación en el sistema de gestión documental Orfeo, para que los radicados clasificados como Derechos de Petición, no se permita por parte de las áreas descargar el documento por la opción “No requiere respuesta”, con el fin de lograr la debida atención a las mismas.

MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número

c. Percepción Ciudadana

La Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con el Observatorio de Percepción Ciudadana con publicación en la página web externa del IDU <https://www.idu.gov.co/observatorio-de-percepcion-ciudadana>; donde se publican los informes relacionados con la satisfacción en la atención, satisfacción de trámites y Evaluación de Proyectos, a la fecha se encuentran publicados todos los informes con corte al cuarto trimestre del año 2015.

Así mismo, se verificó que la Oficina de Atención al Ciudadano presentó ante el Comité Directivo del 10 de septiembre de 2015 y ante el comité antitrámites (Gobierno Electrónico en Línea) los resultados de percepción ciudadana.

d. Defensor del Ciudadano

En cumplimiento del Decreto 392 de 2015, la entidad cuenta con la figura de defensor del ciudadano reglada en el procedimiento “Recepción y atención de requerimientos del defensor del ciudadano” PR-SC-04 – V2. A la fecha de revisión se encuentra publicado en link <https://www.idu.gov.co/defensor-del-ciudadano/informe-del-año-2015>, el Informe de la vigencia 2015, en el cual se registraron los aspectos más importantes y relevantes de la gestión, con recomendaciones especiales para la administración.

e. Rendición de cuentas

De acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “*Para el año 2015 se pretende realizar en el último trimestre del año un ejercicio de Rendición de Cuentas (Audiencia Pública) que permita entregar a la ciudadanía un balance de gestión del Instituto durante el gobierno 2012-2015 de la Bogotá Humana*”, de acuerdo con lo anterior la Dirección General realizó reunión de Rendición de Cuentas el pasado 2 de diciembre de 2015 en el salón Huitaca de la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde se presentó informe de gestión durante el periodo 2012-2015, la cual se encuentra publicado en la página web externa del IDU a través del link <https://www.idu.gov.co/documents/20181/1596795/Presentaci%C3%B3n+Rendici>

14

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano

MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número

[%C3%B3n+de+cuentas+02+2015+final.pdf/2b6b5647-3d27-4f4e-b6dc-e5d0805b5ce7.](#)

Frente a lo anterior, la Oficina de Atención al Ciudadano realizó encuesta de satisfacción en relación a la presentación y desarrollo de la rendición de cuentas, en la cual se calificó la metodología implementada, el manejo de la temática y la calidad y utilidad del material utilizado entre otras, con acceso a ser consultada en la página web del IDU.

De acuerdo con el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 adoptado por la entidad el 20 de enero de 2015, se desarrollaron tres componentes para la implementación de estrategias de participación ciudadana: Información, Dialogo e Incentivos.

- a. Información: La entidad ha dispuesto y desarrollado diferentes canales de comunicación con la ciudadanía que garanticen la disponibilidad y difusión de datos (Canal Virtual, Redes Sociales, Canal Telefónico, Canal Presencial, Canal Escrito)
- b. Dialogo: Durante el periodo de julio a diciembre de 2015 se realizaron “Comités de Dialogo Social” de manera permanente en las distintas localidades de la ciudad.

Comités de Dialogo Social					
Localidad	Meses				
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Bosa			1		1
Ciudad Bolívar	1				1
Engativá		1			1
Rafael Uribe U	1				1
San Cristóbal				1	1
Teusaquillo				1	1
Total general	1	1	1	2	6

Fuente: Base de datos suministrada por la OTC

MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número

- c. Incentivos: De acuerdo con el seguimiento de la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano publicada en la web, se realizó la capacitación en *Cultura Democrática* con fecha finalización 30 de julio de 2015, en la cual participaron ciudadanos, contratistas y funcionarios, con un total de 911 asistentes.

IV. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

Como resultado del trabajo realizado se presentan las siguientes recomendaciones y observaciones, para que sean analizadas e implementados los correctivos necesarios.

1. Coordinar con la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos para que el banner que permite la consulta de los requerimientos por “Formulario Web” se encuentre también disponible en la pestaña “Consulte sus requerimientos”.
- Se observa que si un ciudadano radica su PQRS a través del “formulario web” obtiene un número de radicado que puede ser consultado ingresando en esta misma pestaña, sin embargo existe una pestaña de consulta general que contiene los enlaces para consultar de acuerdo por el medio se haya radicado pero no es posible consultar el radicado que se genera al realizar la acción a través del Formulario Web.

En reunión y revisión del informe se pudo verificar que el número que se asigna al momento de radicar una PQRS por el formulario web, se brinda atención de primer contacto, de no ser posible dar solución al requerimiento, se radica a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo y se le informa al ciudadano este número, con el fin lo pueda consultar a través de la web.



MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número



2. Revisar, con el apoyo de la Dirección General, la viabilidad de fortalecer para la vigencia 2016, la realización de audiencias públicas para la Rendición de Cuentas, como quiera que permite mejorar la generación de información, los controles de la gestión y la responsabilidad de la administración.
 - Se observa que durante el año 2014 se realizaron varias audiencias públicas de rendición de cuentas durante el transcurso del año y con cubrimiento en todas las localidades de la ciudad; para el año 2015 se programó una única audiencia pública para que el cumplimiento de este fin.

Como observación general se sugiere que la Oficina de Atención al Ciudadano continúe ejecutando medidas de control para realizar un seguimiento eficaz y oportuno a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, a fin de evitar respuestas extemporáneas y futuros requerimientos. Se verificó que existe un 1% (25 de 4.345) de Derechos de Petición contestados de manera extemporánea. Así mismo, se permitan realizar mesas de trabajo en conjunto con la Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización y la Subdirección Técnica de Operaciones con el fin de lograr armonizar la información de la atención y gestión al ciudadano y al contribuyente.

MEMORANDO



OCI

20161350040253

Al responder cite este número

Se considera importante mencionar, que se retroalimentó de forma permanente a los diferentes encargados de áreas acerca de las observaciones evidenciadas a lo largo de la prueba, dejando constancia y copia de forma clara y puntual.

El resultado de la evaluación corresponde al análisis de una muestra por tal motivo es responsabilidad del área encargada, efectuar una revisión de carácter general sobre el tema en mención.

El presente informe fue comentado el 24 de febrero de 2016, con la Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y los líderes de los procesos.

Finalmente, la Oficina de Control Interno agradece la colaboración de la Oficina de Atención al Ciudadano para el desarrollo de la presente evaluación y reitera su disponibilidad para prestar la asistencia y acompañamiento requeridos, conforme a sus roles y funciones, para adoptar los correctivos y acciones de mejoramiento, dentro del propósito de cumplir con los objetivos institucionales.

Cordialmente,

Luis Antonio Rodriguez Orozco
Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 29-02-2016 08:47 AM

Elaboró: Oficina De Control Interno

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

PBX: 3386660 - 3445000
Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Bogotá D.C., Colombia
Código Postal: 110311
www.idu.gov.co
Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MOVILIDAD
Instituto de Desarrollo Urbano