

MEMORANDO



OCI

20181350222833

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., septiembre 07 de 2018

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

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: INFORME DE SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2018

Respetada doctora Yaneth Rocío:

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 del I semestre de 2018”, en el Instituto, en desarrollo del Plan Anual de Auditoría 2018.

Este documento se informa 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, a partir de los hallazgos evidenciados y en conjunto con las áreas pertinentes, 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 de auditorías internas, auditorías externas, autoevaluación y evaluaciones de gestión", ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento_Continuo/03_Procedimientos/PRMC01_FORMULACION_MONITOREO_SEGUIMIENTO_A_PLANES_DE_MEJORAMIENTO_INTERNAS_V_5.0.pdf

Para elaborar el formato de Plan de Mejoramiento, es necesario diligenciar previamente uno de los instrumentos de análisis de causas que se encuentran dentro del mismo, tales

1

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

MEMORANDO



OCI

20181350222833

Al responder cite este número

como: lluvia de ideas, diagrama causa efecto y los cinco porqués. El mencionado formato se encuentra en la siguiente ruta:

http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento_Continuo/05_Formatos/FOMC01_PLAN_DE_MEJORAMIENTO_INTERNO_V_5.0.xlsm.

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 del seguimiento realizado.

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 07-09-2018 04:44 PM

Anexos: 3 Archivos

cc Lucy Molano Rodriguez - Oficina de Atención al Ciudadano
cc Leydy Yohana Pineda Afanador - Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos
cc Isauro Cabrera Vega - Oficina Asesora de Planeación
cc Gloria Patricia Castano Echeverry - Subdirección Técnica de Recursos Físicos

Elaboró: Adriana Mabel Niño Acosta - Oficina de Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2018

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 – PQRS 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 enero y el 30 de junio de 2018. 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 20181350071753 de 26 de marzo de 2018.

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 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 parágrafo 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-SC-01 “Manual para el trámite de derechos de petición”, versión 6.0.
- MG-SC-017 “Manual de atención al ciudadano”, versión 4.0².
- MG-DO-01 “Manual de gestión documental”, versiones 17 y 18³.
- PR-SC-02 “Administración de Canales de Servicio a la Ciudadanía”, versión 2.0.
- PR-SC-04 “Recepción y Atención de Requerimientos del Defensor del Ciudadano”, versión 3.0.
- PR-DO-01 “Trámite de comunicaciones oficiales recibidas”, versión 6.0⁴.
- PR-DO-02 “Trámite de comunicaciones oficiales enviadas externas”, versión 7.0⁵.
- IN-AC-011 “Clasificación de requerimientos ciudadanos”, versión 1.0⁶.
- IN-SC-01 “Sistema de gestión de PQRS”, versión 1.0.

¹ Compilado 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 4.0 del manual MG-SC-017 fue adoptado por medio de la Resolución 005834 de 2017, del 9 de noviembre de 2017.

³ La versión 17 de este manual, adoptada por Resolución 103701 de 2014, estuvo vigente hasta el 31 de mayo de 2018. La versión 18 fue publicada el 1 de junio de 2018.

⁴ Si bien, a la fecha del presente informe ya estaba publicada la versión 7.0 de este procedimiento (10/08/2018), no es la aplicable al periodo de seguimiento.

⁵ Si bien, a la fecha del presente informe ya estaba publicada la versión 8.0 de este procedimiento (16/08/2018), no es la aplicable al periodo de seguimiento.

⁶ Adoptado mediante Resolución 3413 de 2012.

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 enero y el 30 de junio de 2018, con el fin de evaluar el cumplimiento de los lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, a fin de que los responsables de su trámite 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 los sistemas de información aplicables.

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 12 de julio de 2018, la Oficina de Atención al Ciudadano remitió la base de datos de las peticiones allegadas al IDU entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018 (archivo 'Base de datos PQRS IDU - 1er Semestre 2018 - OCI.xlsx'), con los siguientes campos: "ID", "Fecha de atención", "Tipo de documento", "Número documento de identidad", "Nombres", "Apellidos", "Genero" (sic), "Datos de contacto", "Dirección correspondencia", "Barrio Correspondencia", "Localidad Correspondencia", "Dirección del asunto", "Barrio", "Localidad", "Criterio (Tipificación)", "Sub Criterio", "Tipo requerimiento", "Asunto", "Respuesta", "Canal de atención", "Funcionario que atendió / Funcionario Asignado DP / Usuario que Descargó DP", "Punto de Atención", "Contrato o Convenio", "Fecha de finalización proyectada", "Estado del contrato en SIAC", "Entidad", "Estado", "Fecha Cierre", "Gestor que Cerró la PQRS", "Días Asignados", "Fecha de Vencimiento Respuesta", "Dependencia que atendió", "Radicado Primera Respuesta ORFEO", "Fecha Primera Respuesta", "Estado Primera Respuesta", "Fecha Envío Primera Respuesta" (sic), "Estado de la Respuesta", "Total Días Hábiles Respuesta", "ESTADO - IAS", "BASE DE DATOS", "SISTEMA", "MEDIO", y "Fecha Generación Reporte".

La información proporcionada incluye 14.198 registros, procedentes de los sistemas de información Bachué, módulos Gestión de PQRS de Canales (5.213 registros) y Gestión de

PQRS de Puntos IDU⁷ (1.455), y Derechos de Petición⁸ (7.530), siendo éstas las herramientas utilizadas para gestionar las peticiones, en el primer semestre de 2018. Es de anotar que esta información no incluye la relacionada con peticiones o requerimientos efectuados por entes de control.

Por otra parte, mediante caso Aranda⁹ N.º 326403, se solicitó a la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos – STRT, el reporte de derechos de petición del primer semestre de 2018, que incluyera organismos de control.

El 13 de agosto de 2018, mediante correo electrónico, la STRT dio respuesta al requerimiento, adjuntando seis (6) archivos, en formato de Excel, con la información solicitada, y que suman 8.671 registros, de los cuales 1.336 correspondían a Entes de control.

Cada archivo, generado a partir de lo contenido en el sistema Orfeo, incluye información de un mes, con los siguientes campos: “Fecha_Radicado”, “Radicado”, “Tipo_Requerimiento”, “Criterio”, “Subcriterio”, “Dias_Asignados”, “Dias_Faltantes”, “Vence_En”, “Radicador”, “Asunto”, “Remitente”, “Documento_Remitente”, “Direccion”, “Telefono”, “Localidad”, “Barrio”, “Dependencia_Inicial”, “Dependencia_Actual”, “Funcionario_Asignado”, “Ultima_Dependencia_Asignada”, “Fecha_Asignacion”, “Radicado_Primer Respuesta”, “Fecha_Primer Respuesta”, “Estado_Primer Respuesta”, “Fecha_Envio_Primer Rta”, “Asunto_Primer Respuesta”, “Radicados_Vinculados”, “Medio_Recepcion”, “Estado_Descarga”, “Fecha_Descarga”, “Descripcion_Descarga”, “Usuario_Que_Descargo”, “Dep_Que_Descargo”.

Se efectuó cruce entre la información entregada por la OTC y la STRT, encontrándose diferencias en la cantidad de registros correspondientes a abril y junio, toda vez que, en la base de OTC, estaban contenidos, para dichos meses, 1.526 y 1.203, respectivamente, mientras que la información de STRT contenía 1.527 y 1.007 registros, sin tener en cuenta los requerimientos de órganos de control (274 y 183 registros, respectivamente). Es de anotar que, en esta última, faltaba información desde el 27 de junio, inclusive.

Por tal razón se solicitó, a la STRT, aclaración mediante caso Aranda N.º 326616, a lo cual respondieron a través de correo electrónico del 15 de agosto de 2018, allegando dos archivos para abril y junio, que contienen 1.526 y 1.202 registros, respectivamente. Comparando nuevamente la información, se determinó que persistían diferencias, como sigue:

- En el segundo archivo enviado por la STRT, el 15/08/2018, correspondiente a abril y que contenía 1.526 registros de peticiones ciudadanas y 274 de órganos de control, ya no estaba el radicado 20185260385832, que sí estaba incluido en el archivo inicial, entregado por la STRT. Dicho radicado, cuyo asunto fue registrado en Orfeo como “*PROCESO COACTIVO N 76282 ACUERDO 523 DE 2013 - EXCEPCION (sic) AL MANDAMIENTO DE PAGO*”, fue trasladado a la Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización - DTAV y no se

⁷ Antes llamados Puntos CREA.

⁸ Registrados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

⁹ ARANDA: Sistema de Gestión Mesa de Servicios de TI.

encontraba incluido en la base suministrada por la OTC.

- Para el segundo archivo, enviado por la STRT, correspondiente a junio y que contenía 1.202 registros de peticiones ciudadanas y 229 de órganos de control, se encontró que, si bien incluyó la información que inicialmente faltaba (los registros del 27 al 30 de junio), había diferencia en 6 registros que fueron entregados en el primer archivo, pero en el segundo no, a saber:

Tabla N° 1. Registros de derechos de petición de junio contenidos en el archivo del 13/08/2018, que no estaban en el envío del 15/08/2018

| # | Radicado | Fecha | Tipo de requerimiento | Criterio | Subcriterio | Última Dependencia Asignada |
|----|----------------|------------|--|--|--|---|
| 1. | 20185260605602 | 18/06/2018 | Derechos de petición /De interés particular /Reclamo | Predios para obras de Infraestructura IDU | Adquisición Predial | Dirección Técnica de Predios |
| 2. | 20185260606452 | 18/06/2018 | Derechos de petición /De interés particular /Reclamo | Contribución de Valorización (IDU) | Facilidades de pago y/o Cobro Coactivo | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales |
| 3. | 20185260632712 | 22/06/2018 | Organismos de control/Información | Información sobre Trámites y Servicios (IDU) | Trámites y servicios ante el IDU | Oficina de Control Interno |
| 4. | 20185260635792 | 25/06/2018 | Organismos de control/Información | Información sobre Trámites y Servicios (IDU) | Trámites y servicios ante el IDU | Oficina de Control Disciplinario |
| 5. | 20185260635832 | 25/06/2018 | Organismos de control/Información | Información sobre Trámites y Servicios (IDU) | Trámites y servicios ante el IDU | Oficina de Control Disciplinario |
| 6. | 20185260635842 | 25/06/2018 | Organismos de control/Información | Información sobre Trámites y Servicios (IDU) | Trámites y servicios ante el IDU | Oficina de Control Disciplinario |

Fuente: STRT, archivos de derechos de petición del mes de junio, enviados el 13/08/2018 y el 15/08/2018. **Elaboración:** Equipo auditor OCI.

El radicado del ítem N.º 1 estaba en el archivo entregado el 13/08/2018, pero no en el del 15/08/2018. Es de aclarar que, en la base suministrada por la OTC, sí aparece como derecho de petición ciudadano registrado en el sistema Orfeo, razón por la cual hay una diferencia de un registro entre la nueva información de peticiones ciudadanas de la STRT (1.202 registros) y la de la OTC (1.203 registros).

El radicado del ítem N.º 2 está relacionado con temas de valorización y fue trasladado a la Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales – STJEF, por lo cual no se encontraba incluido en la base suministrada por la OTC.

En relación con los radicados de los ítems del N.º 3 al N.º 6, corresponden a requerimientos de información de organismos de control, por lo cual no figuran en el reporte de la OTC y tampoco fueron reportados por la STRT en el segundo envío de la información de junio (15/08/2018), aunque estaban incluidos en el primer envío (13/08/2018).

Al respecto, la STRT informó que “[...] la diferencia de los radicados registrados se presentó teniendo en cuenta que se realizaron modificaciones en el tipo de requerimiento de acuerdo con el

histórico, razón por la cual no fueron registrados en los reportes entregados ya que los mismos fueron ejecutados en fechas diferentes”.

Tomando en cuenta que las diferencias se presentaron en archivos generados en fechas posteriores al corte del presente seguimiento, se recomienda verificar oportunamente la trazabilidad de la información que se remita, en posteriores ocasiones, a la OTC, a la OCI y a entes de control, con el fin de evitar imprecisiones y/o errores en los análisis que se efectúen.

No obstante, dado que la información de la segunda entrega de información, efectuada para abril y junio, por la STRT, coincidía en su mayor parte con la de la OTC, se decidió utilizar esta información de organismos de control, y no la entregada inicialmente. En relación con los requerimientos ciudadanos, se utilizó la base de la OTC.

A continuación, se presentan los resultados del seguimiento, abordando el análisis de la información entregada de peticiones (la de peticiones ciudadanas suministradas por la OTC y la de peticiones de entes externos de control/organismos de control suministrada por la STRT), realizando 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 y el avance de la implementación de las acciones incluidas en el plan de mejoramiento, derivado del Informe del estado de peticiones del segundo semestre de 2017. 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 requerimientos ciudadanos atendidos, en el primer semestre de 2018, por los canales “atnciudadano@idu.gov.co”, “Buzon” (sic), “Buzón escrito”, “Buzón telefónico”, “Chat”, “Correo certificado”, “E-mail idu” (sic), “Escrito”, “Fax”, “Formulario web”, “Presencial”, “SDQS”, “Telefónico”, “Virtual”, registrados en los sistemas de información Bachué (peticiones canales y peticiones puntos IDU) y Orfeo, correspondientes a 14.198 requerimientos, mientras que la STRT suministró 1.382 registros relacionados con comunicaciones de los entes externos de control¹⁰, para un total de 15.580 registros.

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

¹⁰ 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.

4.1.1. Peticiones ciudadanas

Las 14.198 peticiones ciudadanas fueron recibidas por diferentes canales y registradas en el Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos – Bachué y/o en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo.

Las consignadas en Bachué incluyen las recibidas en los Puntos IDU¹¹, a través de los diferentes canales de atención al ciudadano¹², tales como chat, formulario web, correo electrónico atciudadano@idu.gov.co, telefónico y presencial y/o el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha. Las consignadas en Orfeo incluyen las recibidas a través del canal de Correspondencia Oficial y aquellas que, registradas en Bachué, no fueron respondidas en primer contacto.

De acuerdo con la información de la OTC, el registro en cada sistema se distribuyó como sigue:

Tabla N° 2. Registros de peticiones ciudadanas en Orfeo y Bachué

| Base de Datos | SISTEMA | Cantidad de registros |
|----------------------|--|-----------------------|
| Derechos de Petición | Sistema de Gestión Documental ORFEO | 7.530 |
| PQRS Canales | Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha | 1.187 |
| | Software de Gestión de PQRS - Sistema Bachué | 4.026 |
| PQRS Puntos IDU | Software de Gestión de PQRS - Sistema Bachué | 1.455 |
| TOTAL | | 14.198 |

Fuente: OTC. Elaboración: Equipo auditor OCI.

Como se observa, el recibo de peticiones ciudadanas se efectúa mayoritariamente a través de los canales de atención al ciudadano y el canal de correspondencia.

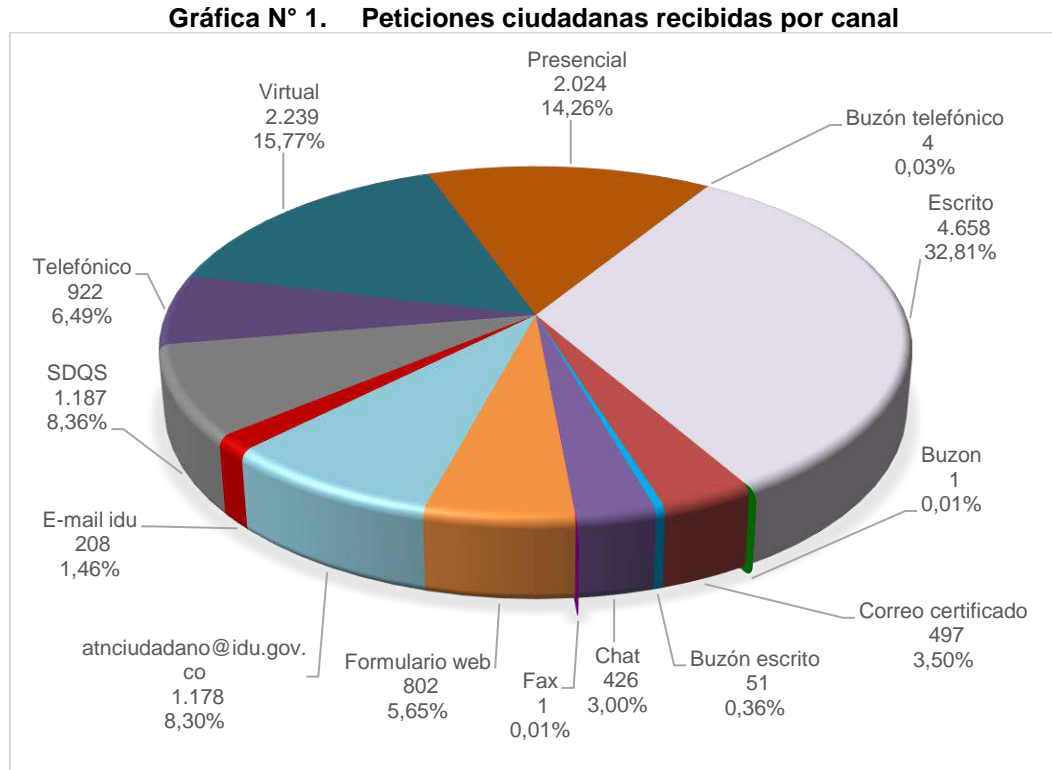
4.1.1.1. Peticiones recibidas por canal

En relación con la atención y seguimiento de las peticiones de ciudadanos, se observa que, en el primer semestre de 2018, los canales más utilizados fueron: Escrito con 4.658 peticiones (32,81 %), Virtual con 2.239 peticiones (15,77 %), Presencial con 2.024 peticiones (14,26%), Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS con 1.187 peticiones (8,36%) y el correo

¹¹ Puntos IDU: Puntos de información en las obras desarrolladas por el Instituto de Desarrollo Urbano. Concepto tomado del Manual para el Trámite de los Derechos de Petición, código MG-SC-01, versión 6.0, numeral 4. Términos y Definiciones, pág. 7.

¹² CANAL DE ATENCIÓN: Medio dispuesto por el Instituto de Desarrollo Urbano a través 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 01 8000 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 a 55). Ibidem, pág. 6.

electrónico atnciudadano@idu.gov.co con 1.178 peticiones (8,30%). La distribución se presenta en la gráfica siguiente:



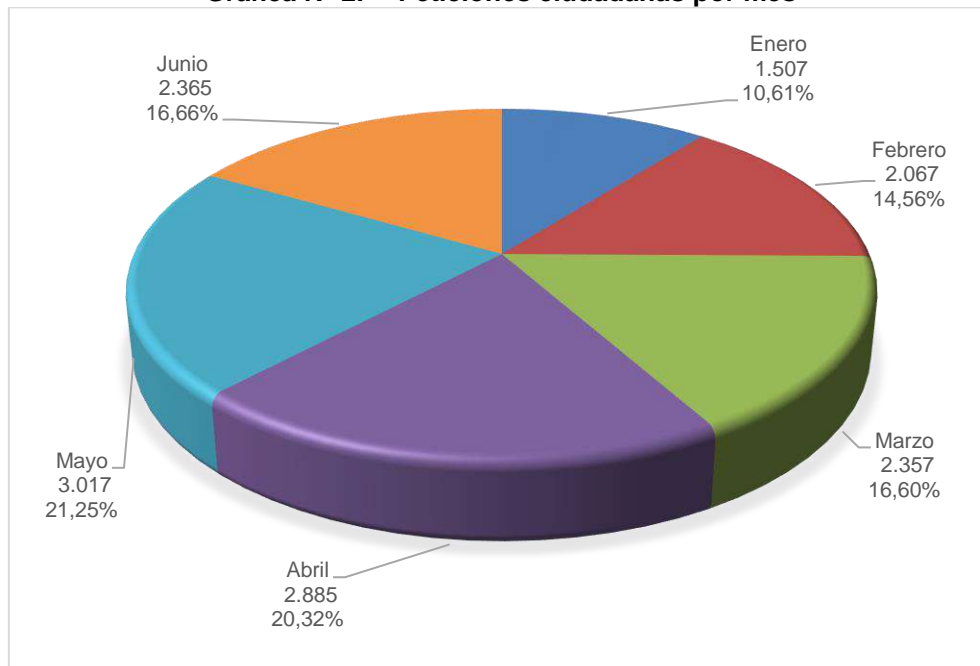
Fuente: OTC. Elaboración: Equipo auditor OCI.

4.1.1.2. Peticiones recibidas por mes

Las peticiones ciudadanas, atendidas por la OTC durante el primer semestre de 2018, presentaron el siguiente comportamiento por mes: enero 1.507 peticiones (10,61 %), febrero 2.067 peticiones (14,56 %), marzo 2.357 peticiones (16,60 %), abril 2.885 peticiones (20,32 %), mayo 3.017 peticiones (21,25 %), y junio 2.365 peticiones (16,66 %), como se presenta en la gráfica N° 2 (en la siguiente página).

Comparativamente, el mes con menos peticiones presentadas fue el de enero con 1.507, no obstante, esta cifra fue aumentando mes a mes hasta a obtener su pico en mayo, con 3.017 peticiones. En junio, este número disminuyó nuevamente, acercándose al promedio de registro de los meses de febrero, marzo y abril.

Gráfica N° 2. Peticiones ciudadanas por mes



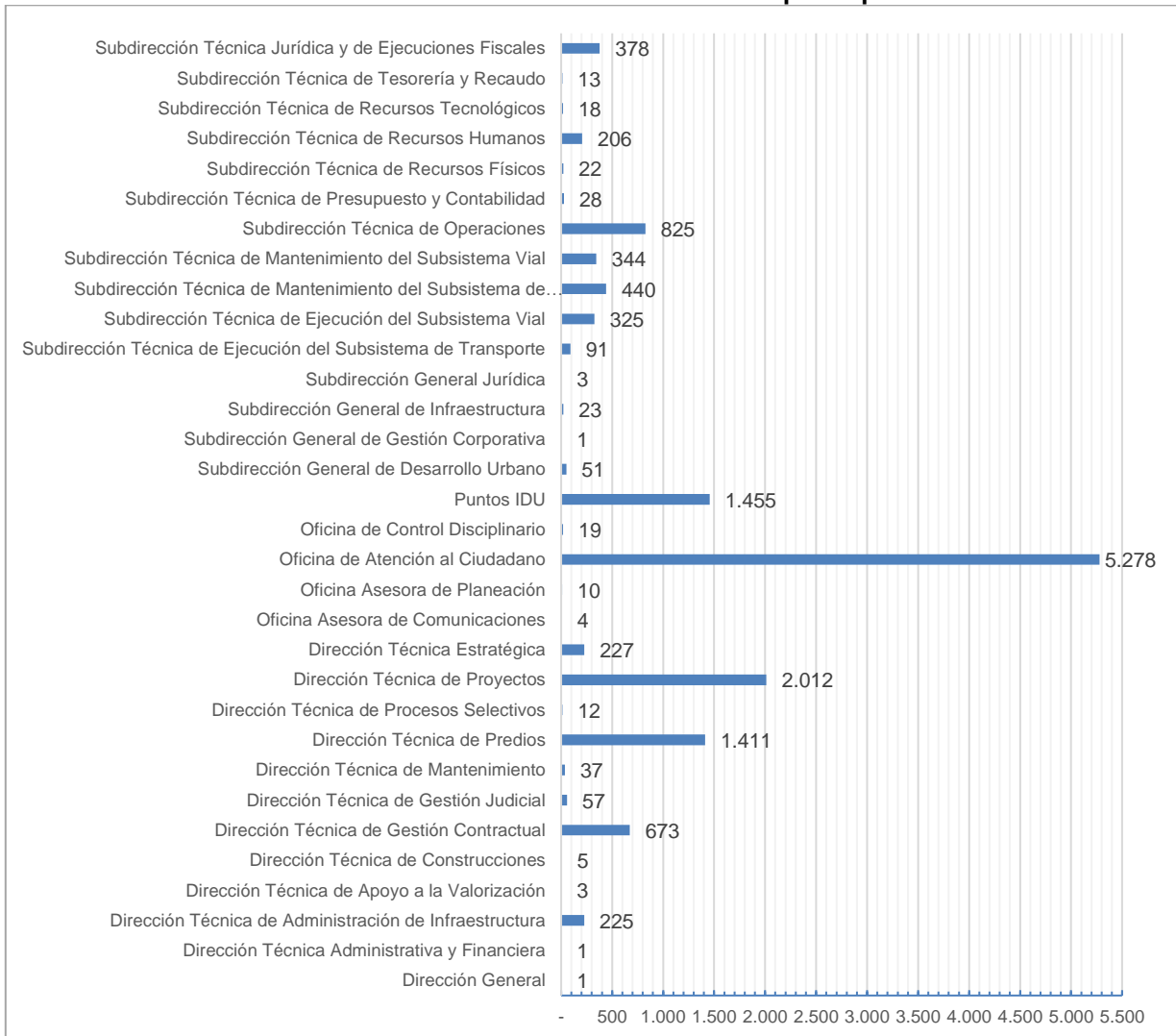
Fuente: OTC. **Elaboración:** Equipo auditor OCI.

4.1.1.3. Peticiones atendidas por dependencia

Las dependencias de la entidad que atendieron el mayor número peticiones, recibidas a través de los sistemas Orfeo y Bachué, durante el primer semestre de 2018 (información suministrada por la OTC) fueron: la Oficina de Atención al Ciudadano, registrando un 37,17 % (5.278) del total de peticiones recibidas, seguidas de la Dirección Técnica de Proyectos con una participación del 14,17 % (2.012), Puntos IDU con el 10,25 % (1.455), Dirección Técnica de Predios con el 9,94 % (1.411), la Subdirección Técnica de Operaciones con el 5,81 % (825), Dirección Técnica de Gestión Contractual con el 4,74 % (673), Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte con el 3,10 % (440) y el 14,82 % distribuido en las restantes 25 dependencias, como se presenta en la gráfica N° 3 (siguiente página).

Se observa que a la Oficina de Control Interno no le correspondió la atención de ninguno de los requerimientos ciudadanos. Por otra parte, si bien los Puntos IDU no corresponden a ninguna dependencia del Instituto, están especificados en la presentación de la información de la OTC, toda vez que corresponden a los puntos de información de los cuales deben disponer, por obligaciones contractuales, los contratistas de obras que desarrolla el IDU.

Gráfica N° 3. Peticiones ciudadanas atendidas por dependencia

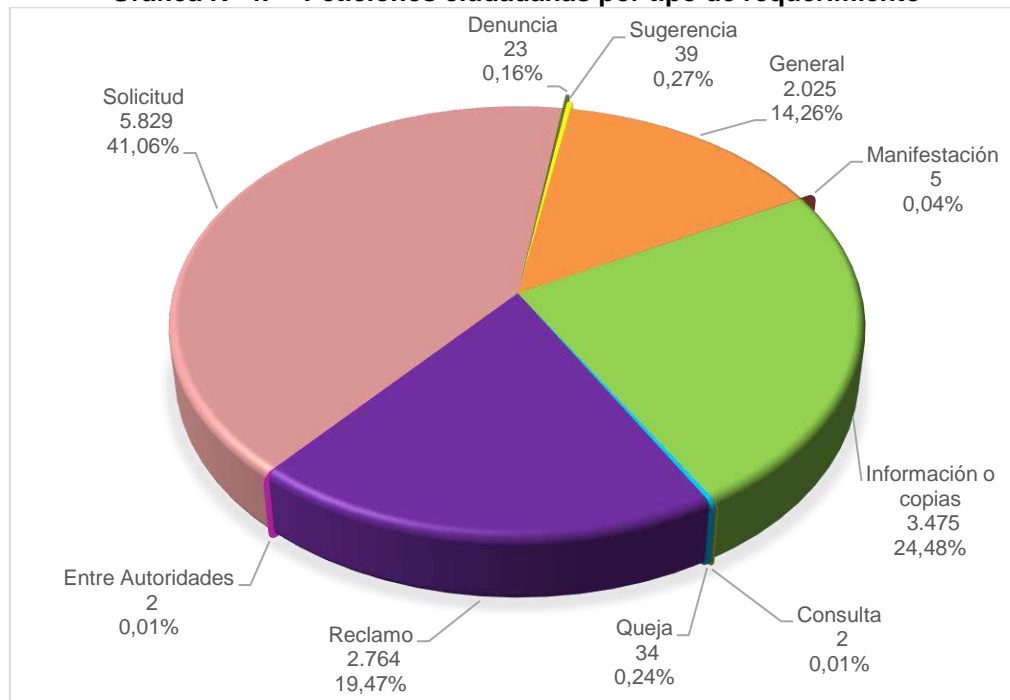


Fuente: OTC. **Elaboración:** Equipo auditor OCI.

4.1.1.4. Peticiones por tipo de requerimiento

El tipo de requerimiento más representativo durante el primer semestre de 2018, fue “Solicitud” con el 41,06 % (5.829) del total de requerimientos recibidos a través de los distintos canales, seguido de “Información o copias” con el 24,48 % (3.475), “Reclamo” con una participación del 19,47 % (2.764), y “General” con el 14,26 % (2.025).

Gráfica N° 4. Peticiones ciudadanas por tipo de requerimiento



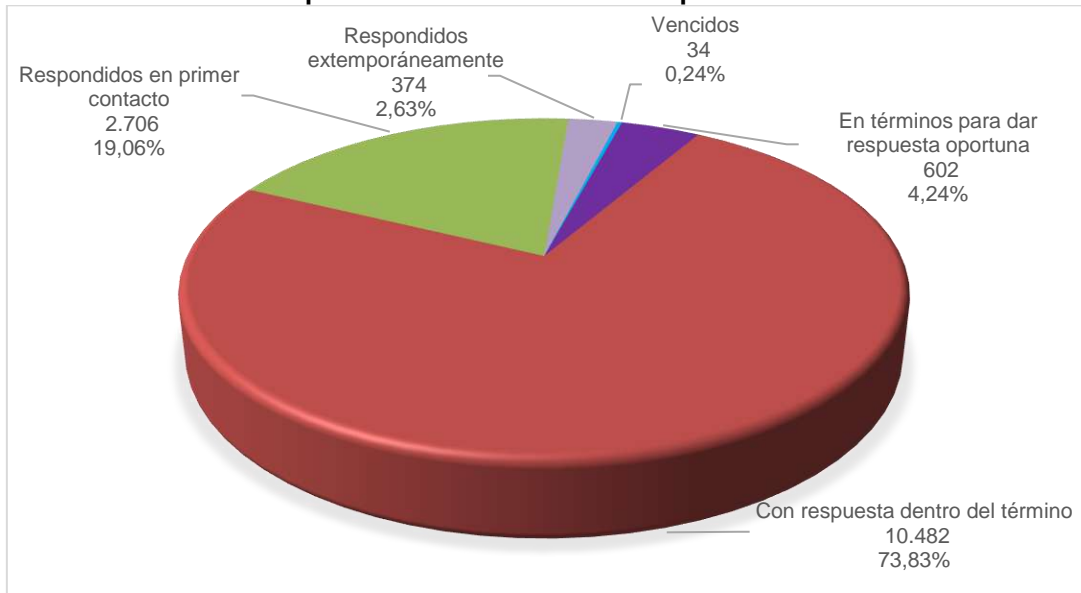
Fuente: OTC. **Elaboración:** Equipo auditor OCI.

4.1.1.5. Oportunidad en la atención de requerimientos ciudadanos

De conformidad con la base de datos suministrada por la OTC, de las 14.198 solicitudes ciudadanas, recibidas durante el primer semestre en la entidad, 13.188 (92,89 %) fueron atendidas dentro de los términos (2.706 de ellas, que corresponden al 19,06 %, fueron atendidas en el primer contacto); 374 respondidas extemporáneamente, equivalentes a 2,63 %; 602 requerimientos se encontraban, a 30 de junio de 2018, en términos para dar respuesta oportuna, equivalentes a 4,24 %; y 34 vencidos (0,24 %), como se ilustra en la Gráfica N° 5.

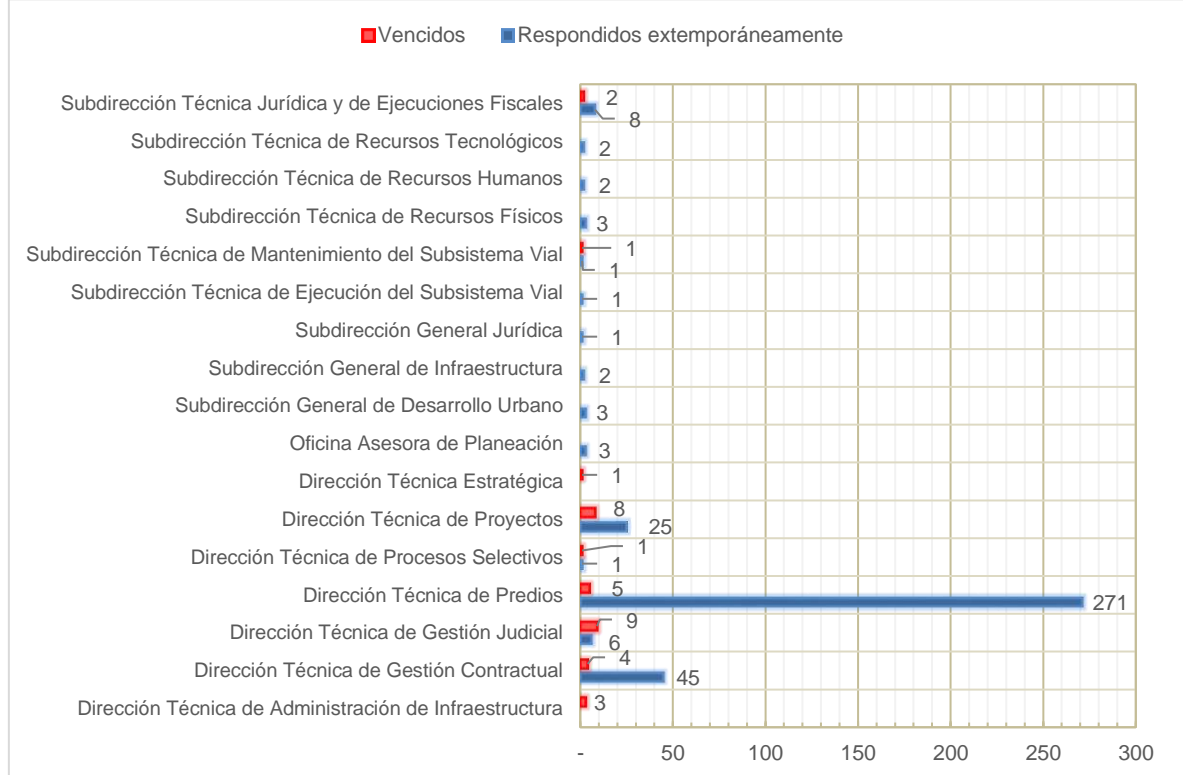
Así mismo, la dependencia con más peticiones vencidas (ver gráfica N° 6) es la Dirección Técnica de Gestión Judicial – DTGJ con 9, que corresponde a un 26,47 % del total de 34 vencidas, seguida de la DTP con 8 (23,53 %), la DTDP con 5 (14,71 %) y la DTGC con 4 (11,76 %).

Gráfica N° 5. Oportunidad en atención de requerimientos ciudadanos



Fuente: OTC. Elaboración: Equipo auditor OCI.

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



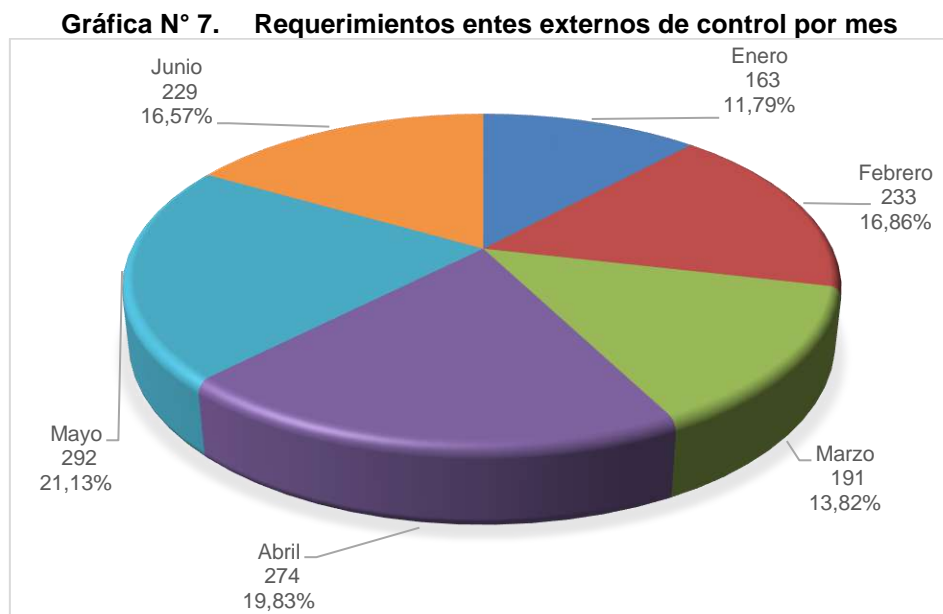
Fuente: OTC. Elaboración: Equipo auditor OCI.

4.1.2. Requerimientos de entes externos de control

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos – STRT, la entidad recibió, en el primer semestre de 2018, 1.382 requerimientos provenientes de entes externos de control, para los cuales se presenta el siguiente análisis:

4.1.2.1. Requerimientos de entes externos de control por mes

Durante el primer semestre de 2018, se pudo observar un comportamiento mensual regular en la cantidad de requerimientos clasificados como de entes de control, allegados al IDU, los cuales presentaron el siguiente comportamiento: enero 163 peticiones (11,79 %), febrero 233 peticiones (16,86 %), marzo 191 peticiones (13,82 %), abril 274 peticiones (19,83 %), mayo 292 peticiones (21,13 %), y junio 229 peticiones (16,57 %), como se presenta en la gráfica N° 7:

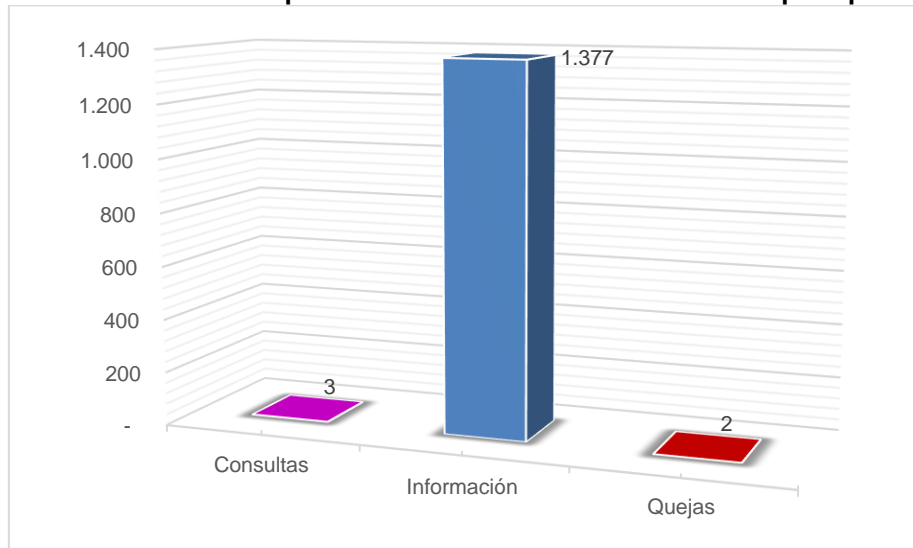


Fuente: STRT. **Elaboración:** OCI.

4.1.2.2. Requerimientos de entes externos de control por “tipo de requerimiento”

Las peticiones de entes externos de control durante el primer semestre de 2018, por tipo de requerimiento, presentaron el siguiente comportamiento: Solicitud de información con 1.377 peticiones, lo cual representa un porcentaje de participación de 99,64 %, y el 0,36 % restante se encuentra representado en tres (3) Consultas y dos (2) Quejas.

Gráfica N° 8. Requerimientos entes externos de control por tipo

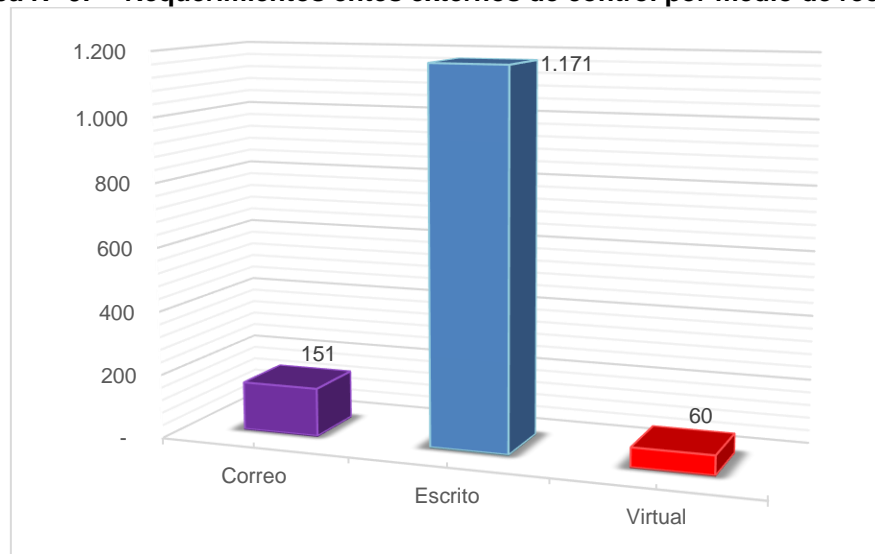


Fuente: STRT. Elaboración: OCI.

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

Las peticiones de entes externos de control durante el primer semestre de 2018, clasificadas por medio de recepción, fueron: Escrito con 1.171 peticiones (84,73 %), Correo con 151 peticiones (10,93 %), Virtual con 60 peticiones (4,34 %), para un total de 1.382.

Gráfica N° 9. Requerimientos entes externos de control por medio de recepción

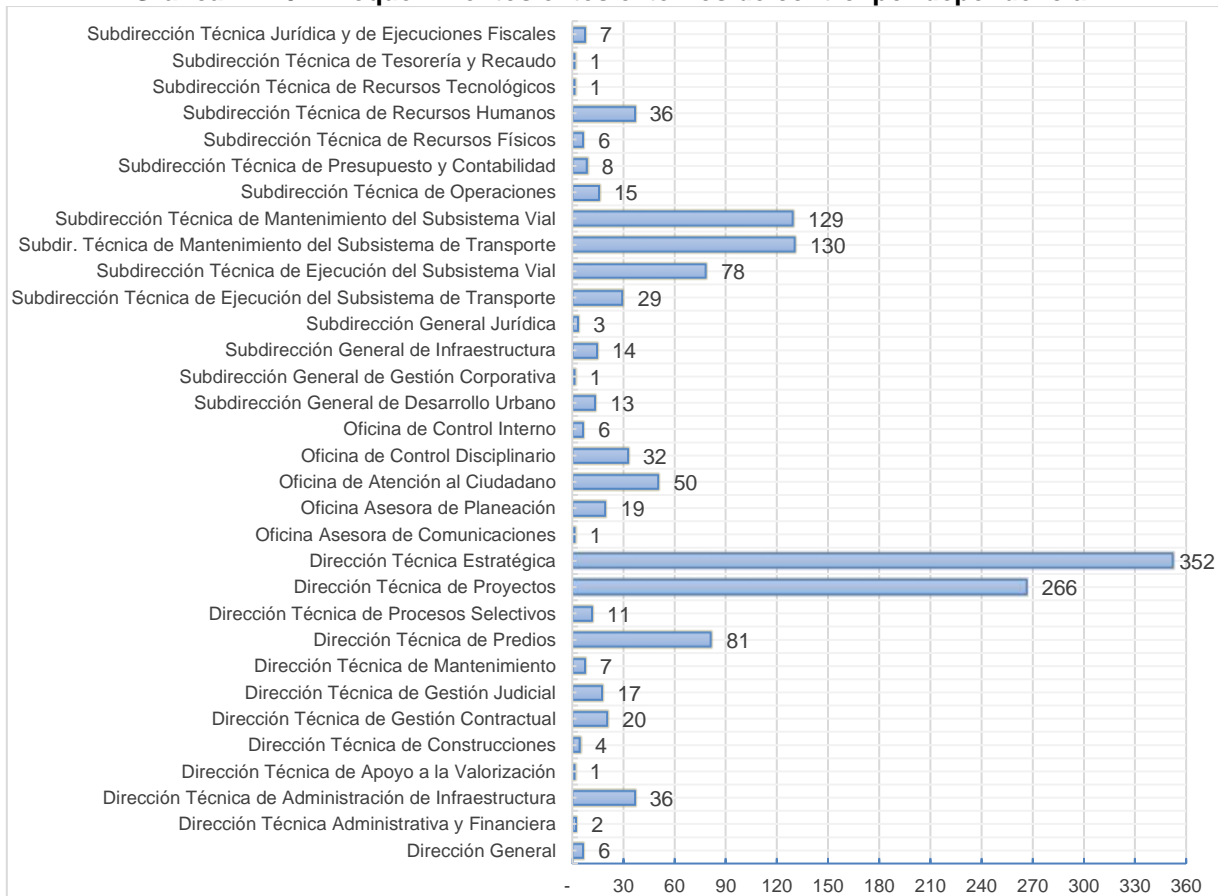


Fuente: STRT. Elaboración: OCI.

4.1.2.4. Requerimientos de entes externos de control por dependencia

La mayor cantidad de peticiones de entes externos de control (1.086) fue resuelta por las siguientes dependencias: Dirección Técnica Estratégica con 352 (25,47 %), Dirección Técnica de Proyectos con 266 (19,25 %), Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte con 130 (9,41 %), Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial con 129 (9,33 %), Dirección Técnica de Predios con 81 (5,86 %), Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial con 78 (5,64 %) y la Oficina de Atención al Ciudadano con 50 (3,62 %). Las 296 peticiones restantes (21,42 %), fueron atendidas por las demás dependencias.

Gráfica N° 10. Requerimientos entes externos de control por dependencia



Fuente: STRT. Elaboración: OCI.

4.1.3. Aspectos generales identificados

A partir de la revisión, en los sistemas Orfeo y Bachué, de la información general de peticiones ciudadanas y de requerimientos de órganos de control y, en particular, de la muestra seleccionada (que se describe, más adelante, en el numeral 4.4.1 del presente documento), se evidenciaron algunas situaciones que se identificaron en el seguimiento efectuado para las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2017, las cuales se describen como sigue:

- 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 atnciudadano@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).

Igualmente, en el numeral 7 del MANUAL PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN, MG-SC-01, V 6.0, describen los canales de atención al ciudadano habilitados para recibir peticiones: Presencial, Correspondencia Oficial, Telefónico y Virtual (formulario web y correo atnciudadano@idu.gov.co, chat IDU y SDQS).

Sin embargo, en el reporte entregado por la OTC, se encuentran relacionados los canales Buzón escrito, Buzón telefónico, Correo Certificado, Email IDU, Escrito y Fax, que no concuerdan con lo formalizado en dichos Manuales. Además, referencian los canales Chat, Formulario Web, SDQS y atnciudadano@idu.gov.co, como diferentes al canal Virtual, cuando estos constituyen dicho canal.

Se solicitó explicación al respecto, mediante correo electrónico del 21/08/2018, y en respuesta del 22/08/2018, la OTC entregó las aclaraciones que se presentan en las columnas Canal y Atiende de la siguiente tabla:

Tabla N° 3. Definiciones de canales base de datos OTC

| Base de datos | Aplicativo | Canal de atención | Cuenta | Canal | Atiende |
|------------------------------|------------|--------------------|--------|--|---------|
| Derechos de Petición (7.530) | Orfeo | Buzón | 1 | Corresponde a atnciudadano@idu.gov.co | OTC |
| | | Correo certificado | 497 | Peticiones recibidas en el IDU por mensajería | STRF |
| | | Escrito | 4.439 | Peticiones mediante documento escrito radicadas en ventanilla de correspondencia del IDU | STRF |
| | | Fax | 1 | Peticiones vía fax recibidas en correspondencia del IDU | STRF |
| | | Presencial | 262 | Peticiones verbales recibidas en la ventanilla 15 de la calle 22 | OTC |
| | | Telefónico | 91 | Peticiones recibidas por las líneas de atención telefónica del IDU | OTC |

| Base de datos | Aplicativo | Canal de atención | Cuenta | Canal | Atiende |
|--------------------------------|---------------|-------------------------|---------------|---|------------|
| | | Virtual | 2.239 | Peticiones recibidas por correo electrónico atnciudadano@idu.gov.co, a través de Bogotá te escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y por formulario de la página web del IDU, chat | OTC |
| PQRS Canales (5.213) | Bachué | atnciudadano@idu.gov.co | 1.178 | Peticiones recibidas por el correo electrónico oficial del IDU | OTC |
| | | Chat | 426 | Peticiones recibidas por el chat de la página web | OTC |
| | | E-mail idu | 8 | Peticiones recibidas por correo electrónico de servidores de la OTC | OTC |
| | | Escrito | 1 | Peticiones recibidas en evento mediante formato | OTC |
| | | Formulario web | 802 | Peticiones recibidas por formulario de la página web del IDU | OTC |
| | | Presencial | 1.037 | Peticiones recibidas en la ventanilla 15 | OTC |
| | | SDQS | 1.187 | Peticiones recibidas a través de Bogotá te escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) | OTC |
| PQRS Puntos IDU (1.455) | | Telefónico | 574 | Peticiones recibidas por las líneas de atención telefónica del IDU | OTC |
| | | Buzón escrito | 51 | Peticiones depositadas en la caja de sugerencias del Punto IDU | Puntos IDU |
| | | Buzón telefónico | 4 | Peticiones grabadas en el contestador automático en el Punto IDU | Puntos IDU |
| | | E-mail idu | 200 | Peticiones recibidas por correo electrónico del Punto IDU | Puntos IDU |
| | | Escrito | 218 | Peticiones mediante documento escrito recibidas en el Punto IDU | Puntos IDU |
| | | Presencial | 725 | Peticiones verbales recibidas en el Punto IDU | Puntos IDU |
| | | Telefónico | 257 | Peticiones recibidas por las líneas telefónicas del Punto IDU | Puntos IDU |
| Total general | | | 14.198 | | |

Fuente: OTC. Elaboración: Equipo auditor OCI.

Lo anterior significa que se están referenciando, en la información de PQRS, canales de atención de maneras diferentes a los establecidos en los manuales MG-SC-017 y MG-SC-01.

- 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.
- El instructivo IN-SC-01 Sistema de Gestión de PQRS continúa desactualizado y hace referencia a una versión anterior del sistema de información Bachué, diferente a la 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, no ha sido actualizado, así que continúa haciendo referencia, en el numeral 8.44 Remitir devoluciones, al formato FO-DO-22, el cual no está publicado en la intranet y no está relacionado en el listado maestro de documentos.
- El Sistema de Gestión de PQRS (Bachué) que “[...] 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”, continúa presentando las siguientes debilidades, que no permiten hacer un seguimiento completo y oportuno de la gestión de las PQRS, puesto que, por ejemplo:

- No enlaza automáticamente 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.

Al respecto, la STRT manifestó que *“Este desarrollo ya está en etapa de pruebas”*.

- 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.

Al respecto, la STRT manifestó que *“Esto no ha sido solicitado por la OTC para el sistema Bachue”*.

- 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.

Al respecto, la STRT manifestó que *“Esto no ha sido solicitado por la OTC para el sistema Bachue”*.

- 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.

Al respecto, la STRT manifestó que *“Esto ya fue corregido en el primer trimestre del 2018”*.

No obstante, como dentro de la información revisada se encontraron algunos casos con esta condición, se tendrá en cuenta para verificación en el seguimiento que la OCI debe efectuar al estado de las PQRS del segundo semestre de 2018.

- 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).

Al respecto, la STRT manifestó que “El dato no ha sido diligenciado, por esto el filtro muestra un único grupo con valor indefinido”.

- 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 utilizables para efectos de radicación peticiones.

Al respecto, la STRT manifestó que “Esto puede ser configurado por el usuario Administrador del Sistema Bachué que es manejado por la OTC”.

- La opción para reportes, denominada “Reporte Consolidado”, solo está incluyendo registros relacionados con puntos IDU.

Al respecto, la STRT manifestó que “Se realizó una prueba y aparecen PQRS de canales y de puntos IDU”.

Sin embargo, en archivos de reporte consolidado generados en los meses de junio y agosto se encontró que éstos sólo contenían registros de puntos IDU, por lo cual se mantiene la observación.

- 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.

Al respecto, la STRT manifestó que “Esto no ha sido solicitado por la OTC para el sistema Bachué”.

- 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:

- 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 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 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:

Tabla N° 4. Peticiones registradas más de una vez (parte 1)

| Bachué | Orfeo |
|--------|----------------|
| 95590 | 20181250132292 |
| 97223 | 20181250244652 |
| 97846 | 20181250320352 |
| 97868 | 20181250332842 |
| 97993 | 20181250330872 |
| 98434 | 20181250363902 |
| 98852 | 20181250401032 |
| 99400 | 20181250432052 |
| 99582 | 20181250447062 |
| 100933 | 20181250571012 |
| 101621 | 20181250632892 |

Fuente: OTC. Elaboración: Equipo de auditoría.

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

Tabla N° 5. Peticiones registradas más de una vez (parte 2)

| Orfeo | Bachué |
|----------------|--------|
| 20181250122142 | 95427 |
| 20181250292652 | 97498 |
| 20181250400782 | 98841 |
| 20181250432052 | 99400 |
| 20181250487112 | 100082 |
| 20181250504702 | 100276 |
| 20181250530652 | 100581 |

| Orfeo | Bachué |
|----------------|--------|
| 20181250565232 | 100915 |
| 20181250571052 | 100972 |
| 20181250366412 | 100831 |
| 20181250657622 | 101884 |

Fuente: OTC. Elaboración: Equipo de auditoría.

De hecho, el equipo de la Oficina de Control Interno identificó, en el presente seguimiento, 2.610 (18,38 %) peticiones, ingresadas en el primer semestre de 2018, registradas tanto en Bachué como en Orfeo que, en el reporte de la OTC, aparecen como si fueran peticiones diferentes.¹³

Es importante recordar que, al haber sido radicadas 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 considerara establecer interoperabilidad entre los sistemas Bachué y Orfeo, para que el último suministre información al primero, de manera que se haga el cierre 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 2.610 peticiones están contadas más de una vez, lo que implica sobrestimación de la cantidad de requerimientos ciudadanos presentados ante el Instituto.

Por otra parte, se evidenciaron ciertas inconsistencias en la información contenida en la base de peticiones ciudadanas, por ejemplo: en el campo “Tipo de documento” se encuentran los valores “De interés general” (2.749 registros) y “De interés particular” (4.781 registros), los cuales no son tipos de documento válidos; y nombres en el campo de número de documento (1 registro). Esto podría llevar a errores en la verificación de las peticiones e inexactitudes en los reportes que se generen sobre atención de PQRS.

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 OTC¹⁴, reporta, trimestralmente, mediante correo electrónico a todo el IDU, el indicador institucional de las respuestas oportunas a los derechos de petición.

¹³ Como se mencionó en el seguimiento del último semestre de 2017, estas peticiones fueron radicadas en Orfeo, puesto que, ya fuera por la forma de ingreso (a través de un canal no sincrónico como SDQS, formulario web o correo electrónico) o por la complejidad de la petición, no podían ser solucionadas en primer contacto (una vez fueron registradas por el peticionario), debían ser trasladadas a diferentes dependencias para su trámite.

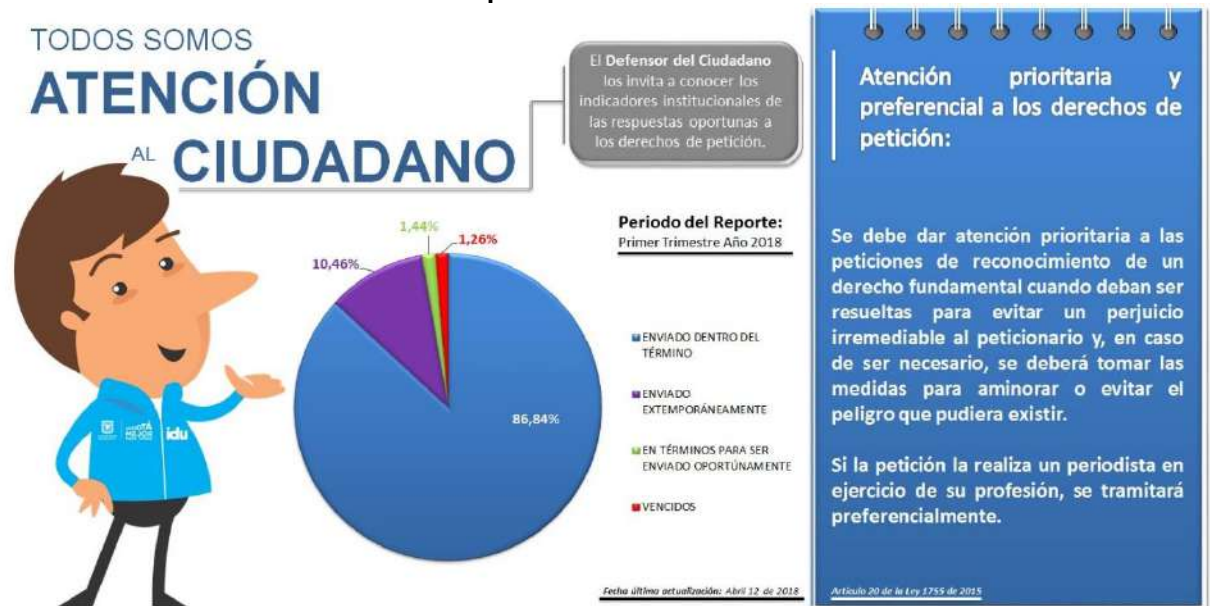
¹⁴ Mediante el artículo primero de la Resolución N° 1459 del 12 de mayo de 2010 fue designado como Defensor del Ciudadano, en el IDU, al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Para el primer y segundo trimestres de 2018, se reportó la información que se observa en las imágenes N° 1 y N° 2.

La información que se visualiza en la Imagen N° 1 fue calculada, por la OTC, sobre 3.185 derechos de petición recibidos entre enero y marzo de 2018, con la siguiente distribución: 40 “Vencidos” (1,26 %), 46 “En términos para ser enviado oportunamente” (1,44 %), 333 “Enviados extemporáneamente” (10,46 %) y 2.766 “Enviado dentro del término” (86,84 %).

La información de la Imagen N° 2 fue calculada, por la OTC, sobre 4.345 derechos de petición recibidos entre abril y junio de 2018, con la siguiente distribución: 185 “Vencidos” (4,26 %), 179 “En términos para ser enviado oportunamente” (4,12 %), 380 “Enviados extemporáneamente” (8,75 %) y 3.601 “Enviado dentro del término” (82,88 %).

Imagen N° 1. Indicador institucional de las respuestas oportunas a los derechos de petición, primer trimestre 2018



Fuente: Correo electrónico defensordelciudadano@idu.gov.co del 30/04/2018.

Imagen N° 2. Indicador institucional de las respuestas oportunas a los derechos de petición, segundo trimestre 2018



Fuente: Correo electrónico defensordelciudadano@idu.gov.co del 13/07/2018.

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 7.530 requerimientos ciudadanos, lo cual coincide con la base suministrada para el presente seguimiento, en relación con aquellos registros clasificados, en la columna “SISTEMA” con el valor “Sistema de Gestión Documental Orfeo”.

Así mismo, la OCI verificó que en la página web del IDU, en el [link https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2018](https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2018), se ha realizado la publicación, para el primer semestre de 2018, de 4 informes de encuestas de evaluación de proyectos y 6 trimestrales de encuestas de satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio ofrecido por el IDU en desarrollo de trámites asociados a Valorización (2), atención de PQRS en los canales presencial, telefónico y virtual (2) y atención de PQRS en Puntos IDU (2).

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 primer trimestre de 2018 fue de 86 % y en el segundo trimestre fue de 90,16 %. En relación con la atención en Puntos IDU, el indicador de satisfacción general fue de 83,59 % y 85,2 % en los dos primeros trimestres del año, respectivamente.

Adicionalmente, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la página web del Instituto, se encuentra publicado, en el numeral 10.10.02, el “Informe de

solicitudes de acceso a la información - 1er Semestre de 2018” (archivo ‘Informe de solicitudes de acceso a la información - 1er Semestre de 2018.xlsx’), el cual contiene 14.198 registros, coincidiendo con la información suministrada por la OTC, en relación con peticiones ciudadanas, para la revisión en el presente seguimiento.

Por otra parte, mediante consulta a la página web del IDU¹⁵, se encontró que, a la fecha de presentación del informe, ya se encontraba publicado el Informe Anual de Atención de PQRS 2017 (en la página “Informes de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias”, la dirección en <https://www.idu.gov.co/page/informe-de-pqrs>), el cual, a la fecha de presentación del informe de seguimiento anterior (segundo semestre de 2017) no se encontraba publicado.

Igualmente, se verificó que el Informe del Defensor del Ciudadano 2017 (en la página “Defensor del Ciudadano”, en la dirección <https://www.idu.gov.co/page/defensor-del-ciudadano>), que tampoco estaba publicado a la fecha del anterior seguimiento, ya lo estaba. Es importante mencionar que en esta página hay un enlace llamado [Informe Defensor del Ciudadano 2018.](#), el cual no presenta un informe de 2018, sino el mismo de 2017 (es decir, éste está publicado dos veces).

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

Con memorando 20181350071753 de 26 de marzo de 2018, la Oficina de Control Interno remitió el informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del segundo semestre de 2017.

Mediante memorando 20181250080253 del 9 de abril del mismo año, la Oficina de Atención al Ciudadano remitió a la OCI el plan de mejoramiento respectivo, que actualmente se encuentra registrado en el aplicativo CHIE: Módulo Plan Mejoramiento Institucional, con las acciones 1318, 1319, 1320 y 1321, las cuales se encuentran terminadas.

Se efectuó seguimiento a las acciones de mejora generadas por la OTC en razón de dicho informe, observando lo siguiente:

Tabla N° 6. Acciones de mejoramiento derivadas del informe de seguimiento a las peticiones del segundo semestre de 2017

| Código Acción | Acción | Hallazgo | Fecha Inicio | Fecha Fin | Observaciones |
|---------------|---|--|--------------|------------|---|
| 1318 | Realizar al menos una mesa de trabajo con Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, Subdirección Técnica de Recursos | Deficiencias en la oportunidad de la respuesta de Peticiones | 1/05/2018 | 30/06/2018 | La OTC realizó mesa de trabajo con personal de la STRF, STRT y OCI, el 24/04/2018, en la cual, según lo indicado en el avance registrado, se acordó que la STRF y STRT responderían de fondo las observaciones para mejoras del sistema ORFEO presentadas, por la OTC, en el memorando 20181250009953. Con memorando 20185360099663 del 27/04/2018, |

¹⁵ Consultada el 23 de agosto de 2018.

| Código Acción | Acción | Hallazgo | Fecha Inicio | Fecha Fin | Observaciones |
|---------------|---|---|--------------|------------|--|
| | Físicos y Oficina Control Interno. | | | | la STRT dio una respuesta para cada solicitud, indicando, entre otras cosas, que la Subdirección está adelantando el proyecto "Renovación de Orfeo", y que los cambios solicitados serán tenidos en cuenta dentro del proyecto, cuya implementación será en el año 2019, o que se requiere que la OTC diligencie el documento de especificación de requerimientos FO-TI-06 donde se indique el tipo de modificación solicitada. |
| 1319 | Enviar memorando con reporte a los directivos de las tres áreas con mayores incumplimientos, con copia a OCD. | Deficiencias en la oportunidad de la respuesta de Peticiones | 9/04/2018 | 30/04/2018 | La OTC reportó mediante los memorandos 20181250100053, 20181250100063 y 20181250100073 del 28 de abril de 2018, a los directivos de las tres áreas con mayores incumplimientos en la oportunidad de Respuesta a Derechos de Petición (DTDP, DTP, DTGC), con copia a Oficina de Control Disciplinario. |
| 1320 | Mediante el correo del Defensor del Ciudadano, sensibilizar a funcionarios y/o contratistas, con el objeto de que comprendan la importancia de dar aplicación a lo establecido en la ley. | Ausencia de copia del oficio remitido al ciudadano que efectúa la petición. | 1/04/2018 | 31/05/2018 | La OTC realizó campaña de divulgación sobre Derechos de petición, enviando 9 piezas comunicativas a través del Correo del Defensor del Ciudadano a todo el IDU, en los meses de abril y mayo. |
| 1321 | Enviar un oficio a las interventorías, manifestando la necesidad de dar cumplimiento a la obligación contractual adquirida con el IDU, incluyendo los resultados de satisfacción consolidados de puntos IDU 2017. | Falta de oportunidad en el registro de peticiones en Puntos IDU. | 1/05/2018 | 31/05/2018 | Se observa el memorando 20181250505771 de 30/05/2018 donde indica "se hallaron algunas inconsistencias en el registro de la información, que demuestran la calidad de la atención que se le ofrece al ciudadano en estos Puntos IDU, estas son: 1. Las residentes sociales de los Puntos IDU no están clasificando los requerimientos de los ciudadanos de acuerdo a la tipología establecida por el Instituto. En especial en las categorías de criterio, subcriterio y tipo de requerimiento, fueron los campos donde se presentaron mayores inconvenientes. (Muchos reclamos son clasificados como peticiones) 2. Se evidenciaron deficiencias en el registro de las PQRS en el Sistema Bachué, tales como: • Registros duplicados • Registros sin información de contacto • Errores de clasificación del canal de atención por el cual se interpuso la PQRS • Tiempo en el que se interpuso la PQRS De todas las PQRS registradas en el 2017, solo el 52% de estas son válidas para hacer encuestas efectivas; razón por la cual se pierde un 48% de información que puede ser valiosa para medir la satisfacción ciudadana con la atención recibida en los puntos IDU. 3. En las atenciones presenciales, no se adjunta el formato oficial de atención a requerimientos del ciudadano IDU, o se encontró que estaba mal diligenciado. |

| Código Acción | Acción | Hallazgo | Fecha Inicio | Fecha Fin | Observaciones |
|---------------|--------|----------|--------------|-----------|--|
| | | | | | <p>(Ejemplo: en la casilla donde tiene que ir la firma del ciudadano colocan la fecha de “cierre de la atención del ciudadano” o “cierre por correo” o “cierre telefónico”). Tampoco se adjuntan los soportes de las respuestas que fueron enviadas al ciudadano.</p> <p>4. En las peticiones de los ciudadanos que llegan a los Puntos IDU por medio del canal virtual, no hay registros que demuestren la solicitud del ciudadano, es decir, no adjuntan el pantallazo que prueba dicha petición. Asimismo, se encontró que en muchos casos los pantallazos no muestran la fecha en la que el ciudadano envió el correo, o cuando envían la respuesta al ciudadano por este canal virtual, lo que impide medir la oportunidad en la atención.”</p> |

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

NOTA: En el memorando OTC- 20181250009953 de enero 28 de 2018, dirigido a la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos - STRT, la OTC propuso “[...] 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.”

4.4. Verificación de peticiones allegadas en el primer semestre de 2018

Como se mencionó anteriormente, durante el primer semestre de 2018, fueron allegadas a la entidad 15.580 peticiones, incluidas las provenientes de entes externos de control, y sin incluir las registradas en STOP y DTAV, distribuidas así:

Tabla N° 7. Registros de PQRS en Orfeo y Bachué

| Sistemas de información | Descripción | Cantidad |
|--|--|---------------|
| Sistema de Gestión Documental ORFEO | Peticiones ciudadanía | 7.530 |
| | Peticiones entes externos de control | 1.382 |
| Software de Gestión de PQRS - Sistema Bachué | Radicaadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS | 1.187 |
| | Radicaadas a través de canales IDU | 5.481 |
| TOTAL PQRS | | 15.580 |

Fuente: OTC, STRT. **Elaboración:** Equipo auditor OCI.

4.4.1. Selección de la muestra

De los 15.580 registros, se tomó una muestra 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:

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

En donde:

- **n:** tamaño de la muestra total (N° de peticiones allegadas en el primer semestre de 2018).
- **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 primer semestre de 2018).

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 primer semestre de 2018; de esta forma se distribuyó la muestra y se seleccionaron aleatoriamente¹⁶ las peticiones a verificar. La distribución fue la siguiente:

Tabla N° 8. Distribución de la muestra por Canal de Atención

| Canales de Atención | Cantidad de Peticiones | Porcentaje participación (%) | Muestra = 68 | Cantidad por canal |
|-------------------------|------------------------|------------------------------|--------------|--------------------|
| atnciudadano@idu.gov.co | 1.178 | 7,56 | 5,141 | 5 |
| Buzon | 1 | 0,01 | 0,004 | 1 |
| Buzón escrito | 51 | 0,33 | 0,223 | 1 |

¹⁶ 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.

| Canales de Atención | Cantidad de Peticiones | Porcentaje participación (%) | Muestra = 68 | Cantidad por canal |
|----------------------|------------------------|------------------------------|--------------|--------------------|
| Buzón telefónico | 4 | 0,03 | 0,017 | 1 |
| Chat | 426 | 2,73 | 1,859 | 2 |
| Correo certificado | 497 | 3,19 | 2,169 | 2 |
| E-mail idu | 208 | 1,34 | 0,908 | 1 |
| Escrito | 4.658 | 29,90 | 20,330 | 16 |
| Fax | 1 | 0,01 | 0,004 | 1 |
| Formulario web | 802 | 5,15 | 3,500 | 4 |
| Presencial | 2.024 | 12,99 | 8,834 | 9 |
| SDQS | 1.187 | 7,62 | 5,181 | 5 |
| Telefónico | 922 | 5,92 | 4,024 | 4 |
| Virtual | 2.239 | 14,37 | 9,772 | 10 |
| Órganos de control | 1.382 | 8,87 | 6,032 | 6 |
| Total general | 15.580 | 100,00% | 68,00 | 68 |

Fuente: OTC, STRT. Elaboración: Equipo auditor OCI.

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

Tabla N° 9. Distribución de la muestra por Sistema de Información

| Sistemas de información | Descripción | Cantidad |
|--|-----------------------------------|-----------|
| Sistema de Gestión Documental ORFEO | Peticiones ciudadanía | 30 |
| | Peticiones órganos de control | 6 |
| Software de Gestión de PQRS - Sistema Bachué | Radicadas a través del SDQS | 5 |
| | Radicadas a través de canales IDU | 27 |
| TOTAL MUESTRA PQRS | | 68 |

Fuente: OTC, STRT. Elaboración: Equipo auditor OCI

Es de tener en cuenta que, dado el volumen de peticiones registrado en el primer 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.

4.4.2. Análisis de la Muestra

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

4.4.2.1. Requerimientos Sistema Orfeo

Como se visualizó en la tabla anterior, la muestra seleccionada incluye 36 registros radicados en Orfeo, de los cuales 30 corresponden a peticiones ciudadanas y 6 a peticiones de órganos de control.

Para las primeras se evaluaron variables como: tipología y clasificación documental, asignación de términos, consistencia de la respuesta frente al requerimiento, oportunidad en la respuesta (tanto en la generación como en la entrega) y concepto respecto al seguimiento realizado por la OTC.

Resultado de esta evaluación, se identificaron dentro de la muestra, 11 peticiones recibidas a través del canal virtual y las restantes 19 a través del canal de correspondencia oficial y del análisis individual se desprenden las situaciones que se enuncian a continuación:

- **Tipología y clasificación documental**

Para este ítem, fueron revisados aspectos tales como: “**tipo de derecho de petición**”, entendiendo como tal, la discriminación legislativa relacionada con el interés general o particular de la petición; “**tipo de requerimiento**”, obedece a la clasificación de los derechos de petición, en tanto su contenido sea: general, solicitud de información o copias, reclamo, queja, denuncia, consulta, sugerencia o concepto, descritos en el MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, código MG-SC-01, V 6.0; “**criterio/tipificación**”, que corresponde a la clasificación de los requerimientos, adoptada por el Instituto mediante Resolución 3413 de 2012, a través del Instructivo CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS, código IN-AC-011, V. 1.0.

Efectuadas estas precisiones, a continuación, se presentan algunas inconsistencias encontradas en desarrollo de la evaluación:

Tabla N° 10. Inconsistencias tipología y clasificación documental

| RADICADO | OBJETO | OBSERVACIÓN |
|----------------|--|---|
| 20185260080512 | Solicitud instalación canecas Barrio Santa Rita | <ul style="list-style-type: none"> • Corresponde al traslado que hace la Alcaldía de Puente Aranda de un requerimiento de la Personería Local, en tal virtud correspondería a "organismo de control" y no una petición particular, tal como se clasificaron los radicados 20185260121342, 20185260271292. • <i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde al numeral 6.7, relacionado con la instalación de mobiliario urbano y no a una solicitud de trámite como se registró en el aplicativo. |
| 20185260080802 | Solicita información relacionada con el trámite de obras de mitigación Santa Ana Oriental | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tipo de requerimiento:</i> No es un reclamo es una solicitud de información, sobre trámite de obras. |
| 20185260084522 | Solicita información sobre situación jurídica del inmueble y proceso de expropiación | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tipo de petición,</i> constituye un D.P. de interés particular no general. • <i>Tipo de requerimiento:</i> es una solicitud de información/copias y no una petición general. |
| 20185260146202 | Solicita visita técnica para mantenimiento de vías | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tipo de petición,</i> constituye un D.P. de interés general, no particular. |
| 20185260249932 | Solicita devolución de valorización | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tipo de requerimiento:</i> No es un reclamo, es una petición general. |
| 20181250487112 | Solicita mantenimiento vial Suba - Cota | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Criterio/tipificación:</i> corresponde según el instructivo IN-AC-011 a mantenimiento malla vial arterial y no a una consulta de proyectos IDU. |
| 20181250565232 | Manifiesta inconformidad con la obra de la Auto-norte que dejaron los bolardos de plástico | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tipo de requerimiento:</i> No es un petición general, es un reclamo por la mala ejecución de una obra. |

| RADICADO | OBJETO | OBSERVACIÓN |
|----------------|--|--|
| | en la vía | |
| 20181250657622 | Solicita traslado de bancas del Parque Villa Anita | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tipo de requerimiento:</i> No es un reclamo, es una petición general. |

Fuente: Evaluación equipo auditor OCI.

• Asignación de términos

En este ítem, se verificó que el término registrado en la base de datos coincidiera con la clasificación y tipología asignada, así como la coincidencia de la fecha registrada en la base, frente a la que genera el Sistema ORFEO, a través de la consulta individual por requerimiento.

A continuación, se presentan las observaciones detectadas, encontradas en desarrollo de la evaluación:

Tabla N° 11. Observaciones asignación de términos

| RADICADO | OBSERVACIÓN ASIGNACIÓN DE TÉRMINOS BASE DE DATOS / COINCIDENCIA ORFEO |
|----------------|---|
| 20185260080802 | <ul style="list-style-type: none"> • Atendiendo la observación relacionada con el "Tipo de requerimiento", el término a asignar era de 8 días que vencerían el 12/02/18 y los 10 días el 14/02/2018. • En el pantallazo ORFEO aparece como fecha de vencimiento el 18/02/2018, -domingo-. |
| 20185260084522 | <ul style="list-style-type: none"> • Atendiendo la observación relacionada con el "Tipo de requerimiento", el término a asignar era de 8 días que vencerían el 13/02/18 y los 10 días el 15/02/2018. |
| 20181250122142 | <ul style="list-style-type: none"> • El término que se observa en el pantallazo ORFEO 03/03/2018, no coincide con el de la base de datos (02/03/2018) |
| 20185260146202 | <ul style="list-style-type: none"> • El término que se observa en el pantallazo ORFEO 10/03/2018, no coincide con el de la base de datos 9/03/2018) |
| 20185260242232 | <ul style="list-style-type: none"> • El término que se observa en el pantallazo ORFEO 02/04/2018, no coincide con el de la base de datos 06/04/2018) |
| 20185260249932 | <ul style="list-style-type: none"> • El término que se observa en el pantallazo ORFEO 02/04/2018, no coincide con el de la base de datos (10/04/2018) |
| 20185260363942 | <ul style="list-style-type: none"> • El término que se observa en el pantallazo ORFEO 30/04/2018 no coincide con el de la base de datos (02/05/2018) |
| 20181250366412 | <ul style="list-style-type: none"> • El término que se observa en el pantallazo ORFEO 07/05/2018 no coincide con el de la base de datos (09/05/2018) |
| 20185260383092 | <ul style="list-style-type: none"> • El término que se observa en el pantallazo ORFEO 0505/2018 no coincide con el de la base de datos (07/05/2018). |
| 20181250400782 | <ul style="list-style-type: none"> • El término que se observa en el pantallazo ORFEO 15/05/2018 no coincide con el de la base de datos.(18/05/2018) |
| 20185260461562 | <ul style="list-style-type: none"> • El término que se observa en el pantallazo ORFEO 02/06/2018 no coincide con el de la base de datos.(01/06/2018) |

Fuente: Evaluación equipo auditor OCI.

• Consistencia

Corresponde a la descripción constitucional y legal, relacionada con el derecho del ciudadano a obtener una respuesta oportuna, **completa y de fondo** y, en consecuencia, es deber de la administración resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente la situación planteada por el interesado.

El desarrollo jurisprudencial en este aspecto ha sido amplio y reiterado y "se ha referido al

derecho de posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas”, e integra como uno de sus presupuestos básicos, el obtener “una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas”. (**Sentencia T-077/18**, Expediente T-6.416.527, Acción de tutela presentada por Luz Marina Henao Muñoz contra del Banco GNB Sudameris, Magistrado Sustanciador: Antonio José Lizarazo Ocampo).

Respecto a la consistencia de la respuesta, es claro que la misma no necesariamente debe ser favorable al peticionario, pero sí se debe responder puntual e íntegramente lo que se está pidiendo o por lo menos, indicar con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para dar una respuesta definitiva y de fondo y en tal sentido se evaluó la muestra seleccionada, encontrándose, particularmente, lo siguiente:

Tabla N° 12. Consistencia de la respuesta

| RADICADO | OBJETO | OBSERVACIÓN |
|----------------|--|---|
| 20185260084522 | Solicita información sobre situación jurídica del inmueble y proceso de expropiación | <ul style="list-style-type: none"> La respuesta es parcial, se observa que el peticionario hace referencia a un proceso de expropiación y no de cobro coactivo, sin que se precise el tema o se indique trámite particular. |
| 20185260618212 | Solicita información adquisición predial | <ul style="list-style-type: none"> La respuesta generada inicialmente es parcial, no se indicó en qué fecha se daba respuesta íntegra (MS-SC-01 NUMERAL 24). La respuesta complementaria 20183250717901 del 30/07/18 no está “cruzada” en el ORFEO, lo que dificultó el seguimiento |

Fuente: Evaluación equipo auditor OCI.

• **Oportunidad en la generación y en la entrega de las respuestas**

En este aspecto, se verificó, para cada uno de los radicados de la muestra seleccionada, que la respuesta fuera generada a través del sistema ORFEO, en el término otorgado según el procedimiento interno y que la misma haya sido entregada al destinatario según la guía de entrega / constancia de correo electrónico en el plazo legal.

Tabla N° 13. Oportunidad en generación y entrega de respuesta

| RADICADO/FECHA | RESPUESTA/FECHA | OBSERVACIÓN - GENERACIÓN / ENTREGA DE LA RESPUESTA |
|-------------------------------|-------------------------------|---|
| 20185260363942 del 19/04/2018 | 20185660338531 del 24/04/2018 | <ul style="list-style-type: none"> La respuesta fue generada oportunamente, sin embargo, al observar las guías se devolvió el 24/04/18 y fue entregado extemporáneamente hasta el 08/05/2018. |
| 20181250366412 del 19/04/2018 | 20183560388851 del 04/05/2018 | <ul style="list-style-type: none"> La respuesta fue generada oportunamente, sin embargo, no hay evidencia del trámite de la respuesta (anónimo) en cuanto a su publicación, de conformidad con lo dispuesto en el MANUAL MS-SC-01, en consecuencia, es extemporánea |
| 20185260383092 del 24/04/2018 | 20185760384081 del 04/05/2018 | <ul style="list-style-type: none"> A pesar de la generación oportuna, según la guía, fue entregada el 11/05/18 (extemporánea) |
| 20181250432052 del 07/05/2018 | 20182250397881 del 07/05/2018 | <ul style="list-style-type: none"> La respuesta fue generada oportunamente, sin embargo, no hay evidencia del trámite de la respuesta (anónimo) en cuanto a su publicación, de conformidad con lo dispuesto en el MANUAL MS-SC-01, en consecuencia, es extemporánea. |

| RADICADO/FECHA | RESPUESTA/FECHA | OBSERVACIÓN - GENERACIÓN / ENTREGA DE LA RESPUESTA |
|-------------------------------|--|---|
| 20185260540712 del 31/05/2018 | 20183250566791 del 15/06/2018 | <ul style="list-style-type: none"> El término previsto (MANUAL MG-SC-01 V.6), para la respuesta venció el 14/06/2018 y según se evidenció en la guía de entrega, ésta se hizo efectiva hasta el 19/06/2018. |
| 20181250565232 del 07/06/2018 | 20183460558411 del 14/06/2018 | <ul style="list-style-type: none"> La respuesta fue generada oportunamente, sin embargo, no hay evidencia del trámite de la respuesta (anónimo) en cuanto a su publicación, de conformidad con lo dispuesto en el MANUAL MS-SC-01, en consecuencia, es extemporánea. |
| 20185260618212 del 20/06/2018 | 20183250623131 del 29/06/2018 20183250717901 del 30/07/2018 | <ul style="list-style-type: none"> A pesar de no indicar el término en que se complementa la respuesta, ésta no debe ser superior al doble del inicialmente previsto (venció 19/07/2018) |

Fuente: Evaluación equipo auditor OCI.

En relación con el tema de la oportunidad de las respuestas, se encuentran registradas, en el sistema CHIE: Plan Mejoramiento Institucional, las siguientes acciones derivadas del plan de mejoramiento generado con ocasión del seguimiento a las peticiones del segundo semestre de 2017:

Tabla N° 14. Acciones a cargo de OTC, relacionadas con la oportunidad de respuestas

| N.º ACCIÓN | ACCIÓN |
|------------|--|
| 1318 | Realizar al menos una mesa de trabajo con la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, Subdirección Técnica de Recursos Físicos y Oficina de Control Interno. |
| 1319 | Enviar memorando con reporte a los directivos de las tres áreas con mayores incumplimientos, con copia a la OCD. |

Fuente: Aplicativo CHIE.

Estas acciones, fueron ejecutadas dentro del plazo previsto y se encuentran “terminadas”; sin embargo, dada la persistencia en el incumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones y requerimientos de entes de control, se considera que no han sido efectivas y, en consecuencia, se reitera el hallazgo para este periodo.

• **Concepto respecto al seguimiento realizado por la OTC**

Atendiendo el concepto de seguimiento descrito en la base de datos, se realizó la verificación (física), de cada uno de los radicados, objeto de la muestra:

Tabla N° 15. Observaciones seguimiento OTC

| RADICADO/FECHA | OBSERVACIÓN - GENERACIÓN / ENTREGA DE LA RESPUESTA |
|----------------|--|
| 20185260363942 | <ul style="list-style-type: none"> En consideración a la extemporaneidad evidenciada con la guía de entrega, el concepto de seguimiento no es correcto. |
| 20181250366412 | <ul style="list-style-type: none"> Teniendo en cuenta la ausencia de evidencia respecto a la publicación de la respuesta (anónimo) y por tanto la calificación de extemporaneidad, el concepto de seguimiento no es correcto. |
| 20185260383092 | <ul style="list-style-type: none"> Dado que la entrega al peticionario fue extemporánea, el concepto de seguimiento no es correcto. |
| 20181250432052 | <ul style="list-style-type: none"> Teniendo en cuenta la ausencia de evidencia respecto a la publicación de la respuesta (anónimo) y por tanto la calificación de extemporaneidad, el concepto de seguimiento no es correcto. |
| 20181250565232 | <ul style="list-style-type: none"> Teniendo en cuenta la ausencia de evidencia respecto a la publicación de la |

| RADICADO/FECHA | OBSERVACIÓN - GENERACIÓN / ENTREGA DE LA RESPUESTA |
|----------------|--|
| | respuesta (anónimo) y por tanto la calificación de extemporaneidad, el concepto de seguimiento no es correcto. |
| 20185260618212 | <ul style="list-style-type: none"> En consideración a que la respuesta definitiva fue extemporánea, el concepto del seguimiento no es correcto. |

Fuente: Evaluación equipo auditor OCI.

No pudieron ser objeto de verificación, los radicados N.º 20185260171402 y 20185260507222, dado que se encuentran catalogados en el ORFEO como “Reservados”.

En consideración al análisis anterior, se evidenció que de los 30 radicados, objeto de la muestra de peticiones radicadas en Orfeo, 2 de ellos no pudieron ser evaluados, 10 están correctos y respecto a los 18 restantes se presentan observaciones, que se discriminan por ítem, según se describe a continuación:

Tabla N° 16. Resumen cantidad observaciones

| ÍTEM | | | | |
|---------------------------|---------------------|--------------|-------------|-----------------|
| TIPOLOGÍA / CLASIFICACIÓN | ASIGNACIÓN TÉRMINOS | CONSISTENCIA | OPORTUNIDAD | SEGUIMIENTO OTC |
| 8 radicados | 11 radicados | 2 radicados | 7 radicados | 6 radicados |

Fuente: Evaluación equipo auditor OCI.

El análisis individual consolidado de los radicados generales objeto de la muestra, puede observarse en el Anexo N.º 1 “Muestra PQRS generales - ORFEO (Fuente: base de datos OTC)”.

Adicionalmente, respecto a los requerimientos de Entes de Control, la muestra seleccionada, correspondió a seis (6) requerimientos, radicados en el Sistema ORFEO, con los números 20185260121342 20185260271292, 20185260353622, 20185260404482, 20185260429962 y 20185260569142.

Una vez verificados en el sistema ORFEO respecto a cada uno de los requerimientos, su clasificación, asignación de términos, respuestas asociadas y constancias de entrega, se pudo observar, en términos generales, una mejora ostensible en su atención; siendo así que solo para el radicado 20185260121342, mediante el cual la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAEMV traslada una petición del Concejal Ricardo Andrés Correa Mojica, la respuesta fue extemporánea, precisando que se generó dentro del término (20182250138051 del 27/02/2018). Sin embargo, su entrega se realizó fuera del término previsto, contraviniendo, así, lo dispuesto en el MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, código MG-SC-01, V. 6.0.

El análisis individual consolidado, puede observarse en el Anexo N.º 2. “Muestra requerimientos Entes de Control (Fuente: base de datos ORFEO)”.

4.4.2.2. Requerimientos Sistema Bachué

Como se indicó antes, la muestra seleccionada incluye 32 registros de peticiones ciudadanas radicadas en el sistema Bachué, de las cuales 5 fueron radicadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y 27 a través de canales IDU (la relación se encuentra en el anexo N.º 3).

- **Tipología y clasificación documental**

Para el caso de los requerimientos registrados en Bachué, se tiene que, de los 32 registros de la muestra, 30 requerimientos corresponden al tipo de requerimiento “Solicitud”, 1 a “Reclamo” y 1 a “Sugerencia”.

Para los radicados identificados con ID N° 96261, 96816, 96958, 97197, 97524, 99191, 100578 y 101545, recibidas en los puntos de atención (Punto IDU): CTO-IDU-1630-2015, CTO-IDU-1383-2017, CTO-IDU-1345-2017, CTO-IDU-1345-2017, CTO-IDU-1542-2017, CTO-IDU-1851-2015, CTO-IDU-1300-2014 y CTO-IDU-1553-2017, respectivamente, el tipo de requerimiento que registra es “solicitud”, lo cual no es correcto, toda vez que corresponden a reclamos de la comunidad derivados de inconformidades de la ejecución de obras, lo cual no está de acuerdo con la tipología de clasificación del Instituto descrita en el MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, código MG-SC-01, V 6.0.

- **Asignación de términos**

De la muestra se observa que, en los Puntos IDU, se están clasificando los requerimientos de los ciudadanos como tipo de requerimiento “Solicitud”, los cuales cuentan con término de respuesta de 10 días; sin embargo, en análisis del equipo auditor respecto a las fechas máximas de atención a los requerimientos, este plazo difiere de la fecha límite registrada en el aplicativo Bachué. Se recomienda al proceso, verificar la parametrización de las fechas límite en el sistema, de acuerdo con la tipología establecida por el Instituto.

Tabla N° 17. Cálculo de términos para atención de peticiones

| ID | Canal de atención | Fecha de atención | Tipo requerimiento | Fecha límite de respuesta en Bachué | Fecha límite de respuesta según OCI |
|--------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 96261 | Presencial | 01/mar/2018 | Solicitud | 23/mar/2018 | 15/mar/2018 |
| 96816 | E-mail IDU | 14/mar/2018 | Solicitud | 9/abr/2018 | 02/abr/2018 |
| 96958 | Presencial | 16/mar/2018 | Solicitud | 11/abr/2018 | 04/abr/2018 |
| 97197 | Presencial | 22/mar/2018 | Solicitud | 16/abr/2018 | 09/abr/2018 |
| 97524 | Presencial | 03/abr/2018 | Solicitud | 24/abr/2018 | 17/abr/2018 |
| 99191 | Buzón escrito | 03/may/2018 | Solicitud | 25/may/2018 | 18/may/2018 |
| 100578 | Presencial | 30/may/2018 | Solicitud | 22/jun/2018 | 15/jul/2018 |
| 101545 | Presencial | 21/jun/2018 | Solicitud | 13/jul/2018 | 06/jul/2018 |

Fuente: Aplicativo Bachué: Atención al Ciudadano. Elaboración: OCI.

- **Consistencia**

En relación con este aspecto, en relación con las PQRS registradas en el aplicativo Bachué analizadas en el presente seguimiento, se observó que, para el requerimiento identificado con el N° 96102, radicado a través del canal Presencial, en el cual “*El ciudadano solicita información para solicitar estado de cuenta del predio identificado con Matricula 50N1094533*” no se dio respuesta de fondo.

La respuesta brindada por la OTC fue “*Se le indica al ciudadano que debe radicar oficio dirigido a la Subdirección Técnica de Operaciones para realizar estudio técnico*”, información que no responde de fondo el requerimiento del ciudadano, siendo lo correcto informar “*El Certificado para Trámite Notarial o Paz y Salvo del IDU es generado en nuestra oficina ubicada en la Calle 22 No 6 -27, de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm, o en uno de los SuperCade autorizados para este trámite y se entrega de forma inmediata sin costo. De igual manera dicho trámite se puede efectuar por medio del enlace: <https://webidu.idu.gov.co/ServiciosValorizacion/faces/site/generateCert.xhtml> en la opción: Generar Certificado Estado de Cuenta*”.

- **Oportunidad en la generación y en la entrega de las respuestas**

De la selección de PQRS registradas en el aplicativo Bachué, se evidenció que las respuestas N° 20183360328631, 2018225039788 y 20183560643301, asociadas a los radicados Bachué N.º 97846, 99400 y 101621 respectivamente, enviadas por correo electrónico a la Alcaldía, no fueron efectivamente entregadas ¹⁷, puesto que fueron enviadas 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 estas peticiones ingresaron 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.

Como quedó consignado en el seguimiento efectuado a las peticiones registradas en el segundo semestre de 2017, 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). Para el mismo informe, la STRT indicó 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 Alcaldía¹⁸ a errores, ya que envían las respuestas a direcciones inexistentes, y podría generar incumplimientos en la atención de las peticiones, situación que, como quedó descrito, se evidenció también en el presente seguimiento.

¹⁷ Según se observó en los adjuntos registrados en la pestaña de Documentos, de las respectivas respuestas (Sistema de Gestión Documental Orfeo).

¹⁸ Por ejemplo, las solicitudes radicadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, particularmente aquellas cuyo peticionario es anónimo.

Es de anotar que, en el archivo 'Base de datos PQRS IDU - 1er Semestre 2018 - OCI.xlsx' remitido por la OTC, se encontraron 750 registros cuya dirección de correspondencia es el correo electrónico sqs@alcaldiabogota.gov.co.

RESPUESTA AL INFORME PRELIMINAR

El Informe Preliminar de Seguimiento al Estado de las Peticiones - Semestre I de 2018, fue remitido a la Oficina de Atención al Ciudadano – OTC, la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos – STRT, la Subdirección Técnica de Recursos Físicos – STRF y la Dirección Técnica Administrativa y Financiera – DTAF, mediante correo electrónico del 29 de agosto de 2018.

Mediante correo electrónico del 31/08/2018, la OTC remitió observaciones sobre el mismo. A continuación, se da respuesta a las consideraciones expuestas:

- Respecto al **hallazgo N.º 1. Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental**: *“la Oficina de Atención al Ciudadano ha realizado periódicamente socializaciones de los manuales de derechos de petición, protocolos de atención al ciudadano, instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos, etc. Por tanto, le corresponde a la STRF proponer acciones adicionales a las establecidas desde la competencia de la OTC”*.

Respuesta OCI: no se desconocen las acciones efectuadas por la OTC en aras de procurar mejoras en las actividades involucradas en la atención al ciudadano. No obstante, la situación presentada en el hallazgo No. 1 ha sido evidenciada en diferentes oportunidades, por tanto, las acciones propuestas en planes de mejoramiento anteriores no pueden considerarse efectivas.

Frente al planteamiento de que es la STRF el área a la cual le corresponde proponer acciones adicionales, se debe precisar que es la OTC la dependencia que ostenta la calidad de líder del proceso. En consecuencia, es dicha dependencia la que deberá liderar la formulación del respectivo Plan de Mejoramiento, sin que ello excluya la posibilidad de que otras dependencias que participan en esta actividad, como, por ejemplo, la STRF, sean las que ejecuten algunas acciones, situación que se derivará del análisis de causas que se realice.

De acuerdo con lo expuesto, se ratifica el hallazgo No. 1 del informe preliminar.

- En relación con el **hallazgo N.º 2. Extemporaneidad en la generación o entrega de respuesta al peticionario**, la OTC manifiesta:

“Con el propósito de mejorar el indicador “nivel de oportunidad de la respuesta para el ciudadano”, disminuir los derechos de petición que han sido respondidos extemporáneamente y eliminar la cantidad de vencimientos o derechos de petición que se quedan sin respuesta o sin notificación;

previniendo y evitando así el daño antijurídico al Instituto de Desarrollo Urbano, mediante memorando OTC 20181250179173 de fecha julio 26 de 2018, la Oficina de Atención al Ciudadano, solicitó a la Subdirección Técnica de Recursos Físicos, realizar ajustes al sistema de gestión documental ORFEO, así:

“... Como consecuencia de lo anterior y con el objeto de hacer seguimiento y mejorar la oportunidad en la notificación de los derechos de petición, amablemente, reitero la solicitud realizada mediante el memorando OTC 20181250009943 del 28 de enero de 2018 y adicionalmente, se recomienda realizar los siguientes ajustes al Sistema de Gestión Documental ORFEO:

- No permitir que el derecho de petición lo pueda descargar el usuario, con el número temporal generado por el sistema.
- Crear alertas dentro del sistema para que desde la jefatura de cada dependencia (o a quien se designe para tal fin), realice seguimiento a la notificación de la respuesta y visualice oportunamente cuando un derecho de petición no pudo ser entregado al peticionario, ya sea por dirección errada o incompleta, entre otros. Esto con el fin de realizar las acciones pertinentes para corregir el error y volverlo a enviar dentro del término legal establecido.
- Crear alertas que permitan observar cuando un documento le hace falta los anexos y esto impida la notificación oportuna.
- Incluir los siguientes campos dentro del sistema: la fecha de notificación al peticionario y el número de la guía de constancia de entrega de la respuesta. Además, que dicha información sea incluida dentro del informe consolidado que descarga el sistema ORFEO en excel (sic) (en columnas separadas) ...”

Por lo anterior, se evidencia que la OTC de igual manera ha ejercido su labor de control preventivo en busca de cumplir con la oportunidad de respuesta a la ciudadanía, de continuar este hallazgo agradecemos acompañarnos en una mesa de trabajo conjunto con las áreas responsables para determinar acciones articuladas y complementarias”

Respuesta OCI: en consideración de lo expuesto, si bien se relacionan gestiones adelantadas por el área tendientes a mejorar el proceso de respuesta a las PQRS, dado el corte del informe (primer semestre de 2018), se evidencia nuevamente extemporaneidad en la generación o entrega de respuesta al peticionario. El memorando 20181250179173 de julio 26 de 2018, es posterior al término de seguimiento, y en este sentido, algunas de las acciones relacionadas en el mismo, podrían ser consideradas en la construcción del plan de mejoramiento, cuya efectividad sería sujeta de verificación en el próximo seguimiento que realice la OCI.

En consideración de lo anterior, se ratifica el hallazgo No.2 del informe preliminar.

- Respecto al **hallazgo N° 3. Inconsistencias en la información reportada en la página web, relacionada con canales de atención**, la OTC indica:

“Amablemente no se acepta el mismo, por ser el Manual de Atención al Ciudadano un instrumento para la gestión interna del IDU, el mismo se encuentra publicado en la intranet, debidamente actualizada su versión 4.0 en la cual aclara que las “...redes sociales (Twitter, Facebook, youtube, Instagram, etc) (sic) no son canales habilitados para la recepción, trámite, y respuesta de PQRS,

toda vez que por su diseño no permiten de manera idónea su radicación, trámite y respuesta...” esto no se encuentra publicado en el link de servicio a la ciudadanía que es el que otorga al ciudadano la información relevante para acceder a la entidad.

Sí la OCI está observando un manual que se encuentra dentro de publicaciones IDU, la Oficina de Atención al Ciudadano ya ha solicitado a la Oficina Asesora de Comunicaciones eliminar ese y otros documentos que presentan inconsistencias, desactualizaciones y que no son relevantes para acceso al público (sic). Por lo tanto, consideramos que no se incumple la norma citada en el hallazgo, debido a que esta información no es de interés público pues el manual es un documento guía para los servidores de la Entidad”.

Respuesta OCI: el equipo auditor verificó que a la fecha del presente análisis de respuesta, en la web del IDU, ya no se encontraban publicados ciertos documentos¹⁹, entre ellos el “Manual de Atención a la Ciudadanía”, citado en el hallazgo del informe preliminar; no obstante, se encontró que aún es posible acceder al mismo a través de búsqueda en el motor de Google, en el enlace https://www.idu.gov.co/web/content/396/Manual_Atencion_Ciudadano.pdf.

Dado que está publicado en Internet, a este manual tienen acceso los ciudadanos y tomando en cuenta que, en su numeral “6.3 Virtual” señala “[...] *el IDU facilita el acceso de la ciudadanía a la información sobre las actividades del Instituto a través de la página web www.idu.gov.co y las redes sociales Facebook y Twitter*” (subrayado fuera de texto) y que, como se mencionó en el hallazgo, los numerales 14.2 y 14.3 hacen alusión a dichas redes sociales como canales virtuales a través de los cuales se da atención a los ciudadanos, cabe la posibilidad de que éstos puedan intentar registrar sus PQRS a través de dichas redes.

Es de recordar que, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6. “Planeación” del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 de MinTIC²⁰, reglamentaria de los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015²¹, referidos a la Transparencia y Acceso a la Información Pública, los sujetos obligados, deben publicar “*la información relacionada con las políticas y lineamientos [...], así como con los procesos de planeación, incluyendo la construcción participativa con la ciudadanía*”. Esto incluye, de acuerdo con lo indicado en el numeral 6.1 de dicha Resolución, las “*Políticas, lineamientos y manuales*”.

¹⁹ En consulta del 04/09/2018 se encontró, en el acceso al numeral 2.2 “Estudios investigaciones y otras publicaciones” de la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que sólo está publicado el enlace “[Guía de Participación Ciudadana](#)” que permite acceder al documento titulado “Cartilla de Trámites y Servicios”, código CA-SC-01, versión 3.0. Los documentos Manual de Atención al Ciudadano, Guía de Participación Ciudadana y Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sustentable no se encuentran publicados. Es de anotar que a esta última Guía es posible acceder a través de búsqueda en Google y se encuentra en el enlace https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Transparencia/Informacion%20de%20interes/Publicaciones/2017/09%20Septiembre/02%20Gu%C3%ADa%20de%20gesti%C3%B3n%20social.pdf.

²⁰ Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

²¹ El Decreto 1081 de 2015, “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República*” compiló, entre otros, el Decreto 103 de 2015, “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”.

De acuerdo con lo anterior, y ante las gestiones adelantadas por la OTC para mantener actualizada la información publicada en la página web, se retira el hallazgo No. 3 del informe preliminar y se incluye una recomendación en el sentido de monitorear el contenido de la página web del Instituto del cual sea responsable la OTC, para asegurar su permanente actualización y el cumplimiento de los principios de la Ley de Transparencia.

En este sentido, es necesario, que, de carácter prioritario, la OTC, adelante las gestiones respectivas para eliminar el enlace https://www.idu.gov.co/web/content/396/Manual_Atencion_Ciudadano.pdf, a fin de no generar confusiones en la ciudadanía sobre los canales de atención de la entidad.

5. HALLAZGOS

| CRITERIOS | HALLAZGO / OBSERVACIÓN | | | | |
|---|---|----------|-------------|----------------|--|
| <p>Constitución Política de Colombia, artículo 23: <i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de <u>interés general o particular</u> y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”</i> (Subrayado fuera de texto)</p> <p>MG-SC-01 “Manual para el trámite de los Derechos de Petición”, versión 6.0, numeral 9.3 CLASIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. <i>“Las peticiones se clasifican de acuerdo con el tipo de requerimiento que el solicitante exprese ante la autoridad. Se han categorizado a fin de simplificar tanto la solicitud como el trámite y su respuesta.</i> 9.3.1 Quejas (...) 9.3.2 Reclamos <i>Los reclamos consisten en poner en conocimiento de las autoridades una irregularidad o la suspensión injustificada en la prestación de un servicio o su deficiente atención por parte de una autoridad administrativa.</i> 9.3.3 Denuncia</p> | <p>Hallazgo N° 1. Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de requerimientos ciudadanos.</p> <p>Se evidenció inconsistencia en la determinación de la tipología y clasificación documental, de requerimientos ciudadanos, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el numeral 9.3 del MG-SC-01 “Manual para el trámite de los Derechos de Petición” y en la “Tabla de clasificación de tipologías de requerimientos ciudadanos”, del Instructivo IN-AC-011 “Clasificación de requerimientos ciudadanos”, lo que puede conllevar a posibles demoras en los trámites (al asignar erróneamente términos de gestión asociados a la clasificación y tipología), redireccionamiento de peticiones al interior del Instituto, así como a eventuales acciones de tipo legal y disciplinario.</p> <p>Este incumplimiento se evidenció, para los documentos de la muestra, que se describieron puntualmente en la Tabla N.º 10 – Inconsistencias tipología y clasificación documental de este informe y que hacen referencia a:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RADICADO</th> <th>OBSERVACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20185260080512</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Corresponde al traslado que hace la Alcaldía de Puente Aranda de un requerimiento de la Personería Local, en tal virtud correspondería a "organismo de control" y no una petición particular, tal como se clasificaron los radicados 20185260121342, 20185260271292. <i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde al numeral 6.7, relacionado con la instalación de mobiliario urbano y no a una solicitud de trámite </td> </tr> </tbody> </table> | RADICADO | OBSERVACIÓN | 20185260080512 | <ul style="list-style-type: none"> Corresponde al traslado que hace la Alcaldía de Puente Aranda de un requerimiento de la Personería Local, en tal virtud correspondería a "organismo de control" y no una petición particular, tal como se clasificaron los radicados 20185260121342, 20185260271292. <i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde al numeral 6.7, relacionado con la instalación de mobiliario urbano y no a una solicitud de trámite |
| RADICADO | OBSERVACIÓN | | | | |
| 20185260080512 | <ul style="list-style-type: none"> Corresponde al traslado que hace la Alcaldía de Puente Aranda de un requerimiento de la Personería Local, en tal virtud correspondería a "organismo de control" y no una petición particular, tal como se clasificaron los radicados 20185260121342, 20185260271292. <i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde al numeral 6.7, relacionado con la instalación de mobiliario urbano y no a una solicitud de trámite | | | | |

| CRITERIOS | HALLAZGO / OBSERVACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|------------------------------------|----------------|--|----------------|---|----------------|---|----------------|---|----------------|---|----------------|---|----------------|---|
| <p>(...) 9.3.4. Solicitudes de información y/o documentos Estas peticiones tienen como objeto obtener información, ya sea por interés personal, por ejercer control y vigilancia, o por el solo hecho de estar actualizado. El derecho de petición de información también está dirigido a la obtención de copias de documentos o escritos, extendiéndose sobre cualquier objeto mueble de índole representativo o declarativo ...”</p> <p>IN-AC-011 “Clasificación de requerimientos ciudadanos”, numeral 1. OBJETIVO “Establecer los requisitos y pasos necesarios para una adecuada clasificación de los requerimientos ciudadanos en el Sistema de Correspondencia del IDU que ingresan por los diferentes canales (presencial, telefónico, escrito y virtual) y a través de la Oficina de Correspondencia”. Soporte “TABLA DE CLASIFICACIÓN DE TIPOLOGÍAS DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS”</p> | <table border="1"> <tr> <td></td> <td>como se registró en el aplicativo.</td> </tr> <tr> <td>20185260080802</td> <td>• Tipo de requerimiento: No es un reclamo es una solicitud de información, sobre trámite de obras.</td> </tr> <tr> <td>20185260084522</td> <td>• Tipo de petición, constituye un D.P. de interés particular, no general. • Tipo de requerimiento: es una solicitud de información/copias y no una petición general.</td> </tr> <tr> <td>20185260146202</td> <td>• Tipo de petición, constituye un D.P. de interés general, no particular.</td> </tr> <tr> <td>20185260249932</td> <td>• Tipo de requerimiento: No es un reclamo, es una petición general.</td> </tr> <tr> <td>20181250487112</td> <td>• Criterio/tipificación: corresponde, según el instructivo IN-AC-O11, a mantenimiento malla vial arterial y no a una consulta de proyectos IDU.</td> </tr> <tr> <td>20181250565232</td> <td>• Tipo de requerimiento: No es una petición general, es un reclamo por la mala ejecución de una obra.</td> </tr> <tr> <td>20181250657622</td> <td>• Tipo de requerimiento: No es un reclamo, es una petición general.</td> </tr> </table> <p>Lo mismo se observó para los radicados identificados con ID N° 96261, 96816, 96958, 97197, 97524, 99191, 100578 y 101545, recibidas en los puntos de atención (Punto IDU): CTO-IDU-1630-2015, CTO-IDU-1383-2017, CTO-IDU-1345-2017, CTO-IDU-1345-2017, CTO-IDU-1542-2017, CTO-IDU-1851-2015, CTO-IDU-1300-2014 y CTO-IDU-1553-2017, respectivamente, en los cuales se registró el tipo de requerimiento como “solicitud”; sin embargo, corresponden a reclamos de la comunidad derivados de inconformidades de la ejecución de obras.</p> | | como se registró en el aplicativo. | 20185260080802 | • Tipo de requerimiento: No es un reclamo es una solicitud de información, sobre trámite de obras. | 20185260084522 | • Tipo de petición, constituye un D.P. de interés particular, no general. • Tipo de requerimiento: es una solicitud de información/copias y no una petición general. | 20185260146202 | • Tipo de petición, constituye un D.P. de interés general, no particular. | 20185260249932 | • Tipo de requerimiento: No es un reclamo, es una petición general. | 20181250487112 | • Criterio/tipificación: corresponde, según el instructivo IN-AC-O11, a mantenimiento malla vial arterial y no a una consulta de proyectos IDU. | 20181250565232 | • Tipo de requerimiento: No es una petición general, es un reclamo por la mala ejecución de una obra. | 20181250657622 | • Tipo de requerimiento: No es un reclamo, es una petición general. |
| | como se registró en el aplicativo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20185260080802 | • Tipo de requerimiento: No es un reclamo es una solicitud de información, sobre trámite de obras. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20185260084522 | • Tipo de petición, constituye un D.P. de interés particular, no general. • Tipo de requerimiento: es una solicitud de información/copias y no una petición general. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20185260146202 | • Tipo de petición, constituye un D.P. de interés general, no particular. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20185260249932 | • Tipo de requerimiento: No es un reclamo, es una petición general. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20181250487112 | • Criterio/tipificación: corresponde, según el instructivo IN-AC-O11, a mantenimiento malla vial arterial y no a una consulta de proyectos IDU. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20181250565232 | • Tipo de requerimiento: No es una petición general, es un reclamo por la mala ejecución de una obra. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20181250657622 | • Tipo de requerimiento: No es un reclamo, es una petición general. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>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”</p> <p>“Artículo 1º.- Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el siguiente:</p> <p>(...) Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de</p> | <p>Hallazgo N° 2. Extemporaneidad en la generación o entrega de respuesta al peticionario</p> <p>Se evidenció extemporaneidad en el trámite de respuesta a derechos de petición y / o requerimientos identificados con radicado No. 20185260363942, 20181250366412, 20185260383092, 20181250432052, 20185260540712, 20181250565232 y 20185260618212, excediendo los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, (sustitución artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A.) y en los numerales 17 y 19.2 del “Manual para el trámite de los Derechos de Petición”, código MG-SC-01, versión 6.0, lo que puede generar reclamaciones, acciones de tipo legal y disciplinarias.</p> <p>Este incumplimiento se evidenció para los radicados de la muestra general, que se describieron puntualmente en la Tabla N.º 13 – Oportunidad en generación y entrega de respuesta de este informe y que hacen referencia a:</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |

| CRITERIOS | HALLAZGO / OBSERVACIÓN | | |
|---|--|--|---|
| <p>sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</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”.</p> <p>MG-SC-01 “Manual para el trámite de los Derechos de Petición”, versión 6.0, numeral 19.2 TERMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES. “Para definir el término con el que cuenta la Institución para la emisión de una respuesta oportuna, se debe acudir a lo dispuesto en el artículo 14º de la Ley 1755 de 2015, norma que otorga a la administración un término general de 15</p> | <p>RADICADO / FECHA</p> | <p>RESPUESTA / FECHA</p> | <p>OBSERVACIÓN - GENERACIÓN / ENTREGA DE LA RESPUESTA</p> |
| | <p>20185260363942 del 19/04/2018</p> | <p>20185660338531 del 24/04/2018</p> | <ul style="list-style-type: none"> La respuesta fue generada oportunamente, sin embargo, al observar las guías se devolvió el 24/04/18 y fue entregado extemporáneamente hasta el 08/05/2018. |
| | <p>20181250366412 del 19/04/2018</p> | <p>20183560388851 del 04/05/2018</p> | <ul style="list-style-type: none"> La respuesta fue generada oportunamente, sin embargo, no hay evidencia del trámite de la respuesta (anónimo) en cuanto a su publicación, de conformidad con lo dispuesto en el MANUAL MS-SC-01, en consecuencia es extemporánea. |
| | <p>20185260383092 del 24/04/2018</p> | <p>20185760384081 del 04/05/2018</p> | <ul style="list-style-type: none"> A pesar de la generación oportuna, según la guía, fue entregada el 11/05/18 (extemporánea). |
| | <p>20181250432052 del 07/05/2018</p> | <p>20182250397881 del 07/05/2018</p> | <ul style="list-style-type: none"> La respuesta fue generada oportunamente, sin embargo, no hay evidencia del trámite de la respuesta (anónimo) en cuanto a su publicación, de conformidad con lo dispuesto en el MANUAL MS-SC-01, en consecuencia es extemporánea. |
| | <p>20185260540712 del 31/05/2018</p> | <p>20183250566791 del 15/06/2018</p> | <ul style="list-style-type: none"> El término previsto (MANUAL MG-SC-01 V.6) para la respuesta venció el 14/06/2018 y según se pudo evidenciar en la guía de entrega, ésta se hizo efectiva hasta el 19/06/2018. |
| | <p>20181250565232 del 07/06/2018</p> | <p>20183460558411 del 14/06/2018</p> | <ul style="list-style-type: none"> La respuesta fue generada oportunamente, sin embargo, no hay evidencia del trámite de la respuesta (anónimo) en cuanto a su publicación, de conformidad con lo dispuesto en el MANUAL MS-SC-01, en consecuencia, es extemporánea. |
| | <p>20185260618212 del 20/06/2018</p> | <p>20183250623131 del 29/06/2018 20183250717901 del 30/07/2018</p> | <ul style="list-style-type: none"> A pesar de no indicar el término en que se complementa la respuesta, ésta no debe ser superior al doble del inicialmente previsto (venció 19/07/2018). |

| CRITERIOS | HALLAZGO / OBSERVACIÓN |
|--|---|
| <p><i>días hábiles para resolver las peticiones de interés general o particular. Pese a lo anterior, debe tenerse presente que en materia de términos existen las siguientes reglas especiales: ...”</i></p> <p>Soporte: tabla de asignación de términos especiales, página 20 del Manual MG-SC-01.</p> <p>MG-SC-01 “Manual para el trámite de los Derechos de Petición”, versión 6.0, numeral 17. PETICIONES ANÓNIMAS</p> <p><i>“Corresponde a las solicitudes en las que los ciudadanos registran una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia o denuncia, pero no registran sus datos personales.</i></p> <p><i>Cuando la petición haya sido presentada a través de anónimo sin registrar dirección de notificación, 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 <u>respuesta de tal circunstancia</u>”.</i> (Subraya fuera de texto).</p> | <p>En cuanto a la muestra relacionada con los requerimientos de entes de control, este incumplimiento se evidenció en relación con el radicado 20185260121342, cuya respuesta (20182250138051 del 27/02/2018), se generó dentro del término previsto; sin embargo, su entrega se realizó extemporáneamente.</p> |
| <p>6. RECOMENDACIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar al interior del Instituto las disposiciones normativas, relacionadas con el trámite de las PQRS y requerimientos de entes de control, particularmente en lo que se refiere a: consistencia de las respuestas, prórrogas, respuestas parciales, remisión oportuna de respuesta a los peticionarios, trámite de respuestas anónimas. 2. Generar punto de control al interior de la OTC, relacionado con el seguimiento a las PQRS, no limitado a la información virtual, que involucre revisiones aleatorias, respecto a temas tales como tipificación y clasificación, asignación de términos, verificación de entregas, entre otros. 3. Revisar y ajustar los mecanismos de consolidación de la información, de tal suerte que los reportes que se generen sean consistentes y confiables, ya que se evidenciaron discrepancias en las bases de datos suministradas por la OTC y lo visualizado en el | |

Sistema de Gestión Documental ORFEO.

4. Verificar y armonizar la parametrización en el sistema Bachué, en relación con las fechas límite, de acuerdo con la tipología establecida por el Instituto.
5. Verificar las publicaciones en el sitio web del Instituto, que estén relacionadas con la información de la cual es responsable la Oficina de Atención al Ciudadano, de manera que se asegure su permanente actualización, y que los contenidos presentados sean concordantes con los nombres de los enlaces y el cumplimiento de los principios de la Ley de Transparencia.

Se reiteran las recomendaciones presentadas en el seguimiento anterior, particularmente las siguientes:

6. 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, canales y otros parametrizada en los sistemas de información coincida con las relacionadas en los diferentes documentos publicados en el Sistema Integrado de Gestión.
7. Verificar la disponibilidad y actualización de la documentación del sistema 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.
8. 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.
9. 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.
10. Revisar las parametrizaciones en los sistemas de información Orfeo y Bachué, frente a días de vencimiento de peticiones, contador de días de vencimiento, entre otras, a fin de evitar incongruencias en la trazabilidad de la información que se registre en los dos sistemas.

7. CONCLUSIONES

De acuerdo con las actividades de verificación realizadas, se evidenció que la Oficina de Atención al Ciudadano cuenta con instrumentos para el seguimiento y control a la gestión del

trámite de PQRS en el Instituto.

No obstante, se encontraron debilidades, asociadas con:

- Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental.
- Extemporaneidad en la generación o entrega de respuesta al peticionario.

ORIGINAL FIRMADO
ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO
Jefe de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO
ADRIANA MABEL NIÑO ACOSTA
Profesional Especializada

ORIGINAL FIRMADO
ERIKA STIPANOVIC VENEGAS
Profesional Especializada

ORIGINAL FIRMADO
CONSUELO MERCEDES RUSSI SUÁREZ
Profesional Contratista

Septiembre 7 de 2018