

**MEMORANDO**

OCI

**20211350104923**

Información Pública

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., abril 16 de 2021

PARA: **Diego Sánchez Fonseca**  
Director General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO ESTADO DE PETICIONES  
II SEMESTRE 2020

Respetado ingeniero Diego:

Reciba un cordial saludo. Como parte del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2021 y en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 807 de 2019 en relación con el destinatario principal de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones, en su calidad de representante legal, remito el Informe de seguimiento al estado de peticiones - II semestre de 2020, 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 y la Subdirección Técnica de Recursos Físicos – STRF.

La versión preliminar de este informe fue objeto de traslado mediante correo electrónico del 31/03/2021, a la OTC y a la STRF recibiendo observaciones al mismo el 9 y 12/04/2021; en consecuencia, a partir del informe final, es necesario que la Oficina de Atención al Ciudadano – OTC-, formule en coordinación con la STRF, 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- FORMULACION MONITOREO SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y/O POR PROCESOS” versión 9, ubicado en la intranet, en la siguiente ruta: [http://mv01sv01/Mapa\\_procesos/IntenasMain/evaluacionMejora/MejoraContinuo.asp](http://mv01sv01/Mapa_procesos/IntenasMain/evaluacionMejora/MejoraContinuo.asp)

1

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 400 de marzo 11 de 2021*

## MEMORANDO



OCI

**20211350104923**

Información Pública

Al responder cite este número

De acuerdo con lo establecido en las políticas operacionales del procedimiento mencionado, se cuenta con ocho (8) días hábiles para la presentación del plan de mejoramiento como resultado del seguimiento realizado.

Cualquier información adicional, con gusto será atendida.

Cordialmente,



**Ismael Martínez Guerrero**

Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 16-04-2021 08:08 PM

Anexos: Anexo No.1 “ Revisión Entes Externos de Control” , Anexo No.2 “ Revisión Peticiones Generales”

cc Lucy Molano Rodríguez - Oficina de Atención al Ciudadano

cc Cesar Dimas Padilla Santacruz - Subdirección Técnica de Recursos Físicos

cc Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa - Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Angie Estefany Villanueva Cortes-Oficina De Control Interno

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Tipo de Informe</b>	<b>Preliminar</b> <input type="checkbox"/>	<b>Final</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Fecha de elaboración del informe:</b>	16/04/2021
<b>Informe</b>	Seguimiento al estado de las peticiones II semestre de 2020			
<b>Líder operativo / Cargo y dependencia</b>	Lucy Molano Rodríguez Jefe Oficina de Atención al Ciudadano César Dimas Padilla Santacruz Subdirector Técnico de Recursos Físicos			
<b>Objetivo</b>	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.			
<b>Alcance</b>	<p>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 01/07/2020 y el 31/12/2020.</p> <p>El alcance de este ejercicio, incluye la verificación general de la gestión de seguimiento y control de peticiones desarrollada al interior del Instituto y el seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas y/o de mejora derivadas del plan de mejoramiento formulado con ocasión del Informe de seguimiento a peticiones del I semestre de 2020.</p>			
<b>Criterios de Auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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”.</li> <li>• 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”.</li> <li>• 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”.</li> <li>• Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” Resolución IDU 2307 del 30 de mayo 2019 “Por la cual se delegan funciones y se dictan otras disposiciones”.</li> <li>• Decreto Legislativo 491 De 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”</li> <li>• Resolución IDU 6678 del 2 de octubre 2019, “Por la cual se modifica la delegación consagrada en el artículo 5 de la Resolución 2307 de 2019 del IDU”</li> <li>• Resolución IDU 4648 del 24 de agosto de 2020 “Por la cual se delegan funciones y se dictan otras disposiciones”.</li> </ul>			

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

- Circular IDU N° 4 del 4 de marzo de 2019: *“Lineamientos para atención y respuestas a requerimientos de organismos de control y vigilancia, o autoridades administrativas y judiciales”*.
- Manual de Gestión Documental MG-DO-01, versión 20
- Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0
- Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, versión 2.0.

Demás documentación del Manual de Procesos de IDU y normatividad legal y reglamentaria, que aplique a la actividad evaluada.

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

Este informe sobre el estado de las peticiones del IDU, correspondiente al II semestre de 2020, 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 V. 20.0, 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](https://www.idu.gov.co/page/canales-de-atencion).

Para adelantar este ejercicio, se requirió mediante caso ARANDA 434608, 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 01/07/2020 al 31/12/2020, 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 24/03/2021 se recibió un (1) archivo Excel con los siguientes campos: *“Fecha\_Radicado”, “Radicado”, “Tipo\_Requerimiento”, “Asunto”, “Criterio”, “Subcriterio”, “Remitente”, “Días asignados”, “Días faltantes”, “Vence en”, “Funcionario Asignado”, “Última Dependencia Asignada”, “Radicado primera respuesta”, “Fecha primera respuesta”, “Estado primera respuesta”, “Fecha envío primera rta”, “Radicado vinculado”, “Fecha radicado vinculado”, “Radicado vinculado2”, “Fecha radicado*

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

*vinculado2”, “Usuario que descargo”, “Inicio términos”, “Tiempo respuesta”, “Días hábiles respuesta”, “Estado envío” y “Vence envío”.*

Una vez consolidada la información, arrojó un total de 10.980 registros, distribuidos por mes y clasificación general, así:

**Tabla N° 1. Consolidación registros II semestre 2020**

Mes	Total registros	Clasificación general	
Julio	1.914	Peticiones ciudadanía:	1796
		Peticiones órganos de control	118
Agosto	1.765	Peticiones ciudadanía	1648
		Peticiones órganos de control	117
Septiembre	1.894	Peticiones ciudadanía	1778
		Peticiones órganos de control	116
Octubre	2.019	Peticiones ciudadanía	1868
		Peticiones órganos de control	151
Noviembre	1.803	Peticiones ciudadanía	1671
		Peticiones órganos de control	132
Diciembre	1.585	Peticiones ciudadanía	1467
		Peticiones órganos de control	118
<b>TOTALES</b>	10.980	Peticiones ciudadanía	10.228 (93%)
		Peticiones órganos de control	752 (7%)

Fuente: Archivo Aranda-Cálculo OCI

Teniendo en cuenta el reporte contenido en el informe de seguimiento anterior, formalizado mediante memorando 20201350193523 del 15/09/2020, para el I semestre de 2020, se evidenciaron un total de 10.268 registros, observándose un aumento para este II semestre de 2020 en 712 registros, equivalente a un 7%.

### Selección de la muestra

De los 10.980 registros, se tomó como muestra los radicados allegados a la Oficina de Atención al Ciudadano, de los cuales, se seleccionaron 39 registros, resultante de un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, bajo una distribución normal, aplicando la siguiente fórmula para población finita:

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

En donde:

- n: tamaño de la muestra total (N° de peticiones allegadas en el segundo semestre de 2020).
- 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

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

asumen en el diseño valores de  $P=Q=0,5$ , con la finalidad de maximizar el producto y el tamaño de la muestra.

- $\xi$ : error máximo admisible en la estimación de la proporción.
- N: tamaño del universo (N° de peticiones allegadas en el segundo semestre de 2020).

Así las cosas, del total de 10.980 radicados del periodo evaluado, para la Oficina de Atención al Ciudadano se identificaron 94 radicados, 25 corresponden a Entes Externos de Control (26%) y 69 a peticiones de la ciudadanía (74%); por lo tanto, esta participación porcentual fue aplicada para los 39 radicados seleccionados como muestra, así:

- “Peticiones entes externos de control”: 25, de los cuales se tomaron 12 radicados de muestra así:

**Tabla N° 2 Muestra “Peticiones entes externos de control”**

20205260535392	20205260536362	20205260674552	20205260679122
20205260824362	20205260887942	20205260942372	20205260942382
20205260985642	20205260985922	20205261006202	20205261008642

Fuente: Consolidación OCI

- “Peticiones ciudadanía”: 69, de los cuales se seleccionaron 27 radicados de muestra así:

**Tabla N° 3 Muestra “Peticiones ciudadanía”**

20201250501792	20205260507482	20201250520842	20205260520902	20205260523352	20201250533592
20201250537592	20205260540852	20201250549362	20205260573092	20201250580592	20201250673812
20201250614262	20201250614772	20205260615232	20201250618662	20201250635072	
20201250659212	20205260663902	20201250664102	20205260671222	20201250672712	
20201250684622	20205260703452	20201250715762	20201250533592	20201250533592	

Fuente: Consolidación OCI

## 2. 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 “Peticiones de Entes Externos de Control” y posteriormente las “Peticiones de ciudadanía”.

### 2.1. PETICIONES ENTES EXTERNOS 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

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

la ciudadanía en general.

- ✓ **“Tipo de requerimiento”**: obedece a la clasificación de los derechos de petición, en tanto su contenido sea: queja, reclamo, denuncia, solicitudes de información y/o documentos, consulta y sugerencia; 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.

Analizados los 12 radicados seleccionados como muestra, se concluyó que no existen inconsistencias de cara con el tipo de petición asignado; dado que, en general, se calificaron los requerimientos por *“órgano de control”*.

Respecto al tipo de requerimiento, es correcta la información dado que, los siguientes fueron calificados como peticiones de información: 20205260535392, 20205260536362, 20205260674552, 20205260679122, 20205260824362, 20205260887942, 20205260942372, 20205260985642, 20205260985922, 20205261006202 y 20205261008642. Por otra parte, el siguiente fue clasificado como Reclamo: 20205260942382; así la cosas, analizado el contenido individual de cada radicado, se concluyó consistencia entre la clasificación asignada y el contenido propio.

#### • 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. Como resultado, se encontró que los 12 radicados, presentaron una correcta asignación de cara con los tiempos asignados para cada tipo de petición, conforme a lo descrito en el numeral 15.6.1. *TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES*, del Manual MG-SC-017, Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición, V.5.0, a saber:

PLAZO LEGAL	SOLICITANTE	PROCEDIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En general: 15 días.</li> <li>• Peticiones de documentos: 10 días.</li> <li>• Consulta: 30 días.</li> </ul>	Ciudadanos en general.	El área responsable del asunto dará respuesta directamente.
Término otorgado en el requerimiento o cinco (5) días establecidos por la Entidad.	<b>ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS:</b> Representantes legales de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo.	El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.
	<b>ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS:</b> Funcionarios de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo, que no sean los representantes legales de estos organismos.	La respuesta debe ser proyectada por el área técnica para firma de la Subdirección General Jurídica.

PLAZO LEGAL	SOLICITANTE	PROCEDIMIENTO
Diez (10) días	<b>OTRAS AUTORIDADES:</b> Alcalde Mayor de Bogotá, Secretarios Distritales de Despacho, Director de departamento administrativo y Presidentes, Directores o Gerentes de Entidades Públicas, así como miembros de las Corporaciones Públicas, tales como: el Congreso de la República y el Concejo de Bogotá, Jefes de Organismos Nacionales e Internacionales.	El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General.
Derecho de petición: diez (10) días	Concejales.	
Proposición: tres (3) días	Congresistas.	
Cinco (5) días	Congresistas.	

Memorando de Instrucción Jurídica 20/24050/132713

Las consistencias resultantes, se encuentran detalladas en el Anexo N°1 *“Revisión Entes Externos de Control”*, del presente informe.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

- **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 (“Petición órganos de control”), encontrándose que, en todos ellos, el contenido de la respuesta fue concordante con el requerimiento formulado.

- **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. Como resultado, se encontró que 1 radicado no fue resuelto en oportunidad:

**Tabla N° 4 Oportunidad en generación y entrega de respuesta  
“Petición entes externos de control”**

RADICADO	RADICADO RESPUESTA	OBSERVACIONES
20205260535392	20201250474761	La petición, presentó 7 días de extemporaneidad; dado que el término previsto para esta respuesta es de 5 días hábiles y de acuerdo con la evidencia de entrega por correo electrónico asociado al radicado en ORFEO, fue enviada la respuesta al peticionario el 3/08/2020 a las 6:58 pm, debiendo ser el 27/07/2020.

Fuente: Evaluación OCI.

En consideración al resultado anterior, se evidenció que, de los 12 radicados analizados, 1 de ellos, es decir, el 8%, fue objeto de observación respecto a la oportunidad en la entrega de la respuesta al peticionario; de esta manera, se concluye para el periodo analizado y atendiendo a la muestra seleccionada, 1 petición radicada por Ente Externo de Control presentó respuesta extemporánea.

Este resultado, contrastado frente al análisis adelantado para el semestre anterior (memorando 20201350193523), en el que de los 20 radicados analizados de “peticiones de organismos de control”, 5 de ellos, es decir, el 25%, fueron objeto de observaciones respecto a la oportunidad en la entrega de la respuesta al peticionario; se observó que, para esta oportunidad, aunque el incumplimiento persiste, existe una reducción del porcentaje de incumplimiento.

Atendiendo al resultado de extemporaneidad expuesto, se revisó el aplicativo CHIE, módulo de Planes de Mejoramiento, en donde se identificaron en estado terminado, las acciones 2105 (*Capacitar y/o sensibilizar a los servidores públicos para la generación oportuna de las respuestas, tiempos de entrega del área de correspondencia y uso correcto del sistema ORFEO.*) y 2106 (*Modificar el Procedimiento de Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales Enviadas Externas (PR-DO-02), respecto de las actividades realizadas en el envío y entrega efectiva de las comunicaciones.*), derivadas del hallazgo “Ausencia o extemporaneidad en la respuesta al peticionario.”; por tal razón, se consideró no formular un nuevo hallazgo, lo sucesivo correspondió a evaluar la efectividad de las acciones 2105 y 2106, resultado que será expuesto en el acápite Acciones de Mejoramiento, que integra el presente informe.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

- **Delegación de la suscripción de respuestas**

En materia de suscripción de las respuestas a los derechos de petición, se encuentra vigente, la Resolución 4648 del 24/08/2020, expedida por la Dirección General, en cuyo artículo 11, dispone:

**“ARTÍCULO 11.** *Delegación para contestar Derechos de petición y requerimientos. De conformidad con los Acuerdos 01 y 02 de 2009, 02 de 2017 del Consejo Directivo del IDU y el Manual de Funciones y Competencias Laborales, corresponde suscribir las respuestas a las peticiones elevadas ante la Dirección General, así como a los requerimientos procedentes de Organismos de Control, Autoridades Administrativas y Judiciales, en los siguientes términos:*

*(...) “11.2. Delegar en el Subdirector General Jurídico, la suscripción de las respuestas a los requerimientos efectuados por los órganos de control, autoridades administrativas y judiciales, las cuales serán previamente proyectadas y consolidadas por las distintas dependencias responsables de la información, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia en los Acuerdos 02 de 2009 y 02 de 2017 del Consejo Directivo del IDU y el Manual de Funciones y Competencias Laborales del Instituto. (...)*

*(...) “11.4. Las respuestas a peticiones y requerimientos distintos a los citados anteriormente serán suscritas por los Subdirectores Generales, Directores Técnicos, Subdirectores Técnicos y Jefes de Oficina, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia en los Acuerdos 02 de 2009 y 02 de 2017 del Consejo Directivo del IDU, el Manual de Funciones y Competencias Laborales del Instituto, y el Procedimiento aprobado por la Dirección General. (...)*”.

No obstante, también fue considerado para el análisis de este acápite, el artículo 2 de la Resolución 6678 del 02/10/2019, vigente para la suscripción de una respuesta analizada en la muestra (20201250468361 del 27/07/2020), artículo en comento, que expresa lo siguiente:

**“ARTÍCULO 2º.** *Modificar el artículo [9.2](#) de la Resolución 2307 de 2019, el cual quedará así:*

*“9.2. Delegar en el Subdirector General Jurídico, la suscripción de las respuestas a los requerimientos efectuados por los órganos de control, autoridades administrativas y judiciales, las cuales serán previamente proyectadas y consolidadas por las distintas dependencias responsables de la información, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia en los Acuerdos [02](#) de 2009 y [02](#) de 2017 del Consejo Directivo del IDU y el Manual de Funciones y Competencias Laborales del Instituto.”*

Así mismo, se analizó la delegación, conforme a las disposiciones descritas en la Circular IDU N° 4 del 4 de marzo de 2019: *“Lineamientos para atención y respuestas a requerimientos de organismos de control y vigilancia, o autoridades administrativas y judiciales”* y numeral 15.6.1. **“TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES”**, del Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0.

Frente a los criterios expuestos en contraste con el peticionario, una vez realizado el análisis individual por radicado “Peticiones órganos de control”; se evidenció que, las siguientes respuestas firmadas, presentan inconsistencias de cara con la delegación vigente; toda vez que, fueron firmadas por la Oficina de Atención al Ciudadano y la delegación competente corresponde a la Subdirección General Jurídica:

- ✓ 20201250468361, 20201250541811, 20201250849861 y 20201250847671: peticionario Veeduría Distrital.
- ✓ 20201250814041: peticionario Personería Distrital.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

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

Por lo anterior, se revisó el aplicativo CHIE, módulo de Planes de Mejoramiento, en donde se identificó la Acción 2348 en estado terminado, generada como resultado del Seguimiento a Estado de Peticiones I Semestre de 2020 (memorando 20201350193523) frente al hallazgo “*Inefectividad de la acción 1893 del plan de mejoramiento formulado*”. Dado que, la acción 1893 fue generada en virtud del hallazgo: “*Incumplimiento de las disposiciones sobre delegación de suscripción de peticiones*”, se consideró no formular un nuevo hallazgo, lo respectivo fue analizar la efectividad de la acción 2348, resultado que será expuesto en el acápite de Acciones de Mejoramiento que integra el presente informe.

### 2.2 PETICIONES CIUDADANAS

Para este ítem, se valoraron aspectos similares a los evaluados respecto a las peticiones de entes externos de control, excluyendo lo atinente a la delegación de firmas y se incluyó la evaluación diferencial de términos operativos y legales. A continuación, se presentan los principales resultados:

- **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*”. Adicionalmente, se verificó la integración de la base de datos en el entendido que los radicados de la muestra, efectivamente fueran peticiones de la ciudadanía.

De la revisión previa relacionada con la “integración de la base de datos”, se evidenció en esta oportunidad que la totalidad de los 27 radicados constitutivos de la muestra, constituyen peticiones de la ciudadanía; observando que, frente al informe del periodo inmediatamente anterior (20201350193523), continúa sin inconsistencias en este aspecto, lo que permite inferir que las acciones tomadas han sido efectivas.

Efectuada esta observación y como resultado de la evaluación, en esta oportunidad se identificaron inconsistencias en la tipología y clasificación documental que se relacionan a continuación:

**Tabla N° 5 Inconsistencias tipología y clasificación documental “Peticiones ciudadanía”**

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
20201250673812	Los abajo firmantes, vecinos de la localidad de Ciudad Bolívar hemos visto como se vienen desarrollando obras en el sector. cordialmente les invitamos a que nos acompañen el próximo sábado 29 de agosto a las 9:00 AM en una reunión con la comunidad del sector, PQRS 145024 Ver anexos	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "General"; así mismo, el criterio de cara con el instructivo IN-AC-011, v. 2.0, debió ser “Requerimientos trasladados por no competencia del IDU”.
20205260703452	Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha y	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "Entre Autoridades".

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	reporte del indicador de cumplimiento correspondiente al mes de julio de 2020	
20205260507482	Elevación queja por perjuicio al ejercicio profesional y el derecho al trabajo solicitud agendar cita vía telefónica u otro medio para explicar el porqué de la queja	De acuerdo con el instructivo IN-AC-011, v. 2.0, el criterio asignado es incorrecto, debió ser "Procesos de Selección (IDU)".
20205260523352	Solicita información número de radicado asignado derecho de petición para realizar seguimiento	De acuerdo con el Manual MG-SC-017, el criterio asignado es incorrecto, debió ser "Procesos de Selección (IDU)".
20205260540852	Vulneración derecha al trabajo reclamo por nombre de perfil área social contratos Transmilenio	De acuerdo con el instructivo IN-AC-011, v. 2.0, el criterio asignado es incorrecto, debió ser "Procesos de Selección (IDU)".
20205260615232	Alcance radicado 20205260523352 solicita información.	De acuerdo con el instructivo IN-AC-011, v. 2.0, el criterio asignado es incorrecto, debió ser "Procesos de Selección (IDU)".

Fuente: Evaluación OCl.

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

En cuanto al tipo de requerimiento se observaron 6 radicados, que presentan inconsistencia en su clasificación: uno de ellos 20201250673812, señala "General" y otro 20205260703452 "Entre autoridades"; lo cual contraviene la clasificación que integra el numeral 8 del Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0, por ser inexistentes; dado que allí, permite categorizar únicamente por: quejas, reclamos, denuncia, solicitudes de información y/o documentos, consultas y sugerencia. Lo anterior, puede causar posibles respuestas extemporáneas, dado que el término de respuesta varía en cada categoría; así mismo, en los radicados 20205260507482, 20205260523352, 20205260540852, 20205260615232, se evidenció que no se clasificó correctamente la tipología de las peticiones, dado que fueron clasificados como "Obras de infraestructura (IDU)", debiendo ser "Procesos de Selección (IDU)" y 1 último radicado 20201250673812 adicional a presentar inconsistencia al ser clasificado como "General", fue clasificado erradamente como "Componente social (obras IDU)" debiendo ser "Requerimientos trasladados por no competencia del IDU."; situación que contraviene lo dispuesto en el Instructivo IN-AC-011 V.0.2, 8. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS numerales 16 y 17, lo cual puede generar errores al asignar la petición a la dependencia responsable.

Por último, se observó que los siguientes radicados fueron categorizados como "Información o copias": 20201250501792, 20201250520842, 20205260523352, 20201250580592, 20201250614262, 20201250614772, 20201250618662, 20201250635072, 20205260658642, 20201250659212, 20201250664102 y 20201250684622. Si bien, el numeral **8.4 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS** del Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0, expresa lo siguiente: (...) "Estas peticiones tienen como objeto obtener información, por ejercer control o vigilancia o por el sólo hecho de estar actualizado. El derecho de petición de información también está dirigido a la obtención de copias de documentos impresos o escritos, extendiéndose sobre cualquier objeto mueble de índole representativo o declarativo, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas cinematográficas o fonópticas, radiografías, grabaciones magnetofónicas, etc., mientras la constitución o

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

la ley no le otorgue el carácter de reservado.”; se recomienda a la OTC evaluar la posibilidad de gestionar un ajuste en la parametrización de esta tipología en el sistema ORFEO, para que se asigne explícitamente como se describe en el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0 es decir, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS.

#### • 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.20, 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.

Es importante anotar que, frente al ítem de términos de respuesta, y con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria derivada del Covid 19, el Gobierno Nacional expidió el 28/03/2020 el Decreto Legislativo 491 de 2020, que sobre el particular dispone en su artículo 5, lo siguiente:

**“Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*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 el presente artículo 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 en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.*

**Parágrafo.** *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”*

Teniendo en cuenta estas previsiones, a continuación, se presentan las observaciones, encontradas en desarrollo de la evaluación de este aspecto:

**Tabla N° 6. Observaciones asignación de términos “Peticiones ciudadanía”**

RADICADO	OBSERVACIÓN OCI
<b>Para los siguientes radicados, si bien el término asignado es el correcto, la parametrización del sistema no es consistente en cuanto a su vencimiento:</b>	
20205260507482	Los 28 días asignados finalizaban el 19/08/2020 no el 20/08/2020.
20201250520842	Los 18 días asignados finalizaban el 6/08/2020 no el 10/08/2020.
20205260523352	Los 18 días asignados finalizaban el 6/08/2020 no el 10/08/2020.
20201250533592	Los 28 días asignados finalizaban el 26/08/2020 no el 27/08/2020.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

RADICADO	OBSERVACIÓN OCI
20201250537592	Los 28 días asignados finalizaban el 27/08/2020 no el 28/08/2020.
20205260540852	Los 28 días asignados finalizaban el 28/08/2020 no el 31/08/2020.
20201250549362	Los 28 días asignados finalizaban el 31/08/2020 no el 01/09/2020.
20205260573092	Los 28 días asignados finalizaban el 07/09/2020 no el 08/09/2020.
20201250580592	Los 28 días asignados finalizaban el 25/08/2020 no el 26/08/2020.
20205260587022	Los 28 días asignados finalizaban el 09/09/2020 no el 10/09/2020.

Fuente: Evaluación OCI.

Respecto a este ítem, se evidenció indebida parametrización del Sistema ORFEO, tal como se expone previamente. Es de anotar que teniendo en cuenta que se trata de un trámite operativo respecto del cual no ha sido posible identificar criterio de incumplimiento, no es óbice para recomendar de manera prioritaria, se diseñen e implementen mecanismos de seguimiento y control periódico respecto a la parametrización del Sistema ORFEO, a efectos de minimizar riesgos de incumplimientos legales en la respuesta a los requerimientos.

- **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, información que se resume en la siguiente tabla:

**Tabla N° 7 Oportunidad en generación y entrega de respuesta “Petición ciudadanía”**

RADICADO / FECHA	RESPUESTA / FECHA	OBSERVACIÓN - GENERACIÓN / ENTREGA DE LA RESPUESTA
20201250659212 20/08/20	20201250632971 15/09/20	Pese a que, en la base de datos allegada, señalan haber entregado respuesta el 15/09/2020; verificado el sistema ORFEO, se evidenció la entrega del correo electrónico el 16/09/2020; por lo tanto, se concluyó un día de extemporaneidad.

Fuente: Evaluación OCI.

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

- Se evidenció respuesta extemporánea (generación y/o entrega) a 1 requerimiento; es preciso anotar que, se consultó el aplicativo CHIE y se observaron en estado terminado las acciones 2105 (*Capacitar y/o sensibilizar a los servidores públicos para la generación oportuna de las respuestas, tiempos de entrega del área de correspondencia y uso correcto del sistema ORFEO.*) y 2106 (*Modificar el Procedimiento de Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales Enviadas Externas (PR-DO-02), respecto de las actividades realizadas en el envío y entrega efectiva de las comunicaciones.*), derivadas del hallazgo “Ausencia o extemporaneidad en la respuesta al peticionario.”, por lo cual, no se formuló un nuevo hallazgo y se procedió a calificar la efectividad de las acciones, resultado que será expuesto en el ítem Acciones de Mejoramiento del presente informe.

- **Consistencia de la respuesta**

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

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

por el interesado. En este sentido, se evaluó la muestra seleccionada (“Petición Ciudadanía”), encontrándose que, en todos ellos, el contenido de la respuesta fue concordante con el requerimiento formulado.

Por otro lado, se evidenció la publicación del informe anual de peticiones para la vigencia 2020, en la página web del Instituto, en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública, ([HTTPS://WWW.IDU.GOV.CO/ARCHIVOS\\_PORTAL/SERVICIO%20A%20LA%20CIUDADANIA/INFORME%20DE%20PQRS/INFORME-ATENCI%C3%B3N-PQRS-2020-INFORME-ATENCI%C3%B3N-PQRS-2020.PDF](https://www.idu.gov.co/archivos_portal/servicio%20a%20la%20ciudadania/informe%20de%20pqrs/informe-atenci%C3%B3n-pqrs-2020-informe-atenci%C3%B3n-pqrs-2020.pdf)).

### 2.3 ACCIONES DE MEJORAMIENTO

**Tabla N° 8. Evaluación de efectividad de acciones de planes de mejoramiento**

Acción	Hallazgo	Acción	Evaluación de efectividad
2105	Ausencia o extemporaneidad en la respuesta al peticionario.	Capacitar y/o sensibilizar a los servidores públicos para la generación oportuna de las respuestas, tiempos de entrega del área de correspondencia y uso correcto del sistema ORFEO.	Se observó que, las respuestas generadas bajo los radicados 20201250474761 (Ente Externo de Control) y 20201250632971 (Ciudadanía), fueron generados con 7 y 1 día de extemporaneidad respectivamente; así mismo, con relación a la entrega a cargo de Correspondencia, el radicado 20201250474761, fue firmado por la OTC el 28-07-2020 a las 12:28 PM pero su envío, se generó hasta el 03-08-2020 a las 01:12 PM.
2106		Modificar el Procedimiento de Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales Enviadas Externas (PR-DO-02), respecto de las actividades realizadas en el envío y entrega efectiva de las comunicaciones.	Por lo tanto, se declara la ineffectividad de las acciones 2105 y 2106, para que sean canceladas en el aplicativo CHIE y se formulen nuevas acciones; dado que pese a haber ejecutado las acciones propuestas, persiste la extemporaneidad en las respuestas.
2347	Inconsistencia en los términos asignados para las peticiones radicadas por entes externos de control.	Capacitar y/o sensibilizar en la clasificación de los requerimientos y asignación de tiempos de respuesta.	Conforme a la muestra seleccionada, se observó que los 12 radicados (Ente Externo de Control), presentan adecuada asignación de términos, lo cual evidenció que la acción ejecutada logró eliminar las causas antes consideradas; por lo tanto, se declara efectiva la acción y por ende se cerrará la misma en el sistema CHIE.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

2348	<p>Inefectividad de la acción 1893 del plan de mejoramiento formulado.</p> <p>Acción 1893 fue generada en virtud del hallazgo: Incumplimiento de las disposiciones sobre delegación de suscripción de peticiones.</p>	<p>Realizar una charla de sensibilización acerca de la delegación de firmas y las responsabilidades relacionadas al personal de la DTGJ.</p>	<p>Se observó que los radicados 20201250468361, 20201250541811, 20201250849861 y 20201250847671: petionario Veeduría Distrital, 20201250814041: petionario Personería Distrital, presentan inconsistencias en la firma de las respuestas de acuerdo con la delegación del Instituto; dado que, fueron firmados por la OTC, debiendo ser la SGJ quien suscriba dichas respuestas.</p> <p>En este sentido, se declara la inefectividad de la acción, para que sea cancelada en el aplicativo CHIE y se formule una nueva acción; toda vez, pese a haber realizado charlas a diferentes áreas del IDU, persisten las inconsistencias de suscripción de firmas de las respuestas, conforme a la normativa vigente de la Entidad, que regula dicha materia.</p>
------	---	--	--

#### FORTALEZAS

- Se evidenció en la totalidad de la muestra evaluada (39 radicados), efectiva respuesta y consistencia de las mismas de cara con la petición allegada.
- Adecuada asignación de términos en el sistema ORFEO para Entes de Control y Ciudadanía, conforme a las disposiciones normativas vigentes.
- Oportunidad al solicitar al petionario mayor tiempo de plazo para generar la respuesta, informando justificadamente, previo al vencimiento, las novedades por las cuales se requiere mayor análisis.
- Correcta asignación del tipo de petición para las radicadas por Ente Externo de Control; dado que, en general, se calificaron los requerimientos por “*órgano de control*”.

#### RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS POR LA OTC Y LA STRF, AL INFORME PRELIMINAR DEL ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE 2020

Efectuado, por parte de la OCI, el traslado del informe preliminar de “*Seguimiento al estado de las peticiones II semestre de 2020*”, mediante correo electrónico del 31/03/2021, la OTC remitió el 12/04/2021, observaciones al citado informe. De igual manera, la STRF mediante correo electrónico del 9/04/2021, remitió también observaciones al informe preliminar. A continuación, se presentan las respuestas a las observaciones generadas por OTC y STRF:

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

#### Observaciones remitidas por OTC

*“Amablemente te envío las observaciones al informe preliminar del segundo semestre 2020 sobre el estado de las peticiones y acerca del hallazgo # 1 - inconsistencias tipología del requerimiento ciudadano, “Peticiones ciudadanía”, las cuales se encuentran correctamente clasificadas según el manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición MG-SC-017 y de acuerdo con el numeral 8.4 que al final se cita con imagen del texto.*

*A continuación se relacionan los radicados registrados por el grupo de canales de la Oficina de Atención al Ciudadano con nuestras observaciones:*

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES	OBSERVACIONES OTC
20201250501792	Solicitud socialización intervenciones en UPZ 109 de malla vial SDQS 1482362020	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias".	El Manual MG-SC-017, contempla la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias" en el numeral 8.4, así mismo, el sistema ORFEO está parametrizado a término 20 días según Decreto 491 de 2020, sin causar extemporaneidad en la respuesta, dado que este es el menor término dentro de la clasificación de los derechos de petición de origen ciudadano.
20201250520842	Solicitud de soportes de actividad de piezas de divulgación ver anexo.	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias".	El Manual MG-SC-017, contempla la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias" en el numeral 8.4, así mismo, el sistema ORFEO está parametrizado a término 20 días según Decreto 491 de 2020, sin causar extemporaneidad en la respuesta, dado que este es el menor término dentro de la clasificación de los derechos de petición de origen ciudadano.
20201250580592	Solicito saber que obras tiene idu a desarrollar en el barrio Marsella y Villa Alsacia. Solicito la socialización de estas obras sea notificada a toda la comunidad, y no a una pequeña parte. Ver Adjunto.	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias".	El Manual MG-SC-017, contempla la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias" en el numeral 8.4, así mismo, el sistema ORFEO está parametrizado a término 20 días según Decreto 491 de 2020, sin causar extemporaneidad en la respuesta, dado que este es el menor término dentro de la clasificación de los derechos de petición de origen ciudadano.
20201250614262	Solicito al IDU me envíe los audios de las reuniones que tuvo con la comunidad de Marsella, donde el director de IDU estuvo presente.	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias".	El Manual MG-SC-017, contempla la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias" en el numeral 8.4, así mismo, el sistema ORFEO está parametrizado a término 20 días según Decreto 491 de 2020, sin causar extemporaneidad en la respuesta, dado que este es el menor término dentro de

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES	OBSERVACIONES OTC
			la clasificación de los derechos de petición de origen ciudadano.
20201250614772	Solicito respetuosamente me alleguen información sobre todas las socializaciones del proyecto Av. Guayacanes con la comunidad en los diferentes tramos teniendo principal distinción en el tramo 5a 5b y 6 desde el inicio del proyecto	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias".	El Manual MG-SC-017, contempla la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias" en el numeral 8.4, así mismo, el sistema ORFEO está parametrizado a término 20 días según Decreto 491 de 2020, sin causar extemporaneidad en la respuesta, dado que este es el menor término dentro de la clasificación de los derechos de petición de origen ciudadano.
20201250618662	Invitación comisión desarrollo económico JAL Usaquéen.	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias".	El Manual MG-SC-017, contempla la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias" en el numeral 8.4, así mismo, el sistema ORFEO está parametrizado a término 20 días según Decreto 491 de 2020, sin causar extemporaneidad en la respuesta, dado que este es el menor término dentro de la clasificación de los derechos de petición de origen ciudadano.
20201250635072	acompañamiento del IDU y del Control Urbano de la Alcaldía Local, queremos que nos atiendan y poder comunicarnos con un encargado de estos asuntos de obras ya que el día martes 18 de agosto a las 3 pm tenemos nuevamente una mesa de trabajo con la comunidad y el IDU bte 2052752020	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias".	El Manual MG-SC-017, contempla la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias" en el numeral 8.4, así mismo, el sistema ORFEO está parametrizado a término 20 días según Decreto 491 de 2020, sin causar extemporaneidad en la respuesta, dado que este es el menor término dentro de la clasificación de los derechos de petición de origen ciudadano.
20205260658642	Solicitud cita con el fin de presentar unos proyectos que seguramente usted va tenerlos en cuenta son proyectos que tienen que ver con el medio ambiente	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias".	El Manual MG-SC-017, contempla la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias" en el numeral 8.4, así mismo, el sistema ORFEO está parametrizado a término 20 días según Decreto 491 de 2020, sin causar extemporaneidad en la respuesta, dado que este es el menor término dentro de la clasificación de los derechos de petición de origen ciudadano.
20201250659212	Solicito copia de los videos de las reuniones realizadas por la plataforma meet y las actas. Bogotá te escucha 2124712020	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias".	El Manual MG-SC-017, contempla la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias" en el numeral 8.4, así mismo, el sistema ORFEO está parametrizado a término 20 días según Decreto 491 de 2020, sin causar extemporaneidad en la respuesta, dado que este es el menor término dentro de

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES	OBSERVACIONES OTC
			la clasificación de los derechos de petición de origen ciudadano.
20201250664102	Me gustaría saber si el segundo tramo de la troncal Caracas se va a realizar o no.? - Si ya hicieron los estudios y Diseños, porque no hicieron reuniones y mostraron los diseños como iban a quedar plasmadas las estaciones y también los planos de un puente deprimido en el cruce de Yomasa entonces que le podemos responder a la comunidad.? Ver Adjunto	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias".	El Manual MG-SC-017, contempla la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias" en el numeral 8.4, así mismo, el sistema ORFEO está parametrizado a término 20 días según Decreto 491 de 2020, sin causar extemporaneidad en la respuesta, dado que este es el menor término dentro de la clasificación de los derechos de petición de origen ciudadano.
20201250673812	Los abajo firmantes, vecinos de la localidad de Ciudad Bolívar hemos visto como se vienen desarrollando obras en el sector. cordialmente les invitamos a que nos acompañen el próximo sábado 29 de agosto a las 9:00 AM en una reunión con la comunidad del sector, PQRS 145024 Ver anexos	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "General"; así mismo, el criterio de cara con el instructivo IN-AC-011, v. 2.0, debió ser Requerimientos trasladados por no competencia del IDU.	
20201250684622	Solicita socializar Contrato IDU-1611-2019. PQRS 145271. Ver anexo.	El Manual MG-SC-017, no contempla en la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias".	El Manual MG-SC-017, contempla la clasificación de requerimientos ciudadanos "información o copias" en el numeral 8.4, así mismo, el sistema ORFEO está parametrizado a término 20 días según Decreto 491 de 2020, sin causar extemporaneidad en la respuesta, dado que este es el menor término dentro de la clasificación de los derechos de petición de origen ciudadano.

#### Respuesta OCI:

En atención a las observaciones realizadas por la OTC, para cada uno de los radicados relacionados en la tabla anterior, los cuales fueron clasificados como: "Información o copias", y considerando que el numeral 8.4 *Solicitudes de información y/o documentos* del Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0, contempla que "Estas peticiones tienen como objeto obtener información, por ejercer control o vigilancia o por el sólo hecho de estar actualizado. El derecho de petición de información también está dirigido a la obtención de copias de documentos impresos o escritos, extendiéndose sobre cualquier objeto mueble de índole representativo o declarativo, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas cinematográficas o fonópticas, radiografías, grabaciones magnetofónicas, etc., mientras la constitución o la ley no le otorgue el carácter de reservado.", se retira de la descripción del Hallazgo N° 1, los siguientes radicados 20201250501792, 20201250520842, 20201250580592, 20201250614262, 20201250614772, 20201250618662, 20201250635072, 20205260658642,

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

20201250659212, 20201250664102 y 20201250684622. No obstante, se recomienda a la OTC gestionar un ajuste en la parametrización de esta tipología en el sistema ORFEO, para que se asigne explícitamente como se describe en el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0 es decir, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS.

#### **OBSERVACIONES REMITIDAS POR STRF**

- *“Numeral 2. Análisis de las muestras: 2.1. Con relación al Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, versión 2.0., es importante precisar que en el alcance del mismo, se establecer que sólo aplica para las peticiones realizadas por los ciudadanos, es decir que no aplica para las comunicaciones enviadas por los organismos de control; en este sentido no es obligatorio clasificar un criterio ni subcriterio para dicho tipo de correspondencia, por tal razón no se encuentran registros en la base de datos Aranda como lo señalan en su escrito.”*

#### **Respuesta OCI:**

En atención a la precisión realizada por la STRF, se ajusta el informe, en el sentido de retirar los aspectos relacionados con la ausencia de criterio/subcriterios para los requerimientos de Entes Externos de Control.

- *“(…) Con relación a las peticiones ciudadanas radicadas por la STRF es importante anotar lo siguiente: Los radicados 20205260523352, 20205260523352, 20205260658642, 20205260507482, 20205260523352, 20205260540852 y 20205260615232, que corresponden al 22% de toda la muestra de Peticiones Ciudadanas, son de la misma peticionaria, por lo cual solicitamos se tenga en cuenta que no son 6 radicados con inconsistencias diferentes en la clasificación del criterio y subcriterio, sino que corresponden a una sola clasificación; de igual manera, el tiempo de respuesta asignado fue de 10 días para Información, es decir, que no se dieron respuestas extemporáneas a lo esperado por el peticionario; por consiguiente, respetuosamente consideramos que esta inconsistencia debería verse como un solo error, para hacer más objetivo el análisis”.*

#### **Respuesta OCI:**

Analizados los radicados 20205260658642, 20205260507482, 20205260540852 y 20205260615232, es necesario aclarar que fueron radicados a la Entidad en diferentes oportunidades y, por tanto, registrados con radicados diferentes. Por esta razón, el análisis de la tipología se hizo para cada uno de ellos, independientemente de que el peticionario fuera la misma persona. Adicionalmente, el tratamiento individual a cada radicado se evidencia en que, desde la asignación, dada la naturaleza de la petición, los radicados tienen tipologías diferentes 20205260658642 (Información o copias), 20205260507482 (Queja), 20205260540852 (Reclamo) y 20205260615232 (Reclamo).

Ahora bien, para el radicado 20205260523352, se precisa, como está registrado en la descripción del hallazgo, que este radicado presentó inconsistencia en su clasificación al haberlo determinado como: “Obras de infraestructura (IDU)” debiendo ser “Procesos de Selección (IDU)”, el cual también evidenció inconsistencias en la clasificación otorgada como “información y copias”, no obstante, por lo expresado anteriormente en la respuesta a las observaciones de OTC, sólo se registra en el Hallazgo N°1 como inconsistencia, la asignación errada como “Obras de infraestructura (IDU)”.

Por último, se aclara que cuando en la descripción del Hallazgo N°1 del Informe preliminar, se hizo alusión a una posible consecuencia en los siguientes términos: “*situación que puede causar posibles respuestas extemporáneas, dado que el término de la respuesta varía en cada categoría y posibles errores al asignar la petición a la dependencia responsable.*”, se quiso poner de manifiesto un posible riesgo que podría materializarse, asociado a la extemporaneidad en la respuesta, causado por deficiencias en la clasificación y no a que la situación ya se hubiera presentado para los radicados relacionados.

- “(...) El radicado 20205260658642: este documento se clasificó como Información / **copias** ya que en el Manual de Servicio al Ciudadano en el numeral 8.4 se establece que las copias están incluidas en el trámite que se da a la información, se maneja legalmente el **mismo tiempo para dar** respuesta a la solicitud de información que a la entrega de copias, por tal razón en el sistema Orfeo, se parametrizó **Información / copias**, razón por la cual consideramos que no es un error en la clasificación, ni induce al usuario a no dar respuesta oportunamente a la petición.

**8.4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS**

Estas peticiones tienen como objeto obtener información, por ejercer control o vigilancia o por el sólo hecho de estar actualizado.

El derecho de petición de información también está dirigido a la obtención de copias de documentos impresos o escritos, extendiéndose sobre cualquier objeto mueble de índole representativo o declarativo, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas cinematográficas o fonópticas, radiografías, grabaciones magnetofónicas, etc., mientras la constitución o la ley no le otorgue el carácter de reservado.

Todo ciudadano tiene derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo documentos sujetos a reserva, y solicitar u obtener copia de la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias.

*Con relación a los radicados 20205260703452 y 20201250673812 que se categorizaron como "entre autoridades" y "General", informamos que en el sistema se parametriza de acuerdo con los requerimientos realizados por la OTC, área encargada de la elaboración y actualización del Manual de Servicio al Ciudadano y con base en esta información, se realiza la categorización por parte del área de Correspondencia.”*

**Respuesta OCI:**

Respecto al primer aspecto, es preciso reiterar que, en consideración a que el numeral 8.4 *Solicitudes de información y/o documentos* del Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0, contempla que “*Estas peticiones tienen como objeto obtener información, por ejercer control o vigilancia o por el sólo hecho de estar actualizado. El derecho de petición de información también está dirigido a la obtención de copias de documentos impresos o escritos, extendiéndose sobre cualquier objeto mueble de índole representativo o declarativo, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas cinematográficas o fonópticas, radiografías, grabaciones magnetofónicas, etc., mientras la constitución o la ley no le otorgue el carácter de reservado.*”, se retira de la descripción del Hallazgo N° 1, los siguientes radicados 20201250501792, 20201250520842, 20201250580592, 20201250614262, 20201250614772, 20201250618662, 20201250635072, 20205260658642, 20201250659212, 20201250664102 y 20201250684622; no obstante, se recomienda a la OTC gestionar un ajuste en la parametrización de esta tipología en el sistema ORFEO, para que se asigne explícitamente como se describe en el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0 es decir, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

- “(...) Los radicados 20205260507482, 20205260523352, 20205260540852, 20205260615232 no se clasificaron con el criterio señalado por la OCI; sin embargo, no se generaron respuestas extemporáneas toda vez que, al clasificarlas como Información, se tramitaron en menor tiempo, lo que garantiza la respuesta oportuna al peticionario.”

#### Respuesta OCI:

De acuerdo con lo expresado por el área, se ratifican las inconsistencias en la determinación de la tipología para los radicados 20205260507482, 20205260523352, 20205260540852 y 20205260615232; dado que, fueron clasificados en la tipología *Obras de infraestructura (IDU)* pero debieron ser tipificados como "Procesos de Selección (IDU)", de acuerdo con lo dispuesto en el Instructivo IN-AC-011 V.0.2, 8. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS. Al respecto, la STRF no refutó la inconsistencia reportada; por tanto, se ratifica para estos radicados, el Hallazgo N° 1 del informe preliminar, en este informe final

- “(...) De acuerdo con el informe presentado de los dos oficios despachados extemporáneamente, aclaramos que el oficio 20201250632971 15/09/20, efectivamente Correspondencia lo despachó el 16 de septiembre de 2020, toda vez que el área lo firmó el 15/09/2020 a las **10:15 p.m.** y a esa hora no se tiene establecido la prestación de ningún servicio, por lo que consideramos que **no es una falla en el envío de la respuesta, sino en la falta de oportunidad en la generación de la respuesta.**

*Finalmente, es importante precisar que dentro de las funciones de la STRF no está la del seguimiento a la oportunidad de respuesta a los Derechos de Petición, por lo cual solicitamos respetuosamente, que las acciones de mejora que se deban implementar, sean lideradas por la OTC y esta ST preste el apoyo correspondiente.”*

#### Respuesta OCI:

Frente a lo señalado por la STRF, se precisa que el radicado que fundamentó parte del Hallazgo N° 2 y declaró la ineffectividad de la acción 2106, corresponde al 20201250474761 y no al expresado en su observación (20201250632971); este radicado fue firmado por la OTC el 28-07-2020 a las 12:28 PM pero su envío, se generó hasta el 03-08-2020 a las 01:12 PM. Por lo anterior, dado que los argumentos expresados por la STRF no logran desvirtuar el Hallazgo N° 2 y por parte de OTC no se recibieron observaciones relacionadas con este aspecto, se ratifica el mismo, con el fin de que se construya el plan de mejoramiento correspondiente, con el objetivo de eliminar las causas que dieron origen al Hallazgo.

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

#### 3. REQUISITOS CON INCUMPLIMIENTO

Nº	Criterio	Descripción
H1	<p><b>MG-SC-017 V.5.0</b> Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición.</p> <p><b>“8. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS:</b> Las peticiones o requerimientos ciudadanos se clasifican de acuerdo con el tipo de requerimiento que el solicitante exprese ante la autoridad. Se han categorizado a fin de simplificar el tipo de petición, el trámite y su respuesta. Se pueden realizar de manera verbal, escrita o en medio electrónico.</p> <p><b>8.1 QUEJAS:</b> Se hacen a las autoridades sobre conductas, acciones o procederes irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. La actuación que genera para el funcionario es la investigación disciplinaria a cargo de la oficina de Control Interno Disciplinario. En cualquier caso, deberá informarse al quejoso dentro los quince (15) días hábiles a la recepción del requerimiento, acerca del trámite dado por la oficina competente.</p> <p><b>8.2 RECLAMOS:</b> 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. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.</p> <p><b>8.3 DENUNCIA:</b> Cuando se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta. Tiene como esencial efecto, movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito, y en segundo lugar, su presunto autor. El término de respuesta de las denuncias es de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.</p> <p><b>8.4 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS.</b> Estas peticiones tienen como objeto obtener información, por ejercer control o vigilancia o por el sólo hecho de estar actualizado. (...)</p> <p><b>8.5 CONSULTAS</b> Una consulta sucede cuando ante las autoridades se presenta una petición, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con materias de su competencia, y deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”</p> <p><b>8.6 SUGERENCIA</b> Una sugerencia es un consejo o propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública; requerirá su correspondiente respuesta por parte del área competente.”</p> <p><b>IN-AC-011 V.0.2</b> Instructivo Clasificaciones de Requerimientos Ciudadanos.</p> <p><b>“8 CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS</b> La siguiente es la tabla de clasificación de tipologías de requerimientos ciudadanos, en la cual se encuentra definidos: ítem, criterio,</p>	<p><b>Hallazgo N° 1</b> Inconsistencias en la determinación de la tipología de requerimientos ciudadanos.</p> <p>Se evidenció que los radicados 20201250673812, 20205260703452, 20205260507482, 20205260523352, 20205260540852 y 20205260615232 presentaron inconsistencias en la determinación de la tipología, lo cual contraviene la clasificación que integra el numeral 8 del Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0 y lo dispuesto en el Instructivo IN-AC-011 V.0.2, 8. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS numerales 16 y 17, situación que puede causar posibles respuestas extemporáneas, dado que el término de la respuesta varía en cada categoría y posibles errores al asignar la petición a la dependencia responsable.</p> <p>Para el radicado 20205260703452 se categorizó como “Entre Autoridades” y 20201250673812 se tipificó como “General”, tipologías que no existen, de acuerdo con la clasificación que integra el numeral 8 del Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0; dado que allí, permite categorizar únicamente por: quejas, reclamos, denuncia, solicitudes de información y/o documentos, consultas y sugerencia.</p> <p>Así mismo, en los radicados 20205260507482, 20205260523352, 20205260540852, 20205260615232, se evidenció que no se clasificó correctamente la tipología de las peticiones, dado que fueron clasificados como “Obras de infraestructura (IDU)”, debiendo ser “Procesos de Selección (IDU)” y 1 último radicado 20201250673812 adicional a presentar inconsistencia al ser clasificado como “General”, fue clasificado erradamente como “Componente social (obras IDU)” debiendo ser “Requerimientos trasladados por no competencia del IDU.”; situación que contraviene lo dispuesto en el Instructivo IN-AC-011 V.0.2, 8. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS numerales 16 y 17.</p>

# INFORME DE SEGUIMIENTO



## ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

*número, subcriterio, definición, sigla dependencia encargada del tema, y nombre completo de la dependencia responsable.”*

16	Requerimientos trasladados por no competencia del IDU	16.1	Empresas de Servicios Públicos	Requerimientos relacionados con servicios públicos.	DTM o DTM	Dirección Técnica de Constituciones o Dirección Técnica de Mantenimiento
		16.2	Alcaldías Locales	Requerimientos para mantenimiento de mala vital local o relacionados con las funciones de las alcaldías locales.		
		16.3	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UAERMV	Requerimientos para mantenimiento de mala vital local o relacionados con las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.		
		16.4	Otras entidades	Correspondencia de entidades financieras (ajidos, movimientos bancarios, recaudos, conciliaciones, manejo y administración de recursos financieros, deuda pública, convenios de recaudo), Requerimientos de Correspondencia emitidos por la Secretaría de Hacienda sobre Plan Anual de Cajas-PAC, Deuda pública, Políticas financieras, Inversiones financieras y de tesorería o sobre Recursos del Banco Municipal	STTR	Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo
17	Procesos de Selección (IDU)	17.1	Licitaciones, concursos y contratación directa	<p>Solicitud de información de los procesos de selección que realiza el IDU a través de la Dirección Técnica de Procesos Selectivos, tales como: Licitaciones, Concursos de Bienes, Selecciones Abiertas y Adquisiciones de Bienes o Servicios inferiores al 10% de la menor oferta, contratación directa.</p> <p>Requerimientos sobre Registro Único de Proponentes (RUP), Pliego de Condiciones para participar en los procesos licitatorios.</p> <p>Solicitud de información acerca de los procesos de selección, los pliegos de condiciones, documento de respuesta a las observaciones del pliego, resolución de publicación del pliego, los pliegos definitivos, actas de aclaración, audiencias públicas, contenido de los pliegos de condiciones o términos de referencia, apertura de los procesos, documentación legal, evaluación inicial y resultados, contra observaciones, adjudicaciones, entre otros.</p>	DTPS	Dirección Técnica de Procesos Selectivos
		17.2	Proveedores área administrativa	<p>Solicitudes acerca de actas de inicio finalización y liquidación de contratos con proveedores de bienes y servicios, contratos o personal de vigilancia, mantenimiento y aseo de salas, pagos de cuentas, facturas, contratos de proveedores de bienes y servicios en el área administrativa, subasta de elefantes o bienes del IDU por el Distrito del Banco Popular, con Convenio de préstamos interbibliotecarios.</p> <p>Solicitudes acerca del arrendo de CADEs o Super CADEs (Centros de Atención Digital Especializados) y servicios públicos de los clientes.</p> <p>Solicitudes relacionados con la empresa.</p>	STRE	Subdirección Técnica de Recursos Humanos

**PRMC01 V.9 Formulación, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento.**

**7.3.6 Formular Acciones de Mejoramiento.**

*Descripción: “Formular las acciones del Plan de Mejoramiento, las cuales deben estar encaminadas a corregir la no conformidad o el hallazgo detectado (Corrección) y a eliminar la causa del hallazgo o no conformidad (Acción correctiva)”*

**H2**

**Hallazgo N°2. Inefectividad de las acciones 2348, 2105 y 2106 de los Planes de Mejoramiento formulados.**

Se evidenció que las acciones identificadas en el aplicativo de planes de mejoramiento CHIE, con código 2348, 2105 y 2106 no fueron efectivas, en consideración a que su ejecución, no logró eliminar las causas raíz de los hallazgos que generaron dichas acciones, situación que contraviene lo establecido en el numeral 7.3.6. Formular Acciones de Mejoramiento del Procedimiento PRMC01-Formulación, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento-Versión 9; y que podría generar que se acentúen los efectos de las causas generadoras de los hallazgos, al no tratarse adecuadamente.

En el caso de la acción con código 2348, no fue efectiva; toda vez que, aunque la acción fue ejecutada, persiste el incumplimiento derivado de las disposiciones sobre delegación de suscripción de peticiones, situación que podría generar responsabilidades para la entidad, para los delegantes y delegados.

Para los radicados 20201250468361, 20201250541811, 20201250849861 y

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

		<p>20201250847671: peticionario Veeduría Distrital, 20201250814041: peticionario Personería Distrital, nuevamente presentan inconsistencias en la firma de las respuestas de acuerdo con la delegación del Instituto, dado que fueron firmados por la OTC debiendo ser la SGJ quien suscriba dichas respuestas.</p> <p>Así mismo, se evidenció que las acciones identificadas en el aplicativo de planes de mejoramiento CHIE, con códigos 2105 y 2106 no fueron efectivas; se observó que, las respuestas generadas bajo los radicados 20201250474761 (Ente Externo de Control) y 20201250632971 (Ciudadanía), fueron generados con 7 y 1 día de extemporaneidad respectivamente; así mismo, con relación a la entrega a cargo de Correspondencia, el radicado 20201250474761, fue firmado por la OTC el 28-07-2020 a las 12:28 PM pero su envío, se generó hasta el 03-08-2020 a las 01:12 PM.</p> <p>Por lo tanto, se declara la ineffectividad de las acciones 2105 y 2106, para que sean canceladas en el aplicativo CHIE y se formulen nuevas acciones; toda vez que, pese a haber ejecutado las acciones propuestas, persisten la extemporaneidad en las respuestas.</p>
--	--	---

#### 4. RECOMENDACIONES/ OPORTUNIDADES DE MEJORA

De acuerdo con el desarrollo de la auditoría y los resultados obtenidos, a continuación, se recomienda:

- Implementar mecanismos de seguimiento y control periódico, respecto a la parametrización del Sistema ORFEO, a efectos de minimizar riesgos de incumplimientos legales en la respuesta a los requerimientos.
- Evaluar por parte de la OTC, la posibilidad de gestionar un ajuste en la parametrización de la tipología Información/copias en el sistema ORFEO, para que se asigne explícitamente como se describe en el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición MG-SC-017 V.5.0 es decir, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS.

Lo anterior se expone, con el propósito de que las áreas involucradas, dentro de sus actividades de autocontrol, evalúen la pertinencia de incorporarla en su gestión para la atención de los requerimientos y peticiones que se reciban en el Instituto.

Se precisa, que de acuerdo con lo establecido en las políticas de operación del procedimiento PR-MC-01 V.9.0 "Formulación, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías internas, auditorías externas, autoevaluación y evaluaciones de gestión", "(...) *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*

## INFORME DE SEGUIMIENTO



### ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2020

*proceso/dependencia, dar el tratamiento pertinente. No obstante, se alienta a los líderes/responsables de proceso a que evalúen con detenimiento estas recomendaciones, de tal manera que se identifique la implementación de las mismas, de tal forma que contribuyan al mejoramiento continuo de la entidad. En caso que el líder de proceso/dependencia identifique la necesidad de realizar acciones asociadas a las recomendaciones formuladas, éstas deberán registrarse en el formato de Plan de mejoramiento adoptado por la entidad y cumplir los lineamientos correspondientes, conforme al presente procedimiento”.*

#### 5. ANEXOS

Constituyen parte integral del presente informe, los anexos que a continuación se relacionan:

- Anexo No.1 *“Revisión Entes Externos de Control”* (Fuente: base de datos ORFEO ARANDA-VERIFICACION OCI).
- Anexo No. 2 *“Revisión Peticiones Generales”* (Fuente: base de datos ORFEO ARANDA-Análisis OCI)”

#### 6. EQUIPO A CARGO DEL SEGUIMIENTO

Angie Estefany Villanueva Cortes  
Profesional Universitario OCI

Ismael Martínez Guerrero  
Jefe Oficina de Control Interno