

MEMORANDO



OCI

20191350038203

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., febrero 27 de 2019

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

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: INFORME DE SEGUIMIENTO ESTADO DE LAS PETICIONES
II SEMESTRE DE 2018

Respetada doctora Yaneth Rocío:

Reciba un cordial saludo. Como parte del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2019 y en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el 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, remito el informe del estado de las peticiones - II semestre de 2018, el cual se está informando a la Oficina Asesora de Planeación – OAP, según solicitud efectuada mediante memorando 20171150244353, y a la Oficina de Atención al Ciudadano – OTC, en su condición de líder del proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana.

La versión preliminar de este informe, fue objeto de traslado a la OTC, en el periodo comprendido entre el 19 y 22 de febrero de 2019, dependencia que remitió las observaciones, vía correo electrónico, el 22 de febrero de esta misma vigencia.

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 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*", ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento_Continuo/03_Procedimientos/PRMC01_FORMULACION%20MONITOREO_Y_SEGUIMIENTO_A_PLANES_DE_MEJORAMIENTO_V_6.0.pdf

1

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

MEMORANDO



OCI

20191350038203

Al responder cite este número

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 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 de la evaluación. Así mismo, se recuerda que las acciones que formen parte del plan “[...], *deberán tener el aval de todas las áreas requeridas para su implementación, y no solo del área que las formuló, validación que se evidenciará en la suscripción del plan de mejoramiento remitido a la Oficina de Control Interno. Lo anterior aplica para aquellos procesos evaluados, en los que, la ejecución de las acciones, dependen de otros procesos*”.

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 27-02-2019 08:34 PM

Anexos: Lo anunciado

cc Lucy Molano Rodriguez - Oficina de Atención al Ciudadano

cc Isauro Cabrera Vega - Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Erika Maria Stipanovic Venegas-Oficina De Control Interno

2

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

INFORME DEL ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2018 INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO

1. OBJETIVO:

Realizar seguimiento 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 la evaluación del cumplimiento de lineamientos internos y externos aplicables a esta actividad, que contribuyan al mejoramiento de su atención.

2. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:

Verificar el trámite asociado a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS radicadas en el Instituto, a través del Sistema de correspondencia ORFEO, en el periodo comprendido entre el 01/07/2018 al 31/12/2018.

El alcance de este ejercicio, incluye la verificación general de la gestión de seguimiento y control de peticiones desarrollada al interior del Instituto y la continuación del seguimiento asociado a las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora derivadas del plan de mejoramiento formulado con ocasión de Informe de seguimiento a peticiones del I semestre de 2018, formalizado ante la OCI, mediante memorando 20181250237833 del 25/09/2018.

3. CRITERIO(S):

- 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*”.
- 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*”.
- Ley 1474 de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”.
- Decreto 1081 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República*”
- Manual de Gestión Documental MG-DO-0, versión 18.0 del 01/06/2018
- Manual para el trámite de derechos de petición MG-SC-01, versión 6.0.
- PR-DO-01 “*Trámite de comunicaciones oficiales recibidas*”, versión 6.0. y versión 7.0
- PR-DO-02 “*Trámite de comunicaciones oficiales enviadas externas*”, versión 7.0.
- Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-AC-011, versión 1.0

- Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, versión 2.0
- Resolución IDU 7903 de 2016, “*Por la cual se delegan funciones y se dictan otras disposiciones*”.
- Los demás procedimientos y documentación institucional, asociados al tema en referencia.

4. METODOLOGÍA/DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Este informe sobre el estado de las peticiones del IDU, correspondiente al II semestre de 2018, se adelantó con base en la información registrada en el Sistema ORFEO, en consideración a lo dispuesto en el Manual de Gestión Documental MG-DO-01 versión 18.0, en el que se lee: “*El Sistema ORFEO, se constituye en el medio oficial de la Entidad para la radicación de las comunicaciones oficiales recibidas y sólo el número y hora de radicación generada por el mismo, dará la validez para todos los efectos legales y administrativos*”, sin desconocer los diversos canales de atención al ciudadano dispuestos por el Instituto y relacionados en el enlace <https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion>. No obstante, teniendo en cuenta que los diferentes canales fueron monitoreados en 2018, se estableció pertinente la revisión de la información de ORFEO.

Para adelantar este ejercicio, se requirió el 14/01/2019 mediante correo electrónico, a la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, una base de datos consolidada (Excel), con el reporte de derechos de petición de ciudadanía, en general, y organismos de control, recibidos en la Entidad a través del sistema ORFEO, en el periodo comprendido entre el 01/07/2018 y el 31/12/2018, incluyendo como mínimo la siguiente información:

- Número de radicado
- Fecha de radicación
- Asunto
- Tipo de requerimiento
- Criterio
- Subcriterio
- Remitente
- Días asignados
- Dependencia que genera respuesta
- Número de radicado de respuesta
- Fecha de radicación de respuesta
- Fecha de entrega al peticionario.

Por la misma vía, el 16/01/2018 se recibieron de la STRT, siete (7) archivos Excel distribuidos por mes (junio a diciembre). Cada archivo, incluyó información 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”.

Para consolidar los registros a evaluar, se excluyó el archivo correspondiente al mes de junio, y para el periodo específico 01/07/2018 a 31/12/2018, arrojó un total de 9533 registros, distribuidos por mes y clasificación general, así:

Tabla No. 1 - Consolidación registros

Mes	Total registros	Clasificación general	
Julio	1429	Peticiones ciudadanía:	1238
		Peticiones órganos de control	191
Agosto	1760	Peticiones ciudadanía	1458
		Peticiones órganos de control	302
Septiembre	1495	Peticiones ciudadanía	1240
		Peticiones órganos de control	255
Octubre	1826	Peticiones ciudadanía	1561
		Peticiones órganos de control	265
Noviembre	1604	Peticiones ciudadanía	1380
		Peticiones órganos de control	224
Diciembre	1419	Peticiones ciudadanía	1242
		Peticiones órganos de control	177
TOTALES	9533	Peticiones ciudadanía	8119 (85.12%)
		Peticiones órganos de control	1414 (14.8%)

Fuente: Archivos STRT-Cálculo OCI

Selección de la muestra

De los 9.533 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:

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

En donde:

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

Dado lo anterior y teniendo en cuenta que, en la base de datos consolidada de la información suministrada por la STRT, se observó en la columna “*RADICADO_PRIMERA_RESPUESTA*”, 908 registros en blanco, correspondientes a 139 de “Peticiones órganos de control” y 769 “Peticiones ciudadanía”, en principio, se realizó muestreo selectivo sobre estos datos, para posteriormente, escoger de manera aleatoria los 68 registros de la muestra a analizar, de acuerdo con la siguiente discriminación:

- “Peticiones órganos de control”: 28 radicados de muestra, seleccionados aleatoriamente cada 71 datos, según la clasificación de la base de datos, partiendo del registro 1. La muestra de entes externos de control fue la siguiente:

Tabla No. 2 - Muestra “Peticiones órganos de control”

20185260667052	20185260711532	20185260772112	20185260846352	20185260883922
20185260904832	20185260915022	20185260931992	20185260965442	20185260976392
20185260992302	20185261018532	20185261021542	20185261028792	20185261035012
20185261072952	20185261083112	20185261103242	20185261127412	20185261140742
20185261166382	20185261179292	20185261193602	20185261220372	20185261246892
20185261266022	20181251283142	20185261323342		

Fuente: Consolidación OCI

- “Peticiones ciudadanía”: 40 radicados de muestra, seleccionados aleatoriamente cada 169 datos, según la clasificación de la base de datos, partiendo del registro 1. La muestra de peticiones de la ciudadanía fue la siguiente:

Tabla No. 3 - Muestra “Peticiones ciudadanía”

20181250666622	20185260966112	20185261016112	20185261141062	20185261252692
20181250725542	20185260983452	20185261019332	20185261168422	20181251256872
20181250759162	20181250992062	20181251021902	20185261209372	20185261260382
20185260777252	20181250998002	20185261024672	20185261224442	20185261264912
20185260825642	20185261000982	20185261027392	20185261236352	20181251267062
20181250862362	20185261004612	20185261050652	20181251241862	20185261288092
20185260900652	20185261009212	20185261085132	20185261247302	20185261323812
20185260929262	20185261013982	20185261107012	20185261250372	20185261349902

Fuente: Consolidación OCI

5. ANÁLISIS DE LA MUESTRA/RESULTADOS DEL EJERCICIO

Consecuente con la distribución de la muestra, el análisis se discriminó según la clasificación general. En primer lugar, se analizará el comportamiento frente a las “Peticiónes de entes externos de control” y posteriormente las “Peticiónes de ciudadanía”.

5.1. PETICIONES ÓRGANOS DE CONTROL / OTRAS AUTORIDADES

Esta discriminación respecto al origen de las peticiones, se sustentó en la connotación del peticionario y los riesgos legales asociados a su trámite. En este caso, se evaluaron variables como: tipología y clasificación documental, asignación de términos, consistencia de la respuesta frente al requerimiento y oportunidad en la respuesta (tanto en la generación como en la entrega).

- **Tipología y clasificación documental**

Para este ítem, fueron revisados aspectos tales como:

- ✓ **“Tipo de petición”**: referida a la discriminación inicial entre requerimientos de órganos de control (en los que se incluyen en la parametrización institucional “otras autoridades”) y requerimientos de la ciudadanía en general.
- ✓ **“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, a través del Instructivo CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS, código IN-AC-011, V. 1.0 (hasta el 30/11/2018) y la versión 2.0, código IN-SC-011.

Efectuadas estas precisiones y como resultado de esta evaluación, se identificaron las situaciones que se enuncian a continuación, que evidencian inconsistencias en la tipología y clasificación de algunas peticiones:

**Tabla No. 4 - Inconsistencias tipología y clasificación documental
“Peticiónes órganos de control”**

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
20185260667052	Acompañamiento técnico funcionarios Instituto de Desarrollo Urbano IDU – Proyecto Metro	Corresponde a una solicitud de acompañamiento - JAL Barrio Santa Isabel IV Sector, relacionada con el proyecto Metro. <i>Tipología: corresponde a una consulta “...cuando ante las autoridades se presenta una solicitud para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de</i>

		<p>su competencia", no a una petición de información.</p> <p><i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde al criterio 11 Componente social (obras IDU). -11.3 "Invitaciones a reuniones con la comunidad - Requerimientos de la ciudadanía, (personas, grupos organizados, ONGs, veedurías ciudadanas) y para participar en reuniones o mesas de trabajo convocadas por Ediles, Concejales, Alcaldes Locales (Consejos Locales de Gobierno, Consejos Locales de Emergencia, entre otras) y con otras instituciones para tratar temas de competencia de IDU o temas interinstitucionales sobre obras ejecutadas por el IDU. Incluye Comités CREA" y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU).</p>
20185260711532	Solicitud información contrato de interventoría No. 1131 de 2016	<p><i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde al criterio 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU). – 5.5 "Solicitud de información y/o copia contratos, convenios de infraestructura y/o espacio público, estudios y diseños..." y no a una solicitud de información trámites y servicios (IDU).</p>
20185260772112	Original para Fiscalía General de la Nación - traslado oficio SDM 196227 18 - información señalización y características de vía	<p><i>Criterio/tipificación:</i> corresponde al criterio 18. Información sobre trámites y servicios (IDU). -18.1 Trámites y servicios ante el IDU: "Requerimientos sobre el inventario del estado de la infraestructura de movilidad y espacio público construidos" y no al de Seguridad ciudadana en obras IDU, consignado en el aplicativo</p>
20185260846352	Invitación presentación consideraciones respecto al desarrollo del proyecto Transmilenio Carrera Séptima	<p>Corresponde a una solicitud de la Veeduría Distrital para reunión con la comunidad.</p> <p><i>Tipología:</i> corresponde a una consulta y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU).</p> <p><i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde al criterio 11 Componente social (obras IDU). -11.3</p>
20185260931992	Proposición 008 del 15 de agosto de 2018 Audiencia pública en defensa de nuestra Carrera Séptima	<p><i>Tipología:</i> corresponde a una consulta y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU).</p> <p><i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde al criterio 11 Componente social (obras IDU). -11.3</p>
20185260965442	Circular No. 033-2018 - traslado oficio -solicitud información relacionada con la existencia y la actividad contractual del señor Camilo Beltrán	<p><i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde a una solicitud de información contractual, es decir, al criterio 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU). – 5.5 "Solicitud de información y/o copia contratos, convenios de infraestructura y/o espacio público, estudios y diseños..." y no a una solicitud de información trámites y servicios (IDU).</p>
20185260976392	Proposición No. 589 de 2018 (arbolado urbano)	<p><i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde a una solicitud de información contractual, es decir, al criterio 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU). – 5.9. "Tala de árboles en obras IDU: Solicitud de tala, traslado y/o reposición de árboles. Procesos relacionados con el impacto ambiental en las obras de infraestructura." y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU), como se registra en el aplicativo</p>
20185260992302	Invitación reunión con las comunidades 22 de septiembre a las 9 am	<p><i>Tipología:</i> corresponde a una consulta y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU).</p> <p><i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde al criterio 11 Componente social (obras IDU). -11.3</p>
20185261018532	Solicitud información proyecto conexión regional Canal Salitre y Rio Negro	<p><i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde a una solicitud de información contractual, es decir, al criterio 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU). – 5.5 y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU), como se registra en el aplicativo</p>
20185261021542	Solicitud de intervención del andén peatonal Avenida Circunvalar sentido sur-norte desde la Calle 45 hasta la Calle 45b situado en el barrio Mariscal Sucre de la localidad de Chapinero	<p><i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde a una solicitud de información contractual IDU-1347-2017, es decir, al criterio 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU). – 5.5 y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU), como se registra en el aplicativo</p>

20185261028792	Contrato IDU-1073 solicitud información y copia de documentos (Carrera 7a)	<i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde a una solicitud de información contractual, es decir, al criterio 5 <i>Obras</i> de infraestructura en ejecución (IDU). – 5.5 y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU), como se registra en el aplicativo
20185261035012	Mesa de trabajo sobre deportes de gravedad 3 de octubre a las 10am	Tipología: corresponde a una consulta y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU). <i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde al criterio 11 <i>Componente social (obras IDU)</i> . -11.3
20185261083112	Solicitud información proceso 110016000253200680159 (Trámite licencias de construcción)	<i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde a una solicitud de información contractual, es decir, al 16 Trámites a cargo de otras entidades remitidas al IDU 16.4 “ <i>Otras entidades: Requerimientos de las empresas o instituciones privadas y de otras entidades públicas nacionales, departamentales, distritales o municipales</i> ” y no a predios para obras de infraestructura IDU. (El instituto no tramita licencias de construcción, atiende lo relacionado con licencias de excavación en espacio público).
20185261103242	Solicita responder de manera clara y precisa el oficio 20185260642712 (Proyecto Carrera 7a)	<i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde a una solicitud de información contractual, es decir, al criterio 5 <i>Obras</i> de infraestructura en ejecución (IDU). – 5.5 y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU), como se registra en el aplicativo
20185261127412	Remite solicitud intervención vía comprendida Carrera 76 con Calle 146c bis barrio Casablanca	<i>Criterio/tipificación:</i> El requerimiento corresponde a una solicitud de intervención de infraestructura vial, el criterio que corresponde es: 1 Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU) 1.2 “ <i>Malla vial intermedia: Solicitud de mantenimiento de la malla vial intermedia: Es la red de vías que permiten el acceso de la ciudad a escala zonal (vías de acceso a barrios y aquella donde pasa el Sistema Integrado de Transporte SITP)</i> ” y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU), como se registra en el aplicativo
20185261140742	Respuesta oficio 20185760977081 - remite información bienes propiedad de la Contraloría	No es un derecho de petición, es una respuesta a una solicitud del IDU.
20185261166382	Invitación sesión subcomisión accidental de seguimiento a la gestión predial y relaciones con la ciudadanía (Proyecto Metro)	Tipología: corresponde a una consulta y no a una solicitud de información. <i>Criterio/tipificación:</i> La solicitud corresponde al criterio 7 Predios para obras de infraestructura IDU. 7.3 Adquisición predial: “ <i>Solicitud de información de adquisición predial, avalúos, escrituración, registros topográficos y/o planos records de las obras que se ejecutan</i> ”
20185261179292	Solicitud información sobre los procesos adelantados para hacer la pavimentación Transversal 72d bis 39i 55 sur	<i>Criterio/tipificación:</i> El requerimiento corresponde a una <i>solicitud</i> de intervención de infraestructura vial, el criterio que corresponde es: 1 Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU) 1.2 y no a trámites y servicios IDU.
20185261193602	Original para policía nacional metropolitana de Bogotá - traslado oficio SDM-347310-18 - solicitud información de señalización y otras características.	<i>Criterio/tipificación:</i> corresponde al criterio 18. Información sobre trámites y servicios (IDU). -18.1 inventario de la malla vial y no a un tema de seguridad ciudadana en obras IDU como se registra en el aplicativo
20185261220372	Proposición No. 696-2018 Foro balance de la gestión distrital en la localidad de Sumapaz	Tipología: corresponde a una consulta y no a una solicitud de información. <i>Criterio/tipificación:</i> El requerimiento corresponde a una invitación sobre temas contractuales en la Localidad de Sumapaz, es decir, al criterio 5 <i>Obras</i> de infraestructura en ejecución (IDU). – 5.5 y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU), como se registra en el aplicativo
20185261246892	Original para Fiscalía General de la Nación - traslado oficio SDM 327121 18 - información señalización y características de vía	<i>Criterio/tipificación:</i> corresponde al criterio 18. Información sobre trámites y servicios (IDU). -18.1 Inventario de la malla vial y no a un tema de seguridad ciudadana en obras IDU como se registra en el aplicativo

20185261266022	Remisión informe de acción de prevención y control a la función pública con la verificación del estado actual (puentes peatonales)	<i>Criterio/tipificación:</i> corresponde al criterio 6 Obras IDU en espacio público 6.9 "Puentes peatonales: Solicitud de mantenimiento y/o construcción de puentes peatonales. Se incluyen los puentes peatonales de Transmilenio, excepto los ubicados en las estaciones que ya están a cargo de Transmilenio S.A." y no a trámites y servicios como se indica en el aplicativo
20185261323342	Respuesta solicitud de prórroga oficina 20181351201101 - 2 días de plazo	No es un derecho de petición, es una respuesta a una solicitud del IDU

Fuente: Evaluación OCI.

De la revisión realizada a los registros relacionados anteriormente se destaca lo siguiente:

- Se clasificaron como Derechos de Petición documentos que no ostentan tal calidad, como es el caso de los radicados 20185261140742 (respuesta de la Contraloría a un requerimiento IDU) y 20185261323342 (respuesta de la Contraloría a una solicitud de prórroga realizada por el Instituto).
- Se evidenció falta de unicidad de criterio en la aplicación del "**tipo de requerimiento**", (general, solicitud de información o copias, reclamo, queja, denuncia, consulta, sugerencia o concepto), descrito en el MANUAL PARA EL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. Todos los radicados se clasificaron como "información".
- De los 28 radicados que constituyeron la muestra de este ítem de organismos de control, 21 de ellos fueron clasificados bajo el criterio general "*información sobre trámites y servicios (IDU)*", sin que se aplicaran los criterios específicos consignados en el Instructivo CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS, versiones 1 y 2.

• **Asignación de términos**

En este ítem, se verificó que el término registrado en la base de datos coincidiera con la clasificación y tipología *asignada*, a través de la consulta individual por requerimiento, encontrándose que esta asignación, en los 28 radicados de "Peticiones órganos de control" fue correcta.

• **Consistencia**

Corresponde a la descripción constitucional y legal, relacionada con el derecho del ciudadano u organismo de control y/o autoridad a obtener una respuesta oportuna, **completa y de fondo** a la situación planteada por el interesado. En este sentido, se evaluó la muestra seleccionada ("Peticiones órganos de control"), encontrándose, que, respecto al radicado 20181251283142, cuya respuesta asociada en el sistema corresponde al 20182251170551, se refiere a asuntos relacionados con el mismo contrato 1073 de 2016 (supervisión de contratos y trámite de no objeción); sin embargo, puntualmente no se hace alusión al tema de la cesión de derechos de autor a que se

refiere el requerimiento. No obstante, en términos generales, para la muestra seleccionada, se evidenció consistencia en las respuestas.

- **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 y que la misma haya sido entregada al destinatario según la guía de entrega / constancia de correo electrónico en el plazo legal.

Tabla No. 5 - Oportunidad en generación y entrega de respuesta “Peticiónes órganos de control”

RADICADO/FECHA	RESPUESTA/FECHA	OBSERVACIÓN - GENERACIÓN / ENTREGA DE LA RESPUESTA
20185260667052 del 30/07/2018		De la verificación ORFEO, se observó ausencia de respuesta e igualmente aparece sin descargar del Sistema. A pesar de lo anterior, del histórico del documento se desprende asistencia a la reunión celebrada el 12/07/2018. Se indagó mediante correo electrónico del 28/01/2018 a la DTDP, sobre el particular, sin que al 08/02/2019, se haya obtenido respuesta
20185260711532 del 12/07/2018	20183560683861 del 19/07/2018	El término asignado corresponde al otorgado por la Contraloría, el cual venció el 16/07/2018; siendo generada la respuesta hasta el 19 del mismo mes y año; consecuentemente, la entrega fue extemporánea: el 25/07/2018
20185260772112 del 30/07/2018	20183550743251 del 03/08/2018	A pesar de haberse generado la respuesta oportunamente (03/08/2018), la entrega se surtió el 08/08/2018 extemporáneamente –vencimiento: 06/08/2018 (se evidenció frente al sello de recibo)
20185260846352 del 16/08/2018	20181250797211 del 22/08/2018	A pesar de haberse generado y entregado dentro del término establecido, se evidenció radicación en la Veeduría (3:20 p.m.), ya transcurrido el evento (7:30 a.m.)
20185260904832 del 30/08/2018	20184250916711 del 21/09/2018	El término asignado según MG-SC-01, venció el 06/09/2018, siendo generada la respuesta hasta el 21 del mismo mes y año; consecuentemente la respuesta fue extemporánea el 24/09/2018.
20185260915022 del 03/09/2018	20184251240111 del 27/12/2018	El término asignado según MG-SC-01, venció el 10/09/2018, siendo generada la respuesta hasta el 27/12/2018 y entregada el 31 del mismo mes y año. En consecuencia, la respuesta fue extemporánea.
20185260976392 del 18/09/2018	20183360907891 del 19/09/2018 20183360923891 del 24/09/2018	Según se evidenció, a pesar de haberse generado las dos respuestas oportunamente (inicial y de prórroga), su entrega se realizó en ambos eventos extemporáneamente (sello). En la primera respuesta, se hizo efectiva el 20/09/2018, habiendo vencido el 19/09/2018 y en la segunda respuesta el 25/09/2018, siendo el vencimiento el 24 del mismo mes y año.
20185261018532 del 27/09/2018	201822509971 del 16/10/2018	El término asignado según MG-SC-01, venció el 11/10/2018, siendo generada la respuesta fuera de término, hasta el 16 del mismo mes y año; consecuentemente, la respuesta fue extemporánea cuya entrega se surtió el 24/10/2018.
20185261028792 del 28/09/2018	20182250963451 del 05/10/2018	El término asignado según MG-SC-01, venció el 21/09/2018, siendo generada la respuesta en la misma fecha, sin embargo, la entrega fue extemporánea el 09/10/2018
20185261035012 del 02/10/2018	20181250951811 del 03/10/2018	El término asignado según MG-SC-01, venció el 03/10/2018, siendo generada la respuesta en la misma fecha y la entrega extemporánea el 04/10/2018.
20185261127412 del 25/10/2018	20182251080101 del 09/11/2018	El término asignado según MG-SC-01, venció el 09/11/2018, siendo generada la respuesta en la misma fecha y la entrega extemporánea el 13/11/2018.
20185261179292 del 08/11/2018	20182251128151 del 23/11/2018	El término asignado según MG-SC-01, venció el 23/11/2018, siendo generada la respuesta en la misma fecha y la entrega extemporánea el 26/11/2018
20185261220372 del 20/11/2018	20183551128201 del 23/11/2018	El término asignado según MG-SC-01, venció el 22/09/2018, siendo generada la respuesta ya vencido el 23/11/2018 y por tanto la respuesta fue extemporánea (entrega el 26/11/2018)
20185261266022 del 30/11/2018	20182251179651 del 07/12/2018	El término asignado según MG-SC-01, venció el 07/12/2018, siendo generada la respuesta en la misma fecha y entregada al peticionario extemporánea el 10/12/2018

Fuente: Evaluación OCI.

En consideración al análisis anterior, se evidenció que de los 28 radicados analizados, 14 de ellos, es decir el 50%, fueron objeto de observaciones respecto a la oportunidad en la entrega de la respuesta al peticionario.

Dada la delegación que ostenta la Subdirección General Jurídica -SGJ, para la suscripción de los derechos de petición de temas considerados de alto impacto y de aquellos requerimientos de órganos de control, se indagó sobre el particular al área, mediante correo electrónico del 05/02/2018, en los siguientes términos: *“En desarrollo del seguimiento adelantado por la OCI, en relación con las PQRs radicadas en el Instituto, en el segundo semestre de 2018, respetuosamente le solicito indicar si de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 7903 de 2016, artículo 6, numeral primero, último párrafo, se han tomado medidas administrativas o disciplinarias frente a aquellas respuestas a entes de control que se hubiesen tramitado de manera extemporánea en el citado periodo (2o semestre 2018)”*

Dentro del término otorgado, la SGJ indicó que no le corresponde adoptar medidas administrativas ni disciplinarias, “No obstante, lo anterior, le informo que esta Subdirección hace permanente seguimiento a las PQRS que se encuentran en el sistema de información ORFEO, a efecto de coadyuvar en la respuesta oportuna a cada solicitante, de conformidad con lo establecido en el Memorando de Instrucción Jurídica Interna SGJ 20124050132713, del 5 de julio de 2012”.

De otra parte, es pertinente hacer referencia al monitoreo y reporte mensual que se genera en la OCI, respecto a la “OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A ENTES EXTERNOS DE CONTROL”, que es remitida a cada una de las áreas del Instituto, a efectos de que se tomen medidas tendientes al mejoramiento de las cifras de “no oportunidad” que se reflejan en cada uno de los reportes.

En el reporte correspondiente al mes de diciembre de 2018, se mostró el comportamiento histórico de la oportunidad en la atención de las peticiones de entes externos de control durante ese año, que fluctuó entre 57% y 85% de oportunidad, extemporaneidad que también se refleja en la muestra seleccionada y que debe generar alertas a la administración, dados los posibles riesgos y sanciones que podría generar la inobservancia de los requerimientos de los entes de control.

Grafica No. 1 - Comportamiento oportunidad en respuesta “Peticiónes órganos de control”



Fuente: Reporte periódico OCI –diciembre 2018

De la anterior gráfica se observa nivel descendente en la oportunidad de respuesta a este tipo de requerimientos, pasando en enero de 2018 de un 85% de oportunidad, frente a un 70%, en diciembre de 2018.

- **Delegación de la suscripción de respuestas**

En materia de suscripción de las respuestas a los derechos de petición, se encuentra vigente, la Resolución 7903 de 2016, expedida por la Dirección General, en cuyo artículo 6, dispone:

“ARTÍCULO SEXTO. - Delegar la suscripción de las respuestas a los derechos de petición de la Entidad, de conformidad con el Acuerdo 002 de 2009 del Consejo Directivo y el Manual de Funciones y Competencias Laborales, así:

- *Delegar en el(la) Subdirector(a) General Jurídico(a), la suscripción de las respuestas a los derechos de petición sobre los temas que sean considerados por la Dirección General como de alto impacto, y de los requerimientos efectuados por los órganos de control, las cuales serán previamente proyectadas y consolidadas por las distintas dependencias responsables de la información, de conformidad con las funciones asignadas a cada área mediante el Acuerdo del Consejo Directivo 002 de 2009 y el Manual de Funciones y Competencias Laborales del Instituto.*

En caso de que estos derechos de petición requieran solicitud de prórroga, ésta deberá ser hecha y suscrita por el Subdirector General área competente para dar respuesta a la solicitud.

Del mismo modo, en caso de que la respuesta a la solicitud se pretenda radicar en la Subdirección General Jurídica fuera del término establecido en el Memorando de instrucción jurídica vigente, ésta deberá ser suscrita por el Subdirector General del área competente, sin

perjuicio de la responsabilidad administrativa y disciplinaria que corresponda al responsable de dar respuesta.

- *Delegar en el (la) Subdirector(a) General de Desarrollo Urbano, la suscripción de respuestas a los requerimientos formulados en desarrollo de las investigaciones adelantadas por la Policía Nacional o la Fiscalía General de la Nación relacionadas con los accidentes de tránsito, en los cuales solicitan el estado de la malla vial para la fecha en que acontecieron los hechos investigados.*
- *Las peticiones distintas a las citadas en precedencia serán suscritas por los(las) Subdirectores(as) Generales, Directores(as) Técnicos(as), Subdirectores(as) Técnicos(as) y Jefes(as) de Oficina, de conformidad con las funciones asignadas a cada área mediante el Acuerdo del Consejo Directivo 002 de 2009 y el Manual de Funciones y Competencias Laborales del Instituto.”*

Frente a esta normatividad, una vez realizado el análisis individual por radicado “Peticiones órganos de control”, se evidenciaron las circunstancias que se describen a continuación:

Tabla No. 6 - Suscripción respuesta “Peticiones órganos de control”

RADICADO	AREAQUE SUSCRIBE LA RESPUESTA	OBSERVACION OCI
20185260772112	Director Técnico de Mantenimiento. DTM	Quien suscribe la respuesta DTM, no se encuentra facultado para ello, al tenor de lo dispuesto en la Resolución 7903 de 2016, artículo 6, numeral 2
20185261018532	Dirección Técnica de Proyectos – DTP-	Atendiendo lo dispuesto en el artículo 6º, numeral 1, de la Resolución 7903 de 2016, la suscripción corresponde por delegación expresa de la Dirección General, en primer lugar a la Subdirección General Jurídica –SGJ- y en su defecto (para este caso particular en la Subdirección General de Desarrollo Urbano -SGDU.)
20185261021542		
20185261193602		
20185261028792	Subdirección General de Desarrollo Urbano - SGDU	Quien suscribe la respuesta , no se encuentra facultado para ello, al tenor de lo dispuesto en la Resolución 7903 de 2016, la suscripción corresponde en primer lugar a la SGJ y sólo en otra Subdirección General si la respuesta al requerimiento está vencida y en esta oportunidad, se generó oportunamente
20185261083112	Dirección Técnica de Proyectos – DTP-	

Fuente: Evaluación OCI.

El análisis individual consolidado de la muestra de las “Peticiones órganos de control”, puede observarse en el Anexo N.º 1 “Muestra requerimientos Entes de Control (Fuente: base de datos ORFEO-VERIFICACION OCI)”.

5.2. PETICIONES CIUDADANAS

Para este ítem, se valoraron aspectos similares a los evaluados respecto a las peticiones de órganos de control, excluyendo lo atinente a la delegación de firmas (la citada resolución 7903 de 2016, faculta a las áreas para suscribir las peticiones según competencia funcional) y se incluyó la evaluación diferencial de términos operativos y legales.

• **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 y los ya descritos: “**tipo de requerimiento**” y “**criterio/tipificación**”.

Efectuadas estas precisiones y como resultado de esta evaluación, se identificaron las situaciones que se enuncian a continuación:

Tabla No. 7 - Inconsistencias tipología y clasificación documental “Peticiónes ciudadanía”

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
20185260777252	Solicitud reconsideración el valor del predio indemnizatorio como también la indemnización del daño emergente que se encuentra en la resolución No. 2964 del 09 de julio de 2018	Tipo de requerimiento: corresponde a un reclamo y no a una solicitud de copias o información; (esta tipificación debe ser consistente, ver radicado 2018526825642).
20185260900652	Solicita documentos predio RT 47520	Criterio: Corresponde a una solicitud de documentos prediales, en tal virtud, el criterio específico de clasificación corresponde al ítem. 7 Predios para obras de infraestructura IDU.-7.3. y no a obras IDU en espacio público.
20181250992062	En relación con la presentación de ayer, en donde se socializó por primera vez lo que sería el diseño definitivo de la vía el rincón te agradezco que la brevedad puedan enviar la última versión de los planos del proyecto (preferiblemente en DWG), aprobados por la interventoría, y que desafortunadamente no se revisaron en su totalidad ayer.	Tipo de derecho de petición: de interés general, y no particular como se consigna en el aplicativo. Criterio: dado que se trata de información de ejecución contractual, corresponde al criterio 5. Obras de infraestructura en ejecución 5.5. y no al de consulta de proyectos de infraestructura (este ítem corresponde a proyectos futuros).
20181250998002	Estamos interesados en conocer los diseños aprobados para el proyecto de “Transmilenio por la Carrera 7ma”, y los inmuebles privados que serán afectados para su construcción, lo anterior, toda vez que en el trayecto de esta importante vía, la compañía tiene varios inmuebles en los cuales desarrolla su objeto social.	Tipo de requerimiento: se trata de una solicitud de información / copias y no de tipo general como se registra en el aplicativo Criterio: Corresponde a una solicitud de información del contrato 1073 (Cra 7a), en tal virtud, el criterio específico de clasificación es el 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU).-5.5.-
20185261016112	Solicitud tener en cuenta proceso de instalación del servicio de gas natural del predio en mención	Criterio: es una solicitud respecto a la instalación de acometida de gas natural en espacio público, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 6. Obras IDU en espacio público. -6.5- “Licencias de excavación. Corresponde al IDU, radicar, estudiar, expedir, otorgar, negar, establecer las especificaciones técnicas, controlar y sancionar, todo lo relacionado con las licencias de excavación que impliquen intervención en espacio público.” Y no la descrita en la base de datos de información sobre trámites y servicios

20185261019332	Solicitud de información implementación de ciclo rutas y mantenimiento de la red	Criterio: corresponde al ítem 6. Obras IDU en espacio público. - 6.3- "Ciclo ruta: Solicitud de mantenimiento de ciclo rutas; solicitud e información sobre ciclo rutas existentes; solicitud de generación de nuevas ciclo rutas" y no a Información sobre trámites y servicios IDU.
20185261085132	Solicita que el IDU y la SDE acuerden la entrega del lote aledaño al Colegio Panamericano IED (traslado de la Contraloría)	Es un traslado de petición realizado por la Contraloría General, en consecuencia, su clasificación inicial corresponde a "organismos de Control"; en consecuencia, la firma del documento, correspondería en virtud de lo dispuesto en la Resolución 7903 a la Subdirección General Jurídica y en su defecto a la SGDU y no a quien la suscribió sin estar facultada para ello. Tipo de requerimiento: es petición de interés particular y no de interés general.
20185261107012	Desacato orden judicial - proceso coactivo 79934-2015 expediente 822611	Tipo de requerimiento: constituye una solicitud de información / copias y no un reclamo. Criterio: el criterio definido –información sobre trámites y servicios IDU, excluye temas de valorización, en consecuencia, correspondería a criterio 4 Contribución de valorización IDU 4.10, en el entendido de asignar a la Superintendencia jurisdicción administrativa.
20185261209372	Solicitud paz y salvos - remite memorial 2018-01-388812 del 28 de agosto de 2018	Criterio: el correcto es Contribución de valorización IDU) 4.4 (estado de cuentas) y no el general de trámites y servicios.
20185261247302	Solicitud de información concerniente proyecto Carrera Séptima	Tipo de derecho de petición: es una petición en interés general relacionado con el proyecto de la Carrera 7ª y no de interés particular. Criterio: correspondería al 5.5. obras de infraestructura (IDU)
20185261252692	Traslado por competencia - solicitud intervención vía en mal estado	Criterio: corresponde a criterio1 Mantenimiento Malla Vial arterial e intermedia (IDU)-1.2. y no al general de trámites y servicios
20185261288092	Traslado - reclamación administrativa - suspender proceso de contratación de obra por la Carrera 7	Criterio: el nuevo instructivo IN-SC-011, no incluye trámites y servicios como criterio de clasificación, correspondería al 5.5. obras de infraestructura (IDU)
20185261349902	Original para Carlos Carreño Ibáñez - radicado DADEP No. 20183010150021 - localidad Puente Aranda	Criterio: el nuevo instructivo IN-SC-011, no incluye trámites y servicios como criterio de clasificación, correspondería al 5.5. obras de infraestructura (IDU)

Fuente: Evaluación OCI.

De la revisión realizada a los registros relacionados anteriormente se destaca lo siguiente:

- Se evidenció falta de unicidad de criterio en la aplicación de la tipología y clasificación del requerimiento. Si bien es cierto que las peticiones ciudadanas presentan, en número, inconsistencias menores (13 de 40) a las que se observaron para las peticiones de órganos de control (21 de 28), se mantiene esta falencia. Cabe anotar que el radicado No. 20185261085132 de la muestra de "Petición ciudadana", corresponde a un requerimiento de la Contraloría 20185261085132, de la Contraloría corresponde a "Petición órganos de control"; sin embargo, en la muestra seleccionada hace parte de las peticiones ciudadanas, debido a la clasificación realizada en la base de datos enviada.
- **Asignación de términos**

En este ítem, se verificó que el término registrado en la base de datos coincidiera con la clasificación

y tipología *asignada*, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Manual de Gestión documental MG-DO-01 V.18.0, según el cual: “A los términos discriminados anteriormente se les restará dos (2) días en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, a fin de garantizar que los solicitantes reciban oportunamente la respuesta generada por el Instituto, considerando los tiempos para el trámite de la correspondencia”

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

Tabla No. 8- Observaciones asignación de términos “Peticiónes ciudadanía”

RADICADO	OBSERVACIÓN OCI
20181250666622	La fecha asignada por el Sistema, corresponde a un día no hábil (sábado), el vencimiento correcto de los 13 días correspondería al día hábil siguiente, es decir 23/07/2019.
20185260777252	En consideración a la corrección del criterio, el término sería de 15 días y no los 10 previstos en el ORFEO.

Fuente: Evaluación 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 de “Peticiónes ciudadanía”, que la respuesta fuera generada a través del sistema ORFEO, en el término operativo otorgado según el procedimiento interno y que la misma hubiera sido entregada al destinatario según la guía de entrega / constancia de correo electrónico en el plazo y dentro del término legal.

Tabla No. 9 - Oportunidad en generación y entrega de respuesta “Peticiónes ciudadanía”

RADICADO / FECHA	RESPUESTA / FECHA	VENCIMIENTO ORFEO	VENCIMIENTO TERMINO LEGAL	OBSERVACIÓN - GENERACIÓN / ENTREGA DE LA RESPUESTA
20181250666622 del 03/07/2018	20183560687951 del 19/07/2018	21/07/2018	25/07/2018	La respuesta se generó oportunamente, sin embargo, dada su condición de "anónimo", no se evidenció constancia de publicación en cartelera, de ahí la ausencia de respuesta
20185260777252 del 30/07/2018	20183250755491 del 10/08/2018	10/08/2018	23/08/2018	La extemporaneidad en la entrega (11/08/2018) de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20185260825642 del 13/08/2018	20183250836891 del 30/08/2018	31/08/2018	04/09/2018	La entrega de la respuesta se hizo efectiva el 06/09/2018, vencido el término legal. Al respecto se precisa que el 01/09/2018 (vencido el término operativo), se intentó la entrega, sin embargo, la dirección registrada en el Orfeo y por tanto en el documento no es correcta
20185260900652 del 30/08/2018	20183250963851 del 05/10/2018	11/09/2018	13/09/2018	La extemporaneidad se predica respecto al término legal, ya que fue generada el 05/10/2018 y entregada el 10/10/2018, vencido el término.
20185260929262 del 06/09/2018	20183560924921 del 25/09/2018	25/09/2018	27/09/2018	La extemporaneidad se predica respecto al término operativo asignado en el ORFEO, ya que se realizó el 26/09/2018.
20185260966112 del 14/09/2018	20182250917931 del 21/09/2018	03/10/2018	05/10/2018	La respuesta se generó oportunamente, sin embargo, dada su condición de "anónimo", no se evidenció constancia de publicación en cartelera,

				de ahí la ausencia de respuesta
20185260983452 del 19/09/2018	20182250972681 del 09/10/2018	08/10/2018	10/10/2018	La extemporaneidad se predica respecto al término operativo asignado en el ORFEO, ya que se realizó el 09/10/2018.
20181250992062 del 20/09/2018	20182250954461 del 03/10/2018	02/10/2018	04/10/2018	La extemporaneidad en la generación se predica al término legal y se hizo efectiva mediante correo electrónico del 05/10/10
20181250998002 del 21/09/2018	20182250982661 del 11/10/2018	10/10/2018	04/10/2018	En consideración a la corrección del tipo de requerimiento (información), el término legal es de 10 días, en tal virtud la respuesta es Extemporánea, se entregó el 12/10/2018.
20185261004612 del 24/09/2018	20184350960041 del 04/10/2018	04/10/2018	08/10/2018	La extemporaneidad se predica únicamente respecto al término operativo asignado en el ORFEO, ya que la entrega se realizó el 08/10/2018
20185261009212 del 25/09/2018	20184350962831 del 05/10/2018	05/10/2018	09/10/2018	La extemporaneidad se predica únicamente respecto al término operativo asignado en el ORFEO, ya que la entrega se realizó el 08/10/2018
20185261013982 del 26/09/2018	20185660981151 del 11/10/2018	16/10/2018	18/10/2018	No se ubicó la respuesta al peticionario (DIAN), el documento vinculado como respuesta, se generó a la Secretaría de Hacienda quien realizó el traslado por competencia.
20185261019332 del 27/09/2018	20182250973131 del 09/10/2018	09/10/2018	11/10/2018	La extemporaneidad se predica únicamente respecto al término operativo asignado en el ORFEO, ya que la entrega se realizó el 11/10/2018
20185261024672 del 28/09/2018	20185760965671 del 08/10/2018	10/10/2018	12/10/2018	A pesar de ser generada la respuesta dentro del término previsto, su entrega al peticionario, se realizó de manera extemporánea, se intentó el 11/10/2018, sin embargo se hizo efectiva el 18/10/2018 vencido el plazo legal establecido.
20185261050652 del 04/10/2018	20183250996411 del 17/10/2018	17/10/2018	19/10/2018	La entrega, según guía de correspondencia se realizó el 23/10/2018, ya vencido el término legal para el efecto.
20185261224442 del 20/11/2018	20183251189511 del 11/12/2018	07/12/2018	11/12/2018	La extemporaneidad abarca término legal, la entrega física se realizó hasta el 17/12/2018.
20185261247302 del 27/11/2018	20182251212441 del 18/12/2018	07/12/2018	11/12/2018	La extemporaneidad se predica de término legal, en tanto que la generación y entrega se realizaron fuera de términos (18/12/2018)
20185261252692 del 28/11/2018	20183661175071 del 07/12/2018	17/12/2018	19/12/2018	La extemporaneidad se predica únicamente frente al término operativo registrado en el ORFEO, ya que la entrega efectiva fue el 18/12/2018, mediante correo electrónico
20185261323812 del 14/12/2018	20193250035791 del 23/01/2019	04/01/2018	09/01/2018	La extemporaneidad se predica del término legal entrega física se realizó el 25/01/2019
20185261349902 del 21/12/2018	20192250006191 del 04/01/2019	14/01/2019	16/01/2019	Si bien es cierto, la respuesta se generó oportunamente, no se evidenció entrega de la misma; la guía de entrega registra " inmueble cerrado" y los correos de remisión rebotan.
20185261107012 del 19/10/2018	Descargado no requiere respuesta	08/11/2018	01/11/2018	Dado que en el ORFEO no se evidencia respuesta, se requirió a la DTGJ mediante correo electrónico del 4/02/2019 y en respuesta informan que se registró "no requiere respuesta", ya que se actual como apoderado y la respuesta se radicó ante la Superintendencia el 01/11/2018, dentro del término legal, predicándose extemporaneidad en relación con el término operativo consignado en el ORFEO.

20185261209372 del 16/11/2018	Descargado no requiere respuesta	28/11/2018	30/11/2018	Dado que en el ORFEO no se evidencia respuesta, se requirió a la DTGJ mediante correo electrónico del 4/02/2019 y en respuesta informan que se registró “no requiere respuesta”, ya que se actual como apoderado; igualmente se indagó sobre trámite adelantado e informan que se requirieron soportes a STJEF, el 28/11/2018, que se reitera el 05/0/2019. Se evidencia que a la fecha del requerimiento (04/02/2019) no se ha generado respuesta a la Superintendencia, ni definitiva ni de aplazamiento.
----------------------------------	-------------------------------------	------------	------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Evaluación OCI.

De la revisión realizada a los registros relacionados anteriormente se destaca lo siguiente:

- No se evidenció respuesta en el sistema ORFEO, en relación con los radicados 20181250666622, 20185260966112, 20185261013982, 20185261349902 y 20185261209372. Esta afirmación se deriva por la no generación de la misma y/o por imposibilidad de evidenciar la entrega, mediante mecanismos idóneos (constancia de publicación en cartelera, correo electrónico y/o entrega física).
- De la relación descrita en la tabla No. 9, se evidenció reiterado incumplimiento a los términos previstos para dar respuesta y cumplimiento a las disposiciones constitucionales y legales sobre el derecho de acceso a la información; es así que, de los 40 radicados que integran la muestra de “Petición ciudadana”, en 8 se evidenció incumplimientos en los términos operativos previstos en el sistema ORFEO y en 9 adicionales, el incumplimiento se predica respecto al término legal.

Ante la recurrencia en el incumplimiento de términos de respuesta, se indagó mediante correo electrónico del 06/02/2019, a la OTC, “...si adicional a las alertas automáticas que genera el ORFEO, la OTC, tiene previsto algún mecanismo de seguimiento y control y/o prevención, particularmente respecto a aquellas peticiones vencidas o próximas a vencerse y en caso positivo con que periodicidad se activan?”

Dentro del término otorgado, la OTC, informó: “En atención al asunto de la referencia mediante la cual se solicita información concerniente al tema de PQRS del segundo semestre de 2018, amablemente se informa que la Oficina de Atención al Ciudadano, adicional a las alertas automáticas que genera el ORFEO, si cuenta con diferentes mecanismos de seguimiento, control y prevención:

En cuanto a las PQRS asignados al IDU a través de la plataforma de Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se realiza un filtro semanal y si hay peticiones sin respuesta, se envían “alertas” de requerimientos “vencidos” y de los “próximos a vencer”, a cada una de las dependencias desde el correo del Defensor del Ciudadano (defensordelciudadano@idu.gov.co).

Así mismo, se elabora un informe trimestral que incluye los derechos de petición “enviados dentro de los término de ley”, “enviados extemporáneamente”, “en términos para ser enviados

oportunamente” y “vencidos”, el cual se remite desde el correo del defensor del ciudadano (defensordelciudadano@idu.gov.co) al correo de la Entidad (idu1@idu.gov.co).

De igual forma, conjuntamente con dicho informe, se realiza la campaña trimestral “todos somos atención al ciudadano”, mediante la cual se da a conocer la normatividad respecto a los derechos de petición, la cual se envía desde el correo del defensor del ciudadano (defensordelciudadano@idu.gov.co) al correo de la Entidad (idu1@idu.gov.co).”

- **Consistencia de la respuesta**

Tal como se indicó en la parte inicial de este análisis, 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.

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 (“Peticiones ciudadanía”), encontrándose, que, respecto al radicado 20181250725542, cuya respuesta asociada en el sistema corresponde al 20184050683901, se refiere a asuntos relacionados con el mismo proyecto Transmicable; sin embargo, puntualmente no se hace alusión al tema respecto a la construcción de pilonas, rutas SITP y dado que del traslado de la petición, no se deducen traslados a las otras entidades distritales, han debido incluirse en la respuesta.

No obstante, en términos generales, para la muestra seleccionada, se evidenció consistencia en las respuestas.

A continuación, se presenta un consolidado numérico de observaciones, según la temática abordada tanto para las peticiones de entes externos de control, como para las peticiones ciudadanas:

Tabla No. 10 - Resumen observaciones

DESCRIPCIÓN MUESTRA	TIPOLOGÍA / CLASIFICACIÓN	ASIGNACIÓN TÉRMINOS	CONSISTENCIA	OPORTUNIDAD EN GENERACIÓN / ENTREGA	DELEGACION SUSCRIPCIÓN RESPUESTAS
“Peticiones órganos de control” (28 radicados)	21 radicados con observaciones	0 radicados con observaciones	1 radicado con observaciones	14 radicados con observaciones	6 radicados con observaciones
“Peticiones ciudadanía” (40 radicados)	13 radicados con observaciones	2 radicados con observaciones	1 radicado con observaciones	23 radicados con observaciones	1 radicados con observaciones

Fuente: Evaluación OCI.

El análisis individual consolidado de los radicados generales objeto de la muestra de “Peticiones ciudadanía”, puede observarse en el Anexo 2. “Muestra PQRS generales - ORFEO (Fuente: base

de datos STRT-Análisis OCI)”

Por otro lado, a continuación, se presentan observaciones generales frente a otros aspectos evidenciados:

- Frente a la base de datos soporte de la evaluación: los 908 registros en blanco de la columna “RADICADO_PRIMERA_RESPUESTA, de la base de datos consolidada suministrada por la STRT, de los cuales se extrajo la muestra, al parecer, obedecen a deficiencias en la operatividad del ORFEO por parte de los usuarios, en razón a que no se genera dentro del radicado de entrada, sino que se asocia posteriormente como respuesta o solo se consigna el dato en histórico.
- Atendiendo los diversos medios y/o canales de divulgación al interior del Instituto, se ha evidenciado las actividades de actualización y socialización de manuales, guías y procedimientos y otras actividades desarrolladas por la OTC, respecto a la atención al ciudadano y particularmente en lo que se refiere a la atención de PQR, pero dada la reiterada ocurrencia de las circunstancias generadoras de incumplimientos, es claro que su operatividad no ha sido efectiva.
- La Oficina de Atención al Ciudadano, a través de la figura del Defensor del Ciudadano, ejercida en el IDU por la jefe de la OTC¹, reporta, trimestralmente, mediante correo electrónico a todo el IDU, el indicador institucional de las respuestas oportunas a los derechos de petición.

Para el segundo semestre de 2018, se reportó la información así: tercer trimestre, correo electrónico del 18/10/2018 y cuarto trimestre correo del 13/01/2019. 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 segundo semestre de 2018, de encuestas de satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio ofrecido por el IDU en desarrollo de trámites asociados a Valorización (1), atención de PQRS en los canales presencial, telefónico y virtual (1) y atención de PQRS en Puntos IDU (1), todas ellas correspondientes al tercer trimestre de 2018, estando pendiente los reportes del último trimestre.

Por otra parte, mediante consulta del 14/02/2019, a la página web del IDU, específicamente a la dirección <https://www.idu.gov.co/page/informe-de-pqrs>, se evidenció que aún no se ha publicado el informe anual de PQRS 2018 ; igualmente se evidenció la ausencia del Informe del Defensor del Ciudadano 2018 (<https://www.idu.gov.co/page/defensor-del-ciudadano>)

- **Seguimiento a las acciones de mejoramiento**

El alcance particular de este seguimiento se encuentra asociado a las acciones correctivas,

¹ 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.

preventivas y/o de mejora derivadas del plan de mejoramiento formulado con ocasión de Informe de seguimiento a peticiones del I semestre de 2018, formalizado ante la OCI, mediante memorando 20181250237833 del 25/09/2018 e incorporado en el aplicativo CHIE.

Este Plan de mejoramiento está integrado por 3 acciones calificadas en el CHIE, en estado “terminadas”, pendientes de evaluar su efectividad para el cierre definitivo, por tanto, a continuación, se presenta el respectivo análisis:

Tabla No. 11 - Acciones de mejoramiento derivadas del informe de seguimiento a las peticiones del primer semestre de 2018

HALLAZGO	CÓDIGO ACCIÓN	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN AVANCE CHIE	OBSERVACION OCI
Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de requerimientos de ciudadanos	1558	Capacitar, formar y/o sensibilizar al grupo de radicación de la STRF, al grupo canales de atención de la OTC, y a los residentes sociales de los contratos de los proyectos de infraestructura.	“Durante el mes de octubre se realizó la sensibilización para la clasificación de Derechos de petición, del grupo canales de la OTC, el personal de outsourcing de correspondencia de la entidad y las residentes sociales de los contratos de obra e interventoría de los proyectos vigentes, así: Canales - ORFEO - 18 de octubre de 2018. Correspondencia - ORFEO y BACHUE - 11 de octubre de 2018. Residentes sociales de los proyectos de infraestructura vial y espacio público BACHUE - 25 de octubre de 2018.	Teniendo en cuenta la fecha de ejecución de las acciones (octubre de 2018), se hizo necesario verificar su efectividad mediante la comparación numérica entre las peticiones (objeto de la muestra) radicadas en el IDU a partir del 01/10/2018, frente a aquellas que fueron objeto de evaluación reflejadas en las tablas 4 y 7, que evidencian que de los 34 radicados, 19 fueron objeto de observaciones, lo que permite concluir, que a pesar de las acciones adelantadas, éstas no tuvieron mayor efecto en el comportamiento de este ítem. Por lo anterior, se determina la declaración de ineffectividad de la acción, y por ende, su cancelación en el Módulo de Plan de mejoramiento del aplicativo CHIE. Dada la recurrencia del hallazgo frente a lo observado en este ejercicio, se deberá formular una nueva acción, diferente a la declarada como ineffectiva, vinculada al hallazgo que se describe más adelante.
Extemporaneidad en la generación o entrega de respuesta al peticionario	1559	Realizar una campaña de comunicación desde la figura del defensor del ciudadano.	En el mes de noviembre se remitieron dos piezas de comunicación con el fin de incentivar las respuestas oportunas de los Derechos de Petición por parte de todas las áreas del IDU.	Teniendo en cuenta la fecha de ejecución de las acciones (noviembre de 2018), se hizo necesario verificar su efectividad mediante la observación de la gráfica de comportamiento anual de oportunidad en la respuesta a los requerimientos de organismos de control, evidenciándose que, para los meses de noviembre y diciembre el porcentaje de cumplimiento fue del 62% y 70%, respectivamente, porcentajes que se encuentran por debajo del rango promedio anual.

				Por lo anterior, se determina la declaración de ineffectividad de la acción, y por ende, su cancelación en el Módulo de Plan de mejoramiento del aplicativo CHIE. Dada la recurrencia del hallazgo frente a lo observado en este ejercicio, se deberá formular una nueva acción, diferente a la declarada como ineffectiva, vinculada al hallazgo que se describe más adelante.
Extemporaneidad en la generación o entrega de respuesta al peticionario	1560	A las respuestas dirigidas a peticionarios anónimos, se publicarán en cartelera en formato con fecha, hora y nombre de quien fijará y desfijará las respuestas, y esto a su vez, será cargado como imagen en el Sistema Orfeo.	Desde el pasado mes de octubre, se ha venido publicando en la cartelera ubicada en las afueras de la sede principal de la Entidad, las respuestas a los derechos de petición realizadas por personas anónimas. Para lo anterior, se ha implementado un sello el cual se coloca sobre las respuestas y en donde se indica la fecha cuando se fija, se desfija y la firma de quien lo hace. Como evidencia de lo anterior se presenta el oficio 20182250963721, en donde se observa la implementación del sello y la respectiva trazabilidad de la publicación.	Teniendo en cuenta la fecha de ejecución de las acciones (octubre de 2018), se verificó en la muestra seleccionada que, a partir de este mes, solo 1 radicado tiene la connotación de "anónimo", que a pesar de ser objeto de observación por carecer de constancia de publicación en cartelera, no es representativo para calificar la efectividad de la acción. Por lo anterior, se pospone la evaluación de la efectividad, sujeta a un muestreo representativo.

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

6. FORTALEZAS

Se destaca la actividad de la OTC, al realizar la actualización y socialización de manuales, guías y procedimientos, respecto a la atención al ciudadano y particularmente, en lo que se refiere a la atención de PQRs y, de otra parte, la constante presencia del defensor del ciudadano, en cuanto a actividades de seguimiento que se evidencian a través de los diversos medios de comunicación internos del IDU.

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO

Efectuado por parte de la OCI, el traslado del informe preliminar del estado de las peticiones - II semestre de 2018, mediante correo electrónico del 19/02/2019, la OTC, dentro del término previsto para el efecto, remitió observaciones al citado informe, el cual se procede a analizar respecto a cada uno de los hallazgos:

Hallazgo No. 1. Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de requerimientos.

La OTC emitió la siguiente respuesta:

“Al respecto manifestamos: En los documentos de la muestra objeto de análisis se evidenciaron radicados que fueron registrados y clasificados a través del canal escrito por la “oficina de correspondencia”, la cual está a cargo de la Subdirección Técnica Recursos Físicos. Seguidamente, en el radicado 20181250992062 y 20181250998002 registrados por la OTC, el ciudadano solicita la última versión de los planos del proyecto, es decir, se refiere a un proyecto, mas no a una obra o a un contrato, por ello, se clasificó en “consulta de proyectos de infraestructura” y no en “Obras de infraestructura en ejecución”.

Luego, consultamos el radicado 20181250998002 y se evidencia que si quedó bien clasificada la “TRD (DTP) QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN”.

En este sentido, 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.”

Frente a los argumentos de la OTC, se hace necesario abordar la respuesta, sobre dos líneas diferentes, a saber:

- En primer término, argumenta la OTC, que *“se evidenciaron radicados que fueron registrados y clasificados a través del canal escrito por la “oficina de correspondencia”, la cual está a cargo de la Subdirección Técnica Recursos Físicos” y que “por tanto, le corresponde a la STRF proponer acciones adicionales a las establecidas desde la competencia de la OTC.”*

Frente a esta observación de carácter general, se precisa que la caracterización del *Proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana CP-SC-01*, asigna a la Oficina de Atención al Ciudadano, los roles de líder general del proceso y líder operativo del mismo; adicionalmente, como actividad crítica se ha previsto: *“Identificar e implementar las oportunidades de mejora en la gestión social y servicio a la ciudadanía”*, sin discriminación alguna.

Es así que, corresponde a la OTC, la formulación del respectivo Plan de Mejoramiento, sin perjuicio de que pueda y/o deba involucrar a otras áreas u otros procesos, en la formulación de las respectivas acciones, derivado del análisis de causas que se desarrolle. Frente a lo anterior, es de anotar que en las políticas operacionales del procedimiento PR-MC-01 FORMULACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, se encuentra establecido lo siguiente:

“Las acciones contenidas en el plan, así como sus plazos, deberán tener el aval de todas las áreas requeridas para su implementación, y no solo del área que las formuló, validación que se evidenciará en la suscripción del plan de mejoramiento remitido a la Oficina de Control Interno. Lo anterior aplica para aquellos procesos evaluados, en los que, la ejecución de las acciones, dependen de otros procesos.”

“Cada acción debe estar asignada a una única área responsable, quien la liderará y de ser necesario, debe elaborar y concertar con las demás áreas/procesos involucradas(os), un plan de trabajo que incluya y discrimine las tareas necesarias para garantizar su cumplimiento”.

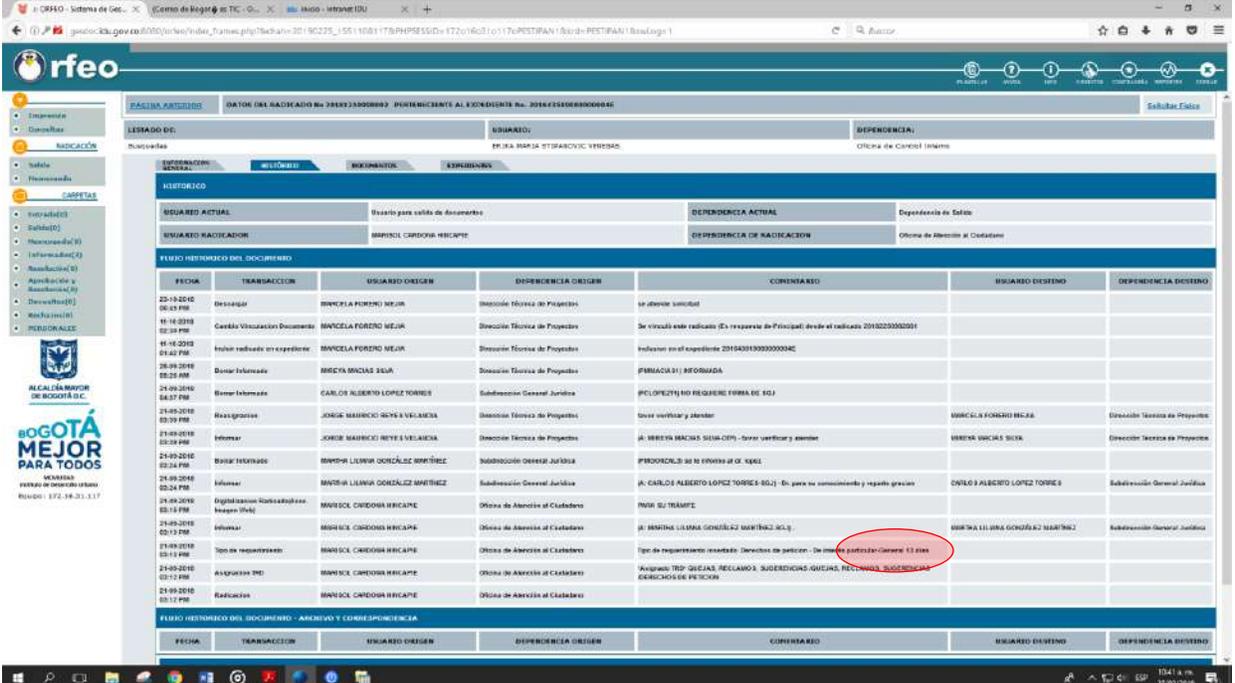
- En cuanto a los casos particulares, de 42 radicados que son observados por la OCI, respecto a *Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de requerimientos*, la OTC planteó observaciones respecto a 2 de ellos, en los siguientes términos:

Radicados “20181250992062 y 20181250998002 registrados por la OTC, el ciudadano solicita la última versión de los planos del proyecto, es decir, se refiere a un proyecto, mas no a una obra o a un contrato, por ello, se clasificó en “consulta de proyectos de infraestructura” y no en “Obras de infraestructura en ejecución”.”

Así mismo, indica la OTC: “Luego, consultamos el radicado 20181250998002 y se evidencia que si quedó bien clasificada la “TRD (DTP) QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN”.

Si bien es cierto los ciudadanos requieren los “planos del proyecto”, no es menos cierto que ambas solicitudes corresponden a contratos en ejecución, así: Contrato 920-2017 (Actualización, complementación o ajustes de los estudios y diseños de la Avenida El Rincón desde la Avenida Boyacá hasta la Carrera 91 y de la intersección Avenida El Rincón por avenida Boyacá, Acuerdo 645 de 2016, en Bogotá D.C.) y contrato IDU-1073 (Actualización, complementación, ajustes de los diseños existentes, y/o elaboración de los estudios y diseños, para la adecuación al Sistema Transmilenio de la Carrera 7 desde la Calle 32 hasta la Calle 200, ramal de la Calle 72 entre Carrera 7 y Avenida Caracas, patio portal, conexiones operacionales Calle 26, Calle 100, Calle 170 y demás obras complementarias, en Bogotá D.C.). No obstante, dada la naturaleza de la solicitud y la línea delgada entre las tipologías “consulta de proyectos de infraestructura” y “Obras de infraestructura en ejecución”, para los 2 casos citados, se retira la observación del informe y para el caso del radicado 20181250992062, se excluye de la relación de registros del Hallazgo No. 1.

De otra parte, pese a que el radicado 20181250998002, encaja dentro de la descripción anterior, no se retira del hallazgo, teniendo en cuenta que se trata de una solicitud de copias/ información con un término de respuesta de 10 días (8 operativos en ORFEO) y fue clasificado el 21/09/2018 como de petición general y se le asignaron 15 días de trámite (13 operativos ORFEO), tal como se observa en el siguiente pantallazo del aplicativo



FECHA	TRANSACCION	USUARIO ORIGEN	DEPENDENCIA ORIGEN	COMENTARIO	USUARIO DESTINO	DEPENDENCIA DESTINO
23-09-2016 06:45 PM	Desarrollar	BRUCELA FORERO MEJIA	Dirección Técnica de Proyectos	se abreva solicitud		
16-10-2016 02:38 PM	Carrito Visualización Documento	BRUCELA FORERO MEJIA	Dirección Técnica de Proyectos	Se vincula este radicado (En respuesta de Principal) desde el radicado 2018233303201		
16-10-2016 02:42 PM	Input radicado en expediente	BRUCELA FORERO MEJIA	Dirección Técnica de Proyectos	Inclusión en el expediente 20184319300000046		
28-09-2016 08:28 AM	Enviar Informate	BREYLA SUICIAS SILVA	Dirección Técnica de Proyectos	PTMBAICIA 01 / INFORMADA		
24-09-2016 04:07 PM	Enviar Informate	CARLOS ALBERTO LOPEZ TORRES	Subdirección General Jurídica	PTCLOPEZ11 NO REQUIERE FIRMA DE SOJ		
23-09-2016 03:04 PM	Revisar/otorgar	JORGE MAURICIO REYES VELAZQUEZ	Dirección Técnica de Proyectos	Se va verificar y atender	BRUCELA FORERO MEJIA	Expediente Técnico de Proyecto
24-09-2016 03:04 PM	Informar	JORGE MAURICIO REYES VELAZQUEZ	Dirección Técnica de Proyectos	A: BRUCELA SUICIAS SILVA - tener verificar y atender	BREYLA SUICIAS SILVA	Dirección Técnica de Proyecto
24-09-2016 02:24 PM	Enviar Informate	MAYRA LUISA GONZALEZ MARTINEZ	Subdirección General Jurídica	PTMBAICIA 01 NO REQUIERE FIRMA DE SOJ		
24-09-2016 02:24 PM	Informar	MAYRA LUISA GONZALEZ MARTINEZ	Subdirección General Jurídica	A: CARLOS ALBERTO LOPEZ TORRES SOJ - SI para su conocimiento y respeto gracias	CARLOS ALBERTO LOPEZ TORRES	Subdirección General Jurídica
24-09-2016 02:12 PM	Digitalización de Radicados (Nuevo TPO)	BRUCELA FORERO MEJIA	Oficina de Atención al Ciudadano	RMW SU TRAMITE		
24-09-2016 02:12 PM	Informar	BREYLA SUICIAS SILVA	Oficina de Atención al Ciudadano	A: MAYRA LUISA GONZALEZ MARTINEZ SOJ	MAYRA LUISA GONZALEZ MARTINEZ	Subdirección General Jurídica
23-09-2016 02:12 PM	Tipo de requerimiento:	BRUCELA FORERO MEJIA	Oficina de Atención al Ciudadano	Tipo de requerimiento: Anexado: Derechos de petición - De interés particular - Carretera 13 años		
24-09-2016 02:12 PM	Asignación TPO	BRUCELA FORERO MEJIA	Oficina de Atención al Ciudadano	Anexo 1 TPO-QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS		
23-09-2016 02:12 PM	Radicación	BRUCELA FORERO MEJIA	Oficina de Atención al Ciudadano			

En consideración de lo anterior, y atendiendo los argumentos de la OTC, se modifica el Hallazgo No. 1, en el sentido de excluir el radicado 20181250992062.

Hallazgo No. 2. Ausencia o extemporaneidad en la respuesta al peticionario

La OTC emitió la siguiente respuesta:

“Al respecto manifestamos: 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, se han adelantado diferentes mesas de trabajo con la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos y, se tiene contemplado la realización de pruebas al sistema para el mes de febrero de la presente anualidad, sin embargo, es importante aclarar que depende del Grupo de Infraestructura de la STRT, por cuanto el servidor no cuenta con la capacidad para soportar las pruebas que se deben realizar.

Por lo anterior, se evidencia que la OTC está ejerciendo su labor de control preventivo, con miras al cumplimiento de la oportunidad de respuesta a la ciudadanía. Consecuentemente, y de continuar este hallazgo, agradecemos se realice acompañamiento a una mesa de

trabajo conjunta con las áreas responsables para determinar acciones articuladas y complementarias.”

Frente a lo manifestado por la OTC, la OCI no desconoce la labor que ha venido adelantando dicha dependencia, de manera preventiva, en brindar elementos que conduzcan a que las diferentes dependencias contesten oportunamente las peticiones allegadas a la entidad. Por tal razón, las labores de actualización y socialización de manuales, guías y procedimientos, respecto a la atención al ciudadano y particularmente, en lo que se refiere a la atención de PQRs, son reconocidas en el presente informe como una de las fortalezas del proceso; sin embargo, es evidente, con base en lo descrito en el informe, que las acciones adoptadas no han sido suficientes para generar cambios ostensibles en el comportamiento general del Instituto frente a este ítem, relacionado particularmente con la *Ausencia o extemporaneidad en la respuesta* a las peticiones. Es de anotar que el hallazgo se asocia al proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana CP-SC-01, y que, dado que en la caracterización de dicho proceso se asigna a la Oficina de Atención al Ciudadano, los roles de líder general del proceso y líder operativo del mismo, se comunica el hallazgo a esta dependencia; sin embargo, es claro que la responsabilidad directa de la contestación extemporánea corresponde a las áreas pertinentes, relacionadas en el informe.

En relación con las acciones adicionales que se mencionan en el escrito de observaciones, se sugiere a la OTC, incorporarlas como resultado de ejercicios de autoevaluación a planes de mejoramiento formales, en aplicación del procedimiento PR-MC-01 FORMULACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO y sobre las cuales aplican los comentarios referidos a la intervención de otras áreas o procesos, que se citaron para el Hallazgo No. 1.

Respecto al acompañamiento solicitado, la Oficina de Control Interno, en desarrollo de su rol de enfoque hacia la prevención, en el marco de sus competencias y teniendo presente las restricciones establecidas en el Parágrafo del Artículo 12 de la Ley 87 de 1993, estará atenta a las invitaciones que se realicen sobre el tema.

En consideración de lo anterior, se ratifica el Hallazgo No. 2 descrito en el informe preliminar.

Hallazgo No. 3. Incumplimiento de las disposiciones sobre delegación de suscripción de peticiones.

La OTC emitió la siguiente respuesta:

“Al respecto manifestamos: Luego de realizar una verificación de cada uno de los requerimientos, se observa que los directivos que suscriben las respuestas están debidamente facultados, según lo señalado en Resolución 7903 del 5 de agosto de 2016, por lo tanto, se solicita excluir este ítem como hallazgo en el presente informe.”

Frente a lo manifestado por la OTC, es necesario precisar que la sola afirmación presentada en la respuesta, sin soportes que evidencien y argumenten aspectos contrarios a lo mencionado en el informe preliminar, no son suficientes para desvirtuar el hallazgo. A pesar de lo anterior, a continuación se presentan nuevamente los radicados expuestos en este hallazgo, precisiones adicionales, no sin antes aclarar que, en lo que respecta a entes de control, la delegación corresponde en primer lugar a la SGJ, y en caso de extemporaneidad, a las Subdirecciones Generales competentes (por tema) y en los eventos de requerimientos formulados en desarrollo de las investigaciones adelantadas por la Policía Nacional o la Fiscalía General de la Nación relacionadas con los accidentes de tránsito, en los cuales solicitan el estado de la malla vial, la delegación recae en la SGDU. La delegación a las demás áreas del Instituto, se predica respecto a peticiones de la ciudadanía.

RADICADO	AREA QUE SUSCRIBE LA RESPUESTA	PRECISIONES ADICIONALES
20185260772112	Director Técnico de Mantenimiento. DTM	Es un requerimiento de la Policía Nacional - Fiscalía General (trasladada de SDM), cuyo objeto se describió en el ORFEO como: "ORIGINAL PARA FISCALIA GENERAL DE LA NACION - TRASLADO OFICIO SDM 196227 18 - INFORMACION SEÑALIZACION Y CARACTERISTICAS DE VIA". El delegado para suscribir el requerimiento era SGDU (artículo 6º, numeral 2)
20185261018532	Dirección Técnica de Proyectos – DTP-	Alcaldía Local Barrios Unidos (Traslado oficio concejal)
20185261021542		Dado que la respuesta fue extemporánea quien se encontraba facultado para suscribir la respuesta era SGDU (artículo 6º, numeral 1, último párrafo)
20185261193602		Alcaldía Local Chapinero (Traslado oficio concejal)
20185261028792	Subdirección General de Desarrollo Urbano - SGDU	Teniendo en cuenta la oportunidad en la respuesta la delegación para suscribirla, recae en SGJ (artículo 6º, numeral 1). El delegado para suscribir el requerimiento era SGDU (artículo 6º, numeral 2). Congreso de la República-DP. Senador

En consideración de lo anterior, se ratifica el Hallazgo No. 3, descrito en el informe preliminar.

En cuanto a las recomendaciones, manifiesta la OTC:

“Elaborar y/o publicar en la web institucional, los reportes e informes relacionados con peticiones correspondientes a la vigencia 2018, según se relaciona a continuación:

<https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2018>, encuestas de satisfacción de la ciudadanía respecto al servicio ofrecido por el IDU en desarrollo de trámites asociados a Valorización, atención de PQRS en los canales presencial, telefónico y virtual y atención de PQRS en Puntos IDU, correspondiente al cuarto trimestre de 2018.

Al respecto manifestamos: Está publicado en la web institucional.

<https://www.idu.gov.co/page/informe-de-pqrs>, pendiente el informe anual de PQRS 2018.
Al respecto manifestamos: el informe anual de PQRS 2018 está en proceso de elaboración.
<https://www.idu.gov.co/page/defensor-del-ciudadano>, pendiente el Informe del Defensor del Ciudadano 2018.

Al respecto manifestamos: el informe anual del Defensor del Ciudadano 2018 está en proceso de revisión para la respectiva publicación.”

Respecto los comentarios frente a las publicaciones, se verificó en la ruta <https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2018> y efectivamente se evidenció la publicación correspondiente al cuarto trimestre de 2018 y por tanto se modifica en tal sentido esta recomendación, los restantes informes, se constató que aún están pendientes de publicar y en consecuencia, se mantiene la recomendación.

Por último, frente a las recomendaciones que se plasman en el presente informe, es pertinente citar el procedimiento PR-MC-01 FORMULACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO, que dentro de las políticas operacionales, señala: “Las recomendaciones realizadas en los Informes de auditoría, legales/obligatorios y seguimientos, realizados por la Oficina de Control Interno no obligan a dar tratamiento a través de Plan de mejoramiento y queda a potestad del responsable del proceso/dependencia, dar el tratamiento pertinente. No obstante, lo anterior, en caso que el líder de proceso/dependencia identifique la necesidad de registrar acciones, éstas deberán registrarse en el formato de Plan de mejoramiento adoptado en la entidad.”

7. HALLAZGOS

No	CRITERIOS	DESCRIPCION
H1	<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.</p> <p><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></p> <p>9.3.1 Quejas (...)</p> <p>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></p> <p>9.3.3 Denuncia</p>	<p>Hallazgo No. 1. Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de requerimientos.</p> <p>Se evidenciaron inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental, de requerimientos, (“Peticiones órganos de control” y “Peticiones ciudadanía”), incumpliendo lo dispuesto en 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”, de los Instructivos IN-AC-011 y IN-SC-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>(...)</p> <p>9.3.4. <i>Solicitudes de información y/o documentos</i> <i>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.</i> <i>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 ...”</i></p> <p>“TABLA DE CLASIFICACIÓN DE TIPOLOGÍAS DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS” de los instructivos:</p> <p>IN-AC-011 “Clasificación de requerimientos ciudadanos”, numeral 1. OBJETIVO <i>“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”. A partir del 30/11/2018 Instructivo.</i></p> <p>IN-SC-011 “Clasificación de requerimientos ciudadanos”, numeral 1. OBJETIVO. <i>“Determinar la tipología para realizar una adecuada clasificación de los requerimientos ciudadanos, que ingresan por los diferentes canales (presencial, telefónico, escrito y virtual), a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos y de la Dirección Técnica de Predios en los sistemas de información de la entidad.”</i> Soporte</p>	<p>Este incumplimiento se evidenció, para los documentos de la muestra, que se describieron puntualmente en las Tablas N.º 4 y 7 – Inconsistencias tipología y clasificación documental y que involucra, los radicados que se enuncian a continuación:</p> <p>“Peticiones órganos de control”</p> <table border="1" data-bbox="824 527 1422 732"> <tr><td>20185260667052</td><td>20185260965442</td><td>20185261028792</td></tr> <tr><td>20185260711532</td><td>20185260976392</td><td>20185261035012</td></tr> <tr><td>20185260772112</td><td>20185260992302</td><td>20185261083112</td></tr> <tr><td>20185260846352</td><td>20185261018532</td><td>20185261103242</td></tr> <tr><td>20185260931992</td><td>20185261021542</td><td>20185261127412</td></tr> <tr><td>20185261140742</td><td>20185261193602</td><td>20185261266022</td></tr> <tr><td>20185261166382</td><td>20185261220372</td><td>20185261323342</td></tr> <tr><td>20185261179292</td><td>20185261246892</td><td></td></tr> </table> <p>“Peticiones ciudadanía”</p> <table border="1" data-bbox="824 800 1422 900"> <tr><td>20185260777252</td><td>20185261016112</td><td>20185261209372</td></tr> <tr><td>20185260900652</td><td>20185261019332</td><td>20185261247302</td></tr> <tr><td>20181250998002</td><td>20185261085132</td><td>20185261252692</td></tr> <tr><td>20185261349902</td><td>20185261107012</td><td>20185261288092</td></tr> </table>	20185260667052	20185260965442	20185261028792	20185260711532	20185260976392	20185261035012	20185260772112	20185260992302	20185261083112	20185260846352	20185261018532	20185261103242	20185260931992	20185261021542	20185261127412	20185261140742	20185261193602	20185261266022	20185261166382	20185261220372	20185261323342	20185261179292	20185261246892		20185260777252	20185261016112	20185261209372	20185260900652	20185261019332	20185261247302	20181250998002	20185261085132	20185261252692	20185261349902	20185261107012	20185261288092
20185260667052	20185260965442	20185261028792																																			
20185260711532	20185260976392	20185261035012																																			
20185260772112	20185260992302	20185261083112																																			
20185260846352	20185261018532	20185261103242																																			
20185260931992	20185261021542	20185261127412																																			
20185261140742	20185261193602	20185261266022																																			
20185261166382	20185261220372	20185261323342																																			
20185261179292	20185261246892																																				
20185260777252	20185261016112	20185261209372																																			
20185260900652	20185261019332	20185261247302																																			
20181250998002	20185261085132	20185261252692																																			
20185261349902	20185261107012	20185261288092																																			
<p>H2 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</p>	<p>Hallazgo No. 2. Ausencia o extemporaneidad en la respuesta al peticionario</p> <p>Se evidenció falta de respuesta a 5 requerimientos y extemporaneidad en la respuesta de 30 radicados (13 de entes externos de control y 17 de ciudadanía), incumpliendo los términos legales descritos en la Ley 1755 de 2015, (sustitución artículo 14 del Código de</p>																																				

<p>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>(...)</p> <p>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la 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.</p> <p>“Para definir el término con el que cuenta la</p>	<p>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, situación que puede generar posibles reclamaciones y acciones de tipo legal y disciplinarias para la entidad.</p> <p>En desarrollo de la evaluación adelantada, se evidenciaron circunstancias individuales según las cuales, se predica una ausencia o extemporaneidad en la respuesta a diversos requerimientos, dado que del análisis de la entrega de las respuestas (diversos medios tales como: entrega física-guía de entrega, correo electrónico o publicación en cartelera), se concluye que se excedieron en los términos establecidos.</p> <p>No se evidenció respuesta para los requerimientos con radicado No.: 20181250666622, 20185260966112, 20185261013982, 20185261349902 y 20185261209372. La ausencia de respuesta, se deriva por la no generación de la misma y/o por imposibilidad de evidenciar la entrega, mediante mecanismos idóneos (constancia de publicación en cartelera, correo electrónico y/o entrega física).</p> <p>De otra parte, se evidenció extemporaneidad en la entrega de respuesta a derechos de petición (“Peticiones órganos de control” y “Peticiones ciudadanía”), según la descripción individual que se registró en las tablas No. 5 y 9 Oportunidad en generación y entrega de respuesta, y que se discrimina a continuación:</p> <p>“Peticiones órganos de control”</p> <table border="1" data-bbox="812 1407 1437 1543"> <tr><td>20185260711532</td><td>20185260915022</td><td>20185261035012</td></tr> <tr><td>20185260772112</td><td>20185260976392</td><td>20185261127412</td></tr> <tr><td>20185260846352</td><td>20185261018532</td><td>20185261179292</td></tr> <tr><td>20185260904832</td><td>20185261028792</td><td>20185261220372</td></tr> <tr><td>20185261266022</td><td></td><td></td></tr> </table> <p>“Peticiones ciudadanía”</p> <table border="1" data-bbox="812 1596 1437 1753"> <tr><td>20185260777252</td><td>20181250998002</td><td>20185261224442</td></tr> <tr><td>20185260825642</td><td>20185261004612</td><td>20185261247302</td></tr> <tr><td>20185260900652</td><td>20185261009212</td><td>20185261252692</td></tr> <tr><td>20185260929262</td><td>20185261019332</td><td>20185261323812</td></tr> <tr><td>20185260983452</td><td>20185261024672</td><td>20185261349902</td></tr> <tr><td>20181250992062</td><td>20185261050652</td><td></td></tr> </table>	20185260711532	20185260915022	20185261035012	20185260772112	20185260976392	20185261127412	20185260846352	20185261018532	20185261179292	20185260904832	20185261028792	20185261220372	20185261266022			20185260777252	20181250998002	20185261224442	20185260825642	20185261004612	20185261247302	20185260900652	20185261009212	20185261252692	20185260929262	20185261019332	20185261323812	20185260983452	20185261024672	20185261349902	20181250992062	20185261050652	
20185260711532	20185260915022	20185261035012																																
20185260772112	20185260976392	20185261127412																																
20185260846352	20185261018532	20185261179292																																
20185260904832	20185261028792	20185261220372																																
20185261266022																																		
20185260777252	20181250998002	20185261224442																																
20185260825642	20185261004612	20185261247302																																
20185260900652	20185261009212	20185261252692																																
20185260929262	20185261019332	20185261323812																																
20185260983452	20185261024672	20185261349902																																
20181250992062	20185261050652																																	

	<p><i>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 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, <u>dejando constancia en la respuesta de tal circunstancia</u>”.</i> (Subraya fuera de texto).</p>	<p>Se incluyó dentro de este hallazgo, aquellas peticiones en las que se evidenció falta de consistencia y coherencia en la respuesta, dado que esta situación implica que no se atiende en debida forma el requerimiento, estos radicados son:</p> <table border="1" data-bbox="813 495 1433 1354"> <thead> <tr> <th>RADICADO</th> <th>OBSERVACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20181251283142</td> <td>La respuesta asociada en el sistema corresponde al 20182251170551. Se refiere a asuntos relacionados con el mismo contrato 1073 de 2016 (supervisión de contratos y trámite de no objeción), sin embargo puntualmente no se hace alusión al tema de la cesión de derechos de autor a que se refiere el requerimiento.</td> </tr> <tr> <td>20181250725542</td> <td>La respuesta asociada en el sistema corresponde al 20184050683901, se refiere a asuntos relacionados con el mismo proyecto Transmicable, sin embargo puntualmente no se hace alusión al tema de respecto a la construcción de pilonas, rutas SITP y dado que del traslado de la petición, no se deducen traslados a las otras entidades distritales, han debido incluirse en la respuesta.</td> </tr> </tbody> </table>	RADICADO	OBSERVACIÓN	20181251283142	La respuesta asociada en el sistema corresponde al 20182251170551. Se refiere a asuntos relacionados con el mismo contrato 1073 de 2016 (supervisión de contratos y trámite de no objeción), sin embargo puntualmente no se hace alusión al tema de la cesión de derechos de autor a que se refiere el requerimiento.	20181250725542	La respuesta asociada en el sistema corresponde al 20184050683901, se refiere a asuntos relacionados con el mismo proyecto Transmicable, sin embargo puntualmente no se hace alusión al tema de respecto a la construcción de pilonas, rutas SITP y dado que del traslado de la petición, no se deducen traslados a las otras entidades distritales, han debido incluirse en la respuesta.
RADICADO	OBSERVACIÓN							
20181251283142	La respuesta asociada en el sistema corresponde al 20182251170551. Se refiere a asuntos relacionados con el mismo contrato 1073 de 2016 (supervisión de contratos y trámite de no objeción), sin embargo puntualmente no se hace alusión al tema de la cesión de derechos de autor a que se refiere el requerimiento.							
20181250725542	La respuesta asociada en el sistema corresponde al 20184050683901, se refiere a asuntos relacionados con el mismo proyecto Transmicable, sin embargo puntualmente no se hace alusión al tema de respecto a la construcción de pilonas, rutas SITP y dado que del traslado de la petición, no se deducen traslados a las otras entidades distritales, han debido incluirse en la respuesta.							
H3	<p>Resolución 7903 de 2016, “Por la cual se delegan funciones y se dictan otras disposiciones”.</p> <p><i>“ARTÍCULO SEXTO. - Delegar la suscripción de las respuestas a los derechos de petición de la Entidad, de conformidad con el Acuerdo 002 de 2009 del Consejo Directivo y el Manual de Funciones y Competencias Laborales, así:</i></p>	<p>Hallazgo No. 3. Incumplimiento de las disposiciones sobre delegación de suscripción de peticiones.</p> <p>Se evidenciaron inconsistencias en la suscripción de las respuestas a “Peticiones órganos de control” con radicados No. 20185260772112, 20185261018532, 20185261021542, 20185261193602, 20185261028792 y 20185261083112, suscritas por quien no se encuentra facultado para el efecto, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 6 de la</p>						

<p>1. <i>Delegar en el(la) Subdirector(a) General Jurídico(a), la suscripción de las respuestas a los derechos de petición sobre los temas que sean considerados por la Dirección General como de alto impacto, y de los requerimientos efectuados por los órganos de control, las cuales serán previamente proyectadas y consolidadas por las distintas dependencias responsables de la información, de conformidad con las funciones asignadas a cada área mediante el Acuerdo del Consejo Directivo 002 de 2009 y el Manual de Funciones y Competencias Laborales del Instituto.</i></p> <p><i>En caso de que estos derechos de petición requieran solicitud de prórroga, ésta deberá ser hecha y suscrita por el Subdirector General área competente para dar respuesta a la solicitud.</i></p> <p><i>Del mismo modo, en caso de que la respuesta a la solicitud se pretenda radicar en la Subdirección General Jurídica fuera del término establecido en el Memorando de instrucción jurídica vigente, ésta deberá ser suscrita por el Subdirector General del área competente, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa y disciplinaria que corresponda al responsable de dar respuesta.</i></p> <p>2. <i>Delegar en el (la) Subdirector(a) General de Desarrollo Urbano, la suscripción de respuestas a los requerimientos formulados en desarrollo de las investigaciones adelantadas por la Policía Nacional o la Fiscalía General de la Nación relacionadas con los accidentes de tránsito, en los cuales solicitan el estado de la malla vial para la fecha en que acontecieron los hechos investigados.</i></p> <p>3. <i>Las peticiones distintas a las citadas en precedencia serán suscritas por los(las) Subdirectores(as) Generales, Directores(as) Técnicos(as), Subdirectores(as) Técnicos(as) y Jefes(as) de Oficina, de conformidad con las funciones asignadas a cada área mediante</i></p>	<p>Resolución 7903 de 2016, lo que puede conllevar a afectar su validez, con posibles consecuencias de tipo legal y disciplinario.</p> <p>Estos incumplimientos se registraron en la tabla No. 6 y se refieren particularmente a:</p> <table border="1" data-bbox="812 493 1437 1312"> <thead> <tr> <th>RADICADO</th> <th>AREA QUE SUSCRIBE LA RESPUESTA</th> <th>OBSERVACION OCI</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20185260772112</td> <td>Director Técnico de Mantenimiento - DTM</td> <td>Quien suscribe la respuesta, no se encuentra facultado para ello, al tenor de lo dispuesto en la Resolución 7903 de 2016, artículo 6, numeral 2</td> </tr> <tr> <td>20185261018532</td> <td rowspan="3">Dirección Técnica de Proyectos – DTP-</td> <td>Atendiendo lo dispuesto en el artículo 6º, numeral 1, de la Resolución 7903, la facultad de suscribir corresponde en primer lugar a la Subdirección General Jurídica –SGJ- y en su defecto (para este caso particular en la Subdirección General de Desarrollo Urbano -SGDU.)</td> </tr> <tr> <td>20185261021542</td> <td></td> </tr> <tr> <td>20185261193602</td> <td></td> </tr> <tr> <td>20185261028792</td> <td>Subdirección General de Desarrollo Urbano - SGDU</td> <td>La suscripción corresponde en primer lugar a la SGJ y sólo en otra Subdirección General si la respuesta al requerimiento está vencida y en esta oportunidad, se generó oportunamente</td> </tr> <tr> <td>20185261083112</td> <td>Dirección Técnica de Proyectos – DTP-</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	RADICADO	AREA QUE SUSCRIBE LA RESPUESTA	OBSERVACION OCI	20185260772112	Director Técnico de Mantenimiento - DTM	Quien suscribe la respuesta, no se encuentra facultado para ello, al tenor de lo dispuesto en la Resolución 7903 de 2016, artículo 6, numeral 2	20185261018532	Dirección Técnica de Proyectos – DTP-	Atendiendo lo dispuesto en el artículo 6º, numeral 1, de la Resolución 7903, la facultad de suscribir corresponde en primer lugar a la Subdirección General Jurídica –SGJ- y en su defecto (para este caso particular en la Subdirección General de Desarrollo Urbano -SGDU.)	20185261021542		20185261193602		20185261028792	Subdirección General de Desarrollo Urbano - SGDU	La suscripción corresponde en primer lugar a la SGJ y sólo en otra Subdirección General si la respuesta al requerimiento está vencida y en esta oportunidad, se generó oportunamente	20185261083112	Dirección Técnica de Proyectos – DTP-	
RADICADO	AREA QUE SUSCRIBE LA RESPUESTA	OBSERVACION OCI																		
20185260772112	Director Técnico de Mantenimiento - DTM	Quien suscribe la respuesta, no se encuentra facultado para ello, al tenor de lo dispuesto en la Resolución 7903 de 2016, artículo 6, numeral 2																		
20185261018532	Dirección Técnica de Proyectos – DTP-	Atendiendo lo dispuesto en el artículo 6º, numeral 1, de la Resolución 7903, la facultad de suscribir corresponde en primer lugar a la Subdirección General Jurídica –SGJ- y en su defecto (para este caso particular en la Subdirección General de Desarrollo Urbano -SGDU.)																		
20185261021542																				
20185261193602																				
20185261028792	Subdirección General de Desarrollo Urbano - SGDU	La suscripción corresponde en primer lugar a la SGJ y sólo en otra Subdirección General si la respuesta al requerimiento está vencida y en esta oportunidad, se generó oportunamente																		
20185261083112	Dirección Técnica de Proyectos – DTP-																			

el Acuerdo del Consejo Directivo 002 de 2009 y el Manual de Funciones y Competencias Laborales del Instituto.”

8. RECOMENDACIONES

- Revisar la documentación interna publicada en la intranet, asociada con el trámite de las Peticiones, toda vez que, a título de ejemplo, el Manual vigente para el trámite de derechos de petición MG-SC-01, versión 6.0., no se encuentra publicado en la intranet en el mapa de procesos y coordinar los ajustes a que haya lugar con la OAP.
- Diseñar e implementar planes de choque dirigidos principalmente a las áreas críticas (frente a incumplimientos de atención de peticiones), tendientes a optimizar la gestión integral del Instituto frente a la atención de las peticiones en general.
- Elaborar y/o publicar en la web institucional, los reportes e informes relacionados con peticiones correspondientes a la vigencia 2018, según se relaciona a continuación:
 - ✓ <https://www.idu.gov.co/page/informe-de-pqrs>, pendiente el informe anual de PQRS 2018.
 - ✓ <https://www.idu.gov.co/page/defensor-del-ciudadano>, pendiente el Informe del Defensor del Ciudadano 2018.
- Continuar con el diseño e implementación de estrategias para el fortalecimiento de conocimientos y cultura organizacional frente a la gestión de peticiones al interior de la entidad.

ORIGINAL FIRMADO

ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO
Jefe de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO

ERIKA STIPANOVIC VENEGAS
Profesional Especializado OCI

Bogotá D.C., 27 de febrero de 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2018

Anexo 1. Muestra requerimientos Entes de Control (Fuente: base de datos ORFEO-VERIFICACION OCI)



INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA									VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA				VERIFICACION RADICADO DE RESPUESTA					OBSERVACIONES	
ITEM	RADICADO	FECHA RADICADO	PETICIONARIO	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO	DIAS ASIGNADOS ORFEO	FECHA DE VENCIMIENTO ORFEO	ASUNTO	TIPOLOGIA	CRITERIO	TERMINO ASIGNADO	VENCIMIENTO PREVISTO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACION	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA	DELEGACION / FIRMA		OPORTUNIDAD DE ENTREGA / GUIA
1	20185260667052	03/07/2018	Contraloría de Bogotá	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	5	10/07/2018	SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO TECNICO FUNCIONARIOS INSTITU DE DESARROLLO URBANO IDU	Incorrecto	Incorrecto	Correcto	Coincide	No registra						<p>Corresponde a una solicitud de acompañamiento - JAL Barrio Santa Isabel IV Sector, relacionada con el proyecto Metro.</p> <p>En cuanto a tipología, corresponde a una consulta, no a una petición de información.</p> <p>El criterio específico de clasificación corresponde al ítem 11 Componente social (obras IDU).-11.3-</p> <p>De la verificación ORFEO, se observa ausencia de respuesta e igualmente aparece sin descargar del Sistema, a pesar de lo anterior, del histórico, se desprende asistencia a la reunión celebrada el 12/07/2018</p>
2	20185260711532	12/07/2018	Contraloría de Bogotá	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	3	16/07/2018	SOLICITUD INFORMACION CONTRATO DE INTERVENTORIA N 1131 DE 2016	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20183560683861	19/07/2018	Extemporánea	Coincide	SGJ	Extemporánea	<p>Corresponde a una solicitud de información contractual, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU).-5.-</p> <p>El término asignado corresponde al otorgado por la Contraloría, el cual venció el 16/07/2018; siendo generada la respuesta hasta el 19 del mismo mes y año, consecuentemente la entrega fue extemporánea el 25/07/2018</p>
3	20185260772112	30/07/2018	Policia Nacional - Fiscalía General (trasladada de SDM)	Organismos de control/Información	Seguridad ciudadana en obras IDU	5	06/08/2018	ORIGINAL PARA FISCALIA GENERAL DE LA NACION - TRASLADO OFICIO SDM 196227 18 - INFORMACION SEÑALIZACION Y CARACTERISTICAS DE VIA	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20183550743251	03/08/2018	Oportuna	Coincide	Incorrecta	Extemporánea	<p>Corresponde a una solicitud de de información sobre el estado de la malla vial inventario-, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 18 Información sobre trámites y servicios IDU.-18.1</p> <p>Quien suscribe la respuesta DTM, no se encuentra facultado para ello, al tenor de lo dispuesto en la Resolución 7903 de 2016.</p> <p>Según se evidenció con el sello correspondiente, la entrega se surtió extemporáneamente el 08/08/2018</p>
4	20185260846352	16/08/18	Veeduría Distrital	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	3	22/08/2018	INVITACION PRESENTACION CONSIDERACIONES RESPECTO AL DESARROLLO DEL PORYECTO TRANSMILENIO CARRERA SEPTIMA EL DIA 22 DE AGOSTO A LAS 730AM	Incorrecto	Correcto	Correcto	Coincide	20181250797211	22/08/2018	Oportuna	Coincide	DG	Extemporánea	<p>Corresponde a una solicitud de participación en la presentación relacionada con el proyecto de la Cra 7a, corresponde a una consulta y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU).</p> <p>El criterio específico de clasificación corresponde al ítem 11 Componente social (obras IDU).-11.3-</p> <p>A pesar de haberse generado oportunamente, según el término asignado se evidencia radicación en la Veeduría, ya transcurrido el evento (3:20 p.m.)</p>
5	20185260883922	27/08/18	Concejo de Bogotá	Organismos de control/Información	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	10	10/09/2018	ORIGINAL PARA CONCEJO DE BOGOTA- TRASLADA OFICIO- SOLICITUD DE RECUPERACION DE ESPACIO PUBLICO	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	20182250821211	22/08/2018	Oportuna	Coincide	DG	Oportuna	

INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA									VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA				VERIFICACION RADICADO DE RESPUESTA						OBSERVACIONES
ITEM	RADICADO	FECHA RADICADO	PETICIONARIO	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO	DIAS ASIGNADOS ORFEO	FECHA DE VENCIMIENTO ORFEO	ASUNTO	TIPOLOGIA	CRITERIO	TERMINO ASIGNADO	VENCIMIENTO PREVISTO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACION	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA	DELEGACION / FIRMA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA / GUIA	
6	20185260904832	30/08/18	Fiscalía Delegada ante Jueces Municipales	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	5	06/09/2018	CITACION AUDIENCIA 3 Y 10 DE OCTUBRE 9 AM - 1100160000172013-14885 - LESIONES CULPOSAS	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	20184250916711	21/09/2018	Extemporánea	Coincide	DTGJ	Extemporánea	El término asignado según MG-SC-01, venció el 06/09/2018, siendo generada la respuesta hasta el 21 del mismo mes y año; consecuentemente la respuesta fue extemporánea el 24/09/2018
7	20185260915022	03/09/18	Fiscal 3 Delegado ante la Corte Suprema	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	5	10/09/2018	PROCESO 110016000000201401319 (CARTEL DE LA CONTRATACION)	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	20184251240111	27/12/2018	Extemporánea	Coincide	DTGJ	Extemporánea	El término asignado según MG-SC-01, venció el 10/09/2018, siendo generada la respuesta hasta el 27/12/2018; consecuentemente la entrega fue extemporánea el 31 del mismo mes y año
8	20185260931992	06/09/18	Congreso de la República	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	5	13/09/2018	INVITACION PROPOSICION N 008 DEL 15 DE AGOSTO DE 2018 AUDIENCIA PUBLICA EN DEFENSA DE NUESTRA CARRERA SEPTIMA	Incorrecto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20182250877981	11/0/2018	Oportuna	Coincide	DG	Oportuna	Corresponde a una proposición en la que citan a audiencia pública sobre la Carrera 7a , en tal virtud : corresponde a una consulta y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU) y el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 11 Componente social (obras IDU). -11.3
9	20185260965442	13/09/18	Secretaría General Alcaldía - traslado Dp Concejal	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	10	27/09/2018	CIRCULAR N 033-2018 - TRASLADO OFICIO - SOLICITUD INFORMACION RELACIONADA CON LA EXISTENCIA Y LA ACTIVIDAD CONTRACTUAL DEL SEÑOR CAMILO BELTRAN HAYA TENIDO CON LAS ENTIDADES DEL DISTRITO CAPITAL	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20185160932151	26/09/2018	Oportuna	Coincide	DG	Oportuna	Corresponde a una solicitud de información contractual, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU).-5.5.-
10	20185260976392	18/09/18	Concejo de Bogotá	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	1	19/09/2018	PROPOSICION 589 DE 2018 (ARBOLADO URBANO)	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20183360907891 20183360923891	19/09/2018 24/09/2018	Oportuna Oportuna	Coincide y pide plazo 3 días que vencen el 24/09/18 Coincide	DG DG	Extemporánea Extemporánea	Corresponde a una solicitud d información contractual desde 2014 relacionado con arbolado urbano, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU).-5.9.- El término asignado es correcto dado que el correo de solicitud, fue radicado tardíamente en el ORFEO. Según se evidenció a pesar de haberse generado las dos respuestas oportunamente, su entrega se realizó en ambos eventos extemporáneamente (sello), en la primera respuesta se hizo efectiva el 20/09/2018, habiendo vencido el 19/09/2018 y en la segunda respuesta el 25/09/2018, siendo el vencimiento el 24 del mismo mes y año.
11	20185260992302	20/09/18	Concejo de Bogotá	Organismos de control/Información	Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	1	21/09/2018	INVITACION REUNION CON LAS COMUNIDADES 22 DE SEPTIEMBRE A LAS 9 AM	Incorrecto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20181250912641	20/09/2018	Oportuna	Coincide	DG	Oportuna	Es una solicitud de acompañamiento a reunion con la ciudadanía de la Localidad de Kennedy, corresponde a una consulta y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU), en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 11 Componente social (obras IDU).-11.3-

INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA									VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA				VERIFICACION RADICADO DE RESPUESTA						OBSERVACIONES
ITEM	RADICADO	FECHA RADICADO	PETICIONARIO	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO	DIAS ASIGNADOS ORFEO	FECHA DE VENCIMIENTO ORFEO	ASUNTO	TIPOLOGIA	CRITERIO	TERMINO ASIGNADO	VENCIMIENTO PREVISTO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACION	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA	DELEGACION / FIRMA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA / GUIA	
12	20185261018532	27/09/18	Alcaldía Local Barrios Unidos (traslado oficio concejal)	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	10	11/10/2018	SOLICITUD INFORMACION PROYECTO CONEXION REGIONAL CANAL SALITRE Y RIO NEGRO	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	201822509971	16/10/2018	Extemporánea	Coincide	DTP	Extemporánea	<p>Corresponde a una solicitud de información sobre la conexión regional Canal Salitre t Rio Negro -información contractual-, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU).-5.5.-</p> <p>El término asignado según MG-SC-01, venció el 11/10/2018, siendo generada la respuesta fuera de término, hasta el 16 del mismo mes y año; consecuentemente la entrega también fue extemporánea el 24/10/2018</p> <p>Atendiendo lo dispuesto en la Resolución 7903 de 2016, la suscripción corresponde en primer lugar a la SGJ y en su defecto la SGDU</p>
13	20185261028792	27/09/18	Alcaldía Local Chapinero (traslado oficio concejal)	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	10	11/10/2018	SOLICITUD DE INTERVENCION DEL ANDEN PAETONAL ALA VENIDA CIRCUNVALAR SENTIDO SUR-NORTE DESDE LA CALLE 45 HASTA LA CALLE 45B SITUADO EN EL BARRIO MARISCAL SUCRE DE LA LOCALIDAD DE CHAPINERO	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20182250964471	05/10/2018	Oportuna	Coincide	DTP	Oportuna	<p>Corresponde a una solicitud de información del contrato 1347 de 2017, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU).-5.5.-</p> <p>Atendiendo lo dispuesto en la Resolución 7903 de 2016, la suscripción corresponde en primer lugar a la SGJ y en su defecto la SGDU</p>
14	20185261028792	28/09/18	Congreso de la República	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	5	05/10/2018	CONTRATO IDU-1073 SOLICITUD INFORMACION Y COPIA DE DOCUMENTOS (CRA 7A)	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20182250963451	05/10/2018	Oportuna	Coincide	SGDU	Extemporánea	<p>Corresponde a una solicitud de información del contrato 1073 (Cra 7a), en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU).-5.5.-</p> <p>El término asignado según MG-SC-01, venció el 21/09/2018, siendo generada la respuesta en la misma fecha y la entrega extemporánea el 09/10/2018</p> <p>Atendiendo lo dispuesto en la Resolución 7903 de 2016, la suscripción corresponde en primer lugar a la SGJ y sólo en otra Subdirección General si la respuesta al requerimiento está vencida.</p>
15	20185261035012	02/10/18	Concejo de Bogotá	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	1	03/10/2018	INVITACION MESA DE TRABAJO SOBRE DEPORTES DE GRAVEDAD 3 DE OCTUBRE A LAS 10AM	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20181250951811	03/10/2018	Oportuna	Coincide	DG	Extemporánea	<p>Es una solicitud de acompañamiento - deportes de gravedad, corresponde a una consulta y no a una solicitud de información de trámites y servicios (IDU, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 11 Componente social (obras IDU).-11.3-</p> <p>El término asignado según MG-SC-01, venció el 03/10/2018, siendo generada la respuesta en la misma fecha y la entrega extemporánea el 04/10/2018</p>
16	20185261072952	10/10/18	Fiscalía General de la Nación	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	5	18/10/2018	CODIGO UNICO DE LA INVESTIGACION NC 110016000019201701356 URGENTE (estado de vía)	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	20183550988961	12/10/2018	Oportuna	Coincide	SGDU	Oportuna	

INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA									VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA				VERIFICACION RADICADO DE RESPUESTA						OBSERVACIONES
ITEM	RADICADO	FECHA RADICADO	PETICIONARIO	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO	DIAS ASIGNADOS ORFEO	FECHA DE VENCIMIENTO ORFEO	ASUNTO	TIPOLOGIA	CRITERIO	TERMINO ASIGNADO	VENCIMIENTO PREVISTO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACION	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA	DELEGACION / FIRMA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA / GUIA	
17	20185261083112	12/10/18	Fiscalia Genenal de la Nación	Organismos de control/Información	Predios para obras de Infraestructura IDU	5	22/10/2018	SOLICITUD INFORMACION PROCESO 110016000253200680159 (tramite licencias de construcción)	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20183250988241	12/10/2018	Oportuna	Coincide	DTDP	Oporuna	Corresponde a una solicitud de de información sobre licencias de excavación, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 16 Trámites a cargo de otras entidades remitidas al IDU-16.4 Quien suscribe la respuesta, no se encuentra facultado para ello, al tenor de lo dispuesto en la Resolución 7903 de 2016, la suscripción corresponde en primer lugar a la SGJ y sólo en otra Subdirección General si la respuesta al requerimiento está vencida.
18	20185261103242	19/10/18	Concejo de Bogotá	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	10	02/11/2018	SOLICITUD RESPONDER DE MANERA CLARA Y PRECISA SOLICITUD OFICIO 20185260642712 (CRA 7a)	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20182251057391	01/11/2018	Oportuna	Coincide	DG	Oporuna	Corresponde a una solicitud de información del contrato 1073 (Cra 7a), en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU).-5.-
19	20185261127412	25/10/18	Concejo de Bogotá	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	10	09/11/2018	REMITE SOLICITUD INTERVENCION VIA COMPRENDIDA CARRERA 76 CON CALLE 146C BIS BARRIO CASABLANCA	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20182251080101	09/11/2018	Oportuna	Coincide	DG	Extemporánea	Corresponde a una solicitud de intervención de la malla vial, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 1 Mantenimiento Malla vial Arterial e intermedia (IDU).-1.2- El término asignado según MG-SC-01, venció el 09/11/2018, siendo generada la respuesta en la misma fecha y la entrega extemporánea el 13/11/2018
20	20185261140742	29/10/18	Contraloria de Bogotá	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	5	06/11/2018	RESPUESTA OFICIO 20185760977081 - REMITE INFORMACION BIENES PROPIEDAD DE LA CONTRALORIA	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	No requiere						Corresponde a una información solicitada por el IDU.
21	20185261166382	02/11/2018	Concejo de Bogotá	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	3	08/11/2018	INVITACION SESION SUBCOMISION ACCIDENTAL DE SEGUIMIENTO A LA GESTION PREDIAL Y RELACIONES CON LA CIUDADANIA DE LA PLMB 8 DE NOVIEMBRE (PROYECTO METRO)	Incorrecto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20183251072931	08/11/2018	Oportuna	Coincide	DG	Oportuna	El tema a tratar en la Subcomisión, se refiere específicamente a la gestión predial del proyecto metro, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 7 -7.3- y se trata corresponde a una consulta y no a una solicitud de información.
22	20185261179292	08/11/2018	Concejo de Bogotá	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	10	23/11/2018	SOLICITUD INFORMACION SOBRE LOS PROCESOS ADELANTADOS PARA HACER LA PAVIMENTACION TRANSVERSAL 72D BIS 391 55 SUR	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20182251128151	23/11/2018	Oportuna	Coincide	DG	Extemporánea	Corresponde a una solicitud de intervención de la malla vial, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 1 Mantenimiento Malla vial Arterial e intermedia (IDU).-1.2- El término asignado según MG-SC-01, venció el 23/11/2018, siendo generada la respuesta en la misma fecha y la entrega extemporánea el 26/11/2018

INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA									VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA				VERIFICACION RADICADO DE RESPUESTA						OBSERVACIONES
ITEM	RADICADO	FECHA RADICADO	PETICIONARIO	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO	DIAS ASIGNADOS ORFEO	FECHA DE VENCIMIENTO ORFEO	ASUNTO	TIPOLOGIA	CRITERIO	TERMINO ASIGNADO	VENCIMIENTO PREVISTO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACION	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA	DELEGACION / FIRMA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA / GUIA	
23	20185261193602	13/11/2018	Policia Nacional - Fiscalia General (trasladada de SDM)	Organismos de control/Información	Seguridad ciudadana en obras IDU	5	20/11/2018	ORIGINAL PARA POLICIA NACIONAL METROPOLITANA DE BOGOTA - TRASLADO OFICIO SDM-347310-18 - SOLICITUD INFORMACION DE SEÑALIZACION Y OTRAS CARACTERISTICAS	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20182251104401	19/11/2018	Oportuna	Coincide	DTP	Oportuna	Corresponde a una solicitud de de información sobre el estado de la malla vial inventario-, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 18 Información sobre trámites y servicios IDU.-18.1 Quien suscribe la respuesta DTP, no se encuentra facultado para ello, al tenor de lo dispuesto en la Resolución 7903 de 2016.
24	20185261220372	20/11/2018	Concejo de Bogotá	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	2	22/11/2018	PROPOSICION N 696-2018 FORO BALANCE DE LA GESTION DISTRITAL EN LA LOCALIDAD DE SUMAPAZ	Incorrecto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20183551128201	23/11/2018	Extemporánea	Coincide	DG	Extemporánea	Corresponde a una consulta y no a una solicitud de información, referida a obras en la localidad de Sumapaz, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU).-5.5.- El término asignado según MG-SC-01, venció el 22/09/2018, siendo generada la respuesta ya vencido el 23/11/2018 y por tanto la entrega también fue extemporánea el 26/11/2018
25	20185261246892	27/11/2018	Policia Nacional - Fiscalia General (trasladada de SDM)	Organismos de control/Información	Seguridad ciudadana en obras IDU	5	04/12/2018	ORIGINAL PARA FISCALIA GENERAL DE LA NACION - TRASLADO OFICIO SDM 327121 18 - INFORMACION SEÑALIZACION Y CARACTERISTICAS DE VIA	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20182151153341	30/11/2018	Oportuna	Coincide	SGDU	Oportuna	Corresponde a una solicitud de de información sobre el estado de la malla vial inventario-, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 18 Información sobre trámites y servicios IDU.-18.1
26	20185261266022	30/11/2018	Personeria de Bogotá	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	5	07/12/2018	REMISION INFORME DE ACCION DE PREVENCION Y CONTROL A LA FUNCION PUBLICA CON LA VERIFICACION DEL ESTADO ACTUAL (PUENTES PEATONALES)	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	20182251179651	07/12/2018	Oportuna	Coincide	SGJ	Extemporánea	Corresponde a una solicitud de información del obras en la localidad de Sumapaz, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 6 Obras IDU en espacio público.-6.9.- El término asignado según MG-SC-01, venció el 07/12/2018, siendo generada la respuesta en la misma fecha y entregada al peticionario extemporánea el 10/12/2018
27	20181251283142	05/12/2018	Contraloría de Bogotá	Organismos de control/Información	Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	5	12/12/2018	Me permito solicitarle se sirva informarnos si a la fecha el Contrato de Consultoría 1073 de 2016, cuenta con el Contrato de Cesión de Derechos de Autor. Si es así adjuntar copia en medio magnético.	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	20182251170551	05/12/2018	Oportuna	No coincide	SGJ	Oportuna	El contenido de la respuesta no coincide con el requerimiento formulado
28	20185261323342	14/12/2018	Contraloría de Bogotá	Organismos de control/Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	2	18/12/2018	RESPUESTA SOLICITUD DE PRORROGA OFICIO 20181351201101 - 2 DIAS DE PLAZO	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	No requiere						Es respuesta a una solicitud de prórroga solicitada por el Instituto.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2018

Anexo 2 . Muestra PQRS generales - ORFEO (Fuente: base de datos STRT-Análisis OCI)



INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA									VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA						VERIFICACION RADICADO DE RESPUESTA					OBSERVACIONES	
ITEM	RADICADO	FECHA RADICADO	TIPOLOGÍA			DIAS ASIGNADOS	FECHA DE VENCIMIENTO BASE DE DATOS	ASUNTO	TIPOLOGÍA			TERMINO ASIGNADO	VENCIMIENTO PREVISTO BASE DE DATOS	TERMINO LEGAL	VENCIMIENTO LEGAL	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACIÓN	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA		OPORTUNIDAD DE ENTREGA /GUIA
			TIPO DERECHO DE PETICION	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO /TIPIFICACION				TIPO D.P.	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO										
1	2018125066622	03/07/2018	De interés general	Reclamo	Obras IDU en Espacio público	13	21/07/2018	ARREGLAR LOS ANDENES DE LA CARRERA 13 ENTRE CALLE 57 A CALLE 51 ALGUNAS BALDOSAS ESTAN SUELTAS Y RECIEN ROMPIERON UNAS FUIAS PARA PONER OTRAS SIN CEMENTO. SDQS 1449762018	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	15	25/07/2018	20183560687951	19/07/2018	Oportuna	Consistente	Extemporánea	La fecha asignada por el Sistema, corresponde al día no hábil (sábado), el vencimiento correcto de los 13 días asignados correspondería al día hábil siguiente, es decir 23/07/2018. Dada su condición de "anónimo", no se evidenció constancia de publicación en cartelera, de ahí la extemporaneidad de la respuesta
2	2018125072542	16/07/2018	De interés particular	Información o copias	Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	8	27/07/2018	DTGC: 20184350643951: Solicitud de aplazamiento Proceso Sancionatorio - Contrato de Obra Número IDU-1843-2014, Póliza NB-100039530 expedida por Compañía Mundial de Seguros S.A	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	10	31/07/2018	20184050683901	19/07/2018	Oportuna	Parcial	Oportuna	Del contenido de la respuesta, frente al requerimiento, se puede observar falta de atención, respecto a la construcción de pilonas, rutas SITP y dado que del traslado de la Alcaldía no se deduce traslados a las otras entidades distritales, ha debido incluirse en la respuesta los traslados correspondientes.
3	20181250759162	25/07/2018	De interés general	General	Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	13	12/08/2018	pone en conocimiento problemática en cuanto a transmisible de acuerdo al documento adjunto SDQS 1664052018	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	17/08/2018	20182250715021	19/07/2018	Oportuna	Consistente	Oportuna	
4	20185260777252	30/07/2018	De interés particular	Información o copias	Predios para obras de Infraestructura IDU	8	10/08/2018	SOLICITUD RECONSIDERACION EL VALOR DEL PREDIO INDEMNIZATORIO COMO TAMBIEN LA INDEMNIZACION DEL DAÑO EMERGENTE QUE SE ENCUENTRA EN LA RESOLUCION NUMERO 2964 DEL 09 DE JULIO DE 2018	Correcto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	Incorrecto	15	23/08/2018	20183250755491	10/08/2018	Oportuna	Consistente	Extemporánea	Corresponde a un reclamo y no a una solicitud de copias o información; esta tipificación debe ser consistente ver radicado 2018526825642. En consideración a la corrección del criterio, el término de vencimiento sería de 15 días. La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
5	20185260825642	13/08/18	De interés particular	Reclamo	Predios para obras de Infraestructura IDU	13	31/08/2018	SOLICITUD DE RECONSIDERACION Y COMPLEMENTACION DE LA REVISION TECNICA DEL AVALUO RT -4732Z DEL PREDIO EN MENCIÓN	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	04/09/2018	20183250836891	30/08/2018	Oportuna	Consistente	Extemporánea	La entrega de la respuesta se hizo efectiva el 06/09/2018. Al respecto se precisa que el 01/09/2018 (también vencido el término operativo), se intentó la entrega, sin embargo, la dirección registrada en el Orfeo y por tanto en el documento no es correcta
6	20181250862362	22/08/18	De interés general	Reclamo	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	10/09/2018	DERECHO DE PETICIÓN MAL ESTADO DE LA VÍA. SDQS 2051252018	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	12/09/2018	20183660836531	30/08/2018	Oportuna	Consistente	Oportuna	
7	20185260900652	30/08/18	De interés particular	Información o copias	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	8	11/09/2018	SOLICITA DOCUMENTOS PREDIO RT 47520	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	10	13/09/2018	20183250963851	05/10/2018	Extemporánea	Consistente	Extemporánea	Corresponde a una solicitud de de documentos prediales RT 47520, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 7 Predios para obras de infraestructura IDU-7.3. La extemporaneidad se predica respecto al término legal, ya que fue generada el 05/10/2018 y entregada el 10/10/2018.

INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA									VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA							VERIFICACION RADICADO DE RESPUESTA					OBSERVACIONES
ITEM	RADICADO	FECHA RADICADO	TIPOLOGIA			DIAS ASIGNADOS	FECHA DE VENCIMIENTO BASE DE DATOS	ASUNTO	TIPOLOGIA			TERMINO ASIGNADO	VENCIMIENTO PREVISTO BASE DE DATOS	TERMINO LEGAL	VENCIMIENTO LEGAL	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACION	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA /GUIA	
			TIPO DERECHO DE PETICION	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO /TIPIFICACION				TIPO D.P.	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO										
8	20185260929262	06/09/18	De interés particular	Reclamo	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	25/09/2018	SOLICITUD TERMINAR MANTENIMIENTO DEL PARQUE LOURDES AL FRENTE DEL LOCAL COMERCIAL	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	27/09/2018	20183560924921	25/09/2018	Oportuna	Consistente	Extemporánea	La extemporaneidad se predica respecto al término operativo asignado en el ORFEO, ya que se realizó el 26/09/2018 y estaba prevista para el 25/09/2018
9	20185260966112	14/09/18	De interés general	General	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	03/10/2018	ORIGINAL PARA ANONIMO - INTERVENCION VIA EN MENCION	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	05/10/2018	20182250917931	21/09/2018	Oportuna	Consistente	Extemporánea	Dada su condición de "anónimo", no se evidenció constancia de publicación en cartelera, de ahí la extemporaneidad de la respuesta
10	20185260983452	19/09/18	De interés particular	General	Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	13	08/10/2018	CONTRATO IDU-1376-2017 - TRASLADO - RESPUESTA A LA COMUNICACION DEL IDU 20182250885301	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	08/10/2018	20182250972681	09/10/2018	Extemporánea	Coincide	Extemporánea	En el Histórico ORFEO, se citan 2 radicados de respuesta: 20182250972511, el cual fue ANULADO y el 20182250972921 que corresponde a la respuesta a la Secretaría General de la Alcaldía. Para obtener el dato de la respuesta se requirió realizar seguimiento al contenido de los escritos ya que no se incluyó ni cruzó en el ORFEO. La extemporaneidad se predica respecto al término operativo asignado en el ORFEO, ya que se realizó el 09/10/2018 y estaba prevista para el 08/10/2018
11	20181250992062	20/09/18	De interés particular	Información o copias	Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	8	02/10/2018	En relación con la presentación de ayer, en donde se socializó por primera vez lo que sería el diseño definitivo del la vía el rincón te agradezco que la brevedad puedan enviar la última versión de los planos del proyecto (preferiblemente en DWG), aprobados por la interventoría, y que desafortunadamente no se	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	10	04/10/2018	20182250954461	03/10/2018	Extemporánea	Consistente	Extemporánea	La extemporaneidad en la generación se predica frente al término operativo, sin embargo la entrega es extemporánea en términos legales, vencia el 04/10/2018 y se hizo efectiva mediante correo electrónico del 05/10/10
12	20181250998002	21/09/18	De interés particular	General	Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	13	10/10/2018	Estamos interesados en conocer los diseños aprobados para el proyecto de "Transmilenio por la Carrera 7ma", y los inmuebles privados que serán afectados para su construcción, lo anterior, toda vez que en el trayecto de esta importante vía, la compañía tiene varios inmuebles en los cuales desarrolla su objeto social.	Correcto	Incorrecto	Incorrecto	Incorrecto	Incorrecto	10	04/10/2018	20182250982661	11/10/2018	Extemporánea	Coincide	Extemporánea	En cuanto al tipo de requerimiento, se precisa que se trata de una solicitud de información / copias y no de tipo general. Corresponde a una solicitud de información del contrato 1073 (Cra 7a), en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 5 Obras de infraestructura en ejecución (IDU).-5.5.- En consideración a la corrección del tipo de requerimiento (información), el término legal es de 10 días, en tal virtud la respuesta es Extemporánea, se entregó el 12/10/2018.
13	20185261000982	24/09/18	De interés general	General	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	11/10/2018	SOLICITUD INTERVENCION MALLA VIAL TRONCAL	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	16/10/2018	20183660965911	08/10/2018	Oportuna	Consistente	Oportuna	
14	20185261004612	24/09/18	De interés particular	Información o copias	Trámites laborales internos (IDU)	8	04/10/2018	SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL CONTRATO IDU 1158-2018	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	10	08/10/2018	20184350960041	04/10/2018	Oportuna	Consistente	Extemporánea	La extemporaneidad se predica únicamente respecto al término operativo asignado en el ORFEO, ya que la entrega se realizó el 08/10/2018 y estaba prevista para el 04/10/2018

INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA									VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA						VERIFICACION RADICADO DE RESPUESTA						
ITEM	RADICADO	FECHA RADICADO	TIPOLOGIA			DIAS ASIGNADOS	FECHA DE VENCIMIENTO BASE DE DATOS	ASUNTO	TIPOLOGIA			TERMINO ASIGNADO	VENCIMIENTO PREVISTO BASE DE DATOS	TERMINO LEGAL	VENCIMIENTO LEGAL	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACION	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA /GUIA	OBSERVACIONES
			TIPO DERECHO DE PETICION	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO /TIPIFICACION				TIPO D.P.	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO										
15	20185261009212	25/09/18	De interés particular	Información o copias	Trámites laborales internos (IDU)	8	05/10/2018	REMITE SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORALCONTRATOS PSP DESDE EL AÑOS 2010 AL 2018	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	10	09/10/2018	20184350962831	05/10/2018	Oportuna	Consistente	Extemporánea	La extemporaneidad se predica unicamente respecto al término operativo asignado en el ORFEO, ya que la entrega se realizó el 08/10/2018 y estaba prevista para el 05/10/2018
16	20185261013982	26/09/18	De interés particular	General	Contribución de Valorización (IDU)	13	16/10/2018	TRASLADO - ADJUDICACION DE REMATE EN PUBLICA SUBASTA PROCESO DE COBRO COACTICO DEL PREDIO EN MENCION	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	18/10/2018	20185660981151	11/10/2018	Sin respuesta	Consistente	Extemporánea	No se ubicó la respuesta al peticionario (DIAN), el documento vinculado como respuesta, se realizó a la Secretaría de Hacienda quien realizó el traslado por competencia
17	20185261016112	26/09/18	De interés particular	General	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	13	16/10/2018	SOLICITUD TENER EN CUENTA PROCESO DE INSTALACION DEL SERVICIO DE GAS NATURAL DEL PREDIO EN MENCION	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	15	18/10/2018	20183750976321	10/10/2018	Oportuna	Consistente	Oportuna	Corresponde a una solicitud respecto a la instalación en espacio público de acometida de gas natural, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 6. Obras Idu en espacio público.- 6.5-
18	20185261019332	27/09/18	De interés general	Información o copias	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	8	09/10/2018	SOLICITUD DE INFORMACION IMPLEMENTACION DE CICLORUTAS Y MANTENIMIENTO DE LA RED	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	10	11/10/2018	20182250973131	09/10/2018	Oportuna	Consistente	Extemporánea	Corresponde a una solicitud respecto a la instalación en espacio público de acometida de gas natural, en tal virtud el criterio específico de clasificación corresponde al ítem 6. Obras Idu en espacio público.- 6.3- La extemporaneidad se predica unicamente respecto al término operativo asignado en el ORFEO, ya que la entrega se realizó el 11/10/2018 y estaba prevista para el 09/10/2018
19	20181251021902	27/09/18	De interés general	General	Obras IDU en Espacio público	13	17/10/2018	SOLICITUD LA INTERVENCION DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, EN LA AV.ROJAS (CRA.70) ENTRE LA CALLE 72 A LA CALLE 63. ESTE ESPACIO NO CUENTA CON ANDENES EN BUEN ESTADO PARA CAMINAR Y EL ESPACIO ESTA INVADIDO POR TALLERES DE MECANICA QUE OCUPAN	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	19/10/2018	20182250963721	05/10/2018	Oportuna	Consistente	Oportuna	publicado en cartelera
20	20185261024672	28/09/18	De interés particular	Información o copias	Contribución de Valorización (IDU)	8	10/10/2018	SOLICITUD CERTIFICADO DE ESTADO DE CUENTA TOTAL POR CONCEPTO DE VALORIZACION DEL PREDIO EN MENCION	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	10	12/10/2018	20185760965671	08/10/2018	Oportuna	Coincide	Extemporánea	A pesar de ser generada la respuesta dentro del término previsto, su entrega al peticionario, se realizó de manera extemporánea, se intento el 11/10/2018, sin embargo se hizo efectiva el 18/10/2018 vencido el plazo legal establecido
21	20185261027392	28/09/18	De interés general	General	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	13	18/10/2018	PASOS PEATONALES - CONTRATO IDU-1300-2014 - RADICADO 2016526063332	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	22/10/2018	20183360999151	16/10/2018	Oportuna	Coincide	Oportuna	
22	20185261050652	04/10/18	De interés particular	Información o copias	Predios para obras de Infraestructura IDU	8	17/10/2018	REMITE SOLICITUD REVOCATORIA DE LA RESOLUCION 4223-2018 ORDEN EXPROPIACION POR VIA ADMINISTRATIVA RT 47121	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	10	19/10/2018	20183250996411	17/10/2018	Oportuna	Coincide	Extemporánea	La entrega, según guía de correspondencia se realizó el 23/10/2018, ya vencido el término legal para el efecto.

INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA									VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA							VERIFICACION RADICADO DE RESPUESTA					
ITEM	RADICADO	FECHA RADICADO	TIPOLOGÍA			DIAS ASIGNADOS	FECHA DE VENCIMIENTO BASE DE DATOS	ASUNTO	TIPOLOGÍA				VENCIMIENTO PREVISTO BASE DE DATOS	TERMINO LEGAL	VENCIMIENTO LEGAL	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACIÓN	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA /GUIA	OBSERVACIONES
			TIPO DERECHO DE PETICION	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO /TIPIFICACION				TIPO D.P.	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO	TERMINO ASIGNADO									
23	20185261085132	12/10/18	De interés general	General	Predios para obras de Infraestructura IDU	13	01/11/2018	SOLICITA QUE EL IDU Y LA SDE ACUERDEN LA ENTREGA DEL LOTE ALEDAÑO AL COLEGIO PANAMERICANO IED	Incorrecto	Incorrecto	Correcto	Correcto	Coincide	15	06/11/2018	20183251028661 20183251022561	23/10/2018 23/10/2018	Oportuna	Coincide	Oportuna	Es un traslado de petición realizado por la Contraloría General, en consecuencia su clasificación inicial corresponde a "organismos de Control", y a una petición de interés particular; la firma del documento, correspondería en virtud de lo dispuesto en la Resolución 7903 a la Subdirección General Jurídica y en su defecto a la SGDU y no a quien la suscribió (DTDP), sin estar facultada para el efecto.
24	20185261107012	19/10/18	De interés particular	Reclamo	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	13	08/11/2018	DESACATO ORDEN JUDICIAL - PROCESO COACTIVO 79934-2015 EXPEDIENTE 822611	Correcto	Incorrecto	Incorrecto	Incorrecto	Coincide	10	02/11/2018	2018-01-474563	01/11/2018	Oportuna	Coincide	Oportuna	Corresponde a una solicitud de información / copias. El criterio definido excluye valorización en consecuencia, correspondería a criterio 4 Contribución de valorización IDU 4.10, en el entendido de asignar a la Superintendencia jurisdicción administrativa. Dado que en el ORFEO no se evidencia respuesta, se requirió a la DTG información al respecto, mediante correo electrónico del 4/02/2019; e informan que no requiere respuesta ORFEO dado que se actual como amoderado. se radició la respectiva respuesta ante la superintendencia el 01/11/2018; respuesta oportuna. Recomendación: al descargar orfeo indicar la operatividad y respuesta como apoderado.
25	20185261141062	29/10/18	De interés particular	Información o copias	Predios para obras de Infraestructura IDU	8	09/11/2018	SOLICITUD COPIA FORMAL DE LOS AVALUOS COMERCIALES EN MENCION	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	10	14/11/2018	28183251101251	19/11/2018	Extemporánea	Coincide	Extemporánea	Según la respectiva guía el 21/22/11 se intentó entrega física: inmueble cerrado; se envió mediante correo electrónico del 04/12/2018
26	20185261168422	06/11/2018	De interés particular	Información o copias	Obras de infraestructura en ejecución (IDU)	8	19/11/2018	TRASLADO - RADICACION FACTURA ELECTRONICA - CONTRATO IDU-136-2007	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	10	21/11/2018	20183461078251	09/11/2018	Oportuna	Coincide	Oportuna	
27	20185261209372	16/11/2018	De interés particular	Información o copias	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	8	28/11/2018	SOLICITUD PAZ Y SALVOS - REMITE MEMORIAL 2018-01-388812 DEL 28 DE AGOSTO DE 2018	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	10	30/11/2018	SIN RESPUESTA					No corresponde al criterio general de trámites y servicios, el correcto sería Contribución de valorización (IDU) 4.4 (estado de cuentas). Teniendo en cuenta que en el ORFEO, aparece descargado como no requiere respuesta, se indagó se requirió a la DTG información al respecto, mediante correo electrónico del 4/02/2019; e informan que no requiere respuesta ORFEO dado que se actual como amoderado. igualmente se indagó sobre trámite adelantado e informan que se requirieron soportes a STJEF, el 28/11/2018, que se reitera el 05/02/2019; se evidencia que a la fecha del requerimiento (04/02/2019) no se ha generado respuesta a la Superintendencia. El apoderado solo hasta el 08/02/2019. aplicación art en caso de no poder dar respuesta en términos previstos
28	20185261224442	20/11/2018	De interés particular	Reclamo	Predios para obras de Infraestructura IDU	13	07/12/2018	SOLICITUD PAGO PERDIO ADQUIRIDO POR EL IDU (proyecto Transmisible)	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	11/12/2018	20183251189511	11/12/2018	Extemporánea	Coincide	Extemporánea	La generación extemporánea se refiere al término operativo consignado en el ORFEO; en cuanto a la entrega física la extemporaneidad abarca término legal, teniendo en cuenta 13/12 cliente no conocido 17/12 entrega física, siendo que el término vence el 11/12/2018
29	20185261236352	23/11/2018	De interés general	General	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	12/12/2018	ORIGINAL PARA CARLOS ANDRES NARANJO TIQUE SOLICITUD MANTENIMIENTO EN LA VIA EN MENCION	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	14/12/2018	20182251179131	07/12/2018	Oportuna	Coincide	Oportuna	

INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA									VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA							VERIFICACION RADICADO DE RESPUESTA					
ITEM	RADICADO	FECHA RADICADO	TIPOLOGÍA			DIAS ASIGNADOS	FECHA DE VENCIMIENTO BASE DE DATOS	ASUNTO	TIPOLOGÍA				VENCIMIENTO PREVISTO BASE DE DATOS	TERMINO LEGAL	VENCIMIENTO LEGAL	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACIÓN	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA /GUIA	OBSERVACIONES
			TIPO DERECHO DE PETICION	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO /TIPIFICACION				TIPO D.P.	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO	TERMINO ASIGNADO									
30	20181251241862	26/11/2018	De interés general	Reclamo	Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	13/12/2018	Quiero reportar un hueco muy grande que se encuentra en la avenida Boyacá, sentido nort-sur calzada izquierda, carril izquierdo, antes de llegar al puente de la 26	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	17/12/2018	20183561188361	11/12/2018	Oportuna	Coincide	Oportuna	
31	20185261247302	27/11/2018	De interés particular	Información o copias	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	8	07/12/2018	SOLICITUD DE INFORMACION CONCERNIENTE PROYECTO CARRERA SEPTIMA	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	10	11/12/2018	20182251212441	18/12/2018	Extemporánea	Coincide	Extemporánea	Es una petición de de interes general relacionado con el proyecto de la Cra 7a; criterio corresponde Obres de infraestructura IDU 5.5. la extemporaneidad en la generación y entrega (18/12 correo y 19/12) se predica de término legal
32	20185261250372	27/11/2018	De interés general	General	Obras IDU en Espacio público	13	14/12/2018	SOLICITUD MANTENIMIENTO PUENTE PEATONAL CALLE 26 CON CARRERA 45	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	18/12/2018	20183661171481	06/12/2018	Oportuna	Coincide	Oportuna	
33	20185261252692	28/11/2018	De interés general	General	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	13	17/12/2018	TRASLADO POR COMPETENCIA - SOLCITUD INTERVENCION VIA EN MAL ESTADO	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	15	19/12/2018	20183661175071	07/12/2018	Oportuna	Coincide	Extemporánea	Corresponde a criterio 1 Mantenimiento de la malla vial arterial e intermedidad 1.2. La extemporaneidad se predica únicamente respecto al término operativo (efectiva hasta el 18/12/2018)
34	20181251256872	29/11/2018	De interés particular	General	Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU)	13	18/12/2018	Solicita información Proyectos por cobro de valorización rehabilitación de la avenida 19 entre calles 127 y 134	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	20/12/2018	20182251200481	13/12/2018	Oportuna	Coincide	Oportuna	
35	20185261260382	29/11/2018	De interés particular	General	Contribución de Valorización (IDU)	13	18/12/2018	SOLICITUD DESENGLOBE EDIFICIO VIU PARK	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	20/12/2018	20185761193081	12/12/2018	Oportuna	Coincide	Oportuna	
36	20185261264912	30/11/2018	De interés particular	General	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	13	19/12/2018	ACLARACION SECUESTRE PREDIO EN MENCION	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	21/12/2018	20188661181751	10/12/2018	Oportuna	Coincide	Oportuna	
37	20181251267062	30/11/2018	De interés particular	Reclamo	Seguridad ciudadana en obras IDU	13	19/12/2018	Solicito se gestione lo correspondiente al accidente que sufrí cuando me desplazaba en mi moto por la Kr 106 entre la calle 71 y 72, ya que un contratista del IDU estaba realizando un arreglo en esta via sin señalización.	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	21/12/2018	20181251207201	16/12/2018	Oportuna	Coincide	Oportuna	

INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA									VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA						VERIFICACION RADICADO DE RESPUESTA						
ITEM	RADICADO	FECHA RADICADO	TIPOLOGIA			DIAS ASIGNADOS	FECHA DE VENCIMIENTO BASE DE DATOS	ASUNTO	TIPOLOGIA			TERMINO ASIGNADO	VENCIMIENTO PREVISTO BASE DE DATOS	TERMINO LEGAL	VENCIMIENTO LEGAL	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACION	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA /GUIA	OBSERVACIONES
			TIPO DERECHO DE PETICION	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO /TIPIFICACION				TIPO D.P.	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO										
38	20185261288092	06/12/2018	De interés general	General	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	13	26/12/2018	TRASLADO - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SUSPENDER PROCESO DE CONTRATACION DE OBRA POR LA CARRERA 7	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	15	28/12/2018	20182251217671	19/12/2018	Oportuna	Coincide	Oportuna	La nueva guía no incluye trámites y servicios como criterio de clasificación correspondiera 5.5. correspondiera obras de infraestructura
39	20185261323812	14/12/2018	De interés particular	Reclamo	Predios para obras de Infraestructura IDU	13	04/01/2019	INCONFORMIDA POR LA NO ASISTENCIA RT 47263	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Coincide	15	09/01/2019	20193250035791	23/01/2019	Extemporánea	Coincide	Extemporánea	La extemporaneidad se predica del término legal entrega física 25/01/2019
40	20185261349902	21/12/2018	De interés general	General	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	13	14/01/2019	ORIGINAL PARA CARLOS CARREÑO IBÁÑEZ - RADICADO DADEP N 20183010150021 - LOCALIDAD PUENTE ARANDA	correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Coincide	15	16/01/2019	20192250006191	04/01/2019	Oportuna	Coincide	Extemporánea	La nueva guía no incluye trámites y servicios correspondiera obras de infraestructura 5.5. El 6 /01 y 18/01 de 2019 se envió correo electrónico que "rebota" y físicamente según la guía "inmueble cerrado", respectivamente. A 14/02/2019, no hay constancia de entrega .