

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., diciembre 28 de 2017

PARA: **Yaneth Rocío Mantilla Barón**
Directora General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: SEGUIMIENTO PQRS

Respetada Doctora Yaneth Rocío:

En cumplimiento del Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 215 de 2017, en relación con el destinatario principal de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones, estamos remitiendo el informe de seguimiento a las PQRS para el primer semestre de 2017, el cual está siendo informado a la Oficina de Atención al Ciudadano, como líder del proceso y líder operativo; y a la Oficina Asesora de Planeación, según solicitud efectuada mediante memorando 20171150244353.

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Circular Externa N° 001 del 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, realizó el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre de 2017.

El Instituto de Desarrollo Urbano en su página web a través del link <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion> permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, con el objeto que la entidad emita una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por el aplicativo Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos a través de la URL - OPEN ERP, así como también, las peticiones de la ciudadanía recibidas a través del Sistema Integrado de Gestión Documental – ORFEO.

1

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

El trabajo fue realizado en desarrollo del Plan de Acción de la Oficina de Control Interno para la vigencia 2017 y, como parte del proceso de mejoramiento continuo, busca que se implementen las acciones correctivas y/o preventivas, frente a las recomendaciones y observaciones presentadas, de las cuales destacamos:

A continuación se presenta el detalle de la evaluación realizada:

INFORME DE AUDITORÍA

Proceso	Fecha de corte	Tipo de auditoría
Gestión Social y Participación Ciudadana - Seguimiento a las PQRS	30 de Junio 2017	Gestión

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas y sugerencias, presentadas por los ciudadanos y demás partes interesadas que se interponen ante el Instituto de Desarrollo Urbano, a través del link <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion> y sus distintos canales y el Sistema Integrado de Gestión Documental – ORFEO, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Dirección General y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

2. ALCANCE

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, durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2017.

Verificar la implementación de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora respecto a las observaciones presentadas en el informe con radicado 20171350054703 de marzo 17 de 2017.

3. MARCO NORMATIVO

2

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “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”.

Circular 108 de 2015 “Socialización Ley 1755 de 2015 “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”

Circular Externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno - C.A.G.N.M.C.I. “las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de la respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página WEB u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.”

EQUIPO AUDITOR:

NOMBRE	CARGO
Consuelo Mercedes Russi Suárez	Contratista

4. SEGUIMIENTO Y EVALUACION

De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se encuentran registradas durante el primer semestre de 2017, un total de 12.055

3

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

peticiones interpuestas ante la entidad; a continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información recibida y registrada:

El número de peticiones ciudadanas durante el primer semestre, presentó el siguiente comportamiento:

Derechos de Petición - Primer Semestre 2017

Tipo de requerimiento	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
Consulta		1				3	4
Denuncia	1	3	2		4	3	13
Entre Autoridades		1			2	2	5
General	126	160	236	310	349	306	1487
Información o copias	337	332	411	283	1319	433	3115
Manifestación	5	1	4	6	4		20
Queja	4	7				8	19
Reclamo	701	349	594	448	618	481	3191
Solicitud	490	913	1081	759		920	4163
Sugerencia	3	6	14	8	4	2	37
Traslado en razón de la competencia						1	1
Total general	1667	1773	2342	1814	2300	2159	12055

Fuente: Base de datos suministrada por la OTC

4.1 Peticiones recibidas por Canales de Interacción con el Ciudadano

El Instituto de Desarrollo Urbano dispone de diferentes canales de comunicación (buzón, email, escrito, presencial, teléfono y página web), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y felicitaciones.

De conformidad con la información presentada en el siguiente cuadro, se observa, que los canales más utilizados por la ciudadanía para interponer las peticiones ante la entidad, son: el canal escrito, con un porcentaje del 35% (4.202), canal Presencial 16% (1.936), canal virtual 15% (1.839), canal atnciudadano@idu.gov.co 10% (1.180), entre otras.

Canal de atención	N° de requerimientos recibidos
atnciudadano@idu.gov.co	1180
Buzón escrito	67
Buzón telefónico	2

4

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Canal de atención	N° de requerimientos recibidos
Chat	321
Circular	1
Correo Certificado	323
E-mail IDU	110
Escrito	4202
Fax	1
Formulario web	340
Presencial	1936
SDQS	1171
Telefónico	562
Virtual	1839
Total general	12.055

Fuente: Base suministrada por la OTC

La Oficina de Control Interno realizó una prueba (Ciudadano incógnito) al canal virtual - CHAT, en el cual se recibió respuesta satisfactoria por parte del funcionario que atendió la solicitud. Sin embargo, se observó que se trató de direccionar inmediatamente se inicia la petición a otro canal, se transcribe la conversación sostenida el 21 de noviembre de 2017 así:

08:23:42 *Gracias por ponerte en contacto con nosotros. Un operador estará contigo en breve.*

08:23:42 **Adriana Niño:** Buen día. Quiero reportar el mal estado de una vía.

08:24:58 **El Operador Edwin Carvajal ha entrado en la conversación**

08:25:05 **Edwin Carvajal:** Bienvenido al servicio de chat del Instituto de Desarrollo Urbano, indique el motivo de su consulta.

08:25:45 **Adriana Niño:** Quiero reportar el mal estado de una vía. Intenté hacerlo por el formulario web y no funciona.

08:26:13 **Edwin Carvajal:** Intentelo por favor por el correo atnciudadano@idu.gov.co

08:26:48 **Adriana Niño:** ¿Usted no debe recibirme la queja?

08:28:25 **Edwin Carvajal:** claro señora adriana le estoy dando otra opción pero por este medio con gusto se la recibo por favor indíqueme la sus datos para poder registrar en el sistema como cédula de ciudadanía, dirección de correspondencia ,teléfono y email, y por favor indique me la dirección de los hechos

08:29:56 **Adriana Niño:** Nombre: Adriana Mabel Niño Acosta, C.C. 52.261.302. Teléfono 7510023, email: adrianamn@yahoo.com.mx

08:30:27 **Adriana Niño:** Dirección de correspondencia: Calle 24 D Bis # 73ª -30 Casa 13

08:30:53 **Adriana Niño:** Sobre la calle 24, entre las carreras 25 y 19, hay unos huecos terribles que afectan la movilidad gravemente. Específicamente, en frente del paradero llamado "CAI Samper Mendoza" (Calle 24 - Cra. 19ª) hay uno que es tan hondo que ya parece una trinchera. En estos días de lluvia, permanece lleno de agua y puede causar accidentes graves.

08:31:00 **Adriana Niño:** Solicito pronta recuperación de ese corredor vial.

08:31:49 **Adriana Niño:** Agradezco que me respondan, únicamente, al correo electrónico.

08:32:01 **Adriana Niño:** Corrijo correo: adrianamna@yahoo.com.mx

08:32:06 **Edwin Carvajal:** permítame unos minutos ya le entrego su numero de radicado

08:38:07 **Adriana Niño:** ¿Puede confirmarme, por favor, qué correo quedó registrado?

08:40:24 **Edwin Carvajal:** quedo radicado bajo el número 20171250847782

08:40:43 **Adriana Niño:** ¿Puede confirmarme, por favor, qué correo quedó registrado?

08:41:03 **Edwin Carvajal:** al ultimo que nos indico Adriana Niño: Corrijo correo: adrianamna@yahoo.com.mx

5

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

08:41:10 **Adriana Niño:** Perfecto
 08:41:32 **Adriana Niño:** ¿Cuándo puedo consultar una respuesta?
 08:42:15 **Edwin Carvajal:** en los términos legales de ley 15 días hábiles.
 08:42:55 **Adriana Niño:** Ok. ¡Gracias!
 08:43:22 **Edwin Carvajal:** Esperamos haberle podido colaborar en su consulta, le deseo un buen día.
 08:43:56 **Adriana Niño:** Igualmente, hasta pronto.
 08:44:39 *El visitante Adriana Niño dejó la conversación”*

4.2 Peticiones recibidas por dependencia

Las dependencias de la entidad, a la cuales le fueron asignadas el mayor número peticiones escritas y recibidas a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo y Software de Gestión de PQRS – Sistema Bachúe, durante el primer semestre de 2017 y suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano son: la Oficina de Atención al Ciudadano, registrando un 41.86% (5.046), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Dirección Técnica de Proyectos con una participación del 12.76% (1.538), Puntos CREA (hoy punto IDU), con el 7.40% (892), Dirección Técnica de Predios con el 5.47% (659), la Subdirección Técnica de Operaciones con 5.30% (639) y la Subdirección Técnica de Jurídica y de Ejecuciones Fiscales con el 5.16% (622).

A continuación, se presenta el número de peticiones asignadas a cada dependencia durante el primer semestre de 2017 y canalizadas a través del Sistema de Gestión Documental - Orfeo:

Dependencia	Total Peticiones	Participación
Oficina de Atención al Ciudadano	5046	41.86%
Dirección Técnica de Proyectos	1538	12.76%
Puntos CREA	892	7.40%
Dirección Técnica de Predios	659	5.47%
Subdirección Técnica de Operaciones	639	5.30%
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	622	5.16%
Dirección Técnica de Gestión Contractual	534	4.43%
Dirección Técnica Estratégica	483	4.01%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial	339	2.81%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	322	2.67%

6

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
 Código Postal 110311
 Tel: 3386660 - 3445000
 www.idu.gov.co
 Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Dependencia	Total Peticiones	Participación
Dirección Técnica de Administración de Infraestructura	204	1.69%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte	173	1.44%
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	168	1.39%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte	76	0.63%
Dirección Técnica de Mantenimiento	70	0.58%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	40	0.33%
Subdirección General de Desarrollo Urbano	36	0.30%
Subdirección General de Infraestructura	34	0.28%
Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad	31	0.26%
** (Inactiva) Dirección Técnica de Diseño de Proyectos	25	0.21%
Dirección Técnica de Construcciones	20	0.17%
Dirección Técnica de Procesos Selectivos	19	0.16%
Oficina de Control Disciplinario	17	0.14%
Subdirección Técnica de Recursos Físicos	15	0.12%
Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización	11	0.09%
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	10	0.08%
Subdirección General de Gestión Corporativa	9	0.07%
Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo	7	0.06%
Oficina Asesora de Planeación	4	0.03%
Dirección Técnica Administrativa y Financiera	4	0.03%
Dirección General	4	0.03%
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0.02%
Subdirección General Jurídica	1	0.01%
Antes Subdirección General de Desarrollo Urbano - Ahora Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte	1	0.01%
TOTAL	12,055	100.00%

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo – enero-junio 2017

4.3 Peticiones por tipo de Requerimiento

El tipo de requerimiento más representativo durante el primer semestre de 2017, fue “Solicitud”, con el 34.53% (4.163) del total de requerimientos recibidos a través de los distintos canales, seguido del “Reclamo” con una participación del 26.47%

7

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

(3.191), “Información o copias” con el 25.84% (3.115) y “General” con el 12.335% (1.487).

TIPO DE PETICION	CANTIDAD DE PETICIONES	%
Consulta	4	0.033%
Denuncia	13	0.108%
Entre Autoridades	5	0.041%
General	1487	12.335%
Información o copias	3115	25.840%
Manifestación	20	0.166%
Queja	19	0.158%
Reclamo	3191	26.470%
Solicitud	4163	34.533%
Sugerencia	37	0.307%
Traslado en razón de la competencia	1	0.008%
Total general	12055	100.000%

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano – enero-junio 2017

4.4 Oportunidad en la Atención de Requerimientos

De conformidad con la base de datos suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, con fecha de corte 30 de junio de 2017, de las 12.055 solicitudes ciudadanas recibidas durante el primer semestre en la entidad, se encuentran atendidas dentro de los términos 6.575 peticiones ciudadanas, es decir, el 54.5% del total de peticiones (12.055), 4965 fueron atendidas en primer contacto que corresponde al 41.2%, 328 respondidos extemporáneamente equivalente a 2.7%, 161 requerimientos en términos para dar respuesta oportuna equivalente a 1.3% y 24 vencidos y 2 anulados que son inferiores al 1%, los anteriores corresponden en su totalidad a derechos de petición, y se ilustra a continuación:

Estado de la solicitud	Cantidad	Porcentaje de participación
Anulado	2	0.02%
Con respuesta dentro del término	6575	54.54%
En términos para dar respuesta oportuna	161	1.34%
Respondidos en primer contacto	4965	41.19%
Respondidos extemporáneamente	328	2.72%

8

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Vencidos	24	0.20%
Total general	12055	100%

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano – enero-junio 2017

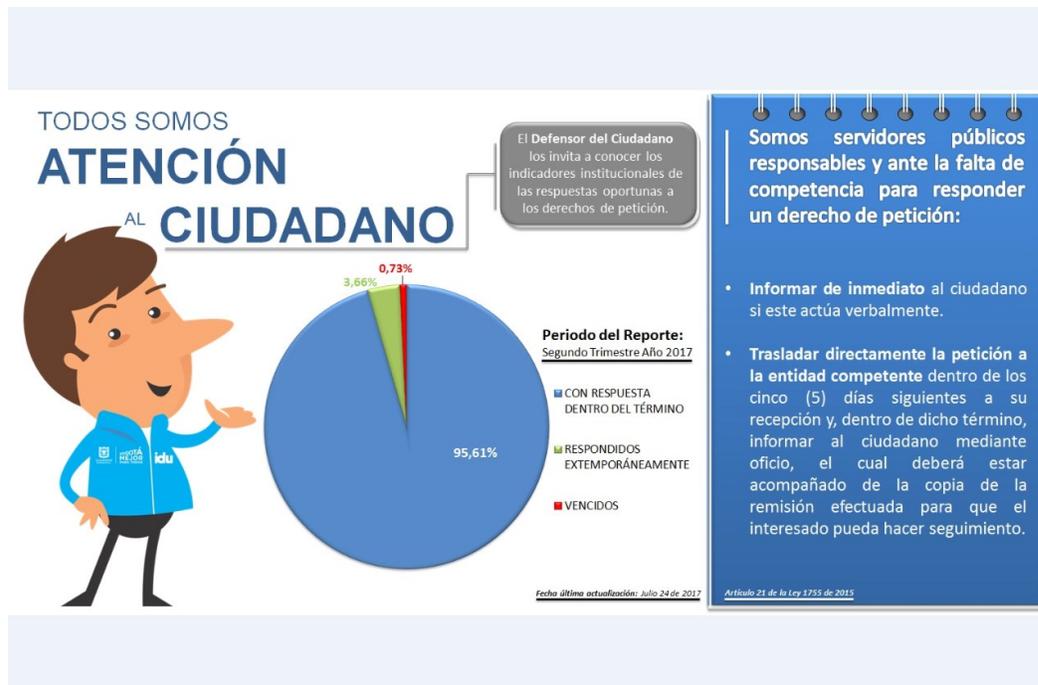
La Oficina de Atención al Ciudadano reporta mediante correo electrónico a todo el IDU, los indicadores institucionales de las respuestas oportunas a los derechos de petición, se observa para el segundo trimestre del año 2017 la siguiente información:

“De: Defensor Del Ciudadano <defensordelciudadano@idu.gov.co>

Fecha: 26 de julio de 2017, 9:40

Asunto: ¡Todos somos atención al ciudadano!

Para: A Todo IDU idu1@idu.gov.co”



De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección Técnica de Operaciones, durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2017, realizó operaciones de atención al ciudadano asociadas al proceso de Valorización, discriminadas así:

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

SERVICIO	CANTIDAD DE OPERACIONES						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
certificado de estado de cuenta Paz y Salvo	17,181	23,263	21,892	18,630	24,621	22,663	128,250
cuentas de cobro	1,598	1,628	1,861	1,782	2,393	1,955	11,217
Estados de cuentas informativos	898	1,085	1,242	993	1,114	844	6,176
Localización de Predios	113	108	150	129	135	142	777
Devoluciones radicadas	108	192	84	245	29	21	679
Ventanilla Única de Registro VUR	156	190	224	237	299	258	1,364
Orientación Telefónica	871	955	1,431	2,337	2,159	2,368	10,121
Total	20,925	27,421	26,884	24,353	30,750	28,251	158,584

Fuente: Subdirección Técnica de Operaciones

Cabe recordar que la Oficina de Control Interno mediante comunicación OCI-20151350266893 de septiembre 09 de 2015 recomendó:

“Mejorar la coordinación y comunicación entre las dependencias del instituto y la Oficina de Atención al Ciudadano a fin de establecer controles y tiempos de permanencia en las áreas responsables de dar trámite a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, en aras de prestar un servicio claro y eficaz al ciudadano, de igual manera contar con una información oportuna y veraz.

- *Se evidenció que tanto el grupo de Atención al Contribuyente, adscrito a la Subdirección Técnica de Operaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano, llevan un control de la información de manera independiente y no unificada, lo que conlleva a que la información suministrada sea parcial y no refleje la realidad de las solicitudes recibidas y tramitadas por el Instituto.*
- *Cabe recordar que dentro del Instructivo de Sistema de Gestión de PQRS en su numeral 5.5 establece, al Administrador del Sistema la obligación de efectuar un control y seguimiento a los requerimientos ciudadanos verificando el adecuado registro, trámite y respuesta oportuna.*
- *Se manifiesta que esta recomendación ya fue efectuada por la Oficina de control interno mediante memorando 20151350060493 del 20 de febrero de 2015”*

No obstante, y pese a las acciones adelantadas por la OTC, se evidencia que a la fecha la situación permanece igual con la Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización, se recomienda adicionalmente, mejorar los canales de coordinación y comunicación con la Dirección Técnica de Predios para lo relacionado con atención de solicitudes de la ciudadanía por estas Direcciones.

10

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

En la página externa del IDU se encuentran publicados en el observatorio de percepción ciudadana a través del link <https://www.idu.gov.co/page/observatorio-de-percepcion-ciudadana-1> , los informes de Satisfacción Ciudadana en trámites de Valorización y Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Presencial, Telefónica y Virtual Segundo Trimestre 2017 .

- Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía con el servicio ofrecido por el IDU en el Desarrollo de los trámites asociados a Valorización Segundo Trimestre 2017 indica como sugerencias con respecto al trámite:
 - *“Mejorar canal telefónico*
 - *El funcionario de la ventanilla 5 no mostró interés en colaborar*
 - *Descentralizar todos los trámites*
 - *Arreglar el monitor para que aparezca el consecutivo de turnos*
 - *Actualizar la base de datos de los predios o CHIPS correspondientes y pagos realizados*
 - *Mejorar la plataforma, página de internet no funciona*
 - *Deberían hacer oficinas en los alrededores de Bogotá como Chía, Zipaquirá, etc ,*
 - *Para entrar a la página WEB debería ser con la matrícula inmobiliaria en cambio de ser con el CHIP*
 - *Disminuir el valor del impuesto y no cobrar el doble sin antes revisar bien*
 - *Tener unas 4 ventanillas para la gente que viene a sacar más de un certificado de trámite notarial.”*
- Informe de Satisfacción Ciudadana en trámites de Valorización e Informe Encuesta de Satisfacción de la ciudadanía frente a la Atención y Servicio a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en canal Presencial, Telefónica y Virtual Segundo Trimestre 2017, indica como sugerencias con respecto al trámite:
 - *“Mejorar la página de intranet*
 - *Falta información sobre los requerimientos*
 - *Mejorar tiempo de respuesta de los requerimientos*
 - *Falta efectividad en las respuestas*
 - *Mejorar la gestión de trámites*
 - *Capacitar a los funcionarios que atienden los requerimientos*
 - *Más precisión en la información”*

De acuerdo con lo manifestado por la OTC las sugerencias y recomendaciones se tendrán para ser plasmadas en el PAA 2018, en el componente de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, el cual será publicado en enero de 2018.

5. Observatorio de Percepción Ciudadana

11

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Esta oficina verificó que en la página web del IDU a través del link: <https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2017-evaluacion> se realiza la publicación de la evaluación de proyectos que en total para la vigencia de 2017:

Se realizaron diecinueve (19) encuestas de evaluación de proyectos; se presentan los informes trimestrales de satisfacción en la atención por PQRS, Puntos CREA y Trámites de Valorización., como se muestra en la siguiente imagen:

OBSERVATORIO 2017

EVALUACIÓN DE PROYECTOS

ANTES

- Encuesta de Expectativa San Jerónimo del Yuste (Antes)
- Encuesta de Expectativa Cíoloruta Calle 116 (Antes)
- Encuesta de Expectativa Av. Mutis (Antes)
- Encuesta de Expectativa Peatonalización Carrera 7 (Antes)
- Encuesta de Expectativa Av. Rincón - Tabor (Antes)

DURANTE

- Encuesta de Percepción Av. Ciudad de Cali (Durante)
- Encuesta de Percepción Av. San Antonio (Durante)
- Encuesta de Percepción TransMICable (Durante)
- Encuesta de Percepción Avenida Bosa (Durante)
- Encuesta de Percepción Avenida La Sirena (Durante)
- Encuesta de Percepción San Jerónimo de Yuste (Durante)

POSTERIOR

- Encuesta de Satisfacción RAPS Kennedy Carvajal (Posterior)
- Encuesta de Satisfacción RAPS Restrepo (Posterior)
- Encuesta de Satisfacción Kennedy Central (Posterior)
- Encuesta de Satisfacción Avenida Los Cerros (Posterior)
- Encuesta de Satisfacción RAPS Teusaquillo (Posterior)
- Encuesta de Satisfacción Red Tintal (Posterior)
- Encuesta de Satisfacción RAPS Suba (Posterior)
- Encuesta de Satisfacción Avenida La Sirena (Posterior)

SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN

PQRS

- Resultados PQRS I Trimestre 2017.
- Resultados PQRS II Trimestre 2017.
- Resultados PQRS III Trimestre 2017.

PUNTOS CREA

- Resultados PQRS Puntos CREA I Trimestre 2017.
- Resultados PQRS Puntos CREA II Trimestre 2017.
- Resultados PQRS Puntos CREA III Trimestre 2017.

TRÁMITES DE VALORIZACIÓN

- Encuesta de Valorización I Trimestre 2017.
- Encuesta de Valorización II Trimestre 2017.
- Encuesta de Valorización III Trimestre 2017.

6. Defensor del Ciudadano

En cumplimiento del Decreto 392 de 2015 “*Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones*”, la entidad cuenta con el defensor del ciudadano; y de acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de 2017, se recibieron dos casos así:

1. Caso 2017-1: Señora Fabiola García Toloza - Radicado 20175260244382; acude ante el Defensor del Ciudadano por el tema de la Contribución de Valorización., Se ha atendido a la señora Fabiola personalmente en dos ocasiones para explicarle las respuestas, y se han dado las siguientes respuestas: 20155760540711, 20171250275741, 20171250768161, 20175760897361 y 20171251019951”.
2. Caso 2017-2: Señor Oscar Jairo Niño Vargas (apoderado Jorge Iván Peña Díaz)– Radicado 20175260704062, Acude ante el Defensor del Ciudadano solicitando apoyo, por cuanto hizo un negocio con un tercero, y busca que el IDU genere el pago a su nombre del inmueble adquirido por el IDU y negociado con el tercero. Se dio respuesta con radicado 20171251086021 y se atendió personalmente en dos ocasiones.”

12

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

En virtud del decreto que regula la materia, el defensor tiene como funciones entre otras: “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*”.

Atendiendo la función, se observa la publicación del informe del defensor, para la vigencia 2016.

7. Seguimiento a la implementación del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017”.

La entidad adoptó el 31 de enero de 2017 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, el cual tiene como objetivo “*Establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano junto con los lineamientos a desarrollar en el año 2017, que promuevan los mecanismos de prevención y lucha contra la corrupción, y de las acciones que propicien la participación ciudadana en el Instituto de Desarrollo Urbano*”, donde se establecen acciones para la mejora de la atención al ciudadano con la generación de informes mensuales los cuales han sido publicados el portal web, a través del link: <https://www.idu.gov.co/page/transparencia/planeacion/plan-anti-corrupcion>

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno mediante memorando OCI-20171350139593 de junio 13 de 2017 oficializó el Reporte de seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano corte al 30 de abril de 2017 donde se recomienda:

- *“Contar con la figura del Consejo Editorial para todas las comunicaciones web de la Entidad.*
- *En cuanto al proceso de diálogo con las comunidades, esta actividad presenta un atraso cercano al 12%, toda vez que solo se aprecia un cumplimiento de apenas 16 de las 25 mesas propuestas para este período (76 al año).*
- *No se verifica consistencia entre la actividad “Asistir y participar en las sesiones locales del Observatorio Ciudadano, lideradas por la Veeduría Distrital, mediante la entrega de evidencias de la gestión, del Instituto durante la vigencia anterior (2016)”, con la meta o producto propuesta, “Reporte Indicadores IDU”, toda vez que sus objetos de medición son diferentes.*
- *Revisar y modificar las iniciativas propuestas de manera que se dé cabida a acciones orientadas a fortalecer el talento humano.*
- *Tener en cuenta las recomendaciones que la Oficina de Control Interno ha efectuado en torno a la unificación de las bases de datos de PQRS de la OTC y de Valorización.*

13

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

- *La legislación se ha ampliado (resolución 3564 de 2015 Min TIC), de manera que los ítems que se deben tener en cuenta para determinar el cumplimiento de los requisitos legales han venido caracterizándose de manera particular.”*

8. **Aplicativo BACHUE**

La Oficina de Control Interno, realizó un seguimiento mediante consulta al Sistema de Gestión Documental ORFEO, de las inconsistencias evidenciadas en las auditorías al proceso misional de “Ejecución de obra” y “Conservación de infraestructura” encontrando los siguientes radicados donde se indican problemáticas, anomalías e inconvenientes con el aplicativo BACHUE así:

- Radicado 20175260019882 de enero 12 de 2017, donde se describen anomalías que se presentan en la plataforma BACHUE por parte del Consorcio Gómez Cajiao JOYCO, contratos IDU-073-2009 y contrato IDU-005-2012.
- Radicado 20175260429912 del 20 de junio donde la Unión Temporal TECNO POSSO 025, relacionada con el contrato IDU-1688-2014, manifiesta inconvenientes con el aplicativo BACHUE: Atención al Ciudadano, reporte tirilla mensual de Gestión Social.
- Radicado 20175260711392 del 4 de octubre de 2017, de Integral S.A., del contrato IDU-1104-2016, donde presenta Observaciones al aplicativo BACHUE-Tirilla y PQRS.

9. **Verificación de la implementación de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora respecto a las observaciones presentadas mediante memorando 20171350054703 de marzo 17 de 2017.**

- a) “1. Realizar el seguimiento pertinente a las peticiones en las distintas áreas con el fin sean atendidas dentro de la oportunidad establecida.”

En el desarrollo de la auditoría se evidencia que 352 solicitudes (“Denuncia, Entre Autoridades, General, Información o copias Manifestación, Reclamo”) presentan estado de respuesta “Respondido extemporáneamente” y “Vencidos”

Por lo que se deben fortalecer los seguimientos y estrategias de atención, como quiera que no hayan sido efectivas para lograr mitigar el riesgo de incumplimiento de los términos en la atención de los derechos de petición, por lo que se puede estar frente a una posible falta disciplinaria, de reporte a la Oficina de Control Disciplinario.

14

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

A continuación se describe por dependencia las solicitudes respondidas extemporáneamente y vencidas por dependencia

Dependencia	Estado de Respuesta (Respondido extemporáneamente y Vencidos)						
	Denuncia	Entre Autoridades	General	Información o copias	Manifestación	Reclamo	Total general
** (Inactiva) Dirección Técnica de Diseño de Proyectos			1				1
Antes Subdirección General de Desarrollo Urbano - Ahora Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte						1	1
Dirección General				1			1
Dirección Técnica Administrativa y Financiera			1				1
Dirección Técnica de Administración de Infraestructura				1		1	2
Dirección Técnica de Construcciones				2			2
Dirección Técnica de Gestión Contractual				135	1	1	137
Dirección Técnica de Gestión Judicial			3	4		3	10
Dirección Técnica de Mantenimiento				5			5
Dirección Técnica de Predios	1		8	31		22	62
Dirección Técnica de Procesos Selectivos				2		1	3
Dirección Técnica de Proyectos		1	22	14		12	49

15

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Dependencia	Estado de Respuesta (Respondido extemporáneamente y Vencidos)						
	Denuncia	Entre Autoridades	General	Información o copias	Manifestación	Reclamo	Total general
Dirección Técnica Estratégica			4	4		4	12
Oficina de Atención al Ciudadano					1		1
Subdirección General de Desarrollo Urbano				1			1
Subdirección General de Infraestructura				2			2
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial				4		6	10
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial				1		1	2
Subdirección Técnica de Operaciones				1		1	2
Subdirección Técnica de Recursos Físicos						1	1
Subdirección Técnica de Recursos Humanos			2	27			29
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos				1			1
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales			1	8		8	17
Total general	1	1	42	244	2	62	352

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano – enero-junio 2017

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

- b) “2. Soportar documentalmente las actividades adelantadas en relación a socializar e implementar acciones con el fin de mejorar los aspectos que presenten bajos resultados en las encuestas de satisfacción en la atención.”

Se observa la acción No. 816 “Socializar la información recolectada en campo en las etapas Exante y durante de los proyectos en los comités integrales de los mismos” la cual se encuentra cerrada y terminada toda vez que se realizaron las siguientes actividades:

- “Se socializaron los resultados de las encuestas de percepción en los contratos IDU-1807 de 2014 (Av. Bosa) y IDU- 1662 de 2014 (Av. Cali) en los respectivos comités integrales del mes de junio, con el fin de dar a conocer al contratista los resultados de las encuestas para tener en cuenta en mejoras a las condiciones del proyecto en el sector, que puedan afectar a la ciudadanía.
- Para el proyecto Av. San Antonio se socializaron los resultados de la encuesta de percepción ciudadana en etapa durante en Comité Integral del 5 de septiembre
- El 4 de octubre de 2017 se socializo en comité integral del proyecto Av. Mutis (Contrato1851 de 2015), los resultados de las encuestas de expectativa por parte de la profesional del equipo de seguimiento y evaluación de la OTC. y para el contrato 889 de 2017 (San Jerónimo del Yuste) en comité integral los resultados de expectativa y

Así las cosas, se observa que la actividad fue desarrollada con resultado satisfactorio.

- c) “3. Verificar la publicidad del Informe del Defensor del Ciudadano en el portal web de la entidad.”

En seguimiento de esta Oficina se evidencia la publicación del Informe de Defensor del Ciudadano año 2016, atendiendo la recomendación efectuada por la OCI, el citado informe se encuentra en la siguiente ruta:

[https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/2017/PORTAL%20WEB%20IDU/DEFENSOR%20DEL%20CIUDADANO/0001.%20Informe%20Defensor%20del%20Ciudadano%202016%20\(V1\)%20\(12.12.17\).pdf](https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/2017/PORTAL%20WEB%20IDU/DEFENSOR%20DEL%20CIUDADANO/0001.%20Informe%20Defensor%20del%20Ciudadano%202016%20(V1)%20(12.12.17).pdf)

- d) “4. Solicitar el ajuste del enlace de visualización en el portal web de la entidad del informe de PQRS del cuatro trimestre de 2016 en el observatorio de percepción ciudadana.”

17

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Como se observó en el punto cinco (5) del presente informe esta situación fue corregida.

- e) “5. Modificar el portal web de la entidad, en el servicio en línea de valorización, para la generación y/o actualización del certificado de estado de cuenta y el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, con el fin de dar cumplimiento al Decreto Ley 019 de 2015.”

En seguimiento de la Oficina de Control Interno se evidencia corrección de esta observación, se realizó una consulta con resultado satisfactorio para la generación Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial, donde no se solicita “documento de acreditela condición de apoderado o poseedor del predio como se evidencia en la siguiente imagen así:



Portal de servicios de
valorización
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO

Para consultar la validez de un certificado digite aquí el Chip.
(Favor tener en cuenta mayúsculas y minúsculas)

Número Chip

i Revise los datos y si son correctos dar clic al botón Generar Certificado **x**

Datos del Chip.

Matricula Inmobiliaria

Direccion Predio

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

- f) “6. Restringir el permiso de modificación del tipo de requerimiento (derecho de petición), para uso exclusivo de las áreas encargadas de su recepción y clasificación (OTC y correspondencia).”

Se observa que Gestión Documental Orfeo, ha realizado actualizaciones y restricciones en el sistema para que esta situación no se presente. En la actualidad solo se puede mediante solicitud expresa por el Jefe de la dependencia a correspondencia para cualquier cambio o ajuste.

- g) “7. Establecer un control en el aplicativo Orfeo para que no permita descargar las peticiones, sino con el radicado definitivo.”

Se evidencia que dicha situación sigue vigente, se recomienda que hasta tanto el documento de respuesta no tenga un trámite de envío por parte de correspondencia, no se descargue del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

En seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno se evidencia que para los siguientes ochenta y tres (83) radicados se generaron respuestas, se descargaron con la respuesta y luego anularon el radicado de respuesta.

Radicado ORFEO	Radicado Primera Respuesta
20175260005722	20172250023411 del 20/Ene/2017 06:13:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250026361 del 24/Ene/2017
20175260013072	20173460012671 del 13/Ene/2017 06:47:00 a.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20173460014331 del 16/Ene/2017
20175260025352	20172250050721 del 31/Ene/2017 09:47:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION 20172250053371 del 01/Feb/2017
20171250033902	20172250056561 del 02/02/2017 07:21:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 03-Feb-2017 10:36 AM El sistema no genero el PDF. 14-Feb-2017 11:20 AM FREDDY LEONARDO OVALLE BUENO de Dirección Técnica de Proyectos: "Solicitó realizar la anulación del documento. Observación: Siguiendo instrucciones de Yolanda, procedo a anular el Radicado porque no se generó el PDF".
20175260043732	20173360045741 31/01/2017 12:25:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION. 20173360059761(2017-02-03).
20175260048812	20175660033761 DEL 26/01/2017 02:56:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 27-Ene-2017 08:48 AM. La dirección de la copia no coincide con la del sistema. 27-Ene-2017 02:43 PM. URIEL ALIRIO QUINTERO VENTO de Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales: "Solicitó realizar la anulación del documento. Observación: Por error en la dirección de destino". Respondido mediante radicado 20175660040701 del 30-01-2017 07:52 AM (La OTC pudo conocer la respuesta generada por la STJEF gracias al memorando 20175660119453.es

19

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Radicado ORFEO	Radicado Primera Respuesta
	<u>importante resaltar que en el Sistema ORFEO no se visualiza dicha respuesta y por tal motivo es muy difícil hacer seguimiento).</u>
20171250052092	20172250089061 del 13/Feb/2017 09:43:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20170000164631 02/Mar/2017 y 20172250151841 del 03/Mar/2017
20175260053722	20172250073501 del 08/02/2017 11:14:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20170000095991(2017-02-10) y 20172250092771(2017-02-14)
20171250058182	20174350144431 del 01/03/2017 en SOLICITUD DE ANULACION. 20174350144311 del 01/03/2017.
20171250058792	20172150075371 del 09/02/2017 04:19:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172150092621 del 14/02/2017 y 20170000055561 31/01/2017.
20171250058862	20172150075381 del 09/02/2017 04:20:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172150093991 del 15/02/2017.
20175260057132	20175660077211 09/02/2017 06:12:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION. 20175660091411(2017-02-14)
20175260057922	20173460092811 del 14/02/2017 06:44:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20173460095991 del 15/02/2017. 20170000108641(2017-02-14), 20170000092031(2017-02-09)
20175260062212	20174350071411 DEL 08/02/2017 12:21:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 09-02-2017 11:38 AM El oficio viene con una enmendadura. Y según el manual de correspondencia no acepta con algún tachón o enmendadura. 13-02-2017 02:53 PM JULIANA CONSTANZA VALDERRAMA GAMEZ de Dirección Técnica de Gestión Contractual: " Solicitó realizar la anulación del documento. Observación: Se solicita anulación del radicado ya que la información del destinatario no corresponde con el contenido". Respondido mediante radicado 20174350088501 del 2017-02-13.
20175260062242	20175660074371 del 09/02/2017 09:58:00 a.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 13-02-2017 08:21 AM MYRIAM YOLANDA AGUILAR de la Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales: "Por favor acceder a la anulación de este radicado en razón que el número del piso descrito en el oficio no coincide con el registrado en Orfeo, Gracias". Respondido mediante radicado 20175660085411 del 13-02-2017 08:34 AM (La OTC pudo conocer la respuesta generada por la STJEF gracias al memorando 20175660119453, es importante resaltar que en el Sistema ORFEO no se visualiza dicha respuesta y por tal motivo es muy difícil hacer seguimiento).
20171250063662	20172250112051 del 20/02/2017 07:14:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250134391 del 27/02/2017 en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250143551 del 01/03/2017.
20171250065732	20175660065501 del 07/02/2017 11:14:00 a.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20175660070471 del 08/02/2017.
20175260064232	20173660097141 del 16/02/2017 11:16:00 a.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20173660099831 del 16/02/2017.

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Radicado ORFEO	Radicado Primera Respuesta
20171250069242	20172150075401 del 09/02/2017 04:22:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172150132661 del 27/02/2017.
20171250070972	20172150075571 del 09/02/2017 04:44:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172150093971 del 15/02/2017.
20175260079392	20172250098501 del 16/02/2017 03:08:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 17-02-2017 04:18 P.M. Los documentos físicos con sus anexos no se enviaron a correspondencia para su despacho. 22-02-2017 03:19 PM WILLIAM CORTES CASTILLO de Dirección Técnica de Proyectos: " Solicitó realizar la anulación del documento. Observación: por favor para ajustar la dirección del destinatario gracias".
20171250081342	20172150075591 del 09/02/2017 04:45:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172150129861 del 25/02/2017.
20171250083562	20172150090421 del 14/02/2017 12:03:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172150092671 del 14/02/2017.
20171250084052	20172250106091 del 17/02/2017 09:47:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250139441 del 28/02/2017.
20175260089872	20172250140931 del 28/02/2017 07:22:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250127351 del 24/02/2017 en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250142421 del 01/03/2017.
20171250092442	20174350114891 del 21/02/2017 05:31:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20174350116181 del 22/02/2017.
20171250092912	20173560109271 del 20/02/2017 02:06:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20173560141421 del 01/03/2017.
20175260092562	20175660104791 del 17/02/2017 04:02:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20-02-2017 08:56 AM La dirección del destinatario no coincide con la registrada en el sistema. 06-03-2017 10:10 AM ERIKA ARENAS PARDO de Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales: "Solicitó realizar la anulación del documento. Observación: dirección errada". Respondido mediante radicado 20175660107261 del 20-02-2017 10:20 AM (La OTC pudo conocer la respuesta generada por la STJEF gracias al memorando 20175660119453, es importante resaltar que en el Sistema ORFEO no se visualiza dicha respuesta y por tal motivo es muy difícil hacer seguimiento).
20175260092672	20172250140761 del 28/02/2017 06:57:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250147161(2017-03-02), 20170000155821(2017-02-28).
20175260092762	20172250115151 del 21/02/2017 06:40:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250120201 del 22/02/2017.

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Radicado ORFEO	Radicado Primera Respuesta
20171250098632	20172250140531 28/02/2017 06:34:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION 20172250147171(2017-03-02).
20175260101612	20175660121961 del 23/02/2017 12:08:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 24-02-2017 10:39 AM Devuelto de correspondencia. 27-02-2017 11:19 AM MARCO POLO LASPRIELLA ZAMORA de la Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales: "Solicitó realizar la anulación del documento. Observación: SEV FUE UNA LETRA DE DEMAS". 20170000130121(2017-02-21).
20171250104712	20173250161181 del 07-03-2017 05:30 PM en SOLICITUD DE ANULACION. 08-03-2017 09:47 AM Jefe de Envío de Correspondencia: El nombre del destinatario que se visualiza en el PDF, no coincide con el registrado en el sistema. 09-03-2017 09:05 AM JOSE OLIVERIO MENDOZA GOMEZ de Dirección Técnica de Predios: Solicitó realizar la anulación del documento. Observación: FAVOR ANULAR ESTE RADICADO... SE ELEBORA UNO NUEVO DIRIGIDO A ANONIMO ANONIMO. Y CON COPIA A LA ALCALDIA DE BOGOTA. 09-03-2017 09:10 AM JOSE OLIVERIO MENDOZA GOMEZ de Dirección Técnica de Predios: (CJMENDOZ2) respuesta oportuna. 24-04-2017 09:25 AM MARIA DEL PILAR GRAJALES RESTREPO de Dirección Técnica de Predios: FAVOR ANULAR ESTE RADICADO... SE ELEBORA UNO NUEVO DIRIGIDO A ANONIMO ANONIMO. Y CON COPIA A LA ALCALDIA DE BOGOTA. 04-05-2017 08:55 AM JOSE OLIVERIO MENDOZA GOMEZ de Dirección Técnica de Predios: (CJMENDOZ2) Respuestas a los peticionarios.
20175260105532	20175660116101 del 22/02/2017 07:32:00 a.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20175660119241 del 22/02/2017.
20175260108152	20174350113461 del 21/02/2017 12:20:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20174350140211 del 28/02/2017.
20171250111192	20172250158511 del 06/03/2017 07:23:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 07-03-2017 10:04 AM El destinatario principal es la alcaldía y en el oficio aparece anónimo. 10-03-2017 03:40 PM OLGA LUCIA VILLAMIL RUIZ de Dirección Técnica de Proyectos: "Solicitó realizar la anulación del documento. Observación: El destinatario no corresponde". 10-03-2017 04:33 PM - YOLANDA OVIEDO ROJAS de Dirección Técnica de Proyectos: El destinatario no corresponde.
20171250113612	20174350159171 del 07/03/2017 09:30:00 a.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20174350159951 (2017-03-07), 20170000176471(2017-03-07)
20175260111092	20172250134231 del 27/02/2017 06:50:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250145921 del 02/03/2017.
20175260120272	20175660132181 27/02/2017 04:23:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION. Respondido mediante radicado 20175660135361 del 28-02-2017 10:33 AM (La OTC pudo conocer la respuesta generada por la STJEF gracias al memorando 20175660119453, es importante resaltar que en el Sistema ORFEO no se visualiza dicha respuesta y por tal motivo es muy difícil hacer seguimiento).
20175260121272	20172250140571 del 28/02/2017 06:40:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250147091 del 02/03/2017.

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Radicado ORFEO	Radicado Primera Respuesta
20175260121762	20172250140581 28/02/2017 06:41:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250147211 del 02/03/2017.
20175260124162	20172250140601 del 28/02/2017 06:44:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250147241 del 02/03/2017.
20175260124192	20175660141431 del 01/03/2017 07:42:00 a.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 01-03-2017 02:58 PM Los anexos digitalizados no coinciden con los físicos. 02-03-2017 03:33 PM GERARDO PASTOR SANCHEZ BELTRAN Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales: "SE ANULA SEGUN SOLICITUD DEL ABOGADO SUSTANCIADOR". Respondido mediante radicado 20175660145711 del 02-03-2017 10:55 AM (La OTC pudo conocer la respuesta generada por la STJEF gracias al memorando 20175660119453, es importante resaltar que en el Sistema ORFEO no se visualiza dicha respuesta y por tal motivo es muy difícil hacer seguimiento).
20175260124202	20172250140621 28/02/2017 06:45:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250147271 del 02/03/2017.
20175260124982	20172250158441 del 06/03/2017 07:16:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 07-03-2017 10:05 AM El sistema registra correo y el oficio no. 13-03-2017 09:26 AM CARLOS EDUARDO ROJAS BARBOSA del Dirección Técnica de Proyectos: "Solicitó realizar la anulación del documento. Observación: Devolución por no poner correo electrónico". Respondido mediante radicado 20172250199971 del 21-03-2017 06:56 PM
20171250142192	20172150146951(2017-03-02) SOLICITUD DE ANULACION 20172150158351(2017-03-06).
20175260142622	20172250147311 del 02/03/2017 07:32:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172250169241 del 09/03/2017.
20171250147452	20172150150771 del 03/03/2017 04:18:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172150161291 del 07/03/2017.
20175260156272	20172150164541 08/03/2017 06:53:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION. Respondido mediante radicado 20172150179551 del 14-03-2017 08:05 AM
20175260157522	20175660162821 del 08/03/2017 01:09:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20175660175231 del 13/03/2017.
20171250167712	20173660218211 del 27/03/2017 02:59:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20173660226921 del 29/03/2017.
20171250168692	20174350220161 del 28/03/2017 08:49:00 a.m. en SOLICITUD DE ANULACION. Se incluyó vinculación (Tiene Como Respuesta-Principal) al radicado 20174350088501 del 2017-02-13. Se incluyó vinculación (Tiene Como Respuesta-Secundario) hacia el radicado 20174350191271 del 2017-03-16.
20175260168122	20175760222131 del 28/03/2017 02:58:00 p.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20175760231591 del 30/03/2017.
20171250172242	20175660203011 22/03/2017 05:56:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION. Respondido mediante radicado 20175660210491 del 24-03-2017 10:44 AM (La OTC pudo conocer la respuesta generada por la STJEF gracias al memorando 20175660119453, es

23

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Radicado ORFEO	Radicado Primera Respuesta
	<u>importante resaltar que en el Sistema ORFEO no se visualiza dicha respuesta y por tal motivo es muy difícil hacer seguimiento).</u>
20175260178422	20172150185001 del 15/03/2017 en SOLICITUD DE ANULACION. 20172150214041 del 27/03/2017.
20171250183172	20172250244001(2017-04-04) SOLICITUD DE ANULACION 20172250248301(2017-04-05)
20171250201942	20172150222601(2017-03-28) SOLICITUD DE ANULACION 20172150254811(2017-04-06).
20171250211262	20175660257321 07/04/2017 05:18:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION 20175660259251(2017-04-10).
20175260212212	20174350242341 del 04/04/2017 08:26:00 a.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20174350245861 del 05/04/2017.
20171250222082	20172150241051 del 04/04/2017 05:32:00 a.m. en SOLICITUD DE ANULACION. 20172150248891 del 05/04/2017.
20175260230732	20173660276101(2017-04-17) SOLICITUD DE ANULACION 20173660280231(2017-04-19).
20175260230832	20172250279851(2017-04-18) SOLICITUD DE ANULACION. Respondido mediante radicado 20172250306751 del 26-04-2017 06:38 PM
20175260232922	20173660260781(2017-04-10) SOLICITUD DE ANULACION 20173660266121(2017-04-12)
20171250237492	20172250280781 19/04/2017 10:33:00 a.m. SOLICITUD DE ANULACION. 19-04-2017 12:11 PM MARIO AUGUSTO AVILA VARGAS de Dirección Técnica de Proyectos: Se dio respuesta con radicado 20172250280781 del 19/04/2017.
20175260236002	20172150246841(2017-04-05) SOLICITUD DE ANULACION 20172150255431(2017-04-07)
20171250241842	20172250292171 22/04/2017 08:07:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION 20172250318931(2017-04-28).
20171250251282	20172150261631(2017-04-10) SOLICITUD DE ANULACION 20172150265361(2017-04-11)
20171250257702	20172150288361 20/04/2017 SOLICITUD DE ANULACION 20172150307161(2017-04-26)
20175260258502	20173660282951 19/04/2017 SOLICITUD DE ANULACION 20173660287011(2017-04-20)
20171250277402	20173660300721(2017-04-25) SOLICITUD DE ANULACION 20173660306081(2017-04-26)

24

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 - 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Radicado ORFEO	Radicado Primera Respuesta
20175260285342	20175660335741 04/05/2017 08:25:00 a.m. SOLICITUD DE ANULACION 20175660347891(2017-05-08)
20175260300232	20173460339521 04/05/2017 05:23:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION. 20173460434791 del 23-05-2017 09:23 PM
20175260308452	20172150382531 11/05/2017 10:39:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION. 17-05-2017 11:30 AM PAOLA ANDREA REYES ROJAS de Dirección Técnica Estratégica: Solicitó realizar la anulación del documento. Observación: Se solicita anulación, ya que hay error en dirección del destinatario. 18-05-2017 06:08 PM JOANNY CAMELO YEPEZ de Dirección Técnica Estratégica: Se solicita anulación, ya que hay error en dirección del destinatario. se reemplazó con el radicado 20172150321081. 11-05-2017 01:55 PM IVAN ALBERTO CAAMAÑO MURILLO de Dirección Técnica Estratégica: Amablemente se solicita anulación del radicado 20172150321081 por error en la ciudad de correspondencia. La solicitud fue atendida mediante oficio 20172150358561 el cual reemplaza el radicado de anulación. Gracias. SE REVISA EL RADICADO 20172150358561 Y SE ENCUENTRA QUE RESPONDE OTRO DERECHO DE PETICIÓN 20175260284532.
20171250311912	20174350382961 12/05/2017 SOLICITUD DE ANULACION. 20174350405941 del 17/05/2017
20175260335982	20175660431791(2017-05-23), 20175660432771(2017-05-23) y 20175660433241(2017-05-23) SOLICITUD DE ANULACION 20175660433311(2017-05-23)
20171250339262	20172250420381 19/05/2017 07:13:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION 20172250445601(2017-05-25)
20171250341132	20172250440001 24/05/2017 07:28:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION 20172250456231(2017-05-30)
20175260340952	20172250434591 23/05/2017 06:34:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION 20172250445581(2017-05-25)
20175260346892	20173660431331 23/05/2017 11:22:00 a.m. SOLICITUD DE ANULACION. 31-05-2017 02:32 PM JULIAN ORLANDO LOPEZ MONROY de Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte: Solicitó realizar la anulación del documento. Observación: Se reemplazo con el N° 20173660444941 del 25-05-2017 04:23 PM por inconsistencia en la direccion.
20175260353222	Radicado temporal 20170000466501 24/05/2017 02:12:00 p.m. El Sistema ORFEO permitió descargar el DP sin verificar firma definitiva ni la entrega del documento al ciudadano. 20173560441421(2017-05-25) SOLICITUD DE ANULACION 20173560473151(2017-06-02)
20171250356772	Radicado temporal 20170000463021 23/05/2017 06:52:00 p.m. El Sistema ORFEO permitió descargar el DP sin verificar firma definitiva ni la entrega del documento al ciudadano. 20172250456361(2017-05-30) SOLICITUD DE ANULACION 20172250506881(2017-06-08)

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Radicado ORFEO	Radicado Primera Respuesta
20171250446672	20173660658761 del 11/07/2017 04:47:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION 20173660671011 del 14/07/2017
20175260455832	20171250654061 del 10/07/2017 09:05:00 p.m. SOLICITUD DE ANULACION. 20171250662151 del 12 de julio de 2017.

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

10. CONCLUSIONES:

Si bien es cierto se ha venido mejorando en el seguimiento y control de las PQRS, se evidencian oportunidades de mejora para ser implementadas. Se pudo observar que cada responsable entrevistado tiene conocimiento del proceso.

Mediante radicado 20175260917532 del 13 de diciembre de 2017 la Veeduría Distrital remite la Evaluación del sistema de servicio a la ciudadanía y del componente de transparencia y acceso a la información pública del IDU., invitamos atender las recomendaciones presentadas.

11. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

Como resultado de la evaluación se presentan las siguientes recomendaciones y observaciones para que sean evaluadas e implementadas las correcciones y acciones correctivas del caso.

N°	Ref.	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCION DEL HALLAZGO / OBSERVACIÓN
1	O/1	Impartir instrucciones a los funcionarios encargados de atender los diferentes canales de atención con el fin de que se priorice la atención directa en lugar direccionar a otro canal.	La Oficina de Control Interno realizó una prueba (Ciudadano incógnito) al canal virtual -CHAT, en el cual se recibió respuesta satisfactoria por parte del funcionario que atendió la solicitud. Sin embargo, se observó que se trató de direccionar la petición a otro canal
2	H/1	Atender las inconstancias presentadas en el aplicativo BACHUE. Con el objeto de lograr una Gestión Social eficiente, efectiva y eficaz.	Se observan los siguientes radicados donde se indican problemáticas, inconsistencias, anomalías e inconvenientes con el aplicativo BACHUE así: <ul style="list-style-type: none"> Radicado 20175260019882 de enero 12 de 2017, donde se describen anomalías

26

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

N°	Ref.	RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO / OBSERVACIÓN
			<p>que se presentan en la plataforma BACHUE por parte del Consorcio Gómez Cajiao JOYCO, contratos IDU-073-2009 y contrato IDU-005-2012.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radicado 20175260429912 del 20 de junio donde la Unión Temporal TECNO POSSO 025, relacionada con el contrato IDU-1688-2014, manifiesta inconvenientes con el aplicativo BACHUE: Atención al Ciudadano, reporte tirilla mensual de Gestión Social. • Radicado 20175260711392 del 4 de octubre de 2017, de Integral S.A., del contrato IDU-1104-2016, donde presenta Observaciones al aplicativo BACHUE-Tirilla y PQRS
3	H/2	Implementar acciones correctivas y preventivas para disminuir las respuestas extemporáneas y vencidas a los derechos de petición.	En el desarrollo de la auditoría se evidencian 352 solicitudes (“Denuncia, Entre Autoridades, General, Información o copias Manifestación, Reclamo”) las cuales se presenta en estado de respuesta “Respondido extemporáneamente” y “Vencidos”
4	H/3	Establecer un control en el aplicativo Orfeo para que no permita descargar las peticiones, sino con el radicado definitivo	En seguimiento por la Oficina de Control Interno se evidencia que para ochenta y tres (83) radicados se generaron respuestas, se descargaron con la respuesta y luego anularon el radicado de respuesta.

12. BALANCE AUDITORÍA

BALANCE DE AUDITORIA		
Proceso, proyecto, Procedimiento Evaluado	Total Hallazgos y/o No conformidades	Total observaciones
Proceso de Gestión Social y Participación de la Ciudadanía	3	1

Este informe fue socializado el 27 de diciembre de 2017 con la Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano y su grupo de trabajo.

13. FORTALEZAS:

27

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Para la presente vigencia la OTC implementó diferentes mecanismos de divulgación y socialización tendiente a fortalecer la Atención al ciudadano y dar respuesta oportuna a los derechos de petición.

Se evidencia el esfuerzo de la Entidad por dar cumplimiento al Proceso de Gestión Social y Participación de la Ciudadanía.

La atención brindada a la OCI y la disposición por parte de los funcionarios y contratistas de la Oficina de Atención al Ciudadano en el suministro oportuno de la información requerida, facilitó el proceso auditor.

Es necesario que la Oficina de Atención al Ciudadano, formule a partir de los hallazgos evidenciados, un plan de mejoramiento que contenga las correcciones, las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora para subsanar la raíz de las deficiencias encontradas, conforme a lo establecido en el procedimiento

PRMC01_FORMULACION_MONITOREO_ SEGUIMIENTO_A_
PLANES_DE_MEJORAMIENTO_ INTERNO_Y_O_POR_ PROCESOS_V_3.0.pdf,
ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

http://intranet/Mapa_procesos/IntenasMain/evaluacionMejora/MejoraContinuo.asp

Para diligenciar el formato de Plan de Mejoramiento, es necesario diligenciar previamente uno de los instrumentos de análisis de causas que se encuentran en la intranet tales como: lluvia de ideas, diagrama causa efecto y los cinco porqués identificados en la misma ruta descrita.

De acuerdo con lo establecido en la política operacional del procedimiento de planes de mejoramiento internos, se cuenta con ocho (8) días hábiles para la presentación del plan de mejoramiento resultado de la evaluación.

Los hallazgos relacionados en el presente informe, corresponden a la evaluación de una muestra aleatoria, por lo tanto es responsabilidad de área auditada, efectuar una revisión de carácter general sobre los aspectos evaluados.

Cualquier información adicional con gusto será atendida.

Cordialmente,

28

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

Luis Antonio Rodriguez Orozco
Jefe Oficina de Control Interno
Firma mecánica generada en 28-12-2017 09:47 AM

cc Lucy Molano Rodriguez - Oficina de Atención al Ciudadano
cc Isauro Cabrera Vega - Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Consuelo Mercedes Russi Suarez-Oficina De Control Interno



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

MEMORANDO



OCI

20171350313173

Al responder cite este número

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

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20
Código Postal 110311
Tel: 3386660 - 3445000
www.idu.gov.co
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**