

MEMORANDO



OCI

20181350071753

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., marzo 26 de 2018

PARA: **Isauro Cabrera Vega**
Director General (e)

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: INFORME DE SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS
PETICIONES II SEMESTRE DE 2017

Respetado doctor Isauro:

Reciba un cordial saludo. 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, se remite el “Informe de seguimiento al estado de las peticiones, II semestre de 2017” en el Instituto, con corte a 31 de diciembre de 2017, en desarrollo del Plan Anual de Auditoría 2018, el cual busca que se implementen las acciones pertinentes frente a las recomendaciones y hallazgos presentados.

Este documento se informó a la Oficina de Atención al Ciudadano – OTC, como área líder en el tema; a la Subdirección Técnica de Recursos Físicos – STRF como área responsable del sistema de gestión documental Orfeo, a la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos – STRT como área líder en relación con los sistemas de información y a la Oficina Asesora de Planeación – OAP, según solicitud efectuada mediante memorando 20171150244353.

Es necesario que la Oficina de Atención al Ciudadano, formule, en conjunto con las áreas pertinentes, 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 con lo establecido en el procedimiento PR-MC-01 "FORMULACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y/O POR PROCESOS, ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

1

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 55548 de julio 29 de 2015

MEMORANDO



OCI

20181350071753

Al responder cite este número

[http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento Continuo/03 Procedimientos/PRMC01_FOMULACION MONITOREO SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y O POR PROCESOS V 3.0.pdf](http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento%20Continuo/03%20Procedimientos/PRMC01_FOMULACION_MONITOREO_SEGUIMIENTO_A_PLANES_DE_MEJORAMIENTO_INTERNO_Y_O_POR_PROCESOS_V_3.0.pdf)

Para elaborar 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, en la misma ruta descrita.

De acuerdo con lo establecido en la política operacional del procedimiento de planes de mejoramiento internos, la dependencia responsable, 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 necesario que desde las dependencias/procesos involucrados en la atención de las peticiones se efectúe una revisión, de carácter general, sobre los aspectos evaluados.

Cualquier información adicional, con gusto será atendida.

Cordialmente,

Ismael Martínez Guerrero

Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 26-03-2018 02:55 PM

Anexos: INFORME DE SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2017
cc Salvador Mendoza Suarez - Dirección Técnica Administrativa y Financiera
cc Leidy Emilsen Guerrero Bermudez - Subdirección Técnica de Recursos Físicos
cc Lucy Molano Rodriguez - Oficina de Atención al Ciudadano
cc Vladimiro Alberto Estrada Moncayo - Subdirección Técnica de Recursos Físicos

Elaboró: Oficina de Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2017

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 ante el Instituto de Desarrollo Urbano, a través de los distintos canales relacionados en el enlace <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y consistencia de las respuestas y efectuar recomendaciones que conlleven al mejoramiento continuo del tratamiento de las peticiones en 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, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2017. El alcance de este ejercicio, incluye la verificación de la implementación de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora derivadas del informe con radicado 20171350313173 de 28 de diciembre 2017.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículo 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 1437 de 2011, “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”. Título I, Capítulo II y Título II, Capítulos I y II.
- 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 1712 de 2014, “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso*”.

a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

- Decreto 2573 de 2014, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 103 de 2015¹, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- 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”.
- Resolución 3564 de 2015, “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2° del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto número 1081 de 2015”.
- Resolución IDU 1459 de 2010, “Por medio de la cual se designa Defensor del Ciudadano en el Instituto de Desarrollo Urbano”.
- MG-IDU-009 “Manual Derechos de Petición”, versión 5.0².
- MG-SC-017 “Manual de atención al ciudadano”, versiones 3.0 y 4.0³.
- MG-DO-01 “Manual de gestión documental”, versión 17.
- PR-SC-02 “Administración de Canales de Servicio a la Ciudadanía”, versión 2.0.
- PR-SC-04 “Recepción Atención Requerimientos Defensor Ciudadano”, versiones 2.0 y 3.0⁴.
- PR-DO-01 “Trámite de comunicaciones oficiales recibidas”, versión 6.0.
- PR-DO-02 “Trámite de comunicaciones oficiales enviadas externas”, versión 7.0.
- IN-AC-011 “Clasificación de requerimientos ciudadanos”, versión 1.0⁵.

¹ Compilados en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

² La versión 6.0 del manual MG-SC-01 “Manual para el trámite de derechos de petición” fue publicada el 29 de diciembre de 2017, razón por la cual no se tuvo en cuenta para esta evaluación.

³ La versión 4.0 del manual MG-SC-017 fue adoptado por medio de la Resolución 005834 de 2017 “Por medio de la cual se modifica la Resolución número 105086 del 27 de noviembre de 2014, “Por la cual se adopta la versión 1 del Manual de Administración de Bienes Muebles e Inmuebles del IDU y la versión 3 (sic) del Manual Para La (sic) Atención al Ciudadano(a)” del 9 de noviembre de 2017.

⁴ La versión 3.0 del procedimiento PR-SC-04 fue publicada el 6 de octubre de 2017.

⁵ Adoptado mediante Resolución 3413 de 2012.

- IN-SC-01 “Sistema de gestión de PQRS”, versión 1.0.

4. METODOLOGÍA/DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

El presente informe corresponde a la verificación de PQRS recibidas y gestionadas por el Instituto de Desarrollo Urbano durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2017, con el fin de evaluar el cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, a fin de que los responsables del trámite de las PQRS y las partes que intervienen en él, tomen las medidas pertinentes, que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

Para el logro del objetivo propuesto, se realizaron actividades tales como:

- Muestreo aleatorio de peticiones para constatar su clasificación, oportunidad, calidad y efectividad en las respuestas dadas (Soporte de envío, Clasificación por Tablas de Retención Documental - TRD, eficacia, oportunidad, efectividad y número de reasignaciones). Frente a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, para la gestión de las peticiones, se analizó la oportunidad, eficacia y efectividad de la respuesta dada, de acuerdo con los términos establecidos para las distintas modalidades de peticiones, los lineamientos determinados por el proceso para el trámite interno de las peticiones y la trazabilidad de la gestión en el sistema de información "Orfeo".
- Entrevistas a los funcionarios que hacen parte del proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana, para que, de acuerdo con los temas de su competencia, aportaran información adicional o aclararan inquietudes del equipo de la Oficina de Control Interno-OCI, según el caso.

En las actividades relacionadas anteriormente, se realizó el cotejo de los criterios de evaluación establecidos frente a los soportes, información y evidencias suministradas, lo que arroja como resultado las observaciones, recomendaciones y hallazgos descritos en este informe.

Mediante correo electrónico del 24 de enero de 2018, la Oficina de Atención al Ciudadano remitió la base de datos de las peticiones allegadas al IDU entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2017 (archivo 'Base de Datos PQRS IDU - Jul a Dic de 2017.xlsx'), con las siguientes variables: ID o Radicado ORFEO, Fecha de atención, Tipo de documento / Tipo de Derechos de Petición, Número documento de identidad, Nombres, Apellidos, Género, Datos de contacto, Dirección correspondencia, Barrio Correspondencia, Localidad Correspondencia, Dirección del asunto, Barrio del asunto, Localidad del asunto, Criterio (Tipificación), Subcriterio, Tipo de Requerimiento, Asunto, Respuesta / RADICADO ORFEO, Canal de atención, Funcionario, Dependencia que atendió, Punto de Atención, Contrato o Convenio, Fecha de finalización proyectada, Entidad a la que se remitió, Estado del Requerimiento (Sistema BACHUÉ), Radicado Primera Respuesta, Fecha Primera Respuesta, Fecha de atención inicial, Fecha de respuesta al ciudadano, Fecha Cierre, Gestor que Cerró la PQRS, Estado de la Respuesta,

Días Asignados ORFEO, Fecha de Vencimiento ORFEO, Total Días Hábiles Respuesta Derecho de Petición, Base de Datos, Sistema, Fecha Generación Reporte, y Observación.

La información fue proporcionada en una base de datos, procedente de los sistemas de información Bachué, módulos Gestión de PQRS de Canales y Gestión de PQRS de Puntos CREA, y Orfeo, siendo estas las herramientas utilizadas para gestionar las peticiones, en el segundo semestre de 2017.

Por otra parte, mediante caso Aranda⁶ N° 306892, se solicitó a la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos – STRT, el reporte de derechos de petición del segundo semestre de 2017. El 6 de febrero de 2018, mediante correo electrónico, la STRT dio respuesta al requerimiento, adjuntando seis (6) archivos, en formato de Excel, con la información solicitada. Cada archivo incluye los siguientes campos: Fecha Radicado, Radicado, Tipo Requerimiento, Criterio, Subcriterio, Días Asignados, Días Faltantes, Vence en, Radicador, Asunto, Remitente, Documento Remitente, Dirección, Teléfono, Localidad, Barrio, Dependencia Inicial, Dependencia Actual, Funcionario Asignado, Última Dependencia Asignada, Fecha Asignación, Radicado Primera Respuesta, Fecha Primera Respuesta, Estado Primera Respuesta, Fecha Envío Primera Respuesta, Asunto Primera Respuesta, Radicados Vinculados, Medio Recepción, Estado Descarga, Fecha Descarga, Descripción Descarga, y Usuario que Descargó.

En este caso, incluyeron información de peticiones ciudadanas y requerimientos de órganos de control, radicados en el sistema Orfeo. Se verificó que los registros de peticiones ciudadanas, incluidos en estos archivos, coincidieran con los reportados por la OTC.

A continuación se presentan los resultados del seguimiento, abordando el análisis de la información de peticiones entregada (la de peticiones ciudadanas suministradas por la OTC y la de peticiones de entes externos de control/organismos de control suministrada por la STRT), en donde se realizará una desagregación de las peticiones por mes, por tipo, por dependencia atendida, entre otras variables. Por otro lado, se presentarán algunas consideraciones sobre la atención al ciudadano y el componente de transparencia y acceso a la información, en particular en lo que tiene que ver con la generación de informes de peticiones y la publicación de los mismos. De igual manera, se presentará el avance de la implementación de las acciones incluidas en el plan de mejoramiento, derivado del Informe del estado de peticiones del primer semestre de 2017, y finalmente, se mostrará el detalle del análisis de la muestra seleccionada, para la verificación de la clasificación, oportunidad y consistencia de las respuestas a las peticiones seleccionadas.

4.1. Análisis general de las peticiones

La OTC suministró información de peticiones atendidas, en el segundo semestre de 2017, por los canales atnciudadano@idu.gov.co, Buzón escrito, Buzón telefónico, Chat, Correo

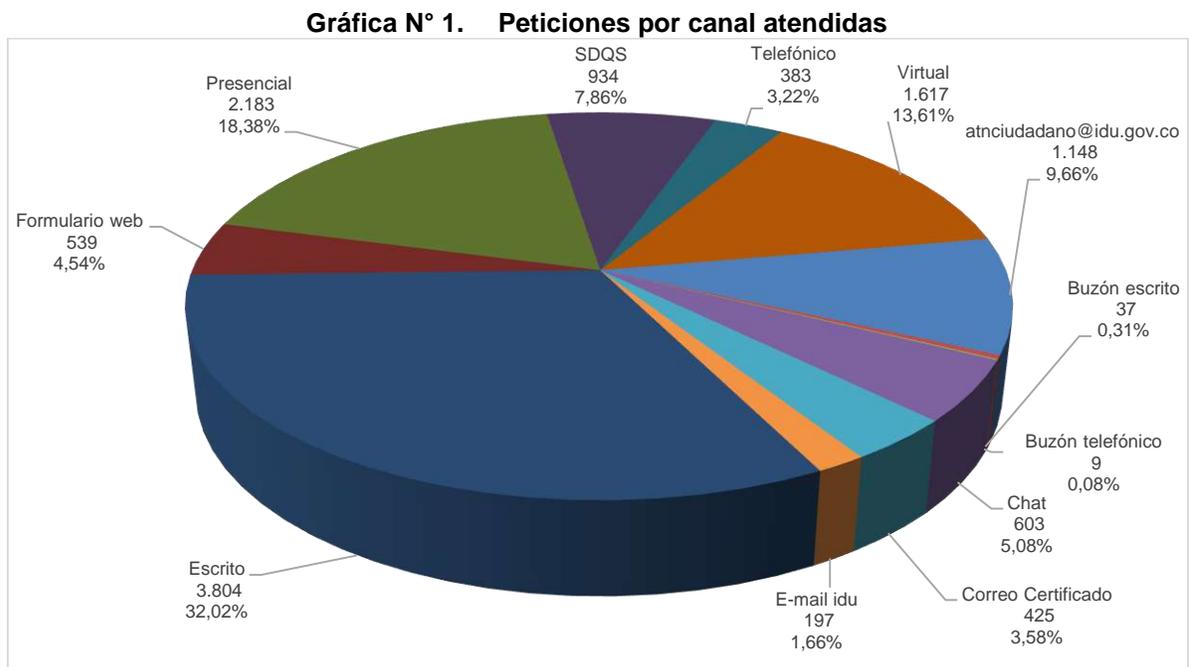
⁶ ARANDA: Sistema de Gestión Mesa de Servicios de TI.

Certificado, E-mail IDU, Escrito, Formulario web, Presencial, SDQS, Telefónico, y Virtual, registradas en los sistemas de información Bachué y Orfeo, correspondientes a 11.879 peticiones, mientras que la STRT suministró 1.466 registros relacionados con comunicaciones de los entes externos de control⁷, para un total de 13.345 registros.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información recibida y registrada:

4.1.1. Peticiones ciudadanas

En relación con la atención y seguimiento de las peticiones de ciudadanos, se observa que los canales más utilizados son: Escrito con 3804 peticiones (32,02%), Presencial con 2.183 peticiones (18,38%), Virtual con 1.617 peticiones (13,61%) y Correo Electrónico atnciudadano@idu.gov.co con 1.148 peticiones (9,66%). La distribución se presenta en la gráfica siguiente:



Fuente: Base suministrada por la OTC. Elaboración: OCI.

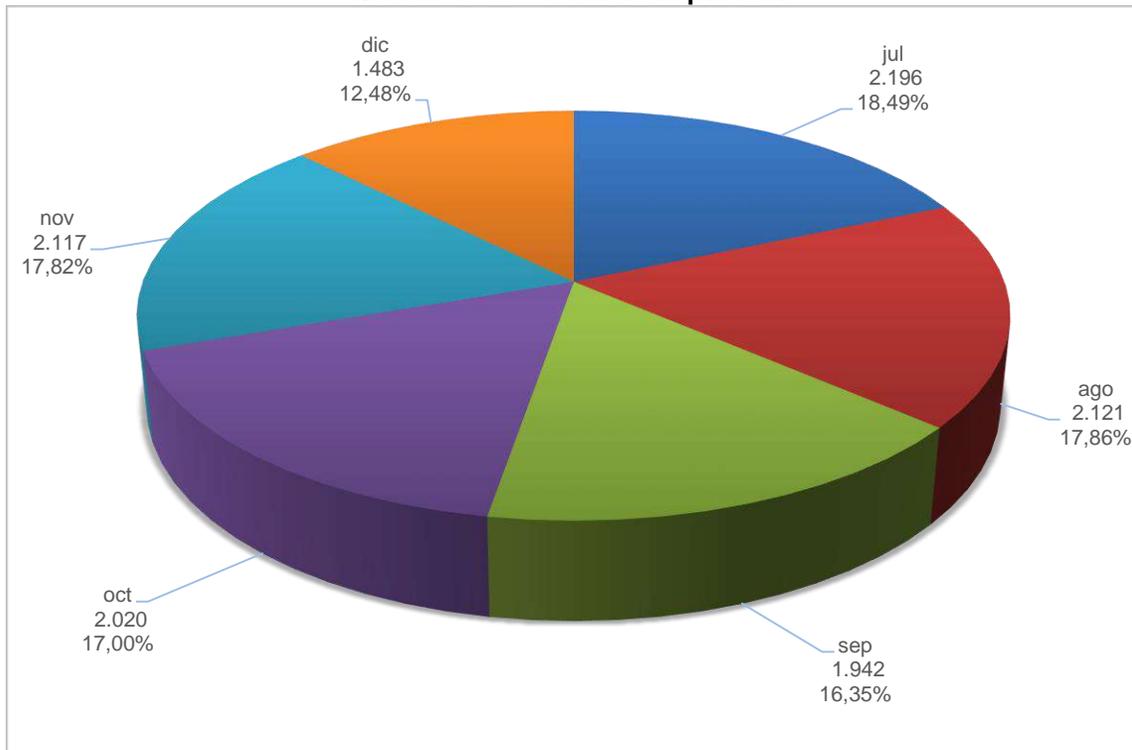
4.1.1.1. Peticiones recibidas por mes

Las peticiones ciudadanas durante el segundo semestre de 2017, atendidas por la OTC,

⁷ La atención y seguimiento de peticiones de órganos de control no la realiza la OTC, ni está contenida en la información del aplicativo Bachué. Éstas se registran directamente en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, pero serán tenidas en cuenta para el presente seguimiento.

presentaron el siguiente comportamiento por mes: julio 2.196 peticiones (18,49%), agosto 2.121 peticiones (17,86%), septiembre 1.942 peticiones (16,35%), octubre 2.020 peticiones (17,00%), noviembre 2.117 peticiones (17,82%), diciembre 1.483 peticiones (12,48%), como se presenta en la gráfica N° 2:

Gráfica N° 2. Peticiones por mes



Fuente: Base suministrada por la OTC. Elaboración: OCI.

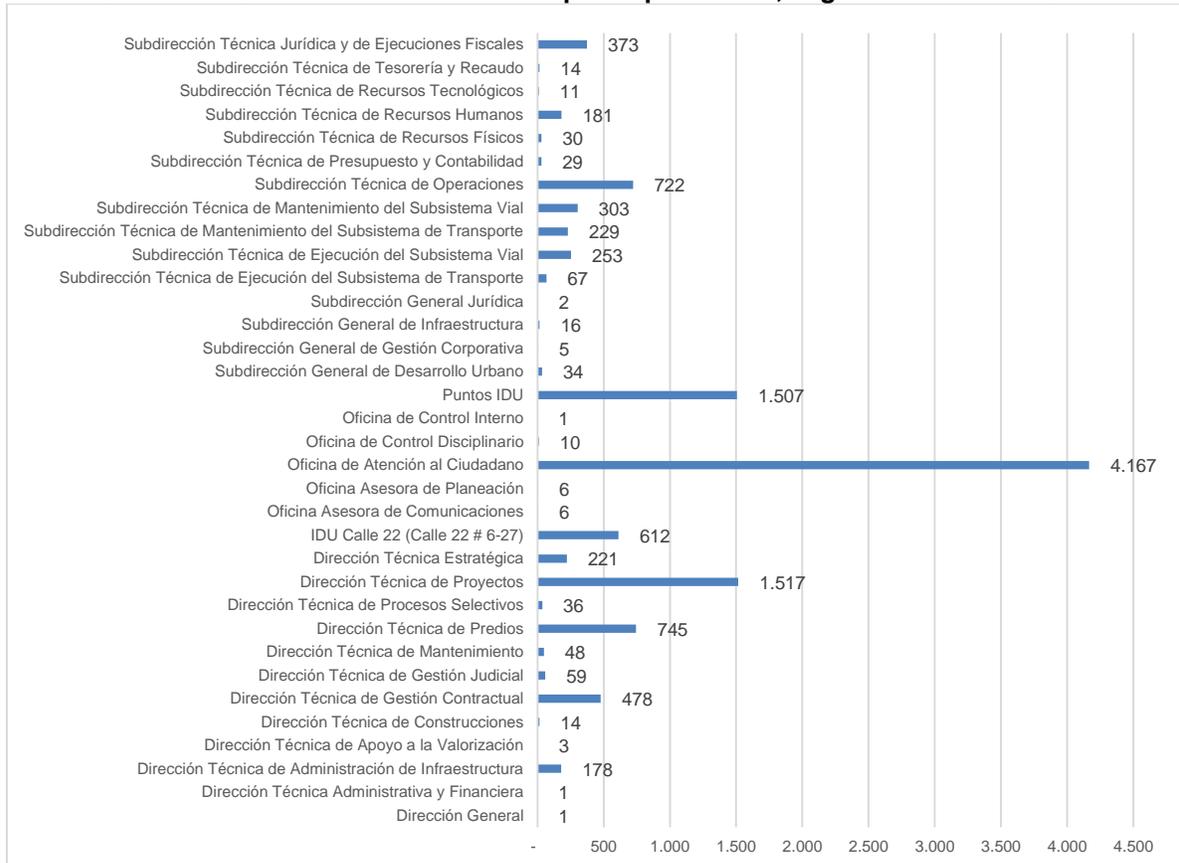
En términos generales, se observó un comportamiento regular de las peticiones entre julio y diciembre, con un promedio de 1980 peticiones por mes, presentando una disminución en diciembre de 2017, frente a los meses anteriores.

4.1.1.2. Peticiones atendidas por dependencia

Las dependencias de la entidad que atendieron el mayor número peticiones escritas y recibidas a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo y Sistema de Gestión de PQRS – Bachué, durante el segundo semestre de 2017 (información suministrada por la OTC) son: la Oficina de Atención al Ciudadano, registrando un 35,08% (4.167), del total de peticiones recibidas, seguidas de la Dirección Técnica de Proyectos con una participación del 12,77% (1.517), Puntos CREA (hoy Puntos IDU), con el 12,69% (1.507), Dirección Técnica de Predios con el 6,27% (745), la Subdirección Técnica de Operaciones con el 6,08% (722), recibidos en IDU Calle 22 (Calle 22 # 6-27) con el 5,15% (612), Dirección Técnica de Gestión Contractual con el 4,02% (478), Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales con el 3,14%

(373) y el 14,80% distribuido en las restantes 26 dependencias, como se presenta en la gráfica siguiente:

Gráfica N° 3. Peticiones atendidas por dependencia, segundo semestre 2017



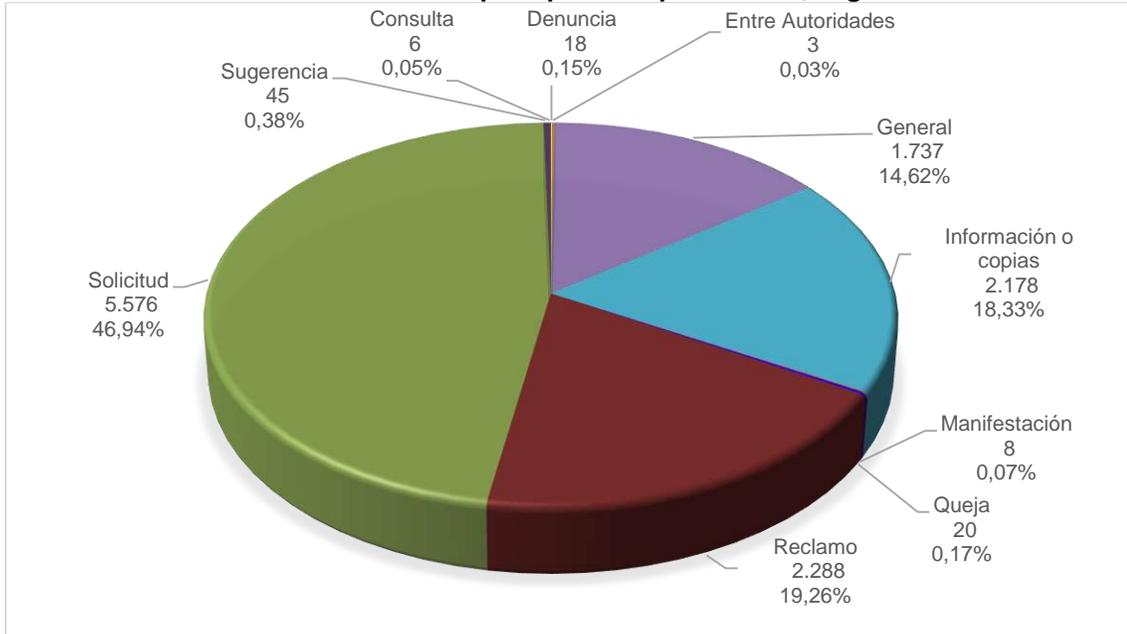
Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano – julio-diciembre 2017. Elaboración: OCI.

Se observa una dependencia identificada como “*IDU Calle 22 (Calle 22 # 6-27)*”, generando inexactitud en la información reportada, toda vez que los requerimientos con esta característica (612 peticiones), recibidos por diferentes canales, fueron radicadas en Orfeo para que fueran tramitadas por diferentes áreas del Instituto.

4.1.1.3. Peticiones por tipo de requerimiento

El tipo de requerimiento más representativo durante el segundo semestre de 2017, fue “Solicitud” con el 46,94% (5.576) del total de requerimientos recibidos a través de los distintos canales, seguido del “Reclamo” con una participación del 19,26% (2.288), “Información o copias” con el 18,33% (2.178) y “General” con el 14,62% (1.737).

Gráfica N° 4. Peticiones recibidas por tipo de requerimiento, segundo semestre 2017



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano – julio-diciembre 2017. Elaboración: OCI.

4.1.1.4. Oportunidad en la atención de requerimientos ciudadanos

De conformidad con la base de datos suministrada por la OTC, de las 11.879 solicitudes ciudadanas, recibidas durante el segundo semestre en la entidad, 11.146 (93,83%) fueron atendidas dentro de los términos (4.711 de ellas, que corresponden al 39,66%, fueron atendidas en el primer contacto); 390 respondidas extemporáneamente, equivalentes a 3,28%; 306 requerimientos se encontraban, a 31 de diciembre de 2017, en términos para dar respuesta oportuna, equivalentes a 1,3%; y 37 vencidos (0,31%), como se ilustra en la Gráfica N° 5 (siguiente página).

Las dependencias con mayor número de requerimientos ciudadanos respondidos de forma extemporánea son la Dirección Técnica de Predios – DTDP con 177, la Dirección Técnica de Gestión Contractual – DTGC con 64 y la Dirección Técnica de Proyectos – DTP con 52, que corresponden, respectivamente, a 45,38%, 16,41% y 13,33% del total de PQRS en esta condición (gráfica N° 6).

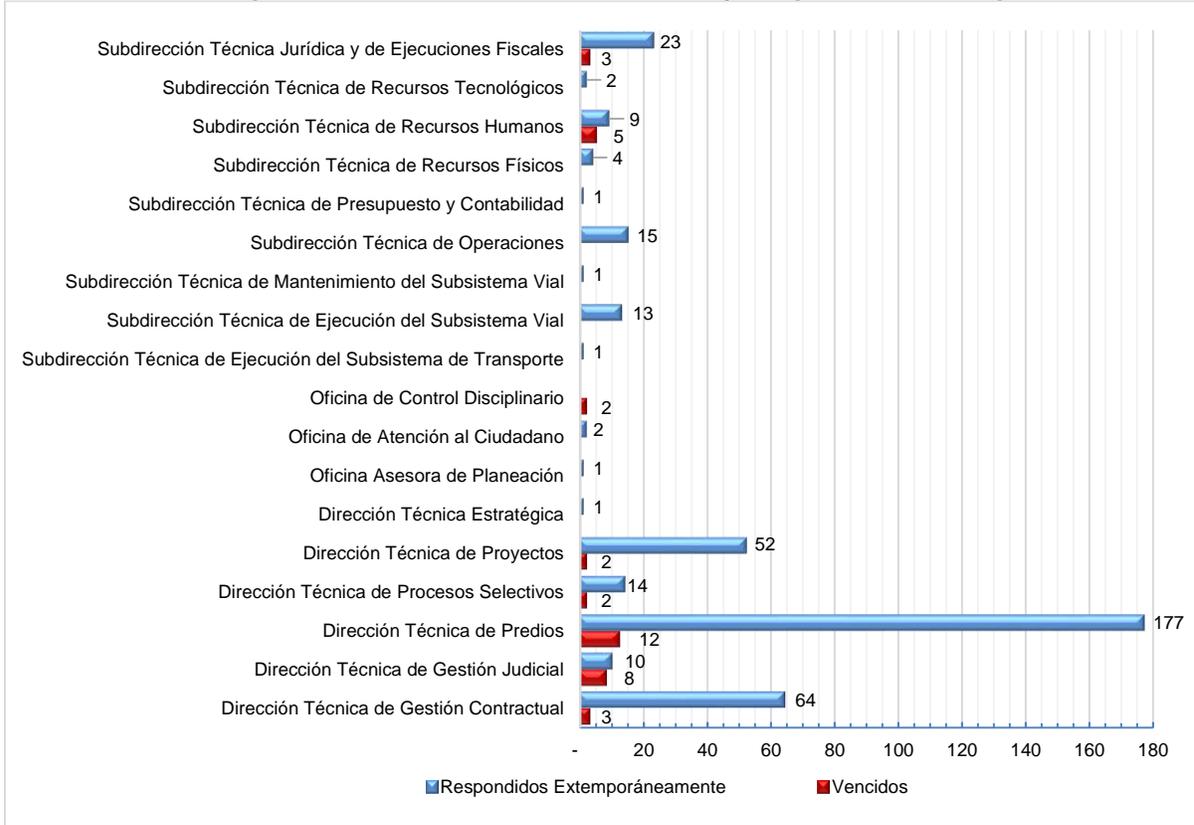
Así mismo, la dependencia con más peticiones vencidas (ver gráfica N° 6) es la Dirección Técnica de Predios con 12, que corresponde a un 32,43% del total de vencidas, seguida de la Dirección Técnica de Gestión Judicial con 8 (21,62%) y la Subdirección Técnica de Recursos Humanos con 5 (13,51%).

Gráfica N° 5. Oportunidad en atención de requerimientos, segundo semestre 2017



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano – julio-diciembre 2017. Elaboración: OCI.

Gráfica N° 6. Dependencias con Peticiones Vencidas y Respondidas extemporáneamente



Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano – julio-diciembre 2017. Elaboración: OCI.

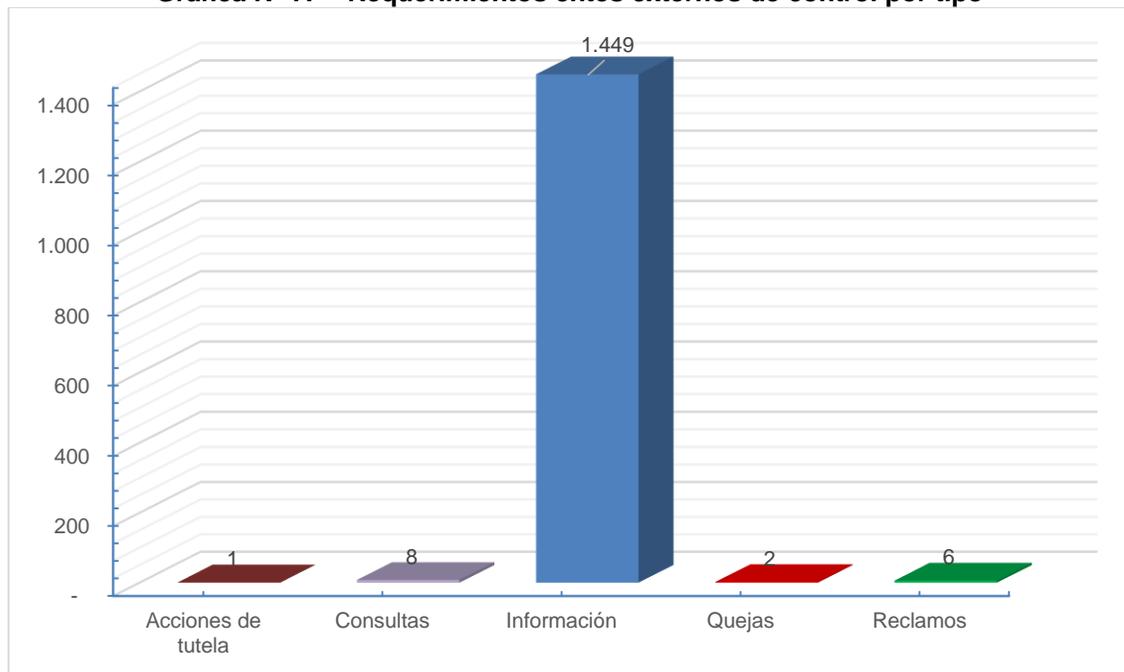
4.1.2. Requerimientos de entes externos de control

De acuerdo con la información suministrada por la STRT, la entidad recibió, en el segundo semestre de 2017, 1.466 requerimientos provenientes de entes externos de control, para los cuales se presenta, a continuación, su análisis:

4.1.2.1. Requerimientos de entes externos de control por tipo de requerimiento

Las peticiones de entes externos de control durante el segundo semestre de 2017, por tipo de requerimiento, presentaron el siguiente comportamiento: Solicitud de Información con 1.449 peticiones, con un porcentaje de participación de 98,84%, y el 1,16% restante se encuentra representado en ocho (8) Consultas, una (1) Acción de tutela, dos (2) Quejas, y seis (6) Reclamos, para un total de 1.466.

Gráfica N° 7. Requerimientos entes externos de control por tipo

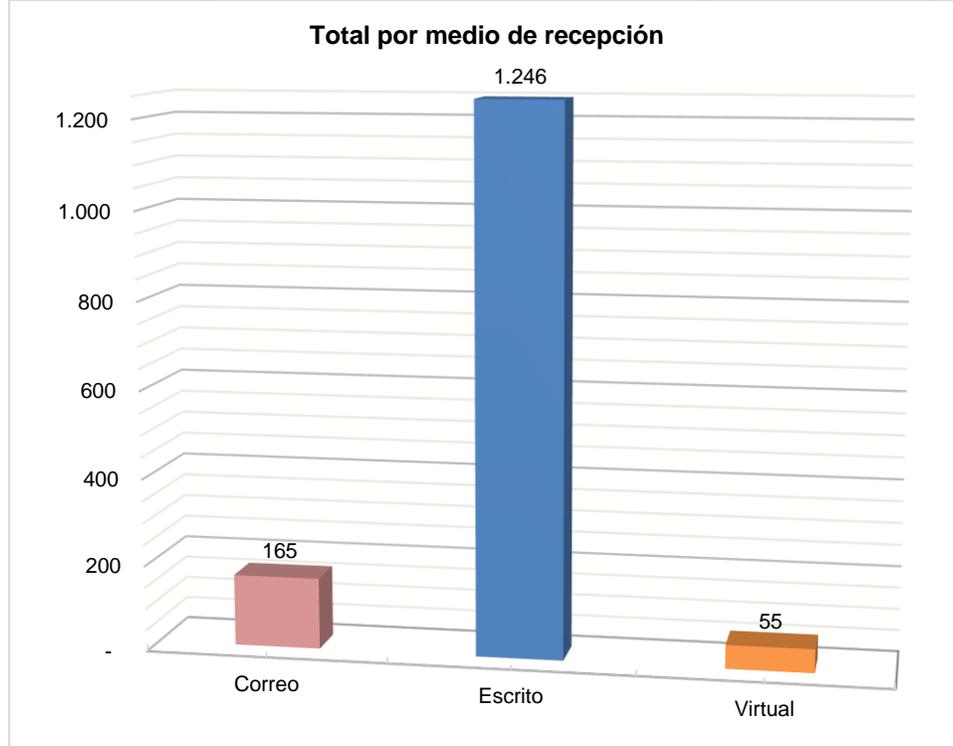


Fuente: Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos – julio-diciembre 2017. Elaboración: OCI.

4.1.2.2. Requerimientos de entes externos de control por medio de recepción

Las peticiones de entes externos de control durante el segundo semestre de 2017, clasificadas por medio de recepción, fueron: Escrito con 1.246 peticiones (84,99%), Correo con 165 peticiones (11,26%), Virtual con 55 peticiones (3,75%), para un total de 1.466.

Gráfica N° 8. Requerimientos entes externos de control por medio de recepción



Fuente: Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos – julio-diciembre 2017. Elaboración: OCI.

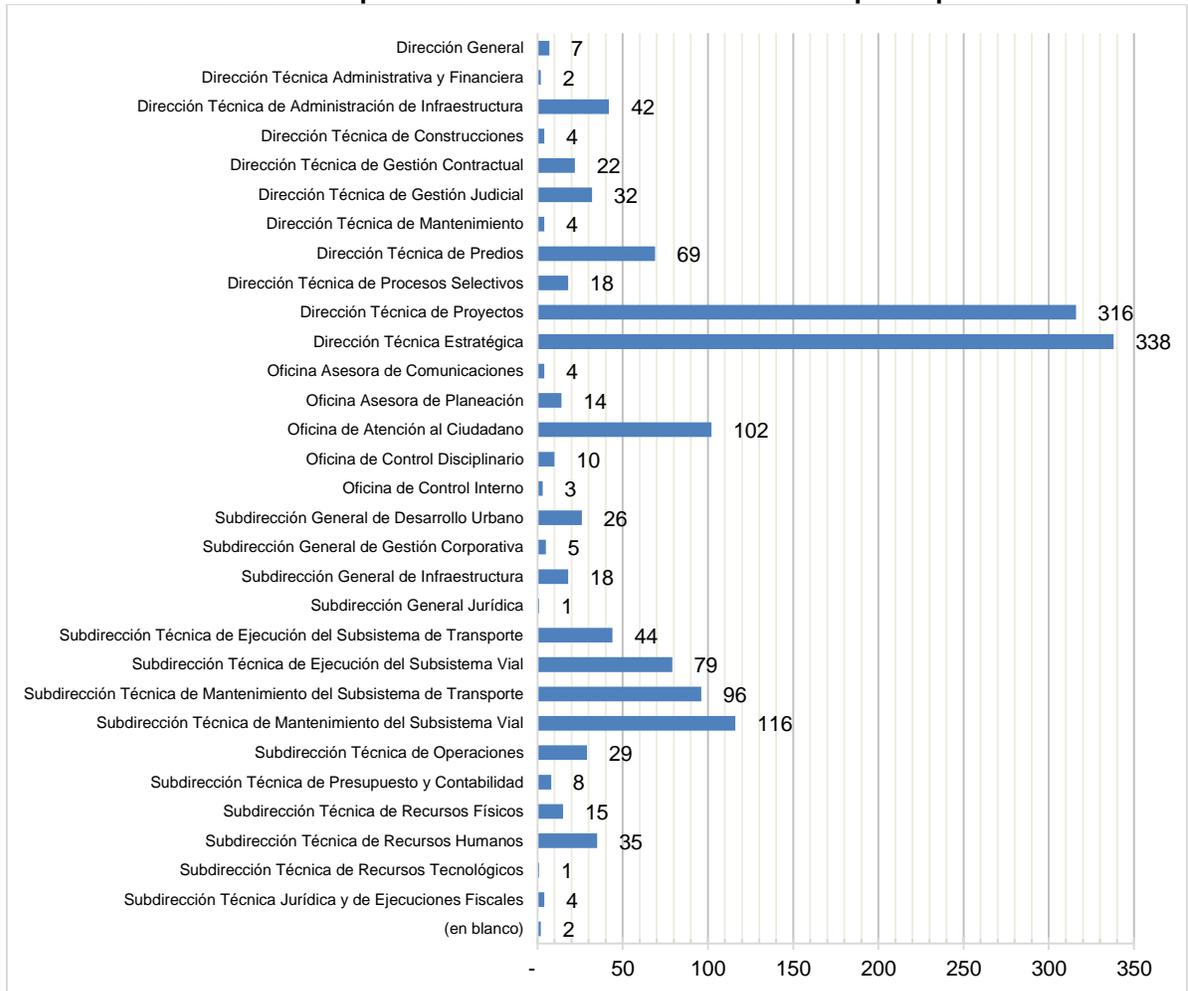
4.1.2.3. Requerimientos de entes externos de control por dependencia

El 80% de la atención de las peticiones de entes externos de control fue resuelta por las siguientes dependencias: Dirección Técnica Estratégica con 338 peticiones (23,06%), Dirección Técnica de Proyectos con 316 peticiones (21,56%), Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial con 116 peticiones (7,91%), Oficina de Atención al Ciudadano con 102 peticiones (6,96%), Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte con 96 peticiones (6,55%), Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial con 79 peticiones (5,39%), Dirección Técnica de Predios con 69 peticiones (4,71%) y la Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte con 44 peticiones (3,00%). Las 306 restantes (20,87%), fueron atendidas por las demás dependencias.

Es de anotar que en el reporte de la STRT, se encuentran dos (2) requerimientos cuya dependencia aparece en blanco; no obstante, se determinó que fueron atendidos por la Dirección Técnica de Mantenimiento y por la Dirección Técnica de Proyectos.⁸

⁸ Radicados 20175260533142 y 20175260642592, remitidos por la Fiscalía General de la Nación.

Gráfica N° 9. Requerimientos entes externos de control por dependencia



Fuente: Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos – julio-diciembre 2017. Elaboración: OCl.

4.2. Atención al ciudadano y componente de transparencia y acceso a la información

4.2.1. Reportes Oficina de Atención al Ciudadano

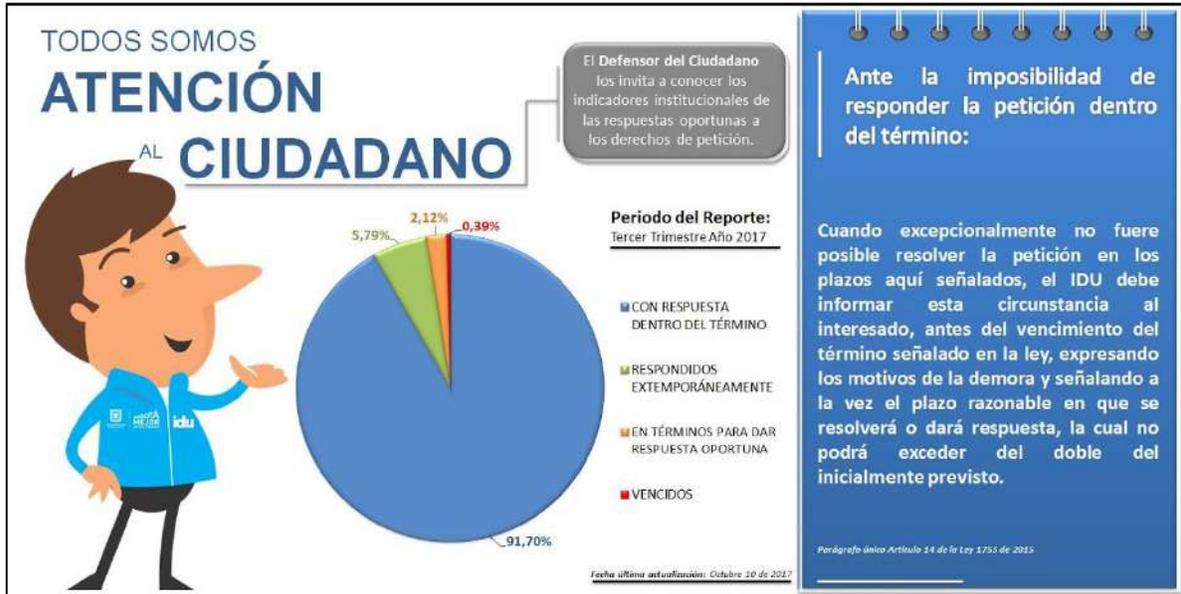
La Oficina de Atención al Ciudadano, a través de la figura del Defensor del Ciudadano, ejercida en el IDU por la jefe de la OTC⁹, reporta, trimestralmente, mediante correo electrónico a todo el IDU, el indicador institucional de las respuestas oportunas a los derechos de petición.

Para el tercer y cuarto trimestre de 2017, se reportó la información que se observa en las

⁹ Mediante el artículo primero de la Resolución N° 1459 del 12 de mayo de 2010 fue designado como Defensor del Ciudadano, en el IDU, al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano.

imágenes N° 1 y N° 2.

Imagen N° 1. Indicador institucional de las respuestas oportunas a los derechos de petición, tercer trimestre 2017



Fuente: Correo electrónico defensordelciudadano@idu.gov.co del 13/10/2017.

Imagen N° 2. Indicador institucional de las respuestas oportunas a los derechos de petición, cuarto trimestre 2017



Fuente: Correo electrónico defensordelciudadano@idu.gov.co del 31/01/2018.

La información que se visualiza en la Imagen N° 1 fue calculada, por la OTC, sobre 2.831 derechos de petición recibidos entre julio y septiembre de 2017, con la siguiente distribución, a la fecha de generación del reporte¹⁰: 11 Vencidos (0,39%), 60 En términos para dar respuesta oportuna (2,12%), 164 Respondidos extemporáneamente (5,79%) y 2.596 con respuesta dentro del término (91,70%).

La información de la Imagen N° 2 fue calculada, por la OTC, sobre 2.830 derechos de petición recibidos entre octubre y diciembre de 2017, con la siguiente distribución, a la fecha de generación del reporte¹¹: 9 Vencidos (0,32%), 230 Respondidos extemporáneamente (8,13%) y 2.591 con respuesta dentro del término (91,55%).

Para efectos de estos reportes, la OTC excluye las PQRS registradas en el aplicativo Bachué (canales y Puntos IDU), toda vez que sólo consideran las peticiones radicadas en el sistema de gestión documental Orfeo que se trasladaron para que fueran atendidas por otras dependencias del IDU, es decir que para estos reportes, la OTC tuvo en cuenta 5.661 requerimientos ciudadanos.

Así mismo, la OCI verificó que en la página web del IDU, en el *link* <https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2017-evaluacion>, se realizó la publicación, para la vigencia de 2017, de 19 informes de encuestas de evaluación de proyectos, 4 informes de encuestas de satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio ofrecido por el IDU en desarrollo de trámites asociados a Valorización, 4 informes trimestrales de satisfacción en la atención por PQRS y 4 informes trimestrales de satisfacción en la atención de PQRS en Puntos CREA, como se muestra en la imagen N° 3 (siguiente página).

De acuerdo con los mencionados reportes, el indicador de satisfacción general con el servicio recibido en atención a PQRS en los canales Presencial, telefónico y virtual para el tercer trimestre de 2017 fue de 88,68% y en el cuarto trimestre fue de 82,10%. En relación con la atención en Puntos IDU, el indicador de satisfacción general fue de 71,4% y 76,58% en los dos últimos trimestres del año, respectivamente.

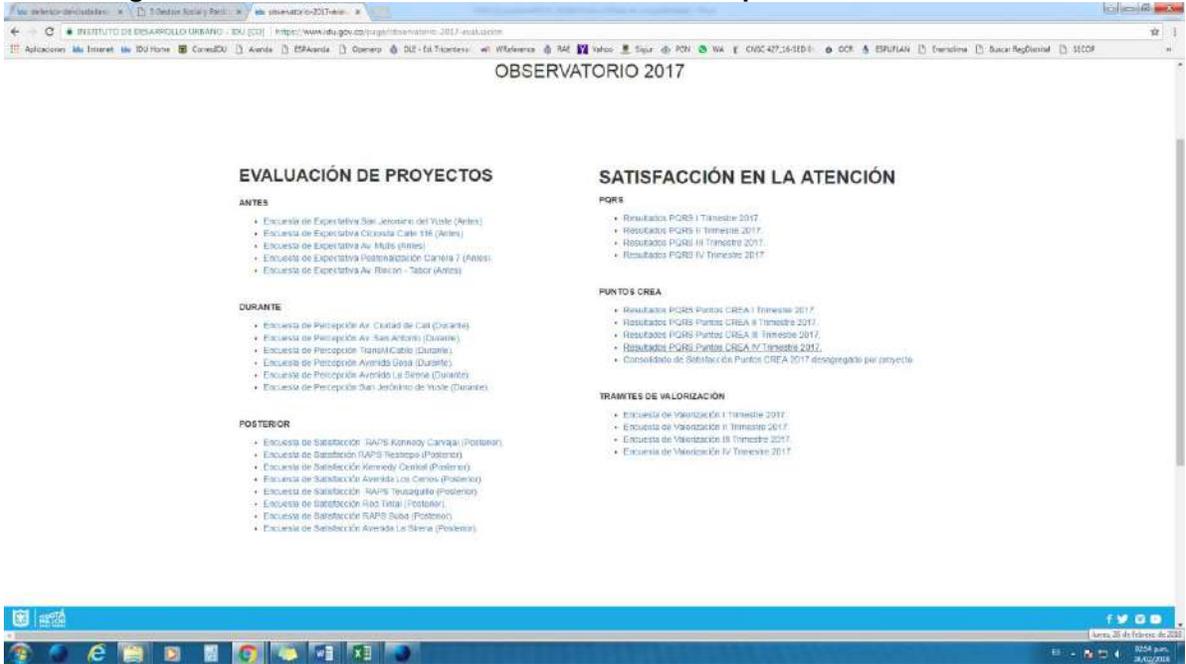
Por otra parte, mediante consulta a la página web del IDU, se encontró que, a la fecha de presentación del informe, no se habían publicado, los informes correspondientes a Informe Anual de Atención de PQRS 2017 (<https://www.idu.gov.co/page/informe-de-pqrs>), ni el Informe del Defensor del Ciudadano 2017 (<https://www.idu.gov.co/page/defensor-del-ciudadano>), como se observa en las imágenes N° 4 y N° 5.

Se evidenció que la información presentada en la página web del IDU, relacionada con la figura del Defensor del Ciudadano, no está actualizada, toda vez que hace alusión a que se creó “[...] dando cumplimiento al acuerdo 257 de 2006 y a la resolución 3227 de 2010.”

¹⁰ 10 de octubre de 2017.

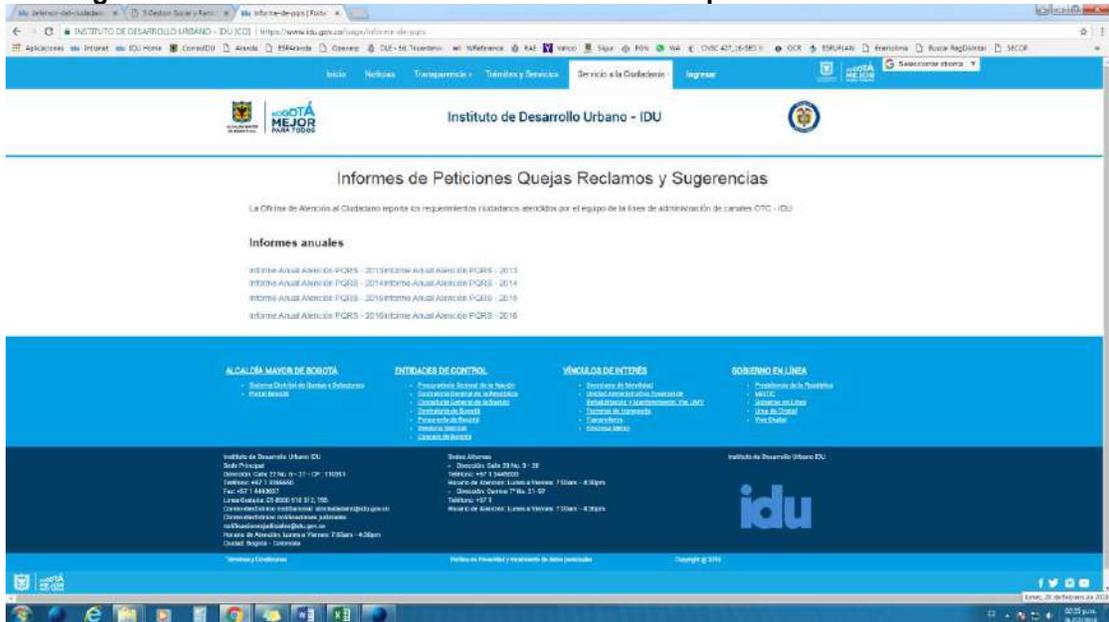
¹¹ 30 de enero de 2018.

Imagen N° 3. Informes Anuales de Atención PQRS publicados en la web del IDU



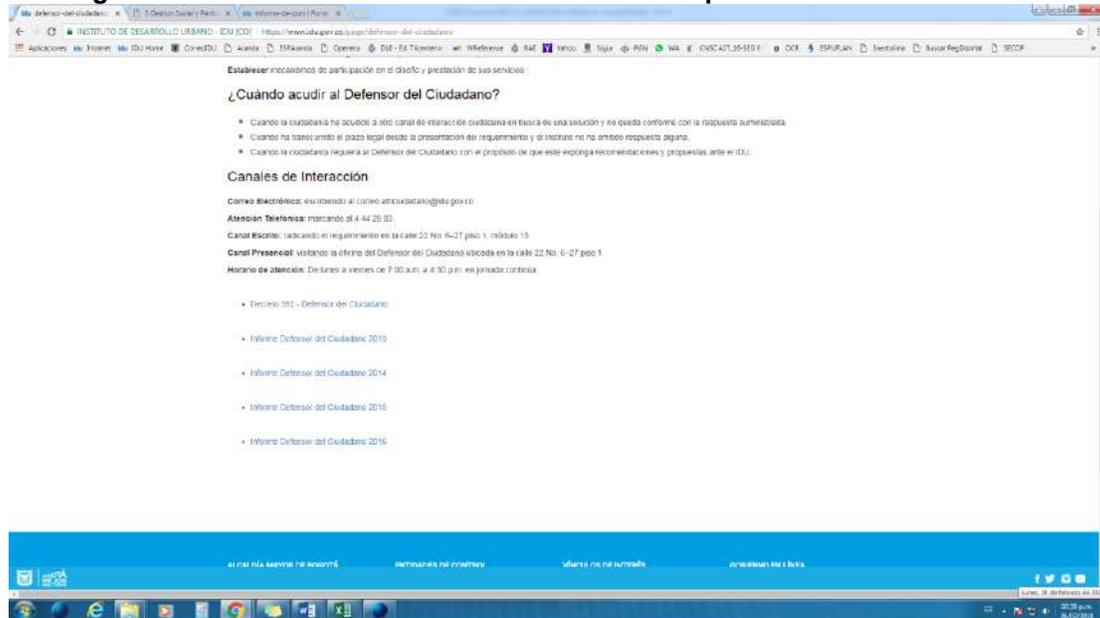
Fuente: <https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2017-evaluacion>, consultada 26 de febrero de 2018.

Imagen N° 4. Informes Anuales de Atención PQRS publicados en la web del IDU



Fuente: <https://www.idu.gov.co/page/defensor-del-ciudadano>, consultada 26 de febrero de 2018.

Imagen N° 5. Informes de Defensor del Ciudadano publicados en la web del IDU



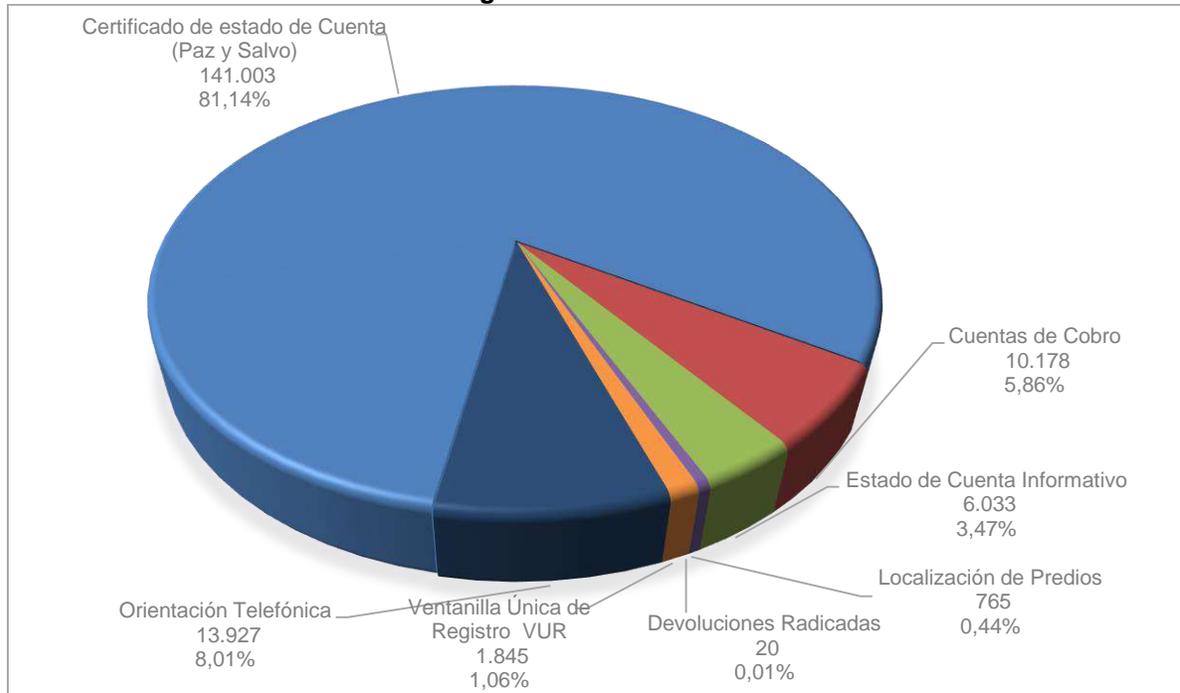
Fuente: <https://www.idu.gov.co/page/defensor-del-ciudadano>, consultada 26 de febrero de 2018.

La figura del Defensor del Ciudadano se creó y formalizó en el Instituto mediante la Resolución N° 1459 del 12 de mayo de 2010 y no mediante la Resolución 3227 del 20 de octubre del mismo año, que adoptó, entre otros, el procedimiento PR-AC-016 Procedimiento Defensor del Ciudadano, el cual, según el listado maestro de documentos, publicado en la Intranet, se encuentra derogado. Es necesario anotar que al Acuerdo 257 de 2006 fue modificado por el Acuerdo 638 de 2016 (no mencionado en la página). Por otra parte, si bien en el sitio del Defensor del Ciudadano IDU existe un enlace al 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*”, está incluido en la lista donde se encuentran los informes del Defensor, por lo que pareciera un informe más.

4.2.2. Reportes sobre Trámites de Valorización

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección Técnica de Operaciones - STOP, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2017, dicha dependencia realizó 173.771 operaciones de atención al ciudadano asociadas al proceso de Valorización, discriminadas así: Certificado de Estado de Cuenta (Paz y Salvo) con 141.003 operaciones (81,14%), Cuentas de Cobro con 10.178 operaciones (5,86%), Estado de Cuenta Informativo con 6.033 operaciones (3,47%), Localización de Predios con 765 operaciones (0,44%), Devoluciones Radicadas con 20 operaciones (0,01%), Ventanilla Única de Registro - VUR con 1.845 operaciones (1,06%), y Orientación Telefónica con 13.927 operaciones (8,01%), como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica N° 10. Operaciones Realizadas STOP - Puntos de Atención – Valorización Segundo semestre 2017



Fuente: Subdirección Técnica de Operaciones – julio-diciembre 2017. Elaboración: OCI.

Cabe indicar que, si bien a través de los canales de atención al ciudadano, dispuestos por la OTC, se pueden recibir requerimientos relacionados con trámites asociados a Valorización, el control de estas operaciones está en cabeza de la Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización – DTAV, de acuerdo con lo establecido en el artículo 33.- Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización, del Acuerdo 2 de 2009. Así, los reportes generados por la OTC desde los sistemas Bachué y Orfeo, no incluyen los trámites atendidos directamente por la Subdirección Técnica de Operaciones, que depende de la DTAV.

Igual sucede con la atención a ciudadanos ejercida por la Dirección Técnica de Predios – DTDP, la cual no queda registrada en el Sistema Bachué. Lo anterior genera una subestimación de las peticiones de la entidad, toda vez que, en los registros generados desde la OTC, no se están involucrando las peticiones allegadas a la DTDP y STOP.

4.3. Verificación de la implementación de las acciones de mejora respecto del informe de seguimiento de PQRS - Semestre I de 2017

Con memorando 20171350313173 de 28 de diciembre de 2017, la Oficina de Control Interno remitió el informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre de 2017. Se efectuó seguimiento a las acciones de mejora generadas por la OTC, observando lo siguiente:

- Mediante memorando 20181250001463 de enero 5 de 2018, la OTC dio respuesta al informe de auditoría remitiendo el Plan de Mejoramiento que actualmente se encuentra registrado en el aplicativo CHIE: Módulo Plan Mejoramiento Institucional, con las acciones 1233, 1234 y 1235, las cuales se encuentran en proceso de ejecución.

Tabla N° 1. Acciones de mejoramiento derivadas del informe de seguimiento a las peticiones del primer semestre de 2017

No. Acción	Acción correctiva	Fecha inicio	Fecha final
1233	Campaña de divulgación Manual de Derechos de petición expedido en diciembre de 2017	15/01/2018	30/03/2018
1234	Continuar con sensibilización a través de correos del defensor del ciudadano socializando resultados trimestrales del indicador de respuestas en términos por áreas IDU.	15/01/2018	31/12/2018
1235	Oficiar desde la OTC a la STRT la solicitud de mejoras al sistema ORFEO con el fin de disminuir la cantidad de requerimientos con respuesta extemporánea por errores del sistema	02/01/2018	28/02/2018

Fuente: Sistema de información CHIE: Módulo Plan Mejoramiento Institucional. Elaboración: OCI.

- Se evidenció memorando OTC- 20181250009953 de enero 28 de 2018, dirigido a la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos - STRT, donde se indica “[...] Con los resultados del seguimiento y evaluación realizado al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias que la ciudadanía interpone ante la Entidad; la Oficina de Control Interno remite algunas recomendaciones y observaciones mediante radicado 20171350313173 del 28 de diciembre de 2017; esta Oficina se compromete en solicitar las mejoras pertinentes para el Sistema ORFEO con el fin de disminuir la cantidad de requerimientos con respuesta extemporánea por errores del sistema. [...]”.

Así, solicitan a la STRT, entre otras mejoras, “[...], a fin de proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas oportunas a los requerimientos interpuestos, mejorar el indicador de la Entidad “nivel de oportunidad de la respuesta al ciudadano” y garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta a sus requerimientos, dentro de los términos que indica la Ley 1755 de 2015, se proponen las siguientes mejoras al Sistema de Gestión Documental ORFEO:

- I. Generar un desarrollo tecnológico que no permita vincular un documento de respuesta con fecha anterior a la fecha del radicado.
- II. Desarrollar una condición que obligue a diligenciar el “tipo de requerimiento” antes de generar el número de radicado de entrada del derecho de petición. Por ejemplo: cuando se genere un radicado de un derecho de petición, diligenciar si es solicitud o reclamo antes de enviar a la dependencia encargada de dar respuesta. Con ello, se evita que las dependencias tipifiquen el documento de manera inadecuada.
- III. Generar un desarrollo tecnológico que permita identificar el usuario que modificó la tabla de retención documental (TRD), el tipo de documento y/o el tipo de requerimiento de un derecho de petición.
- IV. Generar un desarrollo tecnológico que no permita descargar un documento hasta que la Subdirección Técnica de Recursos Físicos, verifique que la respuesta fue notificada al

- ciudadano y esta información sea diligenciada dentro del Sistema ORFEO.
- V. *Generar un desarrollo tecnológico con el cual se incluya una columna en el reporte Excel, con los datos de los radicados de respuesta vinculados a cada derecho de petición.*
- VI. *Mejorar la generación del consolidado de los derechos de petición en Excel, debido a que el sistema se está bloqueando y no permite descargar ningún consolidado. Para lo cual ha sido necesario radicar, entre otros, los siguientes casos en Aranda N° 271717, 271926, 272154, 272330, 272536 y 283618.”*
- Se evidenció memorando 20181250009943 de enero 28 de 2018, dirigido a la Subdirección Técnica de Recursos Físicos - STRF, en el que la OTC solicita, entre otras, “[...] *incluir los siguientes temas en los manuales, procedimientos y demás documentos que tienen que ver con la gestión documental y con el Sistema ORFEO:*
 1. *Explicar el adecuado registro para la radicación dentro del Sistema ORFEO, ya que se encontró que no se está diligenciando el barrio y la localidad del asunto dentro del sistema, tal como lo indica el procedimiento “PR-DO-01 Trámite de comunicaciones oficiales recibidas Versión 6.0”.*
 2. *Indicar el procedimiento a seguir cuando un documento ha sido clasificado erróneamente, debido a que el sistema permite realizar modificaciones a las características de los radicados y, se observa con preocupación que no permite visualizar el usuario con los permisos para modificar las características de un documento, lo cual dificulta el seguimiento. Este inconveniente afecta el cumplimiento del indicador, oportunidad de la respuesta de los derechos de petición, ya que en algunos casos los derechos de petición los modifican para ser descargados sin respuesta.*
 3. *Explicar el tratamiento para responder las peticiones reiterativas teniendo en cuenta que la Ley 1755 de 2015 indica que se debe hacer, sin embargo, es probable que los servidores públicos desconozcan dicho procedimiento ya que se observa que descargan el derecho de petición con un documento de respuesta que tiene fecha anterior al radicado de entrada.*
 4. *Explicar las funciones de cada área, con respecto al seguimiento de la respuesta de los derechos de petición, en especial, que la respuesta sea de fondo, clara y concisa. Además, indicar la obligación que tienen las áreas de informar y/o actualizar oportunamente a la Oficina de Atención al Ciudadano, la persona enlace que debe realizar el seguimiento a los derechos de petición que se responden en su dependencia, puesto que se desconoce quiénes son los encargados del seguimiento de las respuestas de los derechos de petición en cada área.*
 5. *Enunciar el procedimiento a seguir, cuando un documento ha sido devuelto por el área de correspondencia debido a inconvenientes con la entrega, por lo que anulan ese radicado de respuesta pero no se está generando un nuevo radicado de respuesta.*

[...]”.

 - Se observó memorando 20181250009963 de enero 28 de 2018, dirigido a la Oficina Asesora de Comunicaciones - OAC, en el que la OTC solicita el apoyo de la OAC con “[...] *la realización de dos campañas comunicativas internas con las cuales se oriente a los servidores públicos para la correcta gestión de los Derechos de Petición, y concienciando sobre la importancia de brindar una respuesta de fondo y oportuna a las inquietudes de los ciudadanos. Con estas actividades se busca reducir el porcentaje de respuestas realizadas de manera informal, disminuir la cantidad de respuestas realizadas de manera extemporánea y reducir o eliminar el porcentaje de derechos de petición que han quedado sin respuesta (vencimientos). [...]*”:

4.4. Verificación de peticiones allegadas en el segundo semestre de 2017

Como se mencionó anteriormente, durante el segundo semestre de 2017, fueron allegadas a la entidad 13.345 peticiones, incluidas las provenientes de entes externos de control, y sin incluir las registradas en STOP y DTAV, distribuidas así:

Tabla N° 2. Registros de PQRS en Orfeo y Bachué

Sistemas de información	Descripción	Cantidad
Sistema de Gestión Documental ORFEO	Peticiones ciudadanía	5.661
	Peticiones entes externos de control	1.466
Software de Gestión de PQRS - Sistema Bachué	Radicadas a través del SDQS	934
	Radicadas a través de canales IDU	5.284
TOTAL PQRS		13.345

Fuente: OTC, STRT. Elaboración: OCI.

De los 13.345 registros, se tomó una muestra selectiva de 68 registros, con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, bajo una distribución normal, aplicando la siguiente fórmula para población finita:

$$n = \frac{\frac{z^2}{\epsilon^2} PQ}{1 + \frac{z^2 PQ}{\epsilon^2 N}}$$

En donde:

- **n**: tamaño de la muestra total (N° de peticiones allegadas en el segundo semestre de 2017).
- **z**: percentil de la distribución de probabilidades normal, asociado con el nivel de confianza.
- **P(Q)**: es la probabilidad del evento. Dado que, predeterminadamente, se desconoce la proporción, se asumen en el diseño valores de P=Q=0,5, con la finalidad de maximizar el producto y el tamaño de la muestra.
- **ξ**: error máximo admisible en la estimación de la proporción.
- **N**: tamaño del universo (N° de peticiones allegadas en el segundo semestre de 2017).

Se realizó la verificación de 68 registros en los sistemas "Bachué" y "Orfeo", en consideración a que son estos sistemas los que, actualmente, está utilizando el IDU para la gestión de las peticiones allegadas a la entidad.

Dado lo anterior y teniendo en cuenta la información suministrada por la OTC y la STRT, se calculó el porcentaje de participación por cada canal en el total de las peticiones del segundo semestre; de esta forma se distribuyó la muestra y se seleccionaron aleatoriamente¹² las

¹² Para la selección de registros, se utilizaron las funciones ALEATORIO() y JERARQUIA() de Excel, tomando, de acuerdo con la cantidad por canal, los primeros registros jerarquizados.

peticiones a verificar. La distribución es la siguiente:

Tabla N° 3. Distribución de la muestra por Canal de Atención

Canales de Atención	Cantidad de Peticiones	Porcentaje	Muestra = 68	Cantidad por canal
atnciudadano@idu.gov.co	1.148	8,60%	5,8	6
Buzón escrito	37	0,28%	0,19	1
Buzón telefónico	9	0,07%	0,05	1
Chat	603	4,52%	3,1	3
Correo Certificado	425	3,18%	2,2	2
E-mail IDU	197	1,48%	1,0	2
Escrito	3.804	28,51%	19,4	17
Formulario web	539	4,04%	2,7	3
Presencial	2.183	16,36%	11,1	11
SDQS	934	7,00%	4,8	5
Telefónico	383	2,87%	2,0	2
Virtual	1.617	12,12%	8,2	8
Órganos de Control	1.466	10,99%	7,5	7
Total general	13.345	100,00%	68,00	68

Fuente: OTC, STRT. Elaboración: OCI

En relación con la distribución de la muestra, por sistemas de información, la misma quedó así:

Tabla N° 4. Distribución de la muestra por Sistema de Información

Sistemas de información	Descripción	Cantidad
Sistema de Gestión Documental ORFEO	Peticiones ciudadanía	28
	Peticiones órganos de control	7
Software de Gestión de PQRS - Sistema Bachué	Radicadas a través del SDQS	5
	Radicadas a través de canales IDU	28
TOTAL MUESTRA PQRS		68

Fuente: OTC, STRT. Elaboración: OCI

Es de tener en cuenta que, dado el volumen de peticiones registrado en el segundo semestre del año, el ejercicio es una inferencia sobre la población objeto de estudio y es responsabilidad de los líderes de los procesos asociados, realizar la ampliación de la información presentada, a fin de tomar acciones contundentes para el mejoramiento continuo de la atención de las peticiones.

4.5. Análisis de la Muestra

1. Para efectos del análisis individual de los ítems que componen la muestra, se hizo la revisión documental relacionada con el soporte normativo interno y externo, definido en los criterios de evaluación establecidos en la parte inicial de este informe. De esta revisión, se observó desactualización, duplicidad y multiplicidad conceptual, lo que genera dificultades en su consulta, interpretación y/o aplicación, como se describe a continuación:

- Según el MANUAL PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, MG-SC-017, versión 4.0, numeral '4. Términos y Definiciones', los canales de atención del Instituto de Desarrollo Urbano - IDU son: "Canal de Atención: medio dispuesto por el a través (sic) del cual se interactúa con el usuario y que permite la recepción directa de las PQRS interpuestas por la ciudadanía, las cuales también podrán ser respondidas en un primer contacto por los canales dispuestos para ello. En el Instituto de Desarrollo Urbano los canales de atención al ciudadano son: **Canal Virtual (chat, Formulario Web y Correo electrónico atciudadano@idu.gov.co)**, **Canal Telefónico** (PBX. 3387555, 3412214 y 018000 910312), **Canal Presencial** (Sede Principal IDU Calle 22 N° 6 - 27, primer piso, módulo 15) y **Canal de Correspondencia Oficial** (Sede Principal IDU Calle 22 N° 6 - 27, primer piso, módulos 51 - 55)". (Negritas fuera de texto).¹³

Sin embargo, en el reporte entregado por la OTC, se encuentran relacionados los canales Buzón escrito, Buzón telefónico, Correo Certificado, Email IDU, Escrito, y SDQS, que no concuerdan con lo formalizado en dicho Manual. Además, incluyen la tipología Virtual, diferenciándola de los canales Chat, Formulario Web y Correo electrónico atciudadano@idu.gov.co, cuando éstas constituyen el canal Virtual.

- En el reporte de la OTC se incluye el campo "Estado de la Respuesta", el cual se diligencia manualmente y se origina en el seguimiento que efectúa dicha área a las PQRS registradas en Bachué y Orfeo, e incluye los valores CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO, EN TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA OPORTUNA, RESPONDIDOS EN PRIMER CONTACTO, RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE y VENCIDOS. Sin embargo, no está formalizado en ninguno de los instrumentos utilizados para el trámite de PQRS.
- Se observó que no está unificada la denominación de las PQRS (Sigla de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), toda vez que se registra con esta definición en: Manual Derechos de Petición Versión 6.0, código MGSC01; Procedimiento Administración de Canales de Servicio a la Ciudadanía, código PR-SC-02; Instructivo "Sistema de Gestión de PQRS", código IN-SC-01; mientras que, para los siguientes manuales y procedimientos, la sigla PQRS aparece como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, así: Manual de Atención al Ciudadano Versión 4.0, código MGSC01 y en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2017, publicado en la página web del IDU¹⁴.

¹³ En el numeral 7 de los manuales MG-IDU-009 MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN (vigente hasta 28 de diciembre de 2017) y MG-SC-01 MANUAL PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN, describen los canales de atención al ciudadano habilitados para recibir peticiones: Presencial, Correspondencia Oficial, Telefónico y Virtual.

¹⁴ Localizado en:

[https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Transparencia/Planeacion/Plan%20anticorrupcion/2017/PLAN%20ANTICORRUPCI%C3%93NY%20DE%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO\(PAAC\)%202017.\(09.05.17\).docx](https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Transparencia/Planeacion/Plan%20anticorrupcion/2017/PLAN%20ANTICORRUPCI%C3%93NY%20DE%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO(PAAC)%202017.(09.05.17).docx).

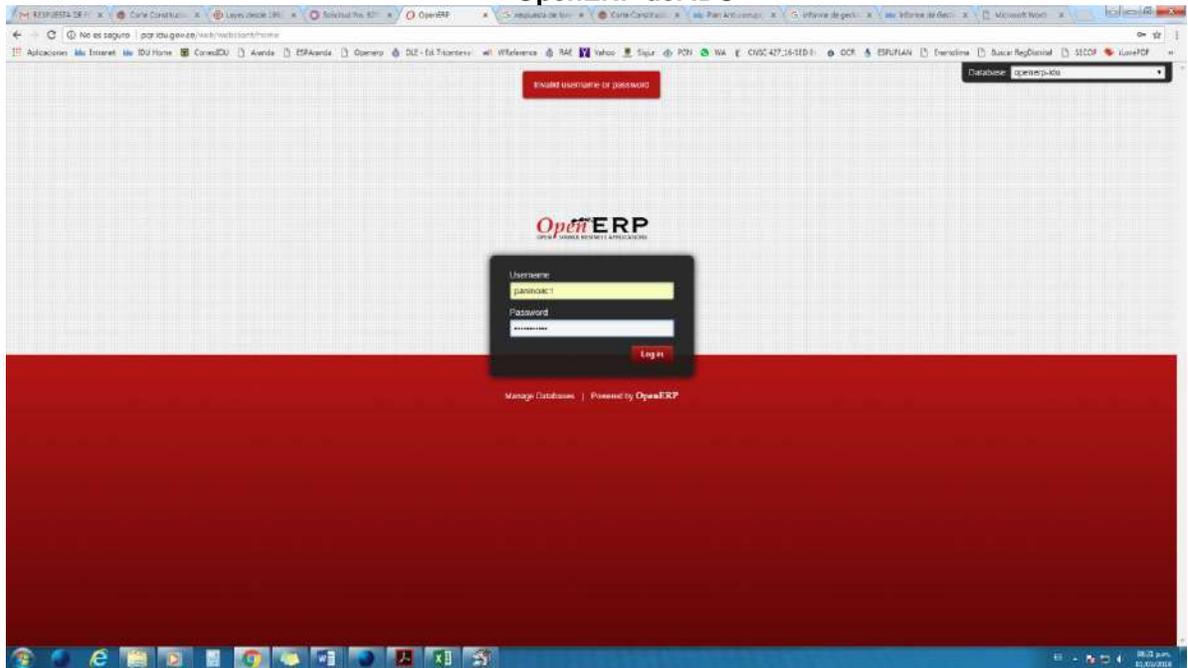
- Se identificó que se puede presentar confusión en cuanto a las clasificaciones del Instructivo IN-AC-011: “1. Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)”, subcriterios “1.1 Malla Vial Arterial”, “1.2 Malla Vial Intermedia” y “1.3 Malla Vial Local Convenios IDU” y “2. Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)”, subcriterio “2.2 Reporte de huecos”, ya que ambos tienen relación con el mantenimiento o reparación de la vía o calzada, teniendo en cuenta, además, que los primeros se trasladan a la Dirección Técnica de Mantenimiento – DTM y el último a la Dirección Técnica Estratégica - DTE con copia a la DTP.
 - El instructivo IN-SC-01 Sistema de Gestión de PQRS se encuentra desactualizado y hace referencia a una versión anterior del sistema de información Bachué, que actualmente se utiliza.
 - El procedimiento PR-DO-02 Trámite de Comunicaciones Oficiales Enviadas Externas V 7.0, que se debe aplicar al momento de generar las respuestas a los requerimientos ciudadanos y de órganos de control, relaciona, en el numeral 8.44 Remitir devoluciones, el formato FO-DO-22, el cual no está publicado en la intranet y no está relacionado en el listado maestro de documentos.
2. En el enlace de Documentación <http://openerp.idu.gov.co/documentacion/> del sitio de inicio del OpenERP del IDU se encuentra el subtítulo BACHUE: Sistema de Atención al Ciudadano y Datos Abiertos para consulta de los manuales de los diferentes módulos de este sistema. No obstante, no es posible acceder a la documentación del “Módulo de gestión de PQRS”, dirección <http://pqr.idu.gov.co/>, ya que carga la pantalla <http://pqr.idu.gov.co/web/webclient/home> (Ver Imagen N°6, página siguiente).
3. En la verificación de la muestra seleccionada, la cual se detalla en el Anexo No. 1 “Relación de peticiones verificadas”, se evaluaron las siguientes variables: clasificación documental, eficacia, oportunidad, calidad en la respuesta y trazabilidad de la información en el Sistema Orfeo. Derivado de esta evaluación se identificaron una serie de situaciones que se enuncian a continuación:
- Se evidenció que la respuesta N° 20173561329661, asociada al radicado Bachué 92947, enviada por correo electrónico a la Alcaldía, no fue efectivamente entregada¹⁵, puesto que fue enviada al buzón sqs@alcaldiabogota.gov.co, el cual no es válido (devuelve el mensaje “*Message not delivered* There was a problem delivering your message to sqs@alcaldiabogota.gov.co”).
- Es importante precisar que esta petición ingresó a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y que el grupo de la Oficina de Control interno constató que la respuesta fue cargada en el mismo y enviada al correo electrónico del ciudadano.

¹⁵ Según se observó en los adjuntos registrados en la pestaña de Documentos, de las respectivas respuestas (Sistema de Gestión Documental Orfeo).

Se indagó¹⁶ y se determinó que, en el sistema Orfeo, dicha dirección está como preestablecida y se carga automáticamente cuando se diligencia el formato RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS, en los casos en los que el remitente es la Alcaldía de Bogotá (a través del SDQS). La STRT informó que la base de ENTIDADES, en la cual se encuentra dicha dirección de correo, sólo es modificable por solicitud. Esto induce, a los responsables de dar respuesta a los derechos de petición por medio de correos electrónicos dirigidos a la Alcaldía¹⁷, a errores, ya que envían las respuestas a direcciones inexistentes, y podría generar incumplimientos en la atención de las peticiones.

Es de anotar que, en el archivo ‘Base de Datos PQRS IDU - Jul a Dic de 2017’ remitido por la OTC, se encontraron 718 registros cuya dirección de correspondencia es el correo electrónico sqs@alcaldiabogota.gov.co.

Imagen N° 6. Pantallazo ingreso a documentación Módulo de gestión de PQRS - web del OpenERP del IDU



Fuente: <http://pqr.idu.gov.co/>.

- El valor registrado en el campo “Estado de la respuesta”, que se observa en la base de datos suministrada por la OTC, no es coincidente con la realidad, ya que para su

¹⁶ En la Oficina de Atención al Ciudadano y en la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos.

¹⁷ Por ejemplo, las solicitudes radicadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, particularmente aquellas cuyo peticionario es anónimo.

diligenciamiento¹⁸, al parecer, se toma la fecha de generación de los radicados de respuesta en el Sistema ORFEO y no la de su entrega efectiva al peticionario, como se indica para los siguientes radicados:

- 20175260460782: Se indica que fue respondido en término, sin embargo, el radicado citado como respuesta, corresponde a la solicitud a DTGC de publicación del acta de suspensión, no es de respuesta al peticionario.
 - 20175260475932: Se vencía el 21 de julio de 2017, pero según la guía de entrega, ésta se realizó extemporáneamente el 3 de agosto.
 - 20175260480882: Se vencía el 24 de julio de 2017, pero según guía de entrega, ésta se realizó extemporáneamente el 31 del mismo mes.
 - 20171250554712: Se vencía el 31 de agosto de 2017. Si bien la DTP dio traslado a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, no se encontró evidencia de que se le informe al ciudadano de este traslado.
- El sistema Bachué no cuenta con un campo específico que permita identificar rápidamente cuál fue el radicado Orfeo asignado a cada ID Bachué. Si bien éste permite añadir el archivo del formato FO-AC-029 RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS, en el cual se puede observar número de Orfeo, no es adjuntado para todos los registros.

Además, aunque generalmente, quienes ingresan la petición dejan registrado el radicado en la ficha de Seguimiento (que permite el ingreso de párrafos completos o textos muy largos como los de los chat), el ingreso de este valor no es obligatorio y queda embebido en el texto. (Ver imagen N° 7, en la siguiente página).

Por otra parte, ni el formato FO-AC-029 RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS, ni el sistema Orfeo, cuentan con un campo que permita enlazar e identificar fácilmente el ID Bachué de ingreso de la petición.

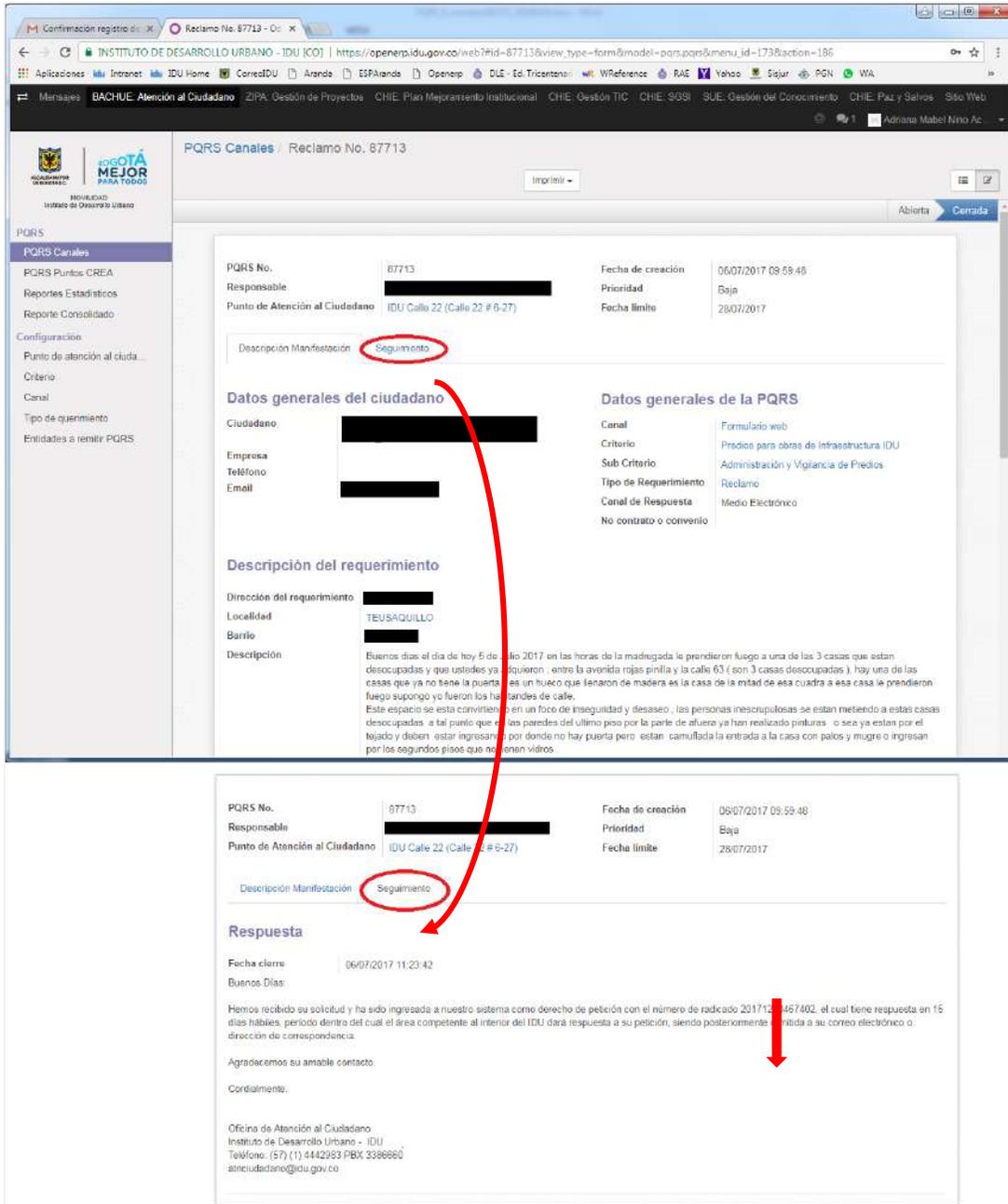
Lo anterior, puede llevar a imprecisiones en el seguimiento que debe efectuar la OTC a la atención de las Peticiones.

Por otra parte, es de anotar que, si bien en el procedimiento PR-SC-02 'Administración de Canales de Servicio a la Ciudadanía', numeral 1.1.6.4 **¿Se puede suministrar la información inmediatamente?**, se señala que cuando la respuesta es "**No**" la petición se debe "*Radica en el Sistema de Gestión Documental*" y el instructivo IN-SC-01 'Sistema de Gestión de PQRS' enuncia, en su Introducción, que "*Si un requerimiento ingresa por el "Sistema de Gestión de PQRS" pero no se le puede dar respuesta inmediata, este se radica en el sistema de Gestión Documental ORFEO en dónde se remite a la dependencia competente del IDU para que de contestación a la solicitud ciudadana*", no se encontró una política

¹⁸ El diligenciamiento de esta columna lo hace manualmente la persona que, en la OTC, elabora los informes de seguimiento a las PQRS, ya que ninguno de los dos sistemas utilizados en la atención de peticiones lo genera.

documentada que indique cuándo se debe efectuar el cierre de dichos casos en el aplicativo Bachué.

Imagen N° 7. Pantallazos del registro de la petición 87713 en Bachué



PQRS Canales / Reclamo No. 87713

PQRS No. 87713 Fecha de creación 06/07/2017 08:59:46
 Responsable [Redacted] Prioridad Baja
 Punto de Atención al Ciudadano IDU Calle 22 (Calle 22 # 6-27) Fecha límite 28/07/2017

Descripción Manifestación **Seguimiento**

Datos generales del ciudadano
 Ciudadano [Redacted]
 Empresa [Redacted]
 Teléfono [Redacted]
 Email [Redacted]

Datos generales de la PQRS
 Canal Formulario web
 Criterio Predios para obras de infraestructura IDU
 Sub Criterio Administración y Vigilancia de Predios
 Tipo de Requerimiento Reclamo
 Canal de Respuesta Medio Electrónico
 No contrato o convenio

Descripción del requerimiento
 Dirección del requerimiento [Redacted]
 Localidad TEUSADUILLO
 Barrio [Redacted]
 Descripción Buenos días el día de hoy 6 de Julio 2017 en las horas de la madrugada le prendieron fuego a una de las 3 casas que están desocupadas y que ustedes ya se fueron a su casa, entre la avenida rojas pinilla y la calle 63 (son 3 casas desocupadas) hay una de las casas que ya no tiene la puerta es un hueco que llenaron de madera es la casa de la mitad de esa cuadra a esa casa le prendieron fuego supongo yo fueron los vecinos de la cuadra de la calle. Este espacio se está convirtiendo en un foco de inseguridad y desaseo, las personas inescrupulosas se están metiendo a estas casas desocupadas a tal punto que en las paredes del ultimo piso por la parte de afuera ya han realizado pinturas o sea ya están por el tejado y deben estar ingresando por donde no hay puerta pero están camuflada la entrada a la casa con palos y mugre o ingresan por los segundos pisos que no tienen vidrios.

PQRS No. 87713 Fecha de creación 06/07/2017 09:59:48
 Responsable [Redacted] Prioridad Baja
 Punto de Atención al Ciudadano IDU Calle 22 (Calle 22 # 6-27) Fecha límite 28/07/2017

Descripción Manifestación **Seguimiento**

Respuesta
 Fecha cierre 06/07/2017 11:23:42
 Buenos Días:
 Hemos recibido su solicitud y ha sido ingresada a nuestro sistema como derecho de petición con el número de radicado 201712457402, el cual tiene respuesta en 15 días hábiles, periodo dentro del cual el área competente al interior del IDU dará respuesta a su petición, siendo posteriormente enviada a su correo electrónico o dirección de correspondencia.
 Agradecemos su amable contacto.
 Cordialmente,
 Oficina de Atención al Ciudadano
 Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
 Teléfonos: (57) (1) 4442933 PBX 3386660
 atciudadano@idu.gov.co

Fuente: Bachué. **Elaboración:** OCI.

- En el caso de los radicados Bachué 88194 y 92010, los ciudadanos recibieron la

instrucción de dirigirse a la Dirección Técnica de Predios – DTDP, pero no hay registro de la atención que allí recibió. En el radicado Orfeo 20171250554712 no hay registro de la elaboración y envío de la respuesta que la DTP le dio al peticionario anónimo o de su publicación en cartelera. Esta es una de las áreas de mayor demanda de atención ciudadana; sin embargo, se evidenció deficiencias en el acompañamiento, seguimiento y control por parte de la OTC en los casos citados.

- El Sistema de Gestión de PQRS (Bachué) “[...] busca realizar seguimiento a todos los requerimientos ciudadanos que ingresan al Instituto a través de los canales establecidos por la entidad, con el fin de buscar (sic) acciones que contribuyan en el mejoramiento de la atención al ciudadano, verificando la gestión realizada y que las respuestas sean oportunas y eficientes”. No obstante, se encontraron debilidades en el mismo, que no permiten hacer un seguimiento completo y oportuno de la gestión de las PQRS, puesto que, por ejemplo:
 - No enlaza el número de radicado Bachué con el radicado que se genera al momento de registrar la petición en el sistema Orfeo, en los casos en que aplique;
 - No se evidenció la generación de alertas de peticiones que estén próximas a vencerse o estén vencidas que permitan tomar, de manera oportuna, acciones de mejora, con el fin de evitar incumplimientos o corregir situaciones asociadas.
 - No se observan estados tales como ‘en términos para dar respuesta oportuna’, ‘respondidos extemporáneamente’ o ‘vencido’, que al generar un reporte, permitan identificar rápidamente las dependencias en riesgo de incumplimiento o que incumplieron.
 - En los casos en los que la petición la efectúa un exfuncionario o funcionario del IDU (en calidad de ciudadano), así éste suministre los datos completos de identificación, el sistema no permite registrarlos, debiendo dejar los campos vacíos para poder registrar la petición.
 - Algunos de los filtros o modalidades de agrupamiento no funcionan adecuadamente, o no cuentan con la información completa que permita efectuarlo (por ejemplo agrupar por “Fecha de Atención (sic) Inicial”, o efectuar un filtro entre dos fechas).
 - Siguen apareciendo los canales Facebook y Twitter en las opciones de Canal de Atención, cuando los encargados efectúan el registro de las PQRS. Es de anotar que dichos canales, actualmente, no son usables para efectos de radicación peticiones.
 - La opción para reportes, denominada “Reporte Consolidado”, solo está incluyendo registros relacionados con puntos CREA (o puntos IDU) y no está relacionando lo atendido por la OTC en el punto llamado “IDU Calle 22 (Calle 22 # 6-27)”.
 - El reporte consolidado generado por el sistema Bachué no está incluyendo los días asignados para dar respuesta a los requerimientos, de acuerdo con la tipología, ni la fecha límite para dar respuesta, datos que sí son contenidos en el sistema.
- Se encontraron diferencias en la información entre los reportes entregados por la OTC y la STRT, y la que actualmente se visualiza en el Sistema de Gestión Documental Orfeo. Por ejemplo, las diferencias de fechas y días faltantes indicados en la tabla N° 5, así como los días asignados para resolver las peticiones de los ciudadanos indicados en la tabla N° 6, como se describe a continuación:

Tabla N° 5. Diferencias de fechas y días faltantes de los reportes OTC y STRT y Orfeo

Radicado Orfeo	Fecha de Vencimiento Reporte entregado por OTC	Fecha de Vencimiento Reporte entregado por STRT	Fecha que aparece en Orfeo	Días faltantes reporte STRT	Días restantes Orfeo(*)
20175260516602	04/08/2017	05/08/2017	05/08/2017	-195	-220
20171250554712	29/08/2017	27/08/2017	27/08/2017	-180	-205
20171250731282	30/10/2017	28/10/2017	28/10/2017	-119	-143
20171250791322	21/11/2017	18/11/2017	18/11/2017	-98	-122
20175260812962	N/A	16/11/2017	15/11/2017	-54	-114
20175260866092	N/A	30/11/2017	01/12/2017	-44	-95
20175260903682	28/12/2017	28/12/2017	28/12/2017	-26	-44

(*) Fecha de consulta en Orfeo 02/03/2017.

Fuente: OTC, STRT. Elaboración: OCl.

La situación descrita, genera incertidumbre sobre la consistencia de la información de algunas variables asociadas a los reportes entregados y la consignada en los sistemas que apoyan el trámite de PQRS en el Instituto.

Tabla N° 6. Días asignados para resolver peticiones de ciudadanos

Bachué	Días asignados en Bachué, de acuerdo con fecha límite	Reporte OTC, campo "Días Asignados ORFEO"	Orfeo	Tipo de Requerimiento Orfeo	Días Asignados Orfeo
90499	15	10	20171250475882	Derechos de petición/De interés general/General	13
87832	15	10	20171250640892	Derechos de petición/De interés particular/General	13
91278	15	10	20171250700972	Derechos de petición/De interés particular/General	13
91428	15	10	20171250712742	Derechos de petición/De interés particular/Manifestación	13

Fuente: OTC, STRT, Bachué, Orfeo. Elaboración: OCl.

Es de anotar que el reporte que genera el sistema Bachué no incluye el campo "Días Asignados ORFEO" y que el reporte generado por la STRT lo incluye sólo para aquellas peticiones que han sido radicadas en el sistema Orfeo. A continuación, se describen algunos casos que ameritan revisión, por parte de las dependencias involucradas, a fin de que se tomen las medidas pertinentes para mejorar la gestión de las peticiones en el Instituto:

- ✓ En los radicados 20175260812962 y 20175260866092, las fechas de vencimiento para dar respuesta a los requerimientos difieren en un día entre el reporte que entregó la STRT y lo que se observa en la ficha "Información General" del sistema Orfeo.
- ✓ El sistema Orfeo cuenta los días que faltan para vencerse un requerimiento, valor que, en la información suministrada por la STRT, se visualiza en el campo 'DIAS_FALTANTES' y en el sistema se ve en campo 'DÍAS RESTANTES' de la ficha de Información General. Se evidenció que este contador, cuando el término para dar respuesta al requerimiento no ha vencido, presenta los números en positivo. Si ya

28

venció, el valor se presenta como un 0 (si es el mismo día del vencimiento) o como un número negativo si el requerimiento lleva uno o más días vencidos. Este contador no se detiene, aun cuando el requerimiento haya sido respondido y su respuesta entregada oportunamente. Los campos que se incluyen en los reportes que se generan de los sistemas de información Bachué y Orfeo son diferentes, lo que impide la consolidación de la información de una manera coherente y confiable.

- ✓ Se encontró que las peticiones identificadas, en el Sistema de Gestión de PQRS Bachué, con los ID N° 90499, 87832, 91278 y 91428 fueron registradas en éste como 'Solicitudes' y en el Sistema de Gestión Documental Orfeo se ingresaron con los radicados N° 20171250640892, 20171250475882, 20171250700972, 20171250712742, respectivamente, con la tipología "Derechos de petición/De interés general/General". Adicionalmente, en el campo "Días Asignados ORFEO" del reporte de la OTC está registrado que a los ID Bachué les fueron asignados 10 días para la respuesta, lo cual no coincide con la información que se visualiza en los dos sistemas, ya que se determinó que en el sistema Bachué realmente les fueron asignados 15 días (de acuerdo con las fechas límite de respuesta) y en Orfeo están registrados 13 días.
- ✓ Se evidenciaron radicados en el sistema Bachué, que aparecen reportados como una petición diferente con radicado Orfeo y fueron cerrados en el sistema Bachué, aun cuando la respuesta a la petición se generara desde el sistema Orfeo.

Los siguientes radicados en el sistema Bachué, seleccionados en la muestra, aparecen reportados como una petición diferente con radicado Orfeo:

Bachué	Orfeo
87713	20171250467402
87832	20171250475882
88263	20171250503262
90499	20171250640892
91278	20171250700972
91428	20171250712742
91533	20171250740202
92947	20171250835112
93917	20171250917492
94299	20171250960782

Así mismo, los siguientes radicados de Orfeo seleccionados en la muestra, fueron registrados previamente en el sistema Bachué y son reportados como peticiones diferentes:

Orfeo	Bachué
20171250554322	89177
20171250554712	89172
20171250684082	91010
20171250699972	91265
20171250701442	91214
20171250731282	91608
20171250791322	92421 ¹⁹
20171250805572	92600
20171250876182	93460

El equipo de la Oficina de Control Interno identificó 1.701 (14,34%) peticiones ingresadas en el segundo semestre de 2017, registradas tanto en Bachué como en Orfeo, que en el reporte de la OTC, aparecen como si fueran peticiones diferentes.

Es de anotar que dichas peticiones fueron radicadas en Orfeo, puesto que ya fuera por la forma de ingreso (a través de un canal que no es sincrónico como SDQS, formulario web o correo electrónico) o por la complejidad de la petición, no podían ser solucionadas una vez fueron registradas por el peticionario, por lo tanto, debían ser trasladadas a diferentes dependencias para su trámite.

No obstante lo anterior, se observó que los valores en los campos 'Estado de la Respuesta' y 'Estado del Requerimiento (Sistema BACHUE)' son "Respondidos en primer contacto" y "Cerrada", respectivamente.

Al haber sido radicados en Orfeo, no podría considerarse que tales requerimientos fueron efectivamente solucionados y de fondo en el primer contacto, por lo cual sería conveniente que se estableciera interoperabilidad entre los sistemas Bachué y Orfeo, para que este último suministre información a Bachué para que se haga el cierre respectivo de las peticiones, en el momento en que efectivamente se genere la respuesta de fondo al peticionario desde Orfeo.

La situación descrita significa que las 1.701 peticiones están contadas más de una vez, con una sobrestimación de la cantidad de requerimientos ciudadanos presentados ante el Instituto.²⁰

¹⁹ No aparece en la base de datos entregada por la OTC.

²⁰ En el Informe de Gestión y Resultados Consolidados 2017, publicado en la página web del IDU, sección de Transparencia, enlace

https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/2018/Transparencia/Presupuesto/Informe%20de%20Gestio%20y%20de%20resultados/01%20enero/INFORME%20DE%20GESTION%20Y%20RESULTADOS%20%20CONSOLIDADO%202017%20VF31-01-2018.pdf, se indica que "Durante el año 2017 se atendieron 23.934 requerimientos ciudadanos, presentados mediante los canales de atención a la ciudadanía del IDU: escrito, virtual, presencial y telefónico; teniendo como resultado que la OTC atendió en primer contacto 9.677 PQRS (40,43%), en los Puntos IDU se atendieron 2.399 y 11.858 derechos de

5. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

5.1. Hallazgos

CRITERIOS	HALLAZGO / OBSERVACIÓN
<p>La Ley 1437 de 2011, en sus artículos 13 y 14 – modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015– indica: “Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. <i>Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.</i></p> <p><i>Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.</i></p> <p><i>El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.</i></p> <p>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. <i>Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la</i></p>	<p>Hallazgo N° 1. Deficiencias en la oportunidad de la respuesta de Peticiones.</p> <p>Se evidenció que las peticiones radicadas con No. 87713 en Bachué y 20175260492612, 20175260761152, 20175260812962, 20175260866092, 20175260480882, 20175260632502, 20175260837812, 20171250554712 en Orfeo, fueron atendidas de manera extemporánea, de acuerdo con la tipología de la petición, lo cual contraviene lo establecido en los artículos 13 y 14 de la Ley 1473 de 2011, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, en los numerales 10.1 y 10.2 del Manual Derechos de Petición MG-IDU-009 y en el numeral 5.1 del Manual de Gestión Documental MG-DO-01, situación que genera el riesgo de posibles demandas para entidad.</p> <p>*Se evidenció que la petición con ID N° 90499, que fue registrada en Orfeo con el N° 20171250475882, fue respondida extemporáneamente, toda vez que la clasificación del tipo de requerimiento en Bachué fue de “Solicitud”, con 15 días hábiles para dar respuesta (de acuerdo con la fecha límite) y en Orfeo fue “Derechos de petición/De interés general/General” con 13 días hábiles. No obstante, el requerimiento corresponde a una solicitud de información (Peticiones de documentos o Peticiones de Información), que de acuerdo con lo establecido en los artículos 13 y 14 de la Ley 1473 de 2011, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, en los numerales 10.1 y 10.2 del Manual Derechos de Petición MG-IDU-009 y en el numeral 5.1 del Manual de Gestión Documental MG-DO-01,</p>
<p><i>petición fueron respondidos por las distintas áreas” (pág. 26). Del seguimiento a la atención de PQRS del primer semestre de 2017 se encontró que reportaron la atención de 12.055 requerimientos. De estos, aproximadamente, 1.966 (16,30 %) fueron registrados en el sistema Bachué y en el sistema Orfeo como si fueran peticiones diferentes, es decir, se presentó duplicidad en el registro.</i></p>	

31

CRITERIOS	HALLAZGO / OBSERVACIÓN
<p><i>resolución de las siguientes peticiones:</i></p> <p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”. (Subraya fuera de texto).</p> <p>El Manual Derechos de Petición MG-IDU-009, versión 5.0, señala en su numeral 10.1. CANALES DE RESPUESTA: “[...] Está prohibido a todos los funcionarios públicos omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel de quien corresponda”. En su numeral 10.2 TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES establece las reglas especiales para su respuesta oportuna.</p> <p>El Manual de Gestión Documental MG-DO-01, numeral 5.1 Comunicaciones oficiales recibidas, señala que toda correspondencia</p>	<p>debe responderse en 10 días hábiles. Es de anotar que el IDU le envió oficio de prórroga para entrega de la información dos días después del vencimiento de los 10 días y, según la guía de entrega, la respuesta final llegó al peticionario un día después del vencimiento de los 15 días hábiles.</p> <p>*Mediante correo electrónico del viernes 24 de noviembre de 2017 (3:37 p.m.), remitido al buzón organismoscontrol@idu.gov.co, el Concejo de Bogotá, presentó al IDU, para trámite, la Proposición 581. El requerimiento fue remitido desde este correo al buzón correspondencia@idu.gov.co el mismo día a las 5:20 p.m. y, finalmente, quedó radicado en el sistema Orfeo el lunes 27 de noviembre a las 8:14 a.m. con el N° 20175260866092.</p> <p>Esta Proposición del Concejo, contaba con tres (3) días hábiles siguientes al recibo del correo electrónico (artículo 58, Acuerdo 348/2008) para contestarla; sin embargo, se contestó extemporáneamente, pues el haber tomado como referencia la fecha de radicación en ORFEO (27/11/2017), indujo a error en la respuesta²¹. La respuesta al requerimiento (Orfeo N° 20173751317041) fue generada el 29 de noviembre de 2017 y fue radicada en el Concejo el 30 de noviembre de 2017, dos días hábiles después del recibo del correo electrónico.</p> <p>En la matriz de riesgos Institucional se observa el riesgo identificado con el N° RSC.02 “No responder en el tiempo oportuno una queja o reclamo”. Dada la materialización de este riesgo, es necesario que se actualicen los controles asociados al mismo, pues los actuales, muestran no ser efectivos en la mitigación del riesgo.</p>
<p>²¹ Es de aclarar que en el reporte entregado por la STRT en respuesta al caso ARANDA N° 306892 está indicado que la fecha de vencimiento (campo VENCE_EN) era el 30/11/2017, lo cual difiere de lo que se visualiza en el sistema.</p>	

CRITERIOS	HALLAZGO / OBSERVACIÓN
<p>recibida con características de derecho de petición se debe marcar en el sistema Orfeo como tal e indica el tiempo de respuesta de acuerdo con su clasificación.</p>	
<p>La Ley 1437 de 2011, artículo 21 Funcionario sin competencia –modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015– indica: <i>“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y <u>enviará copia del oficio remititorio al peticionario</u> o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”</i>. (Subraya fuera de texto).</p> <p>El Manual Derechos de Petición, código MG- IDU-009 Numeral 9.5 Peticiones Anónimas (vigente hasta el 28 de diciembre de 2017), indicaba <i>“Cuando la petición haya sido presentada a través de anónimo sin registrar dirección de notificación, <u>se elaborará la respectiva respuesta y, una vez suscrita, se publicará por diez (10) días hábiles en un lugar de acceso al público en general, en las instalaciones del Instituto, dejando constancia en la respuesta de tal circunstancia”</u></i>. (Subraya fuera de texto).</p>	<p>Hallazgo N° 2. Ausencia de copia del oficio remititorio al ciudadano que efectúa la petición</p> <p>No se envió copia al peticionario interesado de las respuestas y gestiones adelantadas por la entidad para los radicados No. 20171250791322, 20171250805572, 2017325068982, 20175260658552 contraviniendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (Artículo 1), Manual Derechos de Petición, código MG- IDU-009 (numeral 9.5 Peticiones Anónimas, situación que genera el riesgo de posibles demandas para la Entidad.</p> <p>A continuación se detalla la situación evidenciada para cada caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el seguimiento al radicado 20171250554712, con el cual se registró en Orfeo la petición anónima efectuada telefónicamente e ingresada en el sistema Bachué con el N° de PQRS 89172, se determinó que, si bien se trasladó por competencia, a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos mediante radicado DTP-20172250783661, no se encontró respuesta al peticionario informándole del respectivo traslado, ni se evidenció, en el sistema de gestión documental Orfeo, la publicación en cartelera ni la respectiva constancia, en la respuesta, de dicha publicación, incumpliendo lo establecido en el Artículo 21 Funcionario sin Competencia de la Ley 1437 de 2011 –modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015– y en el numeral 9.5 Peticiones Anónimas del Manual Derechos de Petición, código MG- IDU-009, (vigente hasta el 28 de diciembre de 2017). • En la verificación de la atención al radicado 20175260658552 del 14 de agosto de 2017, remitido por la Personería de Bogotá, en el que se solicita dar respuesta puntual a la Asociación Red de Apoyo Bordenorte y remitir copia de la

CRITERIOS	HALLAZGO / OBSERVACIÓN
	<p>misma, se encontró que, si bien el requerimiento fue atendido mediante oficio DTP-20172250967821 del 21 de septiembre de 2017, con copias radicadas en la Personería, la Alcaldía Local de Suba y la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, no se dio respuesta al peticionario, aun cuando, en el traslado de la Personería, está relacionado el correo electrónico de la mencionada asociación, incumpliendo lo establecido en el Artículo 21 Funcionario sin Competencia de la Ley 1437 de 2011 –modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En las comunicaciones remitidas por la Contraloría de Bogotá, radicados en el IDU con los Orfeos 20175260492152 y 20175260658552, aunque se encontraron, respectivamente, las respuestas DTDP-20173250689821 y DTP-20172250967821 dirigidas a dicha entidad, no se evidenció respuesta a los peticionarios. • En relación con el radicado 20175260460782, al verificar la trazabilidad de Orfeo, se encontró que fue “Reasignado” a la Dirección Técnica de Proyectos - DTP y la última transacción realizada por esta área fue “Descargar-NO requiere respuesta” con el comentario “La suspensión se realizó y quedó con memorando de publicación 20172250155163 ... Muchas gracias”. Se verificó que, con ese memorando, la DTP solicita, a la Dirección Técnica de Gestión Contractual – DTGC, la publicación en SECOP del acta de suspensión del contrato del peticionario. No obstante, no se evidenció ninguna respuesta al peticionario.
<p>El instructivo de Sistema de Gestión de PQRS, identificado con código IN-SC-01, establece en el numeral 5.4.1 RESPONSABILIDADES, como RESPONSABILIDADES DE LOS JEFES INMEDIATOS O GESTORES SOCIALES, entre otras las siguientes, “<i>El seguimiento de las atenciones ciudadanas en Puntos CREA depende de los gestores sociales, su responsabilidad es verificar que se está gestionando oportuna y eficientemente las manifestaciones ciudadanas. [...]</i> Deben verificar que todos los Puntos CREA estén</p>	<p>Hallazgo N° 3. Falta de oportunidad en el registro de peticiones en Puntos IDU</p> <p>Se evidenciaron deficiencias en el registro de PQRS en el sistema Bachué, generados en los Puntos CREA, para las peticiones con ID: 88860, 90945, 92168 y 92871, ya que en algunos casos se ingresaron 2, 3, o 4 días después de la atención o no se evidenció trámite posterior, contraviniendo lo establecido en el numeral 5.4.1. del Instructivo</p>

CRITERIOS	HALLAZGO / OBSERVACIÓN
<p>utilizando el "Sistema de Gestión de PQRS" y están diligenciando la información de todas las atenciones ciudadanas oportunamente. [...]"</p> <p>Así mismo, indica, como RESPONSABILIDADES DE LAS/LOS RESIDENTES SOCIALES DE CONTRATISTA "[...] Diligenciar las atenciones ciudadanas oportunamente. [...]"</p>	<p>IN-SC-01, situación que podría afectar el seguimiento que se debe efectuar a las PQRS y el cumplimiento de los términos para su atención, con la consiguiente insatisfacción de la ciudadanía.</p>

5.2. Recomendaciones

1. Realizar una revisión integral de la documentación interna relacionada con el trámite de las Peticiones y proceder a unificar conceptos, consolidar y actualizar los manuales, instructivos, procedimientos y/o formatos, de conformidad con la normatividad vigente, toda vez que varios de los documentos, publicados en la Intranet, se encuentran desactualizados en el soporte normativo, presentan duplicidad y multiplicidad conceptual, lo que genera dificultades en su consulta, interpretación y/o aplicación. En particular, se recomienda que la tipología de requerimientos parametrizada en los sistemas de información coincida con las relacionadas en los diferentes documentos publicados en el Sistema Integrado de Gestión.
2. Verificar la disponibilidad y actualización de la documentación de BACHUÉ: Sistema de Atención al Ciudadano y Datos Abiertos, Módulo de gestión de PQRS en el sitio web del OpenERP del IDU, a fin de contar con disponibilidad y fácil acceso para los funcionarios y/o contratistas que resuelven las peticiones de los ciudadanos.
3. Revisar y ajustar, entre otras, la clasificación asignada a los requerimientos relacionados con los contratos de prestación de servicio de apoyo a la gestión IDU, prevista en el Instructivo IN-AC-011, adoptado mediante Resolución 3413 de 2012.
4. Verificar y gestionar la corrección de la dirección de correo electrónico de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la tabla de 'ENTIDADES' del Sistema de Gestión Documental Orfeo.
5. Efectuar ajustes a los sistemas de información utilizados en la atención de requerimientos ciudadanos y de entes externos de control, de manera que se corrijan las debilidades encontradas en relación con el registro de peticiones, su trazabilidad (cuando se registra en Bachué, pero su trámite finaliza en Orfeo), la aplicación de filtros, y generación de reportes, entre otros, para que el seguimiento que debe efectuar la Oficina de Atención al Ciudadano sea más fácil de realizar. Es conveniente que se genere interoperabilidad entre los dos sistemas de información, con el objeto de que las peticiones registradas inicialmente en Bachué, remitidas al sistema Orfeo, sean cerradas, cuando efectivamente se genera la respuesta de fondo a la petición en este último.

6. Revisar y ajustar los mecanismos de consolidación de la información, de tal suerte que los reportes que se generen sean confiables, ya que se evidenciaron discrepancias en las bases de datos suministradas por la OTC y la STRT y lo visualizado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, por ejemplo, en las fechas de vencimiento y días restantes para dar respuesta.
7. Implementar mecanismos que permitan dar claridad y unidad conceptual, y el registro oportuno y completo, en el Sistema Bachué, de los requerimientos por parte del personal que realiza esta tarea, tanto de Canales como de Puntos IDU.
8. Unificar los criterios de registro de las peticiones en los sistemas de información utilizados para el trámite de los requerimientos ciudadanos y de entes externos de control, de manera que coincidan exactamente con lo establecido en la normatividad vigente y los procedimientos y políticas, dictados en el Instituto, aplicables a este asunto. Es necesario precisar conceptualmente, criterios respecto a la clasificación de las peticiones, identificación de destinatarios, entidad remitente, interesado y otros. En particular, para los requerimientos de entes de control, se sugiere especificar el nombre de la entidad remitente, toda vez que, en 140 registros de la base de datos suministrada por la STRT, clasificados como entidades de control, el remitente relacionado no correspondía a este tipo de organismo.
9. Implementar puntos de atención OTC en la Dirección Técnica de Predios y la Dirección Técnica de Apoyo a la valorización, o parametrizar el Sistema Bachué, para el ingreso y registro de la atención ciudadana que realiza dicha área, con el propósito de unificar el seguimiento y control.
10. Capacitar al personal que hace la recepción de peticiones ciudadanas y de entes externos de control, con el fin de unificar criterios en la clasificación de las mismas en los sistemas de información utilizados para ello (Bachué y Orfeo), evitando así que queden mal clasificadas y no se les haga el seguimiento adecuado.
11. Revisar las parametrizaciones en los sistemas de información Orfeo y Bachué, frente a las tipologías de las peticiones o requerimientos, días de vencimiento de peticiones, contador de días de vencimiento, entre otras, y unificar los criterios asociados, a fin de evitar incongruencias en la trazabilidad de la información que se registre en los dos sistemas.
12. Elaborar y publicar, en el sitio web del Instituto, el informe Anual de Atención PQRS y del Defensor del Ciudadano correspondientes a la vigencia 2017.

6. CONCLUSIONES

De acuerdo con las actividades de verificación realizadas, se evidenció el cumplimiento en la gestión del trámite de PQRS en lo relacionado con la definición de una dependencia encargada

de atender y efectuar seguimiento a las peticiones, recomendaciones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen a la entidad, lo mismo que a las respuestas que brinden las dependencias correspondientes.

Se evidenció la existencia de reglamentación interna para el trámite de las peticiones que le corresponde resolver al Instituto (manuales, procedimientos, instructivos, planes, entre otros), mecanismos o sistemas para la gestión de peticiones (Sistema de gestión documental Orfeo y Sistema de Gestión de PQRS Bachué, canales de atención como virtual (chat, Formulario Web y Correo electrónico atnciudadano@idu.gov.co), telefónico, presencial (sede principal IDU, primer piso) y correspondencia oficial, junto con informes del estado de las peticiones y controles para tal fin.

No obstante lo anterior, se encontraron debilidades, entre otras, en la actualización de la documentación relacionada con el trámite de las Peticiones; en los sistemas de información, en relación con el registro de peticiones, su trazabilidad, la aplicación de filtros y generación de reportes. En particular, se evidenciaron 3 hallazgos relacionados con:

- Deficiencias en la oportunidad de la respuesta de peticiones.
- Ausencia de copia del oficio remitido al ciudadano que efectúa la petición.
- Falta de oportunidad en el registro de peticiones en Puntos IDU.

ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO
Jefe de Control Interno

ADRIANA MABEL NIÑO ACOSTA
Profesional Especializada

ERIKA STIPANOVIC VENEGAS
Profesional Especializada

CONSUELO MERCEDES RUSSI SUÁREZ
Profesional Contratista

Marzo 23 de 2018

37