

MEMORANDO

OCI

20201350097623

Información Pública

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., abril 21 de 2020

PARA: **Diego Sánchez Fonseca**
Director General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

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

Respetado ingeniero Diego:

Reciba un cordial saludo. Como parte del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2020 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 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 y la Subdirección Técnica de Recursos Físicos –STRF.

La versión preliminar de este informe fue objeto de traslado a la OTC y a la STRF en el periodo comprendido entre el 01/04/2020 y el 13/04/2020 y mediante correo electrónico del 13/04/2020, se recibieron observaciones de parte de la OTC, las cuales fueron contestadas por la OCI en el cuerpo del informe, a partir del cual 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-Formulación, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías internas, auditorías externas, autoevaluación y evaluaciones de gestión ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento_Continuo/03_Procedimientos/PRMC_01_FORMULACION_MONITOREO_SEGUIMIENTO_A_PLANES_DE_MEJORAMIENTO_INTERNAS_V_8.0.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 del seguimiento realizado.

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

1



MEMORANDO



OCI

20201350097623

Información Pública

Al responder cite este número

Cualquier información adicional, con gusto será atendida.

Cordialmente,



Ismael Martínez Guerrero

Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 21-04-2020 08:02 AM

Anexos: Informe final y Anexos 1 y 2

cc Lucy Molano Rodríguez - Oficina de Atención al Ciudadano

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

cc Martha Alvarez Escobar - Subdirección Técnica de Recursos Físicos

Elaboró: Erika Maria Stipanovic Venegas-Oficina De Control Interno



INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	Preliminar <input type="checkbox"/>	Final <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha de elaboración del informe:	17/04/2020
Informe	Seguimiento al estado de las peticiones II semestre de 2019			
Líder operativo / Cargo y dependencia	Lucy Molano Rodríguez Jefe Oficina de Atención al Ciudadano Martha Álvarez Escobar Subdirectora Técnica de Recursos Físicos			
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.			
Alcance	<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 01/07/2019 al 31/12/2019.</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 de Informe de seguimiento a peticiones del I semestre de 2019.</p>			
Criterios de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “<i>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</i>”. • Ley 1712 de 2014, “<i>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</i>”. • Ley 1474 de 2011, “<i>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</i>”. • Decreto 1081 de 2015 “<i>Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República</i>” • 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 • Resolución IDU 2307 del 30 de mayo de 2019, “<i>Por la cual se delegan funciones y se dictan otras disposiciones</i>”. • Resolución 6678 de 2019, “<i>Por la cual se modifica la delegación consagrada en el artículo 5 de la Resolución 2307 de 2019 del IDU</i>” <p>Demás documentación del Manual de Procesos de IDU y normatividad legal y reglamentaria, que aplique a la actividad evaluada.</p>			

2. METODOLOGÍA / DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO:

Este informe sobre el estado de las peticiones del IDU, correspondiente al II 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 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 385527, 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 01/07/2019 al 31/12/2019, 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 12/01/2020 se recibieron seis (6) archivos Excel distribuidos por mes (julio a diciembre). Cada archivo, incluyó información con los siguientes campos: *“Fecha_Radicado”, “Radicado”, “Tipo_Requerimiento”, “Criterio”, “Subcriterio”, “Dias_Asignados”, “Dias_Faltantes”, “Vence_En”, “Radicador”, “Asunto”, “Remitente”, “Documento_Remitente”, “Direccion”, “Telefono”, “Localidad”, “Barrio”, “Dependencia_Inicial”, “Dependencia_Actual”, “Funcionario_Asignado”, “Ultima_Dependencia_Asignada”, “Fecha_Asignacion”, “Radicado_Primer Respuesta”, “Fecha_Primer Respuesta”, “Estado_Primer Respuesta”, “Fecha_Envio_Primer_Rta”, “Asunto_Primer Respuesta”, “Radicados_Vinculados”, “Medio_Recepcion”, “Estado_Descarga”, “Fecha_Descarga”, “Descripcion_Descarga”, “Usuario_Que_Descargo”, “Dep_Que_Descargo”*.

Una vez consolidada la información, arrojó un total de 10.367 registros, distribuidos por mes y clasificación general, así:

Tabla N° 1. Consolidación registros II semestre 2019

Mes	Total registros	Clasificación general	
Julio	1901	Peticiones ciudadanía:	1651
		Peticiones órganos de control	250
Agosto	1642	Peticiones ciudadanía	1365
		Peticiones órganos de control	277
Septiembre	1705	Peticiones ciudadanía	1457
		Peticiones órganos de control	248
Octubre	1866	Peticiones ciudadanía	1656
		Peticiones órganos de control	210
Noviembre	1525	Peticiones ciudadanía	1352
		Peticiones órganos de control	173
Diciembre	1728	Peticiones ciudadanía	1630
		Peticiones órganos de control	98
TOTALES	10367	Peticiones ciudadanía	9111 (87.9%)
		Peticiones órganos de control	1256 (12.1%)

Fuente: Archivo Aranda-Cálculo OCI

Ahora bien, teniendo en cuenta el reporte contenido en el informe de seguimiento anterior formalizado mediante memorando 20191350260513 del 28/08/2019, para el I semestre de 2019, se evidenciaron un total de 12.525 registros, observándose una disminución para este II semestre de 2019 en 2.158 registros, equivalente a un descenso de 17,22 %.

Selección de la muestra

De los 10.367 registros, se tomó una muestra de 68 registros, con un nivel de confianza del 90% y margen de error del 10%, bajo una distribución normal, aplicando la siguiente fórmula para población finita:

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

En donde:

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

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

Dado lo anterior y teniendo en cuenta que, del total de 10.367 radicados del periodo evaluado, 1.256 corresponden a Entes externos de Control y 9.111 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 entes externos de control”: 20 radicados de muestra, seleccionados aleatoriamente cada 62 datos, según la clasificación de la base de datos, partiendo del registro 1. La muestra de entes externos de control fue la siguiente:

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

20195260788972	20195260953972	20195261088622	20195261270172
20195260813612	20195260988332	20195261118932	20195261307742
20195260851872	20195261013052	20195261158512	20195261342022
20195260880622	20195261031192	20195261191162	20195261382882
20195260924822	20195261059032	20195261238192	20195261525692

Fuente: Consolidación OCI

- “Peticiones ciudadanía”: 48 radicados de muestra, seleccionados aleatoriamente cada 190 datos, según la clasificación de la base de datos, partiendo del registro 1. La muestra de peticiones de la ciudadanía fue la siguiente:

Tabla N° 3. Muestra “Peticiones ciudadanía”

20191250816122	20195260952712	20191251099612	20195261218772	20195261356602	20195261477542
20195260834332	20195260972122	20191251118242	20195261236642	20195261371592	20195261488992
20191250851702	20195260987662	20195261131342	20191251253022	20195261387802	20191251503422
20191250867262	20195261001282	20195261139012	20195261269112	20191251401182	20191251515512
20191250883922	20191251019812	20195261159262	20195261290032	20191251416802	20195261529272
20195260900342	20191251038562	20191251177022	20195261305032	20195261433382	20191251541212
20195260916462	20195261057982	20191251195592	20195261321402	20195261447942	20191250788782
20191250936132	20191251079972	20195261209122	20195261338742	20195261462862	20195260801712

Fuente: Consolidación OCI

3. 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”.

3.1. 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 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 N° 4. Inconsistencias en tipología y clasificación documental
“Peticiónes órganos de control”**

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
20195260788972	Solicitud intervención vía en mención	En cuanto a la tipología, según su contenido, y según lo previsto en el MG-SC-017 V.5, sería un reclamo por el mal estado de la vía y no una solicitud de información. En el IN-SC-011 V. 2, vigente desde el 30/11/2018, no está previsto el criterio "Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)"
20195260851872	Traslado comunicación 20193000062251 informe balance de las obras de valorización por beneficio local en Bogotá 1995-2005-2018 de las Veeduría Distrital radicada en la SH mediante oficina 2019er70324	En cuanto a la tipología, al remitir un informe de la Veeduría, más que una petición de información, es sugerencia, según lo previsto en el MG-SC-017. En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU).
20195260880622	Informe terminación de procedimiento auto 434 del 21 05 2019	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU).
20195260953972	Solicitud de información radicado 2019421087512 2 Concejo de Bogotá	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU).
20195261031192	Mesa de trabajo revisión y mantenimiento de vías 12 de septiembre 2019	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU).
20195261118932	Solicitud intervención de la malla vial en mención	En cuanto a la tipología, según su contenido, y según lo previsto en el MG-SC-017, sería un reclamo por el mal estado de la vía y no una solicitud de información

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
		En el IN-SC-011 vigente desde el 30/11/2018, no está previsto el criterio "Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)"
20195261158512	Invitación mesa de trabajo -27 de septiembre de 2019	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU).
20195261270172	Solicitud información contratos IDU 1491 2017 y 1567 2017	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU).
20195261307742	Auto remisorio 1207 del 26 09 2019 radicación 650588-2019	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU).
20195261342022	Original para Policía Nacional - traslado SDM 246305 19 - solicitud de información estudio vial señalización existente	En el IN-SC-011 para el criterio seleccionado no se identifica subcriterio que se ajuste a la solicitud de características y señalización de vías
20195261525692	Original para Concejo de Bogotá - intervención de vía tramo kr 76 cl 146c bis hasta cll 14	En la base de datos remitida, no se evidencia registro de criterio; ni en el histórico ORFEO

Fuente: Evaluación OCl.

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 IDU en Espacio público.
- ✓ Criterios vigentes en el 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)

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

- 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 Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos - STRT; sin embargo debe tenerse en cuenta que este Sistema constituye una herramienta fundamental del proceso de Atención al Ciudadano, que permanentemente es usada como instrumento de medición de gestión y divulgación (a través también del Defensor del Ciudadano).

Es preciso señalar que, en el seguimiento efectuado al estado de peticiones del I Semestre de 2019, contenido en el memorando 20191350260513 del 28/08/2019, ya se había detectado esta situación, que generó la siguiente recomendación “*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.*”; así las cosas, ante su persistencia, se constituye en esta oportunidad, en incumplimiento por la no adopción e implementación del instructivo.

De otra parte, 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, que para la vigencia 2019, en el primer semestre se alcanzó un 5 %.(memorando 20191350260513) y en esta oportunidad en 15%, por lo cual, se hace necesario recomendar se continúe con las jornadas 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.

En el transcurso de la evaluación de este ítem, se observó en 3 radicados, equivalentes al 15% de la muestra, en los que, al digitar el “peticionario”, se consignó el nombre de la persona natural o del anexo, lo que genera inconsistencias en las bases de datos requeridos para estudios estadísticos y/o informes; por tanto se sugiere que, las jornadas de capacitación, formación y/o sensibilización descritas en el párrafo anterior, se amplíen al concepto de petionario. Estos radicados se relacionan en la tabla siguiente:

Tabla N° 5. Inconsistencias en la digitalización del petionario

RADICADO	PETICIONARIO BASE DE DATOS	PETICIONARIO RADICADO
20195260788972	Comunidad Barrio Visión Colombia	Concejo de Bogotá
20195260953972	Consejo (sic) de Bogotá	Mal identificado el petionario, el correcto es Secretaría de Gobierno de la Alcaldía Mayor
20195261118932	Ángela Díaz	Mal identificado el petionario, corresponde al Personero Delegado para la Movilidad Urbana

Fuente: consolidación OCI

• **Asignación de términos**

En este ítem, se verificó que el término registrado en la base de datos coincidiera con la clasificación y tipología *asignada*, a través de la consulta individual por requerimiento, encontrándose 2 situaciones diferentes:

En primer lugar, que el término asignado es el correcto; sin embargo el cálculo automático (parametrización ORFEO), está errado, lo que se presenta en los radicados 20195260988332 (El término correctamente asignado vencía el 23/08/2019 y no el 22 consignado en el ORFEO, dado que el 19/08/2019 fue lunes festivo) y 20195261238192 (El término correctamente asignado vencía el 18/10/2019 y no el 17 consignado en el ORFEO, dado que el 14/10/2019 fue lunes festivo).

En segundo lugar se observaron 3 radicados, en los cuales se señalaba en su contenido fecha de vencimiento y/o celebración de mesas de trabajo y en la asignación de términos, estos fueron superiores, tal como se puede observar de manera individual en el Anexo No. 1. Los radicados son: 20195260953972, 20195261031192 y 20195261158512.

• **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 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.

**Tabla N° 6. Oportunidad en generación y entrega de respuesta
“Peticiones entes externos de control”**

RADICADO	RADICADO RESPUESTA	OBSERVACIONES
20195260851872	No se indica primera respuesta en la base de datos	No se ubicó respuesta a la SH, en el histórico ORFEO, se asoció el radicado a la Veeduría Distrital 20195650645591 del 02/07/2019 con el que se dio respuesta extemporánea al radicado 20195260760192 del 21/06/2019 (previa a esta radicación). En el histórico se asoció otras respuestas: 20195260851872 del 17/07/2019 y 20195260864042 del 19/07/2019, las cuales no fue posible verificar por inconvenientes de conectividad.
20195260880622	20191550763561 del 23/07/2019	No fue posible verificar radicado de salida ya que está marcado como confidencial.
20195260924822	20193560814681 08/08/2019	Atendiendo histórico Orfeo, la entrega se surtió el 08/08/2019, con 1 día de extemporaneidad.
20195260953972	20192250819551 09/08/2019	Fue radicado el mismo día del vencimiento previsto en el texto del oficio 08/08/2019. Fue oportuna según registro ORFEO, pero extemporáneamente en relación con el plazo otorgado en la petición.

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

RADICADO	RADICADO RESPUESTA	OBSERVACIONES
20195261307742	No indica	No fue posible su revisión, está marcado como confidencial; ni en la base se consigna respuesta asociada.

Fuente: Evaluación OCI.

En consideración al análisis anterior, se evidenció que de los 20 radicados analizados, 5 de ellos, es decir el 25%, fueron objeto de observaciones respecto a la oportunidad en la entrega de la respuesta al peticionario; en 3 de ellos no fue posible la revisión, principalmente porque están marcados como confidenciales. De esta manera sólo 2 fueron extemporáneas. Este resultado contrasta frente al análisis adelantado para el semestre anterior (memorando 2019135026051320), en el que de los 20 radicados analizados de “peticiones de organismos de control”, 14 de ellos, es decir el 70%, fueron objeto de observaciones respecto a la oportunidad en la entrega de la respuesta al peticionario. A pesar de su reiterada ocurrencia, se ha evidenciado mejora sustancial en los diferentes seguimientos realizados por la OCI, por lo cual resulta oportuno recomendar que se mantengan las estrategias para el fortalecimiento de conocimientos y cultura organizacional frente a la gestión de peticiones al interior de la entidad.

• Delegación de la suscripción de respuestas

En materia de suscripción de las respuestas a los derechos de petición, se encuentra vigente, la Resolución 2307 de 2019, expedida por la Dirección General, en cuyo artículo 9, dispone:

“ARTÍCULO 9º 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 del Manual de Funciones y Competencias Laborales, corresponde suscribir las respuestas a las peticiones elevadas ante la Dirección General, así como a los requerimientos procesales de Organismos de Control, Autoridades Administrativas y Judiciales en los siguientes términos:

(...)

9.3 Delegar en el Subdirector 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 20195260924822, la respectiva respuesta (20193560814681) fue suscrita por el Director Técnico de Mantenimiento, a pesar de no estar facultado para ello, ya que se trata de información de señalización y características viales con destino al proceso penal adelantado por un accidente de tránsito.

No obstante, que frente a la muestra seleccionada (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 OCJ)".

3.2. 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 los responsables de las dependencias para suscribir las peticiones según competencia funcional) 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 que 6 de los 48 radicados constitutivos de la muestra, o sea el 12.5%, se consideran peticiones de autoridad, en razón a que su ingreso (o radicación) fue realizada por funcionario, en ejercicio de sus funciones; estos radicados son:

- 20195260972122: el peticionario actúa en su condición de coordinador de recursos Físicos del Ministerio de Vivienda.
- 20195261321402: es la Secretaría de Movilidad, quien da traslado de petición de la comunidad.
- 20195261338742: se trata de traslado de Unidad de Mantenimiento.
- 20195261371592: es la Alcaldía Local de Suba quien radicó petición de comunidad.
- 20195261433382: constituye una petición del Ministerio de Defensa Nacional- Policía Nacional.
- 20195261488992: se trata de un traslado para la Policía Judicial, información sobre señalización y características viales para que obre en expediente judicial.

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

Tabla N° 7. Inconsistencias tipología y clasificación documental “Peticiones ciudadanía”

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
20191250851702	Certificación laboral correspondiente al tiempo que desarrollé labores en el Instituto entre los años 2012 y 2013.	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Trámites laborales internos (IDU). No se controvierte, el hecho de que se encuentre indebidamente clasificado en la parametrización que estaba en el aplicativo ORFEO, la inconsistencia surge, de la indebida parametrización del ORFEO.
20191250867262	Fecha que se realizó el mantenimiento a vía KR 77 M No 65 A SUR 53 – Chip – AAA0256FLCN, tipo de intervención. Informar si se encuentra con Póliza.	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
20191250883922	Certificación contractual, donde se relacionen todos los contratos de prestación de servicios suscritos a mi nombre con la Entidad. Nombre: Rocío Sánchez Barbosa C.C.: 1.010.169.916	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Trámites laborales internos (IDU). No se controvierte, el hecho de que se encuentre indebidamente clasificado en la parametrización que estaba en el aplicativo ORFEO, la inconsistencia surge, de la indebida parametrización del ORFEO.
20195260900342	Solicita levantamiento de medida cautelar	Atendiendo las descripciones señaladas en MG-SC-017, no se trata de un reclamo, sería una solicitud de documento;
20191250936132	Requiero establecer la razón por la cual he recibido recibo de pago de valorización no. 14220115, el cual según Acuerdo 724 de 2018 los predios que estamos en estrato 3 no debemos pagar dicha contribución. Por lo expresado anteriormente solicito me emitan una certificación donde se indique que no debo efectuar dicho pago. SDQS 1802242019	Atendiendo el contenido de la comunicación, se trata de una petición de interés particular en la que solicita exoneración del pago de valorización para su predio en particular.
20195260972122	Contrato IDU-420-2015 - solicita intervención de andén calle 18 7 59	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Obras IDU en Espacio público. En su contenido, se evidencia un reclamo acorde con la definición contenida en MG-SC-017, ya que pone en conocimiento una deficiente prestación.
20191251019812	Certificación de Experiencia Laboral con obligaciones a nombre de HAROLD GUSTAVO PRENS NARVAEZ identificado con C.C. 73.190.491.	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Trámites laborales internos (IDU). No se controvierte, el hecho de que se encuentre indebidamente clasificado en la parametrización que estaba en el aplicativo ORFEO, la inconsistencia surge, de la indebida parametrización del ORFEO.
20191251038562	Cra 5 con calle 65 para arreglar el gigantesco hueco que hay. SDQS 781612019	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU). No se controvierte, el hecho de que se encuentre indebidamente clasificado en la parametrización que estaba en el aplicativo ORFEO, la inconsistencia surge, de la indebida parametrización del ORFEO.
20191251099612	Reparación del andén en mal estado que ha causado accidentes a personas de tercera edad CL 18 SUR con carrera 55.	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Obras IDU en Espacio público.
20191251118242	Cra 45 con calle 44 barrio Rafael Núñez, localidad de Teusaquillo, en donde se encuentra un deterioro sobre vía, que ha generado accidente y quejas constantes de los ciudadanos...".PQRS 121404	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU). Actualmente se denomina 1. Conservación malla vial (IDU).
20195261139012	Solicitud reparación de cebra calle 100 con 16 sector Chico Norte	De su contenido, se evidencia un reclamo acorde con la definición contenida en MG-SC-017, ya que pone en conocimiento una deficiente prestación del servicio. En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU).

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
20191251177022	Acto Administrativo y-o sustento jurídico expedido por el IDU en el que establecen las (sic) plazos-fechas máximas de pago (16 de diciembre con descuento del 10% y 27 de diciembre de 2019) de la contribución de valorización de Bogotá que establece el Acuerdo 724 de 2018.	Constituye una petición de interés general y no particular. La información sobre los acuerdos de valorización estaría inmersa en el criterio Proyectos de Infraestructura (IDU), acorde con lo previsto en el IN-SC-011 (3.2, cuadro 4).
20195261236642	Procedimiento y documentación para intervenir espacio publico (sic) CIV 4001931	La petición es de carácter general e involucra tema de procedimiento de intervención de espacio público en general, sin vinculación individual. En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU).
20191251253022	Certificación de mis contratos por prestación de servicios, desde el 2016 a la fecha. OLIVER FELIPE ESPINOSA ARGOTE CC 1061705772.	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Trámites laborales internos (IDU). No se controvierte, el hecho de que se encuentre indebidamente clasificado en la parametrización que estaba en el aplicativo ORFEO, la inconsistencia surge, de la indebida parametrización del ORFEO.
20195261269112	Solicitud medidas apropiación y uso inadecuado del espacio publico (sic)	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Obras IDU en Espacio público.
20195261290032	Solicitud de implementación de zona peatonal exclusiva en la transversal 4 entre calle 36 sur y calle 42 sur	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU).
20195261305032	Solicitud intervención de vía carrera 27f con 71c bis sur	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU).
20195261321402	Solicitud información de intervención de vía carrera 11 de la 100 hacia el sur	En su contenido, se evidencia un reclamo acorde con la definición contenida en MG-SC-017, ya que pone en conocimiento una deficiente prestación; En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU).
20195261356602	Solicitud intervención de la calle 115 59	Constituye una petición de interés general reporta daños en andenes de la Avenida Suba con Cra 59
20195261371592	Arreglo de vías carrera 54 entre calles 149 y 151 costado occidental calle 134 entre carrera 9 y carrera 19 calle 152 carrera 50 y 58 calle 151 entre carrera 54 y 55	De su contenido, se evidencia un reclamo acorde con la definición contenida en MG-SC-017, ya que pone en conocimiento una deficiente prestación.

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 y de la descripción previa general de este ítem, se evidenció que de los 48 radicados analizados, 26 de ellos, es decir el 54%, fueron objeto de observaciones respecto a la tipificación o clasificación. En cuanto a la aplicación de criterios de clasificación, 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, vigente desde el 30/11/2018 V2.0.

Ante estos incumplimientos evidenciados (excluida la parametrización ORFEO), la formulación del respectivo hallazgo, se soporta en el análisis de evaluación de la acción 1647, derivada del hallazgo “Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de requerimientos” cuya fecha de vencimiento era el 31/12/2019.

• **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.

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

Tabla N° 8. Observaciones asignación de términos “Petición ciudadanía”

RADICADO	OBSERVACIÓN OCI
20191250816122	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días asignados vencían el 18/07/2019 y no el 19.
20195260834332	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días asignados vencían el 23/07/2019 y no el 22.
20191250851702	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 26/07/2019; el 27 era sábado, día no hábil.
20191250867262	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 30/07/2019 y no el 29.
20191250883922	La asignación de términos es correcta sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían 02/08/2019 y no el 3.
20195260900342	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 13 días hábiles vencían el 15/08/2019; 6 y 7 de agosto fueron festivos. Atendiendo las descripciones señaladas en MG-SC-017, no se trata de un reclamo, sería una solicitud de documento; y en tal virtud, el término asignado es incorrecto ya que correspondería a 8 días hábiles (10 legales) y no a los 13 señalados (15 legales).
20195260916462	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 13/08/2019; 6 y 7 de agosto fueron festivos.
20191250936132	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 13 días hábiles vencían el 23/08/2019 y no el 19; 6 y 7 de agosto fueron festivos.
20195260952712	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 21/08/2019 y no el 19, que fue festivo.

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

RADICADO	OBSERVACIÓN OCI
20195260987662	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 28/08/2019 y no el 26; el 19 fue festivo.
20195261001282	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 30/08/2019 y no el 03/09/2019.
20191251019812	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 04/09/2019 y no el 03.
20191251038562	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 13 días hábiles vencían el 16/09/2019 y no el 15.
20195261057982	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 12/09/2019 y no el 13.
20191251079972	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 17/09/2019 y no el 16.
20191251099612	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 13 días hábiles vencían el 27/09/2019 y no el 28 que era sábado, día no hábil.
20191251118242	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 13 días hábiles vencían el 01/10/2019 y no el 30/09.
20195261131342	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 27/09/2019 y no el 28 que era sábado, día no hábil.
20195261139012	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 13 días hábiles vencían el 07/10/2019 y no el 6, que era domingo, día no hábil.
20195261159262	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 04/10/2019 y no el 5, que era sábado, día no hábil.
20191251177022	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 09/10/2019 y no el 8.
20191251195592	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 15/10/2019 y no el 13, que era domingo, día no hábil.
20195261209122	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 17/10/2019 y no el 15; el 14 fue festivo.
20195261236642	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 23/10/2019, no el 21.
20191250788782	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 13 días hábiles vencían el 19/07/2019 y no el 20, que era sábado, día no hábil.
20195260801712	La asignación de términos es correcta; sin embargo, la parametrización no. Los 8 días hábiles vencían el 23/07/2019 y no el 22.

Fuente: Evaluación OCI.

Respecto a este ítem, la evaluación de la muestra refleja que las inconsistencias obedecen a la parametrización del sistema, que incluye días no hábiles. Se evidenció ostensible mejora en el tema de tipificación y clasificación, dado que, en un sólo radicado (20195260900342), 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 de 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 N° 9. Oportunidad en generación y entrega de respuesta “Petición de ciudadanía”

RADICADO / FECHA	RESPUESTA / FECHA	OBSERVACIÓN - GENERACIÓN / ENTREGA DE LA RESPUESTA
20191250816122 08/07/2019	20193250704471 15/07/2019	No se evidenció entrega: Según se observó en el registro ORFEO del 22/07/2019 16:35:00, "Devolución (20193250704471, CERRADO)."

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

RADICADO / FECHA	RESPUESTA / FECHA	OBSERVACIÓN - GENERACIÓN / ENTREGA DE LA RESPUESTA
20195260834332 11/07/2019	20195760737101 18/07/2019	En la respuesta asociada, se indicó que a más tardar el 09/08/2019, se dará respuesta definitiva. Ni en la base de datos ni en el histórico, se asoció radicado definitivo de respuesta.
20195260900342 25/07/2019	20195660843951 15/08/2019	La respuesta se generó extemporáneamente el 15/08/2019 (vencía el 08/08/2019) y adicionalmente, en la misma se indicó que se comunicará el levantamiento de la medida. No se comunicó su realización efectiva.
20195260916462 30/07/2019	20195760816681 08/08/2019	Según se evidenció en el histórico Orfeo "datos de envió", se remitió respuesta vía correo electrónico oportunamente el 09/08 y la entrega física el 12 del mismo mes. En la respuesta asociada, se indicó que a más tardar el 29/08/2019, se dará respuesta definitiva. Ni en la base de datos ni en el histórico, se asoció radicado definitivo de respuesta.
20191250936132 01/08/2019	20195760854061 20/08/2019	Adicional al hecho de evidenciarse la extemporaneidad en la entrega de la respuesta frente al término legal, se observó que no se indicó el plazo de la respuesta definitiva, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 15.6.6. del Manual MG-SC-017. Ni en la base de datos ni en el histórico se asoció radicado definitivo de respuesta.
20195260952712 08/08/2019	20195760854581 20/08/2019	La extemporaneidad en la generación de la respuesta, se predica del término operativo en el ORFEO, no al término legal.
20195260987662 15/08/2019	20193250874501 23/08/2019	La extemporaneidad, se predica del término operativo ORFEO, ya que se realizó por correo electrónico el 30/08/2019 (vencía el 28) y no del término legal.
20195261001282 20/08/2019	20195760917291 30/08/2019	Ni en la base de datos ni en el histórico se asoció radicado definitivo de respuesta, toda vez que del contenido de la respuesta inicial, se observó que a más tardar el 11/09/2019 se expediría el depósito en garantía.
20191251099612 10/09/2019	20192251077241 26/09/2019	La extemporaneidad en la entrega se predica del término operativo dispuesto en el Orfeo, teniendo en cuenta que según se observa en los datos de entrega del histórico, ésta se realizó el 30/09/2019 (vencía 28).
20195261131342 17/09/2019	20195661082111 27/09/2019	La respuesta asociada en la base de datos fue anulada, en su defecto, se generó el 16/10/2019 el oficio 20195661155551, respecto del cual se analiza consistencia y oportunidad. La extemporaneidad se predica de término legal
20191251195592 02/10/2019	20193251116291 07/10/2019	Revisado el histórico del ORFEO y ante la los intentos de entrega con la anotación "Dirección errada", se entregó hasta el 18/10/2019, lo que evidencia extemporaneidad de la respuesta frente al término legal.
20195261218772 07/10/2019	20193251192261 25/10/2019	A pesar de la oportunidad en la generación de la respuesta, según se desprende del histórico ORFEO, luego de intentar la entrega y según constancia de inmueble cerrado, la entrega fue extemporánea el 15/11/2019, frente al término legal.
20195261269112 18/10/2019	20193751173821 22/10/2019	El radicado asociado en la base de datos 20193751173821, corresponde al traslado a la Alcaldía de Teusaquillo, en la misma no se evidencia ningún otro radicado asociado. En el Histórico ORFEO, se identificó otro radicado 20193751185941 a la misma Alcaldía; sin embargo, no se evidenció copia o respuesta al peticionario.
20195261477542 10/12/2019	20193251434991 19/12/2019	La extemporaneidad, se predica del término operativo ORFEO, no al término legal. Según el histórico ORFEO, la entrega se formalizó el 23/12/2019 y vencía el 20)
20195261529272 23/12/2019		No fue posible su evaluación, está marcado como confidencial.

Fuente: Evaluación OCI.

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

- No se evidenció respuesta y/o entrega de respuesta en el sistema ORFEO, en relación con 6 radicados. 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; o la generación de respuesta definitiva asociada al radicado inicial.
- Se evidenció entrega extemporánea en términos legales, en 4 radicados, derivados en la generación extemporánea de la respuesta o en inconvenientes operativos de entrega (inmueble cerrado / dirección errada).
- En 5 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, fue eficaz en estos casos, dado que se cumplió con el término legal.

• **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 en sólo 2 de ellos, se evidencian debilidades en la respuesta: 20195260900342 (en la misma se indica que se comunicará el levantamiento de la medida, no se comunicó su realización efectiva) y 20191250936132 (no se indicó el plazo de la respuesta definitiva, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 15.6.6. del MG-SC-017. Ni en la base de datos ni en el histórico se asoció radicado definitivo de respuesta).

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.

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

- La Oficina de Atención al Ciudadano, a través de la figura del Defensor del Ciudadano, ejercida en el IDU por la jefe de la OTC¹, reporta, trimestralmente, mediante correo electrónico a todo el IDU, el indicador institucional de las respuestas oportunas a los derechos de petición.
- Se evidenció la publicación del informe anual de peticiones para la vigencia 2019, en la página web del Instituto, en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.

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 o cancelación, por tanto, a continuación, se presenta el respectivo análisis:

Tabla N° 10. Acciones de mejoramiento evaluadas

HALLAZGO	CÓDIGO ACCIÓN	ACCIÓN	OBSERVACION OCI
Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de requerimientos	1647	Realizar control de calidad al proceso de radicación	Atendiendo el análisis realizado en la parte pertinente de este documento, e independientemente de las inconsistencias en la parametrización del ORFEO, el incumplimiento persiste, por tanto, se considera pertinente cancelar la acción y reformularla en consideración al hallazgo que se describe en el presente documento.
Ausencia o extemporaneidad en la respuesta al peticionario	1649	Instaurar una mesa de trabajo interdependencias que se reúna periódicamente- identificar acciones que permitan mejorar las respuestas de la entidad a la ciudadanía y órganos de control.	Atendiendo el análisis realizado en la parte pertinente de este documento, el incumplimiento persiste, por tanto se considera pertinente cancelar la acción y reformularla en consideración al hallazgo que se describe en el presente documento.
Incumplimiento de las disposiciones sobre delegación de suscripción de peticiones.	1893	Realizar una charla de sensibilización acerca de la delegación de firmas y las responsabilidades relacionadas.	Atendiendo el análisis realizado en la parte pertinente de este documento, y a pesar del incumplimiento detectado: respuesta (20193560814681 del 06/08/2019) al radicado 20195260924822, no es posible evaluar la efectividad general de esta acción, teniendo en cuenta que su ejecución se realizó con posterioridad (septiembre a diciembre de 2019). Por lo anterior, se pospone la evaluación de la efectividad, sujeta a un muestreo posterior.

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

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

¹ Mediante el artículo primero de la Resolución N° 1459 del 12 de mayo de 2010 fue designado como Defensor del Ciudadano, en el IDU, al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano.

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.

RESPUESTA A OBSERVACIONES REALIZADAS AL INFORME PRELIMINAR

Efectuado por parte de la OCI, el traslado del informe preliminar del estado de las peticiones - II semestre de 2019, mediante correo electrónico del 31/03/2020, a la Subdirección Técnica de Recursos Físicos – STRF y a la Oficina de Atención al Ciudadano – OTC, la STRF, no formuló observaciones; por su parte, la OTC, remitió oportunamente observaciones mediante correo electrónico del 13/04/2019, 22:14 p.m., las cuales se analizan y responden a continuación.

Observación OTC

“Respecto de lo señalado en la tabla N° 7, denominada: **Inconsistencias tipología y clasificación documental “Petición ciudadana”**, se observan 10 radicados con codificación 2019125 registrados por la Oficina de Atención al Ciudadano, de los cuales 5 se encuentran clasificados de acuerdo con el Instructivo de Clasificación de Requerimientos Ciudadanos vigente, por lo que amablemente se solicita su revisión y modificación de la nota de inconsistencia en la tabla 7 y en el hallazgo 3, a continuación, se relacionan los 5 radicados en la tabla que incluye una columna llamada “observación OTC”:

RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES	OBSERVACIÓN OTC
20191250851702	Certificación laboral correspondiente al tiempo que desarrollé labores en el Instituto entre los años 2012 y 2013.	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Trámites laborales internos (IDU).	Se encuentra incluido en el Instructivo para la clasificación de requerimientos ciudadanos código IN-AC-011, en la descripción de los requerimientos relacionados al criterio "Trámites Laborales internos" se encuentra previsto como: "expedición de constancias, copias o documentos, certificado laboral" .
20191250883922	Certificación contractual, donde se relacionen todos los contratos de prestación de servicios suscritos a mi nombre con la Entidad. Nombre: Rocío Sánchez Barbosa C.C.: 1.010.169.916	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Trámites laborales internos (IDU).	Se encuentra incluido en el Instructivo para la clasificación de requerimientos ciudadanos código IN-AC-011, en la descripción de los requerimientos relacionados al criterio "Trámites Laborales internos" se encuentra previsto en el subcriterio "Trámites por prestación de servicios" como: "constancias de prestación de servicios"
20191251019812	Certificación de Experiencia Laboral con obligaciones a	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Trámites laborales internos (IDU).	Se encuentra incluido en el Instructivo para la clasificación de requerimientos ciudadanos código IN-AC-011, en la descripción de los requerimientos relacionados al criterio

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

	nombre de HAROLD GUSTAVO PRENS NARVAEZ identificado con C.C. 73.190.491.		"Trámites Laborales internos" se encuentra previsto en el subcriterio "Tramites por prestación de servicios" como: " constancias de prestación de servicios "
20191251038562	Cra 5 con calle 65 para arreglar el gigantesco hueco que hay. SDQS 781612019	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	Se encuentra incluido en el Instructivo para la clasificación de requerimientos ciudadanos código IN-AC-011, en la descripción de los requerimientos relacionados al criterio " <u>Huecos malla vial Arterial e Intermedia</u> " subcriterio " <u>reporte de huecos</u> " donde se describe el requerimiento como " reparación por la presencia de huecos ", es sinónimo de arreglo como indica el asunto.
20191251253022	Certificación de mis contratos por prestación de servicios, desde el 2016 a la fecha. OLIVER FELIPE ESPINOSA ARGOTE CC 1061705772.	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Trámites laborales internos (IDU).	Se encuentra incluido en el Instructivo para la clasificación de requerimientos ciudadanos código IN-AC-011, en la descripción de los requerimientos relacionados al criterio "Trámites Laborales internos" se encuentra previsto en el subcriterio "Tramites por prestación de servicios" como: " constancias de prestación de servicios "

Respecto de los demás radicados con codificación 2019526, registrados por el grupo de correspondencia, se consultó con la doctora Martha Amaya, quien responde lo siguiente: "Podemos indicar que los errores cometidos al momento de registrar los radicados y asignar los criterios, corresponde a la confusión que pueden tener las personas del Outsourcing de mensajería que registraron dichos documentos. Es importante resaltar que el alto volumen de correspondencia que es recibido diariamente en la entidad, aproximadamente 900 oficios, puede conllevar a dichos errores o a la confusión de temas similares", al respecto se recomienda aumentar el control de calidad realizado por STRF

En cuanto a la aplicación de criterios de clasificación, 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, al respecto se informa que la Oficina de Atención al Ciudadano solicitó la priorización de la parametrización a la STRF y STRT, sin embargo se priorizan los desarrollos tecnológicos, de acuerdo al cronograma del año 2019, es decir que la atención a este requerimiento fue asignado para el mes agosto de 2019, sin modificaciones, por lo que hubo que ajustarse al plan de trabajo definido, no obstante esta fue la respuesta de la doctora Martha Amaya de STRF " El Instructivo fue implementado en el Sistema Orfeo desde el pasado mes de noviembre de 2019; cabe resaltar que este no fue implementado con anterioridad, debido a que se encontraban en desarrollo otros requerimientos de acuerdo con el cronograma y las necesidades de la Entidad". "

Respuesta Equipo OCI

En primer término, es preciso aclarar, que no se ha controvertido por parte de la OCI, el hecho de que los radicados enunciados se encuentren indebidamente clasificados en la parametrización que estaba en el aplicativo ORFEO, la inconsistencia surge, precisamente de la indebida parametrización del ORFEO, en el sentido de que, desde el 30/11/2018 se expidió y publicó en la intranet Institucional, la versión 2.0 del Instructivo Clasificación de requerimientos ciudadanos IN-SC-011, circunstancia que ya había sido objeto de

observación por parte de la OCI, en el informe del estado de peticiones del I semestre de 2019 (memorando 20191350260513) y es a eso a lo que se refiere la Tabla No. 7 *Inconsistencias tipología y clasificación documental “Petición ciudadanía”*, del informe preliminar y en tal sentido, se ratifica su contenido precisando la observación de la OCI.

Ahora bien, tal como lo enuncia la OTC en su escrito de observaciones, la parametrización en el sistema ORFEO, fue ajustada en el mes de Noviembre de 2019, lo cual se corroboró en el análisis realizado inicialmente, según se evidencia en el anexo No. 1, registro 32 y subsiguientes.

Así las cosas, a pesar de haberse identificado, las inconsistencias en la parametrización del sistema ORFEO, en cuanto a fechas y Clasificación, se evidenció su corrección a fin del periodo (noviembre 2019) y por tanto, se excluye el **Hallazgo No. 3. Inconsistencias en la parametrización ORFEO**; sin embargo, se formulan para el proceso, recomendaciones respecto a futuros ejercicios de actualización, que se prevea la actualización/ajustes de las herramientas tecnológicas que se requieran y a la implementación de mecanismos de control y seguimiento periódico respecto a la parametrización del Sistema ORFEO.

En relación con las restantes inconsistencias frente a las que se indica en el escrito de observaciones: *“Podemos indicar que los errores cometidos al momento de registrar los radicados y asignar los criterios, corresponde a la confusión que pueden tener las personas del Outsourcing de mensajería que registraron dichos documentos. Es importante resaltar que el alto volumen de correspondencia que es recibido diariamente en la entidad, aproximadamente 900 oficios, puede conllevar a dichos errores o a la confusión de temas similares”*, es necesario que se fortalezcan los mecanismos de seguimiento y control al respecto para revertir esta situación.

Observación OTC

Manifiesta la Oficina de Atención al Ciudadano: *“De otra parte, en la tabla 8 Observaciones asignación de términos “Petición ciudadanía” efectivamente se observan aumento o disminución en la fecha de vencimiento de los radicados, según lo evidencia la muestra, en consecuencia de lo anterior, se recomendó a STRF como administrador del Sistema de Gestión Documental ORFEO, realice una verificación de forma periódica, dado que los usuarios toman este dato como referencia para priorizar sus tareas para dar respuesta al ciudadano, antes del vencimiento y esta inconsistencia puede afectar el buen desempeño del usuario y la dependencia.”*

Respuesta Equipo OCI

Frente a esta observación, y al contenido de la tabla No 8 “Observaciones asignación de términos “Petición ciudadanía”, se precisa que tal como se describió en el informe preliminar, se evidenciaron inconsistencias que se predicaban de la indebida parametrización del sistema ORFEO, y dada su corrección, aplica la respuesta anterior.

Observación OTC

“Seguidamente, en la tabla 9. Oportunidad en generación y entrega de respuesta “Petición ciudadanía”, se observa efectivamente las inconsistencias frente al envío de la respuesta, debido a la falta de manejo del sistema, falta de evidencias de entrega, devoluciones por dirección de envío, por lo tanto, esta situación hace que algunos radicados queden respondidos de forma extemporánea y que el

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

ciudadano reciba el documento fuera del término legal.”

Respuesta Equipo OCI

Atendiendo el comentario de la Oficina de Atención al Ciudadano, se ratifica lo descrito en el informe preliminar al respecto.

Observación OTC

“Por otra parte, al momento de evaluar la gestión del radicado 20195261529272 de fecha 23/12/2019, no fue posible dado que se encuentran clasificado como “información de reserva”, al respecto, se recomienda que desde el sistema ORFEO se permita consultar los datos de la petición (clasificación de criterio y subcriterio, fecha registro, fecha de respuesta, estado y envío de la petición), puesto que forman parte de la evaluación a la gestión realizada por OCI y por la OTC en la construcción del indicador de oportunidad de respuesta al ciudadano cada trimestre. Se aclara, que no se tendrá acceso de consulta del asunto, radicado de entrada, ni al radicado de salida para proteger la reserva de los documentos.”

Respuesta Equipo OCI

Atendiendo a que el comentario de la Oficina de Atención al Ciudadano, es consistente con la posición de la Oficina de Control Interno, se ratifica en lo pertinente el informe preliminar.

3. REQUISITOS CON INCUMPLIMIENTO

Nº	Criterio	Descripción
H1	<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.</p> <p>Artículo 23:</p> <p>“...Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”</p> <p>MG-SC-017 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, VERSIÓN 5.0</p> <p>Numeral 8 Clasificación de los requerimientos ciudadanos</p> <p>“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</p>	<p>Hallazgo No. 1. Inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de requerimientos.</p> <p>Se evidenciaron inconsistencias en la determinación de la tipología y clasificación documental de “Peticiones de entes externos de control” y “Peticiones de la ciudadanía”, incumpliendo lo dispuesto en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el numeral 8 del MG-SC-017 “Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición” y en el numeral 8 del instructivo IN-SC-011 “Clasificación de requerimientos ciudadanos”, lo que puede derivar en posibles demoras en los trámites (al asignar erróneamente términos de gestión asociados a la clasificación y tipología), redireccionamiento de peticiones al interior del Instituto, así como a eventuales acciones de tipo legal y disciplinario. e inconvenientes en la trazabilidad y seguimiento.</p> <p>Este incumplimiento se evidenció, para los documentos de la muestra, que se describieron entre otros, en las tablas No. 4 y 7 – Inconsistencias tipología y clasificación documental</p>

respuesta. Se pueden realizar de manera verbal, escrita o en medio electrónico..

8.1 Quejas

(...)

8.2 Reclamos

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.

8.3 Denuncia

(...)

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”

(...)

8.5 Denuncias

(...)

8.6 Sugerencias

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”

IN-AC-011 “CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS” OBJETIVO

“Establecer la metodología, para determinar los diferentes criterios y subcriterios que se tendrán en cuenta al momento de realizar la radicación de las solicitudes ciudadanas,

y que involucra, los radicados que se enuncian a continuación:

“Petitionen entes externos de control”

20195260788972	20195260851872	20195261118932
20195261342022	20195261525692	

“Petitionen ciudadanía”

20195260972122	20195261321402	20195261338742
20195261371592	20195261433382	20195261488992
20195260900342	20191250936132	20195260972122
20195261139012	20191251177022	20195261236642
20195261321402	20195261356602	20195261371592

<p>que ingresan a través de los diferentes canales dispuestos por el Instituto de Desarrollo Urbano”</p> <p>8 Clasificación de requerimientos</p> <p>“La siguiente es la tabla de clasificación de tipologías de requerimientos ciudadanos, en la cual se encuentra definidos: ítem, criterio, número, subcriterio, definición, sigla dependencia encargada del tema, y nombre completo de la dependencia responsable.”</p> <p>SopORTE: tabla del Instructivo página 8 y ss., integrada por 19 criterios</p>															
<p>H2</p> <p>Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”</p> <p>“Artículo 1º.- Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el siguiente:</p> <p>3.3.1.4 (...)</p> <p>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p>	<p>Hallazgo No. 2. Ausencia o extemporaneidad en la respuesta al peticionario</p> <p>Se evidenció falta de respuesta y/o extemporaneidad en la respuesta a peticiones incumpliendo 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 MG-SC-017 Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de Petición, situación que puede generar posibles reclamaciones y acciones de tipo legal y disciplinarias para la entidad y sus colaboradores.</p> <p>Estas circunstancias se evidenciaron y describieron en la parte pertinente de este informe, y particularmente se registró en las tablas No. 6 y 9 Oportunidad en generación y entrega de respuesta, y que se discrimina a continuación:</p> <p>“Peticiones entes externos de control”</p> <table border="1" data-bbox="792 1354 1495 1556"> <thead> <tr> <th>RADICADO</th> <th>OBSERVACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20195260924822</td> <td>Atendiendo histórico Orfeo, la entrega se surtió el 08/08/2019, con 1 día de extemporaneidad.</td> </tr> <tr> <td>20195260953972</td> <td>Fue radicado el mismo día del vencimiento previsto en el texto del oficio 08/08/2019. Fue oportuna según registro ORFEO, pero extemporáneamente en relación con el plazo otorgado en la petición.</td> </tr> </tbody> </table> <p>“Peticiones ciudadanía”</p> <table border="1" data-bbox="792 1633 1495 1900"> <thead> <tr> <th>RADICADO</th> <th>OBSERVACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20191250816122</td> <td>No se evidenció entrega: según se observó en el registro ORFEO del 22/07/2019 16:35:00, "Devolución (20193250704471, CERRADO)."</td> </tr> <tr> <td>20195260834332</td> <td>En la respuesta asociada, se indicó que a más tardar el 09/08/2019, se dará respuesta definitiva. Ni en la base de datos ni en el histórico, se asocia radicado definitivo de respuesta.</td> </tr> <tr> <td>20195260900342</td> <td>La respuesta se generó extemporáneamente el 15/08/2019 (vencía 08/08/2019) y adicionalmente, en la misma se indicó que se</td> </tr> </tbody> </table>	RADICADO	OBSERVACIÓN	20195260924822	Atendiendo histórico Orfeo, la entrega se surtió el 08/08/2019, con 1 día de extemporaneidad.	20195260953972	Fue radicado el mismo día del vencimiento previsto en el texto del oficio 08/08/2019. Fue oportuna según registro ORFEO, pero extemporáneamente en relación con el plazo otorgado en la petición.	RADICADO	OBSERVACIÓN	20191250816122	No se evidenció entrega: según se observó en el registro ORFEO del 22/07/2019 16:35:00, "Devolución (20193250704471, CERRADO)."	20195260834332	En la respuesta asociada, se indicó que a más tardar el 09/08/2019, se dará respuesta definitiva. Ni en la base de datos ni en el histórico, se asocia radicado definitivo de respuesta.	20195260900342	La respuesta se generó extemporáneamente el 15/08/2019 (vencía 08/08/2019) y adicionalmente, en la misma se indicó que se
RADICADO	OBSERVACIÓN														
20195260924822	Atendiendo histórico Orfeo, la entrega se surtió el 08/08/2019, con 1 día de extemporaneidad.														
20195260953972	Fue radicado el mismo día del vencimiento previsto en el texto del oficio 08/08/2019. Fue oportuna según registro ORFEO, pero extemporáneamente en relación con el plazo otorgado en la petición.														
RADICADO	OBSERVACIÓN														
20191250816122	No se evidenció entrega: según se observó en el registro ORFEO del 22/07/2019 16:35:00, "Devolución (20193250704471, CERRADO)."														
20195260834332	En la respuesta asociada, se indicó que a más tardar el 09/08/2019, se dará respuesta definitiva. Ni en la base de datos ni en el histórico, se asocia radicado definitivo de respuesta.														
20195260900342	La respuesta se generó extemporáneamente el 15/08/2019 (vencía 08/08/2019) y adicionalmente, en la misma se indicó que se														

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

<p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.</p> <p>MG-SC-017 Manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de Petición, versión 5.0, Numeral 15.6.1 TERMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES</p> <p>“Para definir el término con el que cuenta la Entidad para la emisión de una respuesta oportuna, se debe acudir a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; 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: ...” Soporte: tabla de asignación de términos especiales, página 48 y 49 del Manual</p>		comunicará el levantamiento de la medida. No se comunicó su realización efectiva.
	20195260916462	Según se evidenció en el histórico Orfeo "datos de envío", se remitió respuesta vía correo electrónico oportunamente el 09/08 y la entrega física el 12 del mismo mes. En la respuesta asociada, se indicó que a más tardar el 29/08/2019, se dará respuesta definitiva. Ni en la base de datos ni en el histórico, se asoció radicado definitivo de respuesta.
	20191250936132	Adicional al hecho de evidenciarse la extemporaneidad en la entrega de la respuesta frente al término legal, se observó que no se indicó el plazo de la respuesta definitiva, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 15.6.6. dl MG-SC-017. Ni en la base de datos ni en el histórico se asoció radicado definitivo de respuesta.
	20195261001282	Ni en la base de datos ni en el histórico se asoció radicado definitivo de respuesta, toda vez que, del contenido de la respuesta inicial, se observó que, a más tardar, el 11/09/2019 se expediría el depósito en garantía.
	20195261131342	La respuesta asociada en la base de datos fue anulada, en su defecto, se generó el 16/10/2019 el oficio 20195661155551, respecto del cual se analiza consistencia y oportunidad. La extemporaneidad se predica de término legal.
	20191251195592	Revisado el histórico del ORFEO y ante los intentos de entrega con la anotación Dirección errada, se entregó hasta el 18/10/2019, lo que evidencia extemporaneidad de la respuesta frente al término legal.
	20195261218772	A pesar de la oportunidad en la generación de la respuesta, según se desprende del histórico ORFEO, luego de intentar la entrega y según constancia de inmueble cerrado, la entrega fue extemporánea el 15/11/2019, frente al término legal.
	20195261269112	El radicado asociado en la base de datos 20193751173821, corresponde al traslado a la Alcaldía de Teusaquillo, en la misma no se evidenció ningún otro radicado asociado. En el Histórico ORFEO, se identificó otro radicado 20193751185941 a la misma Alcaldía; sin embargo, no se evidenció copia o respuesta al peticionario.
<p>Se incluyó dentro de este hallazgo, aquellas peticiones en las que se evidenció falta de consistencia y coherencia en la respuesta, dado que esta situación implica que no se atiende en debida forma el requerimiento.</p>		

4. RECOMENDACIONES/ OPORTUNIDADES DE MEJORA

De acuerdo con el desarrollo de la auditoría y los resultados obtenidos, a continuación, se relacionan las recomendaciones identificadas en el ejercicio, conforme a la estructura y metodología implementadas, con el propósito de que las áreas involucradas, dentro de sus actividades de autocontrol, evalúen la pertinencia

de incorporarlas 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.8.0 "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 proceso/dependencia, dar el tratamiento pertinente. No obstante, lo anterior, en caso que el líder de proceso/dependencia identifique la necesidad de registrar acciones, éstas deberán registrarse en el formato de Plan de mejoramiento adoptado en la entidad*".

A continuación, se presentan las recomendaciones identificadas:

- Continuar las jornadas de capacitación, formación y/o sensibilización en la clasificación de los requerimientos, conceptos a digitar (peticionarios, asuntos) y asignación de tiempos de respuesta, al grupo de radicación de la STRF y al grupo de Canales de Atención de la OTC.
- Mantener las estrategias para el fortalecimiento de conocimientos, conciencia de corresponsabilidad y cultura organizacional frente a la gestión de peticiones al interior de la entidad.
- Diseñar e implementar planes de choque dirigidos principalmente a las áreas críticas (frente a incumplimientos de atención de peticiones), tendientes a optimizar la gestión integral del Instituto frente a la atención de las peticiones en general.
- Establecer estrategias de interiorización con el personal directivo de la entidad, sobre la competencia y las delegaciones establecidas para la suscripción de las respuestas a los entes externos de control.
- Prever para futuros ejercicios de actualización documental, la actualización/ajustes de las herramientas tecnológicas que se requieran para su implementación, a efectos de prevenir riesgos asociados a su oportuna ejecución.
- Diseñar e implementar mecanismos de seguimiento y control periódico respecto a la parametrización del Sistema ORFEO, con el propósito de evitar desviaciones en la información soporte de informes de seguimiento adelantados por la Oficina de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno y demás dependencias que lo requieran, para su gestión.

5. ANEXOS

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

- Anexo No.1 "*Muestra requerimientos Entes externos de Control (Fuente: base de datos ORFEO ARANDA-VERIFICACION OCI)*".

INFORME DE SEGUIMIENTO



ESTADO DE LAS PETICIONES II SEMESTRE DE 2019

- Anexo No. 2 “Muestra PQRS generales - ORFEO (Fuente: base de datos ORFEO ARANDA-Análisis OCI)”

6. EQUIPO A CARGO DEL SEGUIMIENTO

Erika Stipanovic Venegas
Profesional Especializado OCI

Angie Estefany Villanueva Cortes
Profesional Universitario OCI
Apoyo operativo.

Ismael Martínez Guerrero
Jefe Oficina de Control Interno

Nota: Este documento no contiene firmas autógrafas, en consideración al trabajo adelantado en casa, como consecuencia de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio decretadas por el Gobierno Nacional y Distrital, con ocasión del COVID-19.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2019



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

INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA								VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA					RESPUESTA						VERIFICACION RESPUESTA		
ITEM	RADICADO	FECHA RADICADO	PETICIONARIO	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO	DIAS ASIGNADOS ORFEO	FECHA DE VENCIMIENTO ORFEO	ASUNTO	TIPOLOGÍA	CRITERIO	TERMINO ASIGNADO	VENCIMIENTO PREVISTO	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACIÓN	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA	DELEGACION / FIRMA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA / GUIA			
1	20195260788972	02/07/2019	COMUNIDAD BARRIO VISION COLOMBIA	Información	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	10	16/07/2019	Solicitud intervención vía en mención	Incorrecto	Incorrecto	Correcto	Correcto	20192250684351	10/07/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna			
2	20195260813612	08/07/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Información	Seguridad ciudadana en obras IDU	5	15/07/2019	Original para Policía Nacional - traslado oficio SDM 160123 19 - solicitud información sobre señalización y otras características	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	20192150685891	10/07/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna			
3	20195260851872	16/07/2019	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	5	23/07/2019	Traslado comunicación 20193000062251 informe balance de las obras de valorización por beneficio local en Bogotá 1995-2005-2018 de las Veeduría Distrital radicada en la SH mediante oficio 2019er70324	Incorrecto	Incorrecto	Correcto	Correcto	No se ubicó								
4	20195260880622	22/07/2019	PERSONERIA DE BOGOTA	Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	5	29/07/2019	Informe terminación de procedimiento auto 434 del 21 05 2019	Correcto	Incorrecto	Correcto	Correcto	20191550763561	23/07/2019	Oportuna						
5	20195260924822	31/07/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Información	Seguridad ciudadana en obras IDU	5	07/08/2019	Original para Ministerio de Defensa Nacional - traslado oficio SDM 184883 19 - solicitud información sobre señalización y otras características	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	20193560814681	06/08/2019	Oportuna	Consistente	Incorrecto	Extemporánea			
6	20195260953972	08/08/2019	CONSEJO DE BOGOTA	Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	1	09/08/2019	Solicitud de información radicado 2019421087512 2 Concejo de Bogotá	Correcto	Correcto	Incorrecto	Incorrecto	20192250819551	09/08/2019	Extemporánea	Consistente	Correcto	Extemporánea			
7	20195260988332	15/08/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Información	Seguridad ciudadana en obras IDU	5	22/08/2019	Original para Policía Nacional - traslado oficio SDM 197979 19 - solicitud información sobre señalización y otras características	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	20192150853091	20/08/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna			

8	20195261013052	22/08/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Información	Seguridad ciudadana en obras IDU	5	29/08/2019	Original para Fiscalía General de la Nación - traslado oficio SDM 185510 19 - solicitud información sobre señalización y otras características de la vía y señalización	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	20192150889071	27/08/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna
9	20195261031192	27/08/2019	CONCEJO DE BOGOTA	Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	12	13/09/2019	Mesa de trabajo revisión y mantenimiento de vías 12 de septiembre 2019	Correcto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	20192251002681	10/09/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna
10	20195261059032	02/09/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Información	Seguridad ciudadana en obras IDU	5	09/09/2019	Original para Fiscalía General de la Nación - traslado oficio SDM 205467-19 - solicitud información de señalización características de la vía	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	20192150971961	06/09/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna
11	20195261088622	06/09/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Información	Seguridad ciudadana en obras IDU	5	13/09/2019	Original para Policía Nacional - traslado oficio SDM 219627 19- solicitud de información señalización existente y características de la vía	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	20192150999261	10/09/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna
12	20195261118932	13/09/2019	ANGELA DIAZ	Información	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	5	20/09/2019	Solicitud intervención de la malla vial en mención	Incorrecto	Incorrecto	Correcto	Correcto	20192251039111	18/09/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna
13	20195261158512	24/09/2019	CONCEJO DE BOGOTA	Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	3	28/09/2019	Invitación mesa de trabajo -27 de septiembre de 2019	Correcto	Incorrecto	Incorrecto	Incorrecto	20191251077081	26/09/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna
14	20195261191162	01/10/2019	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL POLICIA NACIONAL DIRECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE SECCIONAL BOGOTA	Información	Seguridad ciudadana en obras IDU	5	08/10/2019	Original para Policía Nacional Seccional Bogotá - solicitud información sobre señalización y otras características para calle 7 con calle 80 a del 01012019 Chapinero	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	20192151106481	03/10/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna
15	20195261238192	10/10/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Información	Seguridad ciudadana en obras IDU	5	17/10/2019	Solicitud información geográfica relacionada con la dirección carrera 49 con calle 129	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	20192151142381	11/10/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna
16	20195261270172	18/10/2019	CONTRALORIA DE BOGOTA DC	Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	3	23/10/2019	Solicitud información contratos IDU 1491 2017 y 1567 2017	Correcto	Incorrecto	Correcto	Correcto	20193561179841	23/10/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna
17	20195261307742	28/10/2019	PERSONERIA DE BOGOTA	Información	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	20	27/11/2019	Auto remisario 1207 del 26 09 2019 radicación 650588-2019										
18	20195261342022	06/11/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Información	Imagen Institucional IDU	5	14/11/2019	Original para Policía Nacional - traslado SDM 246305 19 - solicitud de información estudio vial señalización existente	Correcto	Incorrecto	Correcto	Correcto	201934611257201	13/11/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna

19	20195261382882	15/11/2019	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	Información	Seguridad ciudadana en obras IDU	5	22/11/2019	Original para Fiscalía General de la Nación - traslado oficio SDM 265510 19 solicitud de infomración sobre señalización y otras características	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	20193751284151	19/11/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna
20	20195261525692	20/12/2019	ALCALDIA LOCAL DE SUBA	Información		10	08/01/2020	Original para Concejo de Bogotá - intervencion de via tramo kr 76 cl 146c bis hasta cll 146c	Correcto	No registra	Correcto	Correcto	20192251444521	23/12/2019	Oportuna	Consistente	Correcto	Oportuna

OBSERVACIONES

La identificación del peticionario no es correcta: la solicitud de la comunidad, fue trasladada al IDU por el Concejo de Bogotá.
En cuanto a la tipología, según su contenido, y según lo previsto en el MG-SC-017 v.5, sería un reclamo por el mal estado de la vía y no una solicitud de información.
En el IN-SC-011 vigente desde el 30/11/2018, no esta previsto el criterio "Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)"

En cuanto a la tipología, al remitir un informe de la Veeduría, más que una petición de información, se acercaría más a una sugerencia, según lo previsto en el MG-SC-017 v.5
En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU).

No se ubicó respuesta a la SH, en el histórico ORFEO, se asoció el radicado a la Veeduría Distrital 20195650645591 del 02/07/2019 con el que se dio respuesta extemporánea al radicado 20195260760192 del 21/06/2019. En el histórico se asociación otras respuestas 20195260851872 del 17/07/2019 y 20195260864042 del 19/07/2019, las cuales no fue posible verificar en razón a inconvenientes de conectividad, en trabajo en casa.

En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU).
No fue posible verificar radicado de salida ya que esa marcado como confidencial.

De conformidad con el numeral 9.3 de la Resolución 2307 de 2019, la delegación para la firma de estos requerimientos, recae en el Subdirector General de Desarrollo Urbano y no el Director Técnico de Mantenimiento, quien la suscribió.
Atendiendo histórico Orfeo, la entrega se surtió el 08/08/2019, con 1 día de extemporaneidad.

Mal identificado el peticionario, el correcto es Secretaria de Gobierno de la Alcaldía Mayor.
En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU).
Fue radicado el mismo día del vencimiento previsto en el texto del oficio 08/08/2019. Fue oportuna según registro ORFEO, pero extemporáneamente en relación con el plazo otorgado en la petición.

El termino de 5 días vencia el 23 de agosto dado que el 19 de agosto lunes fue festivo

<p>En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU). Según el contenido de la comunicación la mesa de trabajo estaba prevista para el 12/09/2019, en tal virtud el término de respuesta debería ser previo a su celebración y no el 13/09/2019 señalado.</p>
<p>Mal identificado el peticionario, corresponde al Personero Delegado para la Movilidad Urbana. En cuanto a la tipología, según su contenido, y según lo previsto en el MG-SC-017 v.5, sería un reclamo por el mal estado de la vía y no una solicitud de información. En el IN-SC-011 vigente desde el 30/11/2018, no esta previsto el criterio "Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)"</p>
<p>En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU). Según el contenido de la comunicación la mesa de trabajo estaba prevista para el 27/09/2019, en tal virtud el término de respuestadebería ser previo</p>
<p>El término asignado vencia el 18, teniendo en cuenta que el14 de octubre fue festivo.</p>
<p>En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU).</p>
<p>En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU) No fue posible su revisión, está marcado como confidencia; ni en la base de consigna respuesta asociada.</p>
<p>En el IN-SC-011 para el criterio seleccionado no se identifica subcriterio que se ajuste a la solicitud de características y señalización de vías</p>

En la base de datos remitida, no se evidencia registro de criterio;

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE 2019

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



INFORMACION BASE DE DATOS MUESTRA									VERIFICACION RADICADO DE ENTRADA						VERIFICACION RADICADO DE RESPUESTA								
ITEM	MEDIO RECEPCION	RADICADO	FECHA RADICADO	TIPOLOGIA			DIAS ASIGNADOS	FECHA DE VENCIMIENTO BASE DE DATOS	ASUNTO	TIPOLOGIA			TERMINO ASIGNADO	VENCIMIENTO PREVISTO BASE DE DATOS	TERMINO LEGAL	VENCIMIENTO LEGAL	RADICADO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD EN LA GENERACION	CONSISTENCIA DE LA RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE ENTREGA / GUIA		OBSERVACIONES
				TIPO DERECHO DE	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO /TIPIFICACION				TIPO D.P.	TIPO REQUERIMIENTO	CRITERIO									ORFEO	LEGAL	
1	Virtual	20191250816122	08/07/2019	De interés particular	Información o copias	Predios para obras de Infraestructura IDU	8	19/07/2019	...en dónde podría averiguar si por mi barrio pasará o tienen proyectado que pasará una avenida?	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	10	22/07/2019	20193250704471	15/07/2019	Oportuna	Correcta	No se evidenció	No se evidenció	Los 8 días asignados vencen el 18/07/2019 no el 19. No se evidencia entrega. Según se observó en el registro ORFEO del 22/07/2019 16:35:00, "Devolucion(20193250704471, CERRADO)."
2	Escrito	20195260834332	11/07/2019	De interés particular	Información o copias	Contribución de Valorización (IDU)	8	22/07/2019	Solicitud certificado estado de cuenta por concepto de valorización	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	10	24/07/2019	20195760737101	18/07/2019	Oportuna	Correcta / Plazo	Oportuna - Plazo/ No se evidenció respuesta definitiva	Oportuna - Plazo/ No se evidenció respuesta definitiva	Los 8 días asignados vencen el 23/07/2019 no el 22. En la respuesta asociada, se indicó que a más tardar el 09/08/2019, se dara respuesta definitiva. Ni en la base de datos ni en el histórico, se asocia radicado definitivo de respuesta.
3	Virtual	20191250851702	16/07/2019	De interés particular	Información o copias	Trámites laborales internos (IDU)	8	27/07/2019	Certificación laboral correspondiente al tiempo que desarrollo labores en el Instituto entre los años 2012 y 2013.	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	10	30/07/2019	20194350736811	18/07/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 26/07/2019, el 27 es sábado no hábil. En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Trámites laborales internos (IDU).
4	Presencial	20191250867262	18/07/2019	De interés particular	Información o copias	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	8	29/07/2019	Fecha que se realizó el mantenimiento a vía KR 77 M No 65 A SUR 53 - Chip - AAA0256FLCN, tipo de intervención. Informar si se encuentra con Póliza.	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	10	01/08/2019	20193750763151	23/07/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 30/07/2019, no el 29. En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)
5	Virtual	20191250883922	23/07/2019	De interés particular	Información o copias	Trámites laborales internos (IDU)	8	03/08/2019	Certificación contractual, donde se relacionen todos los contratos de prestación de servicios suscritos a mi nombre con la Entidad. Nombre: Rocío Sánchez Barbosa C.C., 1.010.169.916	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	10	08/08/2019	20194350782511	29/07/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 02/08/2019, no el 3. En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Trámites laborales internos (IDU).
6	Escrito	20195260900342	25/07/2019	De interés particular	Reclamo	Contribución de Valorización (IDU)	13	12/08/2019	Solicita levantamiento de medida cautelar	Correcto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	Incorrecto	10	08/08/2019	20195660843951	15/08/2019	Extemporánea	Incompleta	Extemporánea	Extemporánea	Los 13 días hábiles vencían 15/08/2019; 6 y 7 de agosto fueron festivos. Atendiendo las descripciones señaladas en MG-SC-017, no se trata de un reclamo, sería una solicitud de documento; y en tal virtud el término asignado es incorrecto ya que correspondería a 10 días hábiles y no a los 15 señalados. La respuesta se generó extemporáneamente y en la misma se indica que se comunicará el levantamiento de la medida, no se comunica su realización efectiva.
7	Escrito	20195260916462	30/07/2019	De interés particular	Información o copias	Contribución de Valorización (IDU)	8	10/08/2019	Respuesta oficio 20195760691111 remite documento para trámite solicitud de estado de cuenta	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	10	15/08/2019	20195760816681	08/08/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna - Plazo/ No se evidenció respuesta definitiva	Oportuna - Plazo/ No se evidenció respuesta definitiva	Los 8 días hábiles vencían 13/08/2019; 6 y 7 de agosto fueron festivos. Según se evidencia en el histórico Orfeo "datos de envío", se remitió respuesta vía correo electrónico oportunamente el 09/08 y la entrega física al 12 del mismo mes. En la respuesta asociada, se indicó que a más tardar el 29/08/2019, se dara respuesta definitiva. Ni en la base de datos ni en el histórico, se asocia radicado definitivo de respuesta.
8	Virtual	20191250936132	01/08/2019	De interés general	Reclamo	Contribución de Valorización (IDU)	13	19/08/2019	Requiero establecer la razón por la cual he recibido recibo de pago de valorización no. 14220115, el cual según Acuerdo 724 de 2018 los predios que estamos en estrato 3 no debemos pagar dicha contribución. Por lo expresado anteriormente solicito me emitan una certificación	Incorrecto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	15	27/08/2019	20195760854061	20/08/2019	Oportuna	Incompleta	Extemporánea Plazo/ No se evidenció respuesta definitiva	Extemporánea Plazo/ No se evidenció respuesta definitiva	Los 13 días hábiles vencían 23/08/2019; 6 y 7 de agosto fueron festivos. Adicional al hecho de evidenciarse la extemporaneidad de la respuesta frente al término legal, se observa que no se indicó el plazo de la respuesta definitiva, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 15.6.6. del MG-SC-017. Ni en la base de datos ni en el histórico se asocia radicado definitivo de respuesta. Atendiendo el contenido de la comunicación, se trata de una petición de interés particular en la que solicita exoneración del pago de valorización para su predio en particular.
9	Escrito	20195260952712	08/08/2019	De interés particular	Información o copias	Contribución de Valorización (IDU)	8	19/08/2019	Solicitud incorporación folios de matrícula inmobiliaria en la escritura pública No. 702 del 05 de junio de 2019	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	10	23/08/2019	20195760854581	20/08/2019	Extemporánea	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 21/08/2019 y no e 19 que fue festivo. La extemporaneidad, se predica del término operativo en el ORFEO, no al término legal.

10	Escrito	20195260972122	12/08/2019	De interés general	General	Obras IDU en Espacio público	13	30/08/2019	Contrato IDU-420-2015 - solicita intervención de andén calle 18 7 59	Correcto	Incorrecto	Incorrecto	Correcto	Correcto	15	03/09/2019	20193360840521	14/08/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Atendiendo el suscriptor de la solicitud, se entendería que se trata de una petición de autoridad y no de un particular, ya que el peticionario actúa en su condición de coordinador de recursos Ficos del Ministerio de Vivienda y no a título personal. En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Obras IDU en Espacio público. En su contenido, se evidencia un reclamo acorde con la definición contenida en MG-SC-017, ya que pone en conocimiento una deficiente prestación. La respuesta asociada en la base de datos como principal es el traslado de la misma a la interventoría del contrato de obra IDU-435-2015; sin embargo se ubico respuesta al peticionario, mediante radicado 20193360889781 del 27/08/2019, respecto a la cual se analizó su consistencia y oportunidad.
11	Escrito	20195260987662	15/08/2019	De interés particular	Información o copias	Predios para obras de Infraestructura IDU	8	26/08/2019	Solicitud de concepto técnico y situación jurídica del predio chip AAA0056EXKL	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	10	30/08/2019	20193250874501	23/08/2019	Oportuna	Correcta	Extemporánea	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 28/08/2019 y no el 26; el 19 fue festivo. La extemporaneidad, se predica del término operativo ORFEO, ya que se realizó por correo electrónico el 30/08/2019 y no del término legal.
12	Escrito	20195261001282	20/08/2019	De interés particular	Información o copias	Contribución de Valorización (IDU)	8	31/08/2019	Solicitud expedición de paz y salvo	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	10	03/09/2019	20195760917291	30/08/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna - Plazo/ No se evidenció respuesta definitiva	Oportuna - Plazo/ No se evidenció respuesta definitiva	Los 8 días hábiles vencían 30/08/2019 y no el 03/09 Ni en la base de datos ni en el histórico se asocia radicado definitivo de respuesta, toda vez que del contenido de la respuesta inicial, se observa que a más tardar el 11/09/2019 se expediría el depósito en garantía.
13	Virtual	20191251019812	23/08/2019	De interés particular	Información o copias	Trámites laborales internos (IDU)	8	03/09/2019	Certificación de Experiencia Laboral con obligaciones a nombre de HAROLD GUSTAVO PRENS NARVAEZ identificado con C.C. 73.190.491.	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	10	06/09/2019	20194350929271	03/09/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 04/09/2019 y no el 03. En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Trámites laborales internos (IDU). Se observa una presunta extemporaneidad que se predicaría del término operativo consignado en el ORFEO, ya que se evidencia en el histórico "Datos de envío", su entrega al peticionario vía correo electrónico el 04/09/2019; sin embargo según ajuste de término por evaluación OCI, es oportuna.
14	Virtual	20191251038562	28/08/2019	De interés general	Reclamo	Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	15/09/2019	Cra 5 con calle 65 para arreglar el gigantesco hueco que hay. SDQS 781612019	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	13	18/09/2019	20193660928901	03/09/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 13 días hábiles vencían 16/09/2019 y no el 15 En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Huecos Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)
15	Escrito	20195261057982	02/09/2019	De interés particular	Información o copias	Contribución de Valorización (IDU)	8	13/09/2019	Solicitud de paz y salvo de valorización	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	8	16/08/2019	20195761013231	12/09/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 11/09/2019, no el 13.
16	Virtual	20191251079972	05/09/2019	De interés particular	Información o copias	Contribución de Valorización (IDU)	8	16/09/2019	Embargo por la Alcaldía de Bogotá. Oficio # 2019 5660184421. Radicado 84-6194. Código del proceso 84-435950 SDQS 2104022019	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	8	18/09/2019	20195661013421	12/09/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 17/09/2019 y no el 16
17	Telefonica	20191251099612	10/09/2019	De interés general	Reclamo	Obras IDU en Espacio público	13	28/09/2019	Reparación del andén en mal estado que ha causado accidentes a personas de tercera edad CL 16 SUR con carrera 55.	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	13	01/10/2019	20192251077241	26/09/2019	Oportuna	Correcta	Extemporánea	Oportuna	Los 13 días hábiles vencían 27/09/2019 y no el 28 que es sábado no hábil. En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Obras IDU en Espacio público. La extemporaneidad se predica del término operativo dispuesto en el Orfeo, teniendo en cuenta que según se observa en los datos de entrega del histórico, esta se realizó el 30/09/2019.
18	Virtual	20191251118242	12/09/2019	De interés general	Reclamo	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	30/09/2019	Cra 45 con calle 44 barrio Rafael Núñez, localidad de Teusaquillo, en donde se encuentra un deterioro sobre vía, que ha generado accidente y quejas constantes de los ciudadanos ... PORS 121404	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	13	03/10/2019	20192251035401	18/09/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 13 días hábiles vencían 01/10/2019 y no el 30/09. En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU). Actualmente se denomina 1. Conservación malla vial (IDU). La oportunidad se verifico en relación con la respuesta y son los respectivos traslados enunciados en la misma.
19	Escrito	20195261131342	17/09/2019	De interés particular	Información o copias	Contribución de Valorización (IDU)	8	28/09/2019	Información Recurso de reconsideración chip AAA0123YUKL	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	10	01/10/2019	20195661082111	27/09/2019	Extemporánea	Correcta	Extemporánea	Extemporánea	Los 8 días hábiles vencían 27/09/2019 y no el 28 sábado, no hábil. La respuesta asociada en la base de datos fue anulada, en su defecto, se genero el 16/10/2019 el oficio 20195661155551, respecto del cual se analiza consistencia y oportunidad. La extemporaneidad se predica de término legal
20	Escrito	20195261139012	18/09/2019	De interés general	General	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	06/10/2019	Solicitud reparación de cebra calle 100 con 16 sector Chico Norte	Correcto	Incorrecto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	13	09/10/2019	20192251037441	18/09/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 13 días hábiles vencían 07/10/2019 y no el 6, domingo, no hábil. De su contenido, se evidencia un reclamo acorde con la definición contenida en MG-SC-017, ya que pone en conocimiento una deficiente prestación. En el IN-SC-011 no esta previsto el criterio Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU).

21	Escrito	20195261159262	24/09/2019	De interés particular	Información o copias	Contribución de Valorización (IDU)	8	05/10/2019	Solicitud información sobre cobro por valorización	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	10	08/10/2019	20195761097531	01/10/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 04/10/2019 y no el 5, sábado no hábil.
22	Virtual	20191251177022	27/09/2019	De interés particular	Información o copias	Imagen Institucional IDU	8	08/10/2019	Acto Administrativo y-o sustento jurídico expedido por el IDU en el que establecen las plazos-fechas máximas de pago (16 de diciembre con descuento del 10% y 27 de diciembre de 2019) de la contribución de valorización de Bogotá que establece el Acuerdo 724 de 2018.	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	10	11/10/2019	20195761106111	03/10/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 09/10/2019 y no el 8. Constituye una petición de interés general y no particular. La información sobre los acuerdos de valorización estaría inmerso en el criterio Proyectos de Infraestructura (IDU), acorde con lo previsto en el IN-SC-011 (3.2. cuadro 4).
23	Presencial	20191251195592	02/10/2019	De interés particular	Información o copias	Predios para obras de Infraestructura IDU	8	13/10/2019	Afectación vial del predio ubicado en la CL 59 SUR 95 A 4 – Chip – AAA0139TSEA.	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	10	17/10/2019	20193251116291	07/10/2019	Oportuna	Correcta	Extemporánea	Extemporánea	Los 8 días hábiles vencían 15/10/2019 y no el 13, domingo, no hábil. Revisado el histórico del ORFEO y ante los intentos de entrega con anotación Dirección errada, hasta el 18/10/2019, lo que evidencia extemporaneidad de la respuesta frente al término legal.
24	Escrito	20195261209122	04/10/2019	De interés particular	Información o copias	Contribución de Valorización (IDU)	8	15/10/2019	Solicito se informe el tiempo real por el cual se resuelve el recurso de reconsideración	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	10	21/10/2019	20195661126111	08/10/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 17/10/2019 y no el 15; el 14 fue festivo
25	Escrito	20195261218772	07/10/2019	De interés particular	General	Predios para obras de Infraestructura IDU	13	25/10/2019	Solicitud prórroga entrega inmueble RT 51081	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	15	29/10/2019	20193251192261	25/10/2019	Oportuna	Correcta	Extemporánea	Extemporánea	A pesar de la oportunidad en la generación de la respuesta, según se desprende del histórico ORFEO, luego de intentar la entrega y según constancia de inmueble cedido, la entrega fue extemporánea el 15/11/2019, frente al término legal.
26	Escrito	20195261236642	10/10/2019	De interés particular	Información o copias	Información sobre Trámites y Servicios (IDU)	8	21/10/2019	Procedimiento y documentación para intervenir espacio público CIV 4001931	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Incorrecto	10	25/10/2019	20192251152041	16/10/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 23/10/2019, no el 21. La petición es de carácter general e involucra tema de procedimiento de intervención de espacio público en general, sin vinculación individual. En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Información sobre Trámites y Servicios (IDU). La oportunidad se verificó en relación al traslado y entrega de copia al peticionario.
27	Virtual	20191251253022	16/10/2019	De interés particular	Información o copias	Trámites laborales internos (IDU)	8	28/10/2019	Certificación de mis contratos por prestación de servicios, desde el 2016 a la fecha. OLIVER FELIPE ESPINOSA ARGOTE CC 1061705772.	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Correcto	10	30/10/2019	20194351172821	22/10/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Trámites laborales internos (IDU).
28	Escrito	20195261269112	18/10/2019	De interés particular	Reclamo	Obras IDU en Espacio público	13	07/11/2019	Solicitud medidas apropiación y uso inadecuado del espacio público	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Correcto	15	12/11/2019	20193751173821	22/10/2019	No se ubicó				En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Obras IDU en Espacio público. El radicado asociado en la base de datos 20193751173821, corresponde al traslado a la Alcaldía DE Teusaquillo, en la misma no se evidencia ningún otro radicado asociado. En el Histórico ORFEO, se identificó otro radicado 20193751185941 a la misma Alcaldía; sin embargo, no se evidenció copia o respuesta al peticionario.
29	Correo	20195261290032	23/10/2019	De interés general	General	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	13/11/2019	Solicitud de implementación de zona peatonal exclusiva en la transversal 4 entre calle 36 sur y calle 42 sur	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Correcto	15	15/11/2019	20192251212761	30/10/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU). La oportunidad se predica en cuanto a la entrega del traslado a la Secretaría de Movilidad y copia al peticionario.
30	Escrito	20195261305032	28/10/2019	De interés general	Reclamo	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	13	18/11/2019	Solicitud intervención de vía carrera 271 con 71c bis sur	Correcto	Correcto	Incorrecto	Correcto	Correcto	15	20/11/2019	20192251262261	14/11/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU). La oportunidad se predica en cuanto a la entrega de la respuesta al peticionario y las copias de traslado
31	Escrito	20195261321402	31/10/2019	De interés general	Información o copias	Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU)	8	14/11/2019	Solicitud información de intervención de vía carrera 11 de la 100 hacia el sur	Correcto	Incorrecto	Incorrecto	Correcto	Correcto	10	18/11/2019	20192251252691	12/11/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Se trata de una solicitud de autoridad SECRETARIA DE MOVILIDAD, en la cual traslado de petición de la comunidad. En su contenido, se evidencia un reclamo acorde con la definición contenida en MG-SC-017, ya que pone en conocimiento una deficiente prestación. En el IN-SC-011 no está previsto el criterio Mantenimiento Malla Vial Arterial e Intermedia (IDU). La oportunidad se predica de la respuesta a la Secretaría y la entrega de copias a las peticionarias.

32	Escrito	20195261338742	06/11/2019	De interés general	Reclamo	Conservación malla vial (IDU)	13	26/11/2019	Traslado oficio - solicitud intervención de hueco en la calle 151 con 55	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	15	26/11/2019	20192251250921	12/11/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Se trata de una solicitud de autoridad UNIDAD DE MANTENIMIENTO, al dar traslado de petición de ciudadano La oportunidad se verificó en cuanto a la respuesta al peticionario (publicación en cartelera), así como de las copias correspondientes.
33	Escrito	20195261356602	12/11/2019	De interés particular	Reclamo	Espacio público (IDU)	13	29/11/2019	Solicitud intervención de la calle 115 59 25	Incorrecto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	15	03/12/2019	20192251270501	18/11/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Constituye una petición de interés general reporta daños en andenes de la Avenida Suba con Cra 59 La oportunidad se predica de la entrega al peticionario y de las copias respectivas
34	Escrito	20195261371592	13/11/2019	De interés general	General	Conservación malla vial (IDU)	13	02/12/2019	Arreglo de vías carrera 54 entre calles 149 y 151 costado occidental calle 134 entre carrera 9 y carrera 19 calle 152 carrera 50 y 58 calle 151 entre carrera 54 y 55	Correcto	Incorrecto	Correcto	Correcto	Correcto	15	04/12/2019	20192251305871	25/11/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Es una petición ciudadana que entra al Intituto por la Alcaldía Local de Suba (Petición de autoridad). De su contenido, se evidencia un reclamo acorde con la definición contenida en MG-SC-017, ya que pone en conocimiento una deficiente prestación. La oportunidad se predica de la entrega al peticionario y de las copias respectivas
35	Escrito	20195261387802	18/11/2019	De interés particular	Información o copias	Contribución de Valorización (IDU)	8	28/11/2019	Solicitud de paz y salvo del predio con dirección calle 54 25 21 local 3 0	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	10	02/12/2019	20195761313321	26/11/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	
36	Virtual	20191251401182	20/11/2019	De interés particular	Información o copias	Trámites funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión (IDU)	8	02/12/2019	Certificación laboral de mi contrato No. 1249-2019	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	10	04/12/2019	20194351313021	26/11/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	
37	Virtual	20191251416802	25/11/2019	De interés general	Reclamo	Conservación malla vial (IDU)	13	12/12/2019	Mantenimiento de la kr 22 con cl 45 sentido oriente occidente frente al colegio americano, donde hay presencia de huecos	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	15	16/12/2019	20193661325751	29/11/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Teniendo en cuenta la condición de anónima de la petición, la oportunidad se verificó con base en la anotación de publicación en cartelera.
38	Escrito	20195261433382	28/11/2019	De interés particular	Información o copias	Componente social (obras IDU)	8	10/12/2019	Contrato IDU-1514-2017 - solicitud de mesa de trabajo	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	10	12/12/2019	20192251346131	04/12/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Constituye una petición del Ministerio de Defensa Nacional- Policía Nacional.
39	Escrito	20195261447942	03/12/2019	De interés particular	Reclamo	Contribución de Valorización (IDU)	13	20/12/2019	Solicita revisión del cobro de valorización AAA0123KDXS AAA0123KDXS dirección del problema calle 132 52 05	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	15	24/12/2019	20195761422211	18/12/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	
40	Escrito	20195261462862	06/12/2019	De interés particular	Información o copias	Contribución de Valorización (IDU)	8	18/12/2019	Solicitud actualización de datos predio chip AAA0227TYEA avenida calle 134 11 80 apartamento 602	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	10	20/12/2019	20195761415881	17/12/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	
41	Escrito	20195261477542	10/12/2019	De interés particular	Información o copias	Predios para obras de Infraestructura IDU	8	20/12/2019	Solicitud información afectación predio calle 60a 5 73 y avenida carrera 7 60 42	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	10	24/12/2019	20193251434991	19/12/2019	Oportuna	Correcta	Extemporánea	Oportuna	La extemporaneidad, se predica del término operativo ORFEO, no al término legal. Según el histórico ORFEO la entrega se formalizó el 23/12/2019.
42	Escrito	20195261488992	12/12/2019	Autoridades Judiciales	Información	policía judicial	5	19/12/2019	Original para Policía Nacional - solicitud información sobre señalización y otras características de la avenida Jiménez o calle 13 con carrera 7 localidad de candelaria barrio catedral	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	5	No aplica	20193661423051	18/12/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Se trata de un traslado para la Policía Judicial, información sobre señalización y características viales para que obre en expediente judicial. En tal virtud no sería petición ciudadana sino organismo de control.
43	Virtual	20191251503422	16/12/2019	De interés general	Reclamo	Conservación malla vial (IDU)	13	07/01/2020	En el tramo de la Av Boyacá hasta la carrera 74 se encuentra la vía en mal estado con huecos. SDQS 2962492019	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	15	09/01/2020	20192251444561	23/12/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	
44	Virtual	20191251515512	18/12/2019	De interés general	Reclamo	Espacio público (IDU)	13	09/01/2020	Se coloquen reductores de velocidad, en la calle 145 con cra 128 en suba. SDQS 2981592019	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	15	13/01/2020	20192251444091	23/12/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	La oportunidad dado que es un anonimo se verificó frente a la constancia de publicación en cartelera y entrega de copias referidas.

45	Escrito	20195261529272	23/12/2019	De interés particular	Información o copias	Trámites funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión (IDU)	8	07/01/2020	Solicitud de copias constancia ejecutoria del auto 326 del 11 12 2019	Correcto	10	09/01/2020							No fue posible su evaluación, está marcado como confidencial.				
46	Virtual	20191251541212	27/12/2019	De interés particular	General	Contribución de Valorización (IDU)	13	17/01/2020	CHIP es AAA0102WZNN y el garaje cuyo CHIP es AAA0102WUHK, y requiero actualizar mi dirección de correspondencia a la siguiente: Carrera 8 # 95 - 33, Apto 202 Bogotá, Colombia	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	15	21/01/2010	20205760039891	15/01/2020	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	
47	Virtual	20191250788782	02/07/2019	De interés particular	General	Predios para obras de Infraestructura IDU	13	20/07/2019	No aceptación ofrecimiento de la compra del predio ver documento adjunto SDQS 1550982019	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	15	23/07/2019	20193250677631	10/07/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 13 días hábiles vencían 19/07/2019 y no el 20 sábado, festivo.
48	Escrito	20195260801712	04/07/2019	De interés particular	Reclamo	Predios para obras de Infraestructura IDU	13	22/07/2019	Solicitud terminación al proceso de enajenación voluntaria del inmueble avenida calle 80 89a 96	Correcto	Correcto	Correcto	Correcto	Incorrecto	15	25/07/2019	20193250749511	21/07/2019	Oportuna	Correcta	Oportuna	Oportuna	Los 8 días hábiles vencían 23/07/2019 y no el 22.