

# MEMORANDO



OCI

**20191350260513**

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., agosto 28 de 2019

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

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: Informe final Estado de Peticiones - I semestre de 2019.

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 - I semestre de 2019, el cual está siendo informado a la Oficina Asesora de Planeación – OAP, según solicitud efectuada mediante memorando 20171150244353, a la Oficina de Atención al Ciudadano - OTC, en su condición de líder del proceso de Gestión Social y Participación Ciudadana y a la Dirección Técnica de Proyectos –DTP, como área soporte de la muestra seleccionada.

La versión preliminar de este informe, fue objeto de traslado a OTC y DTP, en el periodo comprendido entre el 22 y 26 de agosto de 2019, sin que se hubiesen recibido observaciones al respecto.

Es necesario que la Oficina de Atención al Ciudadano – OTC-, formule en coordinación con la DTP, a partir de las observaciones evidenciadas, un plan de mejoramiento que contenga las acciones pertinentes para subsanar la raíz de las deficiencias encontradas, conforme a lo establecido en el procedimiento PR-MC-01 FORMULACIÓN, MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS, AUDITORIAS EXTERNAS, AUTOEVALUACIÓN Y EVALUACIONES DE GESTIÓN ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

1

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

# MEMORANDO



OCI

**20191350260513**

Al responder cite este número

[http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento Continuo/03 Procedimientos/PRMC01 FORMULACION MONITOREO SEGUIMIENTO A PLANES D E MEJORAMIENTO INTERNAS V 6.0.pdf](http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento%20Continuo/03%20Procedimientos/PRMC01%20FORMULACION%20MONITOREO%20SEGUIMIENTO%20A%20PLANES%20D%20E%20MEJORAMIENTO%20INTERNAS%20V%206.0.pdf)

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento mencionado, se cuenta con ocho (8) días hábiles para la presentación del plan de mejoramiento, resultado de la auditoría.

Cualquier información adicional, con gusto será atendida.

Cordialmente,

**Ismael Martínez Guerrero**

**Jefe Oficina de Control Interno**

Firma mecánica generada en 28-08-2019 08:11 AM

Anexos: Lo anunciado  
cc Lucy Molano Rodríguez - Oficina de Atención al Ciudadano  
cc Jose Javier Suarez Bernal - Dirección Técnica de Proyectos  
cc Isauro Cabrera Vega - Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Erika Maria Stipanovic Venegas - Oficina De Control Interno

## INFORME DEL ESTADO DE LAS PETICIONES I SEMESTRE DE 2019 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 01/01/2019 al 30/06/2019.

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 y/o de mejora derivadas del plan de mejoramiento formulado con ocasión de Informe de seguimiento a peticiones del II semestre de 2018, formalizado ante la OCI, mediante memorando 20191250057493 del 14/03/2019.

### 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-01, versión 19.0
- Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0
- PR-DO-01 “*Trámite de comunicaciones oficiales recibidas*”, V.8.0
- PR-DO-02 “*Trámite de comunicaciones oficiales enviadas externas*”, V.8.0
- 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”.
- Demás documentación del Manual de Procesos de IDU y normatividad legal y reglamentaria, que aplique al proceso y actividad evaluada.

#### 4. METODOLOGÍA/DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Este informe sobre el estado de las peticiones del IDU, correspondiente al I semestre de 2019, 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 19.0, en el que se lee: “El Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO, se constituye en el medio oficial de la Entidad para la radicación de todas las comunicaciones oficiales, donde 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>.

Para adelantar este ejercicio, se requirió el 02/07/2019 mediante caso ARANDA 366673, 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 01/01/2019 al 30/06/2019, 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 vencimiento ORFEO
- Fecha de radicación de respuesta
- Fecha de entrega al peticionario

Por la misma vía, el 04/07/2019 se recibieron seis (6) archivos Excel distribuidos por mes (enero a junio). 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\_Primeras\_Respuestas”, “Fecha\_Primeras\_Respuestas”, “Estado\_Primeras\_Respuestas”, “Fecha\_Envio\_Primeras\_Rta”, “Asunto\_Primeras\_Respuestas”, “Radicados\_Vinculados”, “Medio\_Recepcion”, “Estado\_Descarga”, “Fecha\_Descarga”, “Descripcion\_Descarga”, “Usuario\_Que\_Descargo”, “Dep\_Que\_Descargo”.

2

Una vez consolidada la información, arrojó un total de 12.525 registros, distribuidos por mes y clasificación general, así:

**Tabla No. 1 - Consolidación registros I semestre 2019**

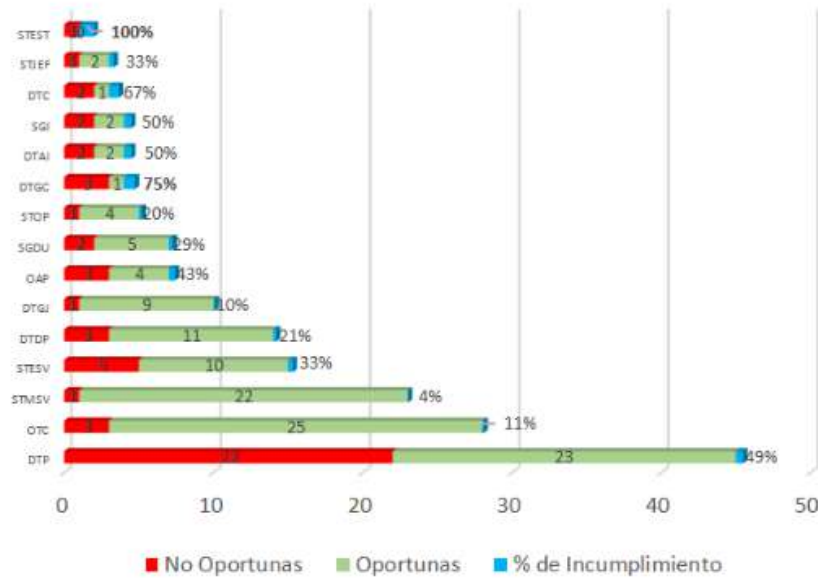
Mes	Total registros	Clasificación general	
Enero	1283	Peticiones ciudadanía:	1149
		Peticiones órganos de control	134
Febrero	1745	Peticiones ciudadanía	1493
		Peticiones órganos de control	252
Marzo	1833	Peticiones ciudadanía	1595
		Peticiones órganos de control	238
Abril	1776	Peticiones ciudadanía	1488
		Peticiones órganos de control	288
Mayo	4198	Peticiones ciudadanía	3858
		Peticiones órganos de control	340
Junio	1690	Peticiones ciudadanía	1396
		Peticiones órganos de control	294
<b>TOTALES</b>	12525	Peticiones ciudadanía	10.979 (87.6%)
		Peticiones órganos de control	1.546 (12.4%)

Fuente: Archivo Aranda-Cálculo OCI

Ahora bien, teniendo en cuenta el reporte contenido en el informe de seguimiento anterior formalizado mediante memorando 20191350038203 del 27/02/2019, para el II semestre de 2018, se evidenciaron un total de 9533 registros, observándose un incremento para este I semestre de 2019 en 2992 registros, equivalente a un incremento porcentual del 31.39%.

Para este seguimiento, se consideró que la Oficina de Control Interno mensualmente genera, a través de correo electrónico dirigido a las diferentes áreas del Instituto, el "SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A ENTES EXTERNOS DE CONTROL", y dentro de su reporte correspondiente a junio de 2019, precisó frente al comportamiento de las áreas del Instituto en cuanto a la "no oportunidad", lo siguiente:

**Gráfica No. 1 – Entes de Control**  
**Respuesta no Oportunas por Dependencia**



Fuente: Seguimiento a la oportunidad de la respuesta a entes externos de control junio 2019 OCI

Así mismo, en el reporte del Indicador "oportunidad de respuesta segundo trimestre 2019", el Defensor del Ciudadano, mediante correo electrónico del 19/07/2019, indicó particularmente respecto a la "no oportunidad" de respuestas al ciudadano, lo siguiente:

**Gráfica No. 2 – Respuestas no oportunas por dependencia - Ciudadanía**

ENVIADO EXTEMPORANEAMENTE	1812	23,88%
Dirección Técnica de Gestión Contractual	3	0,04%
Dirección Técnica de Gestión Judicial	4	0,05%
Dirección Técnica de Predios	26	0,34%
Dirección Técnica de Proyectos	1.761	23,21%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,01%
Oficina de Atención al Ciudadano	1	0,01%
Oficina de Control Disciplinario	1	0,01%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte	1	0,01%
Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial	3	0,04%
Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte	1	0,01%
Subdirección Técnica de Operaciones	2	0,03%
Subdirección Técnica de Recursos Humanos	2	0,03%
Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos	1	0,01%
Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales	5	0,07%

Fuente: Reporte Defensor del Ciudadano del 19/07/2019 - Indicador "oportunidad de respuesta segundo trimestre 2019"

De las dos gráficas anteriores, se desprende información consistente respecto, a un área crítica en cuanto a la oportunidad de las respuestas tanto a Entes de Control, como a la ciudadanía en general, siendo así, que para efectos de la selección básica de la muestra se tomaran los radicados a cargo de la DIRECCIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS-DTP.

En este orden de ideas, atendiendo la columna “ULTIMA\_DEPENDENCIA\_ASIGNADA”, del consolidado de requerimientos (12525), se discriminó por área de atención, precisando que la DTP, es el área con mayor asignación, con un total de 4860 radicados, lo que equivale al 38,8% del total de peticiones allegadas en el I semestre de 2019.

### Selección de la muestra

De los 4860 registros a cargo de la Dirección Técnica de Proyectos - DTP, 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:

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

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, del total de 4860 radicados a cargo de la DTP, 329 corresponden a Entes de Control y 4531 a peticiones de la ciudadanía, se procedió a escoger de manera aleatoria los 68 registros de la muestra a analizar, de acuerdo con la siguiente discriminación:

- “Peticiones órganos de control”: 20 radicados de muestra, seleccionados aleatoriamente cada 16 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”**

20195260049012	20195260251572	20195260501392	20195260637322
20195260088432	20195260314642	20195260530132	20195260671252
20195260138882	20195260370392	20195260575962	20195260702882
20195260181372	20195260407892	20195260595552	20191250730522

20195260200772	20195260453112	20195260612222	20195260763532
----------------	----------------	----------------	----------------

Fuente: Consolidación OCI

- “Petición de ciudadanía”: 48 radicados de muestra, seleccionados aleatoriamente cada 94 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 “Petición de ciudadanía”**

20191250030292	20195260267142	20191250515792	20195260547252	20195260539412	20195260613272
20191250060602	20191250302012	20195260532912	20195260546912	20195260551962	20195260640852
20195260091752	20195260346852	20195260535412	20195260545292	20195260553262	20195260660282
20191250123362	20195260383772	20195260537442	20195260544952	20195260554952	20191250680442
20195260148512	20191250415282	20195260551172	20195260543332	20195260557732	20195260704342
20191250176762	20195260446722	20195260549552	20195260542992	20195260559532	20195260728042
20195260201142	20195260477932	20195260549212	20195260541372	20195260564082	20191250754722
20191250227502	20195260497052	20195260548872	20195260541032	20195260588372	20195260782812

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 analizó el comportamiento frente a las “Petición de entes externos de control” y posteriormente las “Petición 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 de Servicio al Ciudadano y Gestión de los



Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0.

- ✓ **“Criterio/tipificación”**: que corresponde a la clasificación de los requerimientos, adoptada por el Instituto, a través del Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, versión 2.0.

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
20195260181372	Traslada inconformidad estado malla vial localidad de Usaquén.	Atendiendo el concepto descrito en el MG-SC-017 constituiría un reclamo por el mal estado de la malla vial y no una petición de información o copias
Salvo “Seguridad ciudadana en obras IDU” (radicado 20195260637322), ninguno de los CRITERIOS consignados en la muestra coincide con los criterios establecidos en el Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, versión 2.0, que se adoptó a partir del 30/11/2018		

Fuente: Evaluación OCI.

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

Del criterio aplicado a cada uno de los radicados de la muestra, se puede evidenciar que, a pesar de haberse adoptado la versión 2.0 del Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, desde el 30/11/2018, aún no se ha parametrizado en el Sistema ORFEO.

Para ilustrar esta afirmación, a continuación, se enuncian los criterios asociados a la muestra (que no coinciden con los vigentes), y se enlistan los 19 criterios vigentes:

- ✓ Criterios de la muestra: Información sobre Trámites y Servicios (IDU), Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU), Obras de infraestructura en ejecución (IDU), Consulta Proyectos de Infraestructura (IDU), Obras IDU en Espacio público.
- ✓ Criterios vigentes IN-SC-011 V2.0:
  - Conservación malla vial (IDU)
  - Acciones jurídicas (IDU)
  - Proyectos de Infraestructura (IDU)
  - Contribución de Valorización
  - Obras de infraestructura (IDU)
  - Espacio público (IDU)
  - Predios para obras de Infraestructura IDU
  - Seguridad ciudadana en obras IDU
  - Impacto socioeconómico por obras IDU

- Accesibilidad IDU
- Componente social (obras IDU)
- Componente ambiental obras (IDU)
- Componente Seguridad y Salud en el Trabajo SST (obras IDU)
- Imagen Institucional IDU
- Trámites funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión (IDU)
- Requerimientos trasladados por no competencia del IDU
- Procesos de Selección (IDU)
- Queja contra servidores públicos IDU
- Denuncias sobre actuación IDU

No desconoce la OCI que la gestión del Sistema ORFEO en cuanto a su parametrización corresponde a la STRT; sin embargo debe tenerse en cuenta que este Sistema constituye una herramienta fundamental del proceso de Atención al Ciudadano, que periódicamente es usada como instrumento de medición de gestión y divulgación (a través también del Defensor del Ciudadano); adicionalmente la actualización del Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, estuvo a cargo de la OTC, precisando 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.

Sin tener en cuenta las deficiencias en la parametrización, es importante resaltar en este aspecto relacionado con la tipificación y clasificación, la mejora sustancial frente a los incumplimientos evidenciados en el seguimiento correspondiente al II semestre de 2018 (memorando 20191350038203), en el que los mismos alcanzaron un 79% de la muestra, entre tanto, en esta oportunidad, bajó al 5 %.

- **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 20 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; sin embargo, para el radicado 20195260671252, se observó que se generó respuesta al Concejal, pero no se evidenció respuesta o copia (a los ciudadanos), asociada

en el ORFEO, teniendo en cuenta lo consignado en el numeral 3 de la respuesta, lo cual evidencia que la respuesta fue incompleta.

- **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 hubiera sido generada a través del sistema ORFEO, en el término otorgado y que la misma hubiera 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	RADICADO RESPUESTA	OBSERVACIONES
20195260049012	20192250040541 25/01/2019	Atendiendo el sello de entrega, la misma se realizó fuera del término previsto en el MG-SC-017, el 28/01/2019
20195260088432	20192250088101 13/02/2019	Atendiendo el sello de entrega, la misma se realizó fuera del término previsto en el MG-SC-017, el 14/02/2019
20195260138882	20192250127541 26/02/2019	Atendiendo el sello de entrega, la misma se realizó fuera del término previsto en el MG-SC-017, el 27/02/2019
20195260181372	20192250164821 8/03/2019	Atendiendo el sello de entrega, la misma se realizó fuera del término previsto en el MG-SC-017, el 11/03/2019
20195260200772	20192250137481 1/03/2019 Prórroga 20192250162101 07/03/2019 Respuesta	La entrega de la prórroga fue extemporánea el 04/03/2019, igual la entrega de la respuesta, en consideración a que la prórroga autorizada mediante oficio 20165260218972 era hasta el 07/03/2019 y se entregó el 08/03/2019.
20195260251572	20192250210021 22/03/2019	Atendiendo el sello de entrega, la misma se realizó fuera del término previsto en el MG-SC-017 el 27/03/2019
20195260314642	20192250251041 4/04/2019	Atendiendo el término previsto (03/04/2019), la generación de la respuesta fue extemporánea (04/04/2019)
20195260370392	20192250289951 12/04/2019	Atendiendo el sello de entrega, la misma se realizó fuera del término previsto en el MG-SC-017 el 15/04/2019
20195260453112	20192250335041 26/04/2019	Atendiendo el sello de entrega, la misma se realizó fuera del término previsto en el MG-SC-017 el 02/05/2019
20195260530132	20192250451291 20/05/2019	Atendiendo el sello de entrega, la misma se realizó fuera del término previsto en el MG-SC-017 el 22/05/2019
20195260575962	20192250479661 24/05/2019	La entrega de la respuesta se realizó fuera del término previsto en el MG-SC-017 : Concejo 27/05/2019 UMV 30/05/2019

20195260595552	20192250425071 17/05/2019	Atendiendo el sello de entrega, la misma se realizó fuera del término previsto en el MG-SC-017 el 20/05/2019
20195260612222	20192250448141 20/05/2019-traslado	La entrega del traslado fue extemporánea el 23/05/2019 y al Concejo Municipal el 24/05/2019
20195260671252	20192250589951 17/06/2019	Atendiendo el sello de entrega, la misma se realizó fuera del término previsto en el MG-SC-017 el 18/06/2019

Fuente: Evaluación OCI.

En consideración al análisis anterior, se evidenció que de los 20 radicados analizados, 14 de ellos, es decir el 70%, fueron objeto de observaciones respecto a la oportunidad en la entrega de la respuesta al peticionario. Es importante mencionar que salvo para el radicado 20195260314642, cuya respuesta fue generada fuera de término, en los demás radicados descritos, la extemporaneidad se predica legalmente, dado que la entrega excedió los plazos establecidos; es oportuno precisar que, si bien es cierto, las respuestas fueron generadas en la fecha prevista, en la mayoría de los casos, esta situación acaeció ya fuera del horario laboral, lo que impide físicamente su entrega oportuna.

Dado que la muestra objeto de evaluación, está integrada por radicados a cargo de la Dirección Técnica de Proyectos, es del caso precisar que en las actividades que eventualmente se estructuran por parte del líder del proceso de Atención al Ciudadano, debe involucrarse a las áreas encargadas de generar el respectivo producto / respuesta dentro del Plan de mejoramiento.

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 a junio de 2019 (enviado el 17/07/2019), se mostró el comportamiento histórico de la oportunidad en la atención de las peticiones de entes externos de control durante el año inmediatamente anterior, que fluctuó entre 50% y 85% de oportunidad en el Instituto, promedio de extemporaneidad que se refleja en la muestra seleccionada para la DTP 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 –junio 2019

De la anterior gráfica, se observa que la oportunidad en la atención a requerimientos de entes externos de control, durante el primer semestre de 2018, ha fluctuado entre 63% y 82%, y que desde que se inició la medición del mismo, en enero de 2018, ha tenido su punto más alto en enero de 2018 y el más bajo en octubre 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 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.*

Frente a esta normatividad, una vez realizado el análisis individual por radicado “*Peticiones órganos de control*”, se evidenció que para el radicado 20195260637322, mediante el cual la patrullera Jessica Yineth Melo Ramírez, Investigadora Criminal adscrita a la POLICÍA NACIONAL - Dirección de Tránsito y Transporte, Seccional Bogotá, solicita con destino al proceso NUNC -110016000028201901186 - Fiscalía 33, información sobre características de la vía y tipo de zona en la Carrera 18 con Calle 6ª, intersección costado norte, ambos sentidos, Localidad de Mártires, para el día 01 de enero de 2017, la respuesta (20192250483111), la suscribió el 25/04/2019 el Director Técnico de Proyectos, no estando facultado para el efecto.

No obstante, que frente a la muestra (20 radicados), esta petición constituye tan solo el 5%, las delegaciones en cualquier materia, tratándose de derecho administrativo, ostentan fuerza vinculante que generan directamente responsabilidades para la entidad, para los delegantes y delegados de orden legal, penal y/o disciplinario, según sea el caso.

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 ARANDA-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 “Peticiones ciudadanía”**

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
20191250060602	Presenta "queja" por mal mantenimiento de vías de la Chucua La Vaca I, II y III	Constituye una petición de interés general; adicionalmente, atendiendo la definición metodológica contenida en el MG-SC-017, es un reclamo.
20195260346852	Reporta hueco en andén sin señalización - solicitud intervención.	No es una solicitud de información o copias, solicita la intervención de andenes; sería una petición de tipo general.
20195260383772	Traslada - solicitud intervención andenes vía en mención	Solicita la intervención de andenes; sería una petición de tipo general.
20191250415282	Solicita información estado del proyecto autopista para bicicletas quinto centenario	Constituye una petición de interés general, solicita información sobre ciclo ruta quinto centenario.
20195260497052 20195260535412 20195260537442 20195260551172 20195260549552 20195260549212 20195260548872 20195260547252 20195260546912 20195260545292 20195260544952 20195260543332 20195260542992 20195260541372 20195260541032 20195260539412 20195260551962 20195260553262	Solicita información proyecto Transmilenio Av 68	Constituye una petición de interés general, no particular, requiere información general sobre el proyecto Av 68.

20195260554952 20195260557732 20195260559532		
20195260588372	Solicitud de información de planos de señalización y semaforización Troncal Transmilenio Carrera 7	Constituye una petición de interés general, no particular, requiere información general sobre el proyecto Transmilenio Carrera 7 <sup>a</sup>
20195260613272	Solicitud de planos digitales de las estructuras existentes sobre la subcuenca molinos y la vía Bogotá La Calera	Constituye una petición de interés general, no particular, requiere información general sobre la subcuenca Molinos y vía a la Calera.
20195260640852	Solicitud mantenimiento en la vía Ferrocarril del sur	Constituye una petición de interés general, no particular, requiere mantenimiento Av Ferrocarril Sur
20195260660282	Solicita información de proyectos viales en la localidad 17 de La Candelaria	Constituye una petición de interés general, no particular, requiere información general sobre el proyecto de infraestructura en la Localidad de la Candelaria.
Ninguno de los CRITERIOS consignados en la muestra coincide con los criterios establecidos en el Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, versión 2.0, que se adoptó a partir del 30/11/2018.		

Fuente: Evaluación OCl.

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

Se evidenció que, en las actividades de tipificación y clasificación de requerimientos, no hay claridad conceptual frente a las peticiones De interés particular o De interés general. Si bien es cierto toda persona que formula una petición, en el fondo tiene un interés particular, esta tipificación se genera desde la descripción de la petición: si “yo” requiero información de “mi” predio, del permiso que solicito, etc., será De interés particular, si por el contrario, se requiere información general sobre los trámites del IDU, algún proyecto de infraestructura o arreglo de una vía, es De interés General.

De otra parte, en cuanto al tipo de requerimiento, debe observarse la definición conceptual contenida en el numeral 8 del Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0, para cada uno, en relación con su contenido: solicitud de información o copias, reclamo, queja, denuncia, consulta, sugerencia o concepto o general.

En consideración al contenido de la tabla No 7, se evidenció que de los 48 radicados analizados, 29 de ellos, es decir el 60%, fueron objeto de observaciones respecto a la tipificación o clasificación. En cuanto a la aplicación de criterios de clasificación, en el 100% de la muestra se evidenció la falta de parametrización en el Sistema ORFEO, en concordancia con lo previsto en el Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, desde el 30/11/2018 V2.0

A pesar de los incumplimientos evidenciados, no se formula hallazgo, toda vez que consultado el Aplicativo CHIE, se encuentra en ejecución, desde abril de 2019, la acción 1647, derivada del hallazgo “Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de requerimientos” cuya

fecha de vencimiento es el 31/12/2019; sin embargo, debe coordinarse con la STRT, la realización de los ajustes al Sistema ORFEO.

- **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”; así como la coherencia de la fecha prevista para vencimiento.

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

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

RADICADO	OBSERVACIÓN OCI
20195260091752	La fecha de vencimiento asignada corresponde al domingo 17/02/2019.
20195260201142	La fecha de vencimiento asignada corresponde al domingo 17/02/2019
20191250227502	La fecha de vencimiento asignada corresponde al sábado 23/03/2019
20195260267142	La fecha de vencimiento asignada corresponde al sábado 30/03/2019
20195260346852	No es una solicitud de información o copias, solicita la intervención de andenes; sería una petición de tipo general (MG-SC-; al asignársele esta tipología no es correcta la asignación de términos ya que sería de 15 días.
20195260383772	La fecha de vencimiento asignada corresponde al viernes santo 19/04/2019

Fuente: Evaluación OCI.

Respecto a este ítem, la evaluación de la muestra refleja que las inconsistencias obedecen a parametrizaciones del sistema, que incluye días no hábiles. Se evidenció ostensible mejora en el tema de tipificación y clasificación, dado que, en un sólo radicado, se observó que la misma se relaciona con deficiente clasificación del requerimiento.

- **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 “Petición 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 “Petición ciudadanía”**

RADICADO / FECHA	RESPUESTA / FECHA	OBSERVACIÓN - GENERACIÓN / ENTREGA DE LA RESPUESTA
20191250176762 21/02/2019	20192250143481 04/03/2019	La extemporaneidad en la entrega (04/03/2019) de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal



20195260201142 27/02/2019	20192250143791 04/03/2019	No se evidencia en el ORFEO la entrega al peticionario, en la guía de entrega, se lee "inmueble cerrado" y el correo electrónico "rebotó"
20195260446722 11/04/2019	20192250357531 02/05/2019	La extemporaneidad en la entrega (04/05/2019) de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260497052 25/04/2019	20192250377841 08/05/2019	La extemporaneidad en la entrega (09/05/2019) de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260532912 6/05/2019	20192250463381 22/05/2019	La extemporaneidad en la entrega (24/05/2019) de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260535412 6/05/2019	20192250429831 17/05/2019	No se evidencia entrega de la respuesta, luego de 3 intentos, se devuelve por dirección errada;
20195260537442 6/05/2019	20192250428541 17/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260551172 6/05/2019	20192250428541 17/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260549552 6/05/2019	20192250438221 18/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260549212 6/05/2019	20192250434631 17/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260548872 6/05/2019	20192250434291 17/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal.
20195260547252 6/05/2019	20192250432971 17/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260546912 6/05/2019	20192250437241 18/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260545292 6/05/2019	20192250436891 18/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260544952 6/05/2019	20192250439201 18/05/2019	No se evidenció su entrega, fue devuelto 3 veces por dirección errada.
20195260543332 6/05/2019	20192250433311 17/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260542992 6/05/2019	20192250431991 17/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260541372 6/05/2019	20192250430371 17/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260541032 6/05/2019	20192250445181 18/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal

20195260539412 6/05/2019	20192250444071 18/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260551962 7/05/2019	20192250438671 18/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260553262 7/05/2019	20192250426851 17/05/2019	Devuelto de correspondencia por dirección errada (20/05/2019, 26/06/2019, 18/07/2019). Una vez corregidos los datos se entrega el 05/08/2019, según registro ORFEO. Es decir, atendiendo término legal, fue extemporánea
20195260554952 7/05/2019	20192250392801 13/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260557732 7/05/2019	20192250442751 18/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260559532 7/05/2019	20192250441661 18/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20195260588372 14/05/2019	20192250480241 24/05/2019	La extemporaneidad en la entrega de la respuesta se predica frente al término operativo consignado en el ORFEO, no al término legal
20191250680442 4/06/2019	20192250591751 18/06/2019	El correo electrónico "rebotó " en 2 oportunidades. No se evidenció publicación en cartelera (ANONIMO)

**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 20191250680442, 20195260544952, 20195260535412 y 20191250176762. Esta afirmación se deriva por imposibilidad de evidenciar la entrega, mediante mecanismos idóneos (constancia de publicación en cartelera, correo electrónico y/o entrega física), dado que las mismas presentaron inconvenientes operativos con su entrega.
- Sólo en el caso del radicado 20195260553262, se evidenció su entrega extemporánea en términos legales, derivado igualmente de inconvenientes operativos para la entrega inicial (error en dirección).
- En 22 de los radicados descritos, la extemporaneidad se predica frente al término operativo ORFEO, lo que permite concluir que la reducción en el sistema ORFEO de 2 días, ha sido eficaz.
- **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 (“Petición ciudadanía”), encontrándose, que el 100% de las mismas, se ajustan a los términos del requerimiento.

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

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

- 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, que a pesar de su reiterada ocurrencia, se ha evidenciado mejora sustancial en los indicadores de gestión, por lo cual, debe mantenerse la ejecución de dichas actividades.
- La Oficina de Atención al Ciudadano, a través de la figura del Defensor del Ciudadano, ejercida en el IDU por la jefe de la OTC<sup>1</sup>, reporta, trimestralmente, mediante correo electrónico a todo el IDU, el indicador institucional de las respuestas oportunas a los derechos de petición.

Para el I semestre de 2019, se reportó la información así: primer trimestre, correo electrónico del 16/05/2019 y segundo trimestre correo del 19/07/2019. Así mismo, la OCI verificó que en la página web del IDU, en el *link* <https://www.idu.gov.co/page/observatorio-2019>, 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 (2), atención de PQRS en los canales presencial, telefónico y virtual (2) y atención de PQRS en Puntos IDU (2), correspondientes al primer y segundo trimestre de 2019.

- **Seguimiento a las acciones de mejoramiento**

El alcance particular de este seguimiento se encuentra asociado a las acciones correctivas y/o de mejora derivadas de los planes de mejoramiento incorporados en el aplicativo CHIE y cuyas acciones se encuentran en estado “terminado”, pendientes de evaluar su efectividad para el cierre definitivo, por tanto, a continuación, se presenta el respectivo análisis:

<sup>1</sup> 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.

**Tabla No. 11 - Acciones de mejoramiento derivadas del informe de seguimiento a las peticiones del primer semestre de 2019**

HALLAZGO	CÓDIGO ACCIÓN	ACCIÓN	OBSERVACION OCI
Debilidades en la atención de Peticiones en puntos IDU.	1379	Memorando de la OTC para todas las áreas técnicas sobre la atención de PQRS asociada a los proyectos de infraestructura.	Dado el alcance del presente seguimiento, no es posible evaluar la efectividad de esta acción.
Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de requerimientos	1646	Capacitar, formar y/o sensibilizar en la clasificación de los requerimientos y asignación de tiempos de respuesta, al grupo de radicación de la STRF y al grupo Canales de Atención de la OTC.	Atendiendo el análisis realizado en la parte pertinente de este documento, y a pesar de los incumplimientos detectados, se ha evidenciado mejora sustancial en el tratamiento y que la mayor dificultad se deriva de la parametrización ORFEO, por tanto se considera efectiva la acción y en consecuencia, se recomienda el cierre de la misma.
Ausencia o extemporaneidad en la respuesta al peticionario	1648	Realizar una campaña de comunicación desde la figura del Defensor del Ciudadano.	Atendiendo el análisis realizado en la parte pertinente de este documento, a pesar de los incumplimientos detectados, se ha evidenciado mejora sustancial en el tratamiento y que la mayor dificultad, tratándose de PQRS ciudadanos, se deriva de los inconvenientes operativos para la entrega física o por correo, se considera efectiva la acción y en consecuencia, se recomienda el cierre de la misma.
Incumplimiento de las disposiciones sobre delegación de suscripción de peticiones.	1650	Expedir y divulgar una circular sobre "Lineamientos para atención y respuestas a requerimientos de organismos de control y vigilancia o autoridades administrativas y judiciales	Dado el alcance del presente seguimiento, que se refirió exclusivamente a la DTP, no es posible evaluar la efectividad general de esta acción. Por lo anterior, se pospone la evaluación de la efectividad, sujeta a un muestreo posterior.

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 sensibilización y seguimiento que se evidencian a través de los diversos medios de comunicación internos del IDU.

Adicionalmente, si bien es cierto, persisten algunos incumplimientos, se evidenció mejora sustancial en los indicadores de cumplimiento evaluados en este seguimiento.

### TRASLADO INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO

Efectuado por parte de la OCI, el traslado del informe preliminar del estado de las peticiones - I semestre de 2019, mediante correo electrónico del 21/08/2019, a la Oficina de Atención al Ciudadano – OTC y a la Dirección Técnica de Proyectos – DTP y una vez vencido el término otorgado (26/08/2019), no se recibieron observaciones al informe y en tal virtud, se ratifica su contenido.

### 7. HALLAZGOS

No	CRITERIOS	DESCRIPCION
H1	<p><b>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”</b></p> <p><b>“Artículo 1º.- Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el siguiente:</b></p> <p>(...)</p> <p><b>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:</b></p> <p><b>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</b></p>	<p><b>Hallazgo No. 1. Ausencia o extemporaneidad en la respuesta al peticionario</b></p> <p>Se evidenció extemporaneidad en la respuesta de 15 peticiones (14 de entes externos de control y 1 de ciudadanía), así como también, no se evidenció soporte de entrega de respuesta a 3 peticiones de ciudadanos, incumpléndose los términos legales descritos en la Ley 1755 de 2015, (sustitución artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo C.P.A.C.A.) y en el numeral 15.6.1 del Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0, situación que puede generar posibles reclamaciones y acciones de tipo legal y/o disciplinarias al interior de la entidad.</p> <p>En desarrollo de la evaluación adelantada, a la muestra de peticiones a cargo de la Dirección Técnica de Proyectos, 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>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.</p>

	<p>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><b>Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0, numeral 15.6.1 TERMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES.</b></p> <p>“Para definir el término con el que cuenta la Institución para la emisión de una respuesta oportuna, se debe acudir a lo dispuesto en el artículo 14º de la Ley 1755 de 2015, norma que otorga a la administración un término general de 15 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: ...”</p> <p>Soporte: tabla de asignación de términos especiales, páginas 46 y 47 del Manual MG-SC-017 V.5.0</p>	<p>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="808 436 1450 579"> <tr> <td>20195260595552</td> <td>20195260453112</td> <td>20195260370392</td> </tr> <tr> <td>20195260612222</td> <td>20195260530132</td> <td>20195260200772</td> </tr> <tr> <td>20195260671252</td> <td>20195260575962</td> <td>20195260251572</td> </tr> <tr> <td>20195260049012</td> <td>20195260088432</td> <td>20195260138882</td> </tr> <tr> <td>20195260181372</td> <td>20195260314642</td> <td></td> </tr> </table> <p>“Peticiones ciudadanía”</p> <table border="1" data-bbox="1008 642 1247 674"> <tr> <td>20195260553262</td> </tr> </table> <p>No se evidenció soporte de la entrega de la respuesta para los requerimientos con radicado No.: 20195260535412, 20195260544952 y 20191250680442. La ausencia de respuesta, se deriva por la imposibilidad de evidenciar la entrega, mediante mecanismos idóneos (constancia de publicación en cartelera, correo electrónico y/o entrega física) y/o inconvenientes en la operatividad para su entrega</p>	20195260595552	20195260453112	20195260370392	20195260612222	20195260530132	20195260200772	20195260671252	20195260575962	20195260251572	20195260049012	20195260088432	20195260138882	20195260181372	20195260314642		20195260553262
20195260595552	20195260453112	20195260370392																
20195260612222	20195260530132	20195260200772																
20195260671252	20195260575962	20195260251572																
20195260049012	20195260088432	20195260138882																
20195260181372	20195260314642																	
20195260553262																		
H2	<p><b>Resolución 7903 de 2016, “Por la cual se delegan funciones y se dictan otras disposiciones”.</b></p> <p>“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:</p> <p>(...)</p> <p>2. Delegar en el (la) Subdirector(a) General de Desarrollo Urbano, la suscripción de</p>	<p><b>Hallazgo No. 2. Incumplimiento de las disposiciones sobre delegación de suscripción de peticiones.</b></p> <p>Se evidenció inconsistencia en la suscripción de la respuesta a “Peticiones órganos de control” respecto al radicado 20195260637322, mediante la cual, la Investigadora Criminal adscrita a la POLICÍA NACIONAL - Dirección de Tránsito y Transporte, Seccional Bogotá, solicita con destino al proceso NUNC -110016000028201901186 - Fiscalía 33, información sobre características de la vía y tipo de zona en la Carrera 18 con Calle 6ª, intersección</p>																

<p><i>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>costado norte, ambos sentidos, Localidad de Mártires, para el día 01 de enero de 2017, dado que la respuesta remitida con radicado 20192250483111 fue suscrita el 25/04/2019 por el Director Técnico de Proyectos, no estando facultado para el efecto, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 6 de la Resolución 7903 de 2016, lo que puede conllevar a afectar su validez.</p> <p>No obstante que frente a la muestra (20 radicados), esta petición constituye tan solo el 5%, las delegaciones en cualquier materia, tratándose de derecho administrativo, ostentan fuerza vinculante que generan directamente responsabilidades para la entidad, para los delegantes y delegados de orden legal, penal y/o disciplinario, según sea el caso.</p>
---	---

## 8. RECOMENDACIONES

- 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.
- Coordinar con la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos la correcta parametrización de ORFEO, en relación con el Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, versión 2.0 y la reconsideración de fechas no hábiles.
- Mantener las estrategias para el fortalecimiento de conocimientos y cultura organizacional frente a la gestión de peticiones al interior de la entidad, dado que, a pesar de evidenciarse una sustancial mejora en los indicadores de cumplimiento, aún se evidencian falencias al respecto.
- Continuar con los ejercicios de capacitación, formación y/o sensibilización en la clasificación de los requerimientos y asignación de tiempos de respuesta, al grupo de radicación de la STRF y al grupo Canales de Atención de la OTC.

Original firmado  
ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO  
Jefe de Control Interno

Original firmado  
ERIKA STIPANOVIC VENEGAS  
Profesional Especializado OCI

Bogotá D.C., 27 de agosto de 2019