



BOGOTÁ D.C.

Defensor Del Ciudadano &lt;defensordelciudadano@idu.gov.co&gt;

---

## Respuesta SDQS 1074462017 - Radicado IDU 20171250417332

---

Defensor Del Ciudadano &lt;defensordelciudadano@idu.gov.co&gt;

7 de julio de 2017, 12:13

Para: Maria del Pilar Grajales &lt;maria.grajales@idu.gov.co&gt;, Mauricio Pombo Santos &lt;mauricio.pombo@idu.gov.co&gt;, ana.vanegas@idu.gov.co

Buenos días:

Con el fin de que se atienda el requerimiento ciudadano presentado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá -SDQS 1074462017 y radicado en Orfeo con el número 20171250417332, amablemente se solicita generar la respuesta el día de hoy ya que venció ayer 06 de julio de 2017.

La anterior solicitud se realiza dentro del marco de las funciones asignadas al defensor del ciudadano en el literal c. del artículo 2 del Decreto 392 de 2015.

Se solicita respetuosamente atender oportunamente los requerimientos ciudadanos.

Muchas gracias por su gestión.

Cordialmente,

**Lucy Molano Rodríguez**  
**Defensor del Ciudadano - IDU**

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano  
**Instituto de Desarrollo Urbano - IDU**  
Calle 22 # 6-27 – Piso 1  
Teléfono: (57) (1) PBX 338 6660 ext. 1120

[defensordelciudadano@idu.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idu.gov.co)



BOGOTÁ D.C.

Defensor Del Ciudadano &lt;defensordelciudadano@idu.gov.co&gt;

---

**Respuesta a SDQS 2414762017 (Orfeo 2017125779202)-venció 16 nov 2017**

---

Defensor Del Ciudadano &lt;defensordelciudadano@idu.gov.co&gt;

17 de noviembre de 2017, 11:24

Para: Yolanda Oviedo Rojas &lt;yolanda.oviedo@idu.gov.co&gt;, Eliana Maria Ramirez Roncancio &lt;eliana.ramirez@idu.gov.co&gt;, Yolanda Rosas Rodriguez &lt;yolanda.rosas@idu.gov.co&gt;

Buenos días:

Con el fin de hacer seguimiento y cerrar el requerimiento ciudadano presentado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá -SDQS 2414762017 y radicado en Orfeo con el número 20171250779202, amablemente se solicita cruzar la respuesta en Orfeo el día de hoy, ya que venció ayer 16 de noviembre de 2017.

La anterior solicitud se realiza dentro del marco de las funciones asignadas al defensor del ciudadano en el literal c. del artículo 2 del Decreto 392 de 2015.

Muchas gracias por su gestión.

--

**Lucy Molano Rodríguez**  
**Defensor del Ciudadano - IDU**

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

**Instituto de Desarrollo Urbano - IDU**

Calle 22 # 6-27 – Piso 1

Teléfono: (57) (1) PBX 338 6660 ext. 1120

[defensordelciudadano@idu.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idu.gov.co)

## MEMORANDO



OTC

**20171250117933**

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., mayo 23 de 2017

PARA: **Rafael Eduardo Abuchaibe López**  
Subdirector General de Desarrollo Urbano

DE: Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

REFERENCIA: Seguimiento y recomendaciones del Defensor del Ciudadano a la oportunidad de las respuestas de los derechos de petición.

Apreciado Rafael:

La Oficina de Atención al Ciudadano, en ejercicio de la figura del Defensor del Ciudadano y de sus funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015, se preocupa en generar recomendaciones de mejora, a partir de los derechos de petición registrados en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Adicionalmente se resalta, que la Oficina de Atención al Ciudadano es «Factor Crítico de Éxito» en el indicador de visión: Nivel de oportunidad de la respuesta al ciudadano.

Ahora bien, a fin de proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta oportuna a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, resulta pertinente en primer lugar considerar lo reportado en el Sistema ORFEO desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2017.

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b>                 |              |                |
|---|--------------|----------------|
| Estado de la respuesta Derechos de Petición           |              |                |
| Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |              |                |
| <b>Estado de la Respuesta</b>                         | <b>Total</b> | <b>%</b>       |
| CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO                      | 2679         | 92,54%         |
| RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE                         | 197          | 6,80%          |
| VENCIDOS  | 19           | 0,66%          |
| <b>Total general</b>                                  | <b>2895</b>  | <b>100,00%</b> |

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
Código Postal 110311  
Tel: 3386660 - 3445000  
www.idu.gov.co  
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

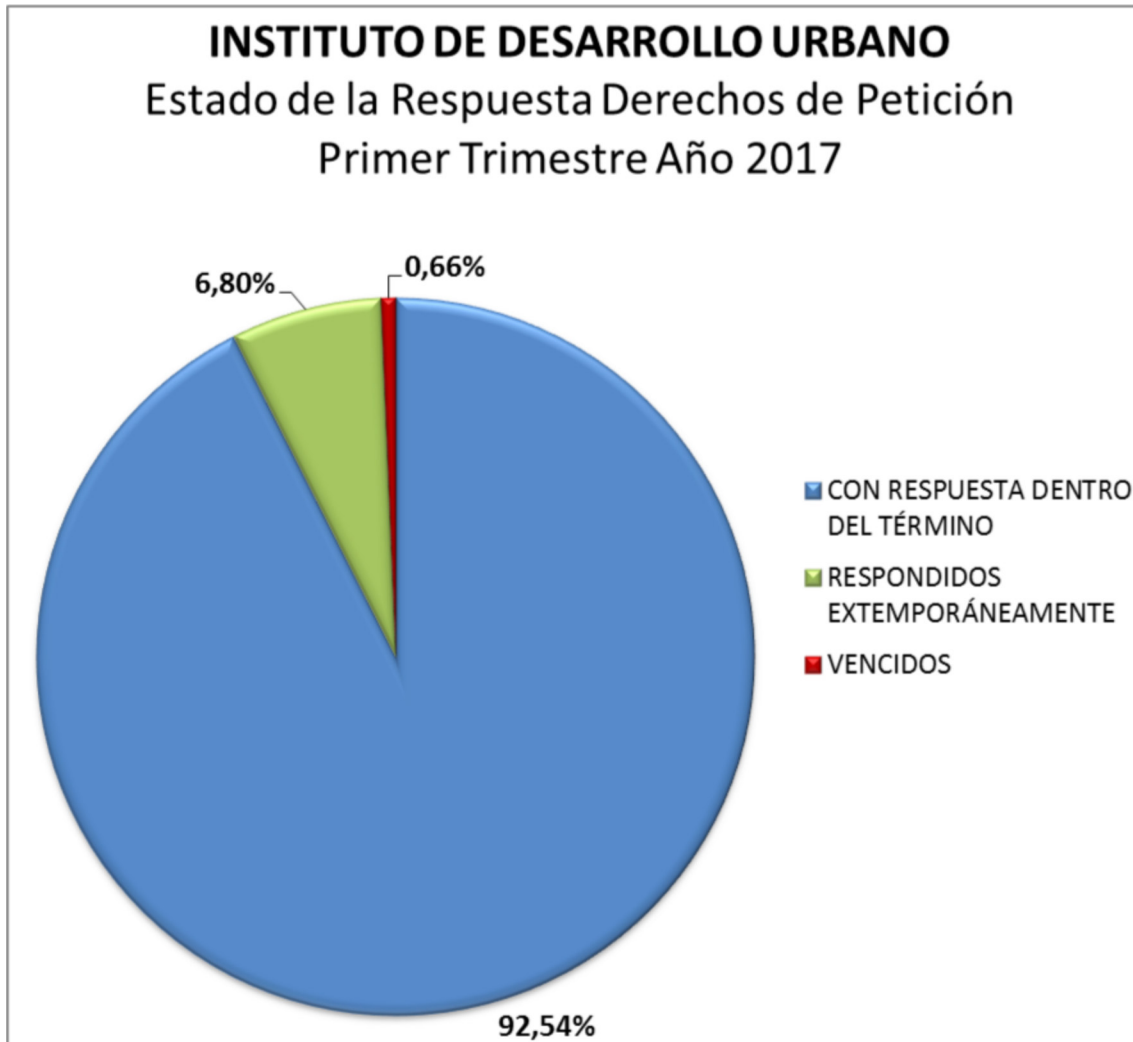
## MEMORANDO



OTC

20171250117933

Al responder cite este número



Vemos entonces que el 92,54% se respondió dentro de los términos de ley.

No obstante, al hacer la revisión se encontró que 19 derechos de petición no tienen respuesta, lo que se considera como vencimientos, además 197 derechos de petición fueron respondidos extemporáneamente. En la siguiente gráfica se expone dicha situación, discriminado inicialmente por las subdirecciones generales y consolidando a su vez las áreas técnicas a su cargo:

2

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014*

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
Código Postal 110311  
Tel: 3386660 - 3445000  
[www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)  
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



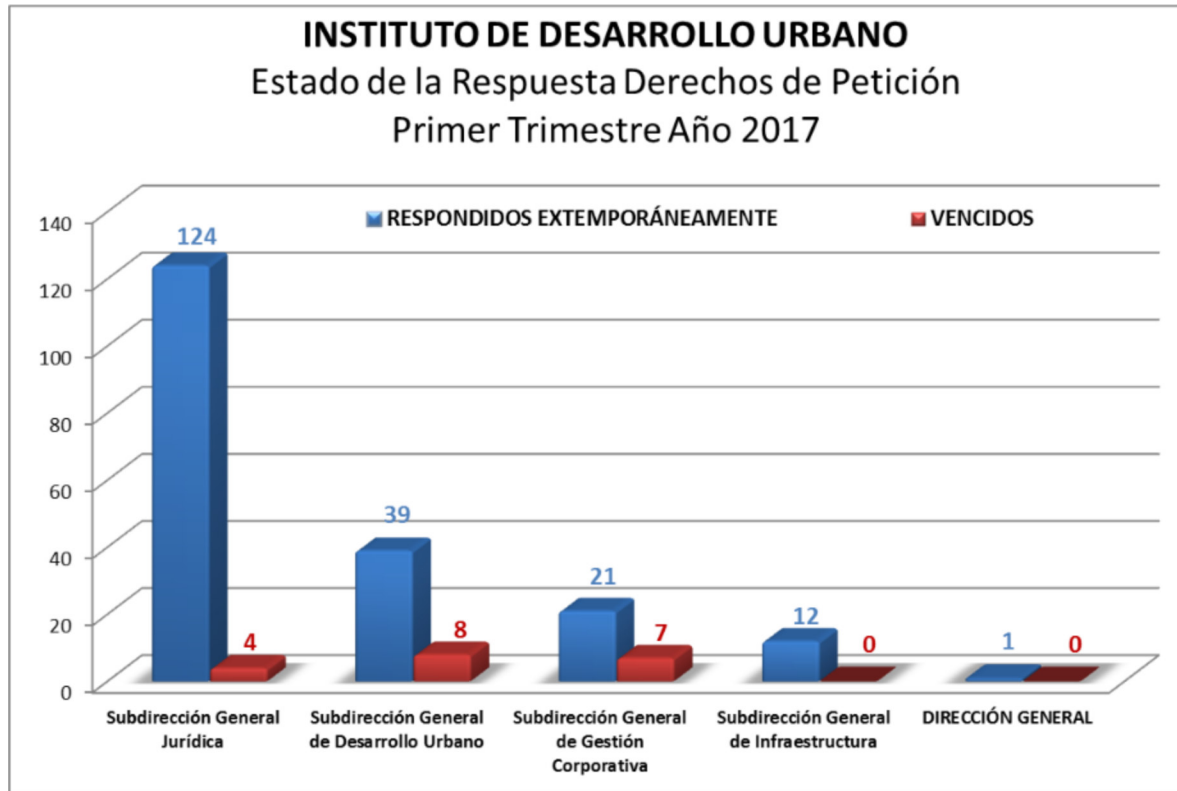
# MEMORANDO



OTC

**20171250117933**

Al responder cite este número



En las siguientes gráficas se observa el estado de los derechos de petición para el primer trimestre de 2017, para aquellos que fueron respondidos fuera de los términos o no se les realizó respuesta formal mediante el Sistema ORFEO, discriminados por cada una de las dependencias:

| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO                        |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| Estado de la respuesta Derechos de Petición           |                               |          |
| Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN        | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>Subdirección General Jurídica</b>                  |                               |          |
| Dirección Técnica de Procesos Selectivos              | 3                             |          |
| Dirección Técnica de Gestión Contractual              | 118                           | 4        |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial                 | 3                             |          |
| <b>Total Subdirección General Jurídica</b>            | <b>124</b>                    | <b>4</b> |

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
 Código Postal 110311  
 Tel: 3386660 - 3445000  
[www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)  
 Info: Línea: 195



# MEMORANDO



OTC

**20171250117933**

Al responder cite este número

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>Subdirección General de Desarrollo Urbano</b>  |                               |          |
| Dirección Técnica Estratégica   | 5                             | 1        |
| Dirección Técnica de Proyectos  | 16                            | 6        |
| Dirección Técnica de Predios  | 18                            | 1        |
| <b>Total Subdirección General de Desarrollo Urbano</b>  | <b>39</b>                     | <b>8</b> |

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>Subdirección General de Gestión Corporativa</b>  |                               |          |
| Dirección Técnica Administrativa y Financiera   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos  | 16                            |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Físicos  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos de Tesorería y Recaudo   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos de Presupuesto y Contabilidad  |                               |          |
| Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Operaciones   |                               |          |
| Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales   | 5                             | 7        |
| <b>Total Subdirección General de Gestión Corporativa</b>  | <b>21</b>                     | <b>7</b> |

# MEMORANDO



OTC

**20171250117933**

Al responder cite este número

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>Subdirección General de Infraestructura</b>  | 2                             |          |
| Dirección Técnica de Construcciones   | 2                             |          |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial   | 5                             |          |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte  |                               |          |
| Dirección Técnica de Mantenimiento  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial   | 1                             |          |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte  |                               |          |
| Dirección Técnica de Administración de Infraestructura  | 1                             |          |
| ** (Inactiva) Dirección Técnica de Diseño de Proyectos  | 1                             |          |
| <b>Total Subdirección General de Infraestructura</b>  | <b>12</b>                     | <b>0</b> |

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>  | 1                             |          |
| Oficina de Control Disciplinario  |                               |          |
| Oficina de Control Interno  |                               |          |
| Oficina de Atención al Ciudadano  |                               |          |
| Oficina Asesora de Comunicaciones   |                               |          |
| Oficina Asesora de Planeación   |                               |          |
| <b>TOTAL DIRECCIÓN GENERAL</b>  | <b>1</b>                      | <b>0</b> |

En este orden, se recomienda que al interior de cada dependencia se realice seguimiento permanente a la respuesta de los derechos de petición, esto con el fin de disminuir el porcentaje de respuestas extemporáneas y vencimientos que se están presentando actualmente, revisando además lo que a continuación se enumera:

1. Que las respuestas no se realicen de manera informal, como es el correo electrónico. La respuesta siempre se debe generar desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

5

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014*

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
 Código Postal 110311  
 Tel: 3386660 - 3445000  
 www.idu.gov.co  
 Info: Línea: 195



# MEMORANDO



OTC

**20171250117933**

Al responder cite este número

2. Que los servidores públicos vinculen el radicado de respuesta con el radicado de entrada.
3. Cuando la petición ya ha sido resuelta anteriormente y el ciudadano radica indefinidamente la misma solicitud, la entidad está obligada en generar la respuesta de nuevo (haciendo mención de los derechos de petición anteriores). No se debe vincular una respuesta con fecha anterior a la fecha de radicado del derecho de petición.
4. No descargar el derecho de petición hasta no tener certeza de que fue notificado el ciudadano.
5. No eliminar la respuesta temporal generada, debido a que el ciudadano no está recibiendo la respuesta a su petición, pues en muchos casos una vez se borra el radicado temporal, es descargada la petición sin una respuesta definitiva. Dicha situación aumentó los vencimientos en este periodo.
6. Atender la INSTRUCCIÓN JURÍDICA INTERNA SGJ 20124050132713 en todos sus puntos, así como también el Manual de Derechos de Petición Versión 5.0.

A continuación se encuentran los derechos de petición en estado “Vencidos”, con el fin de reportar en el Sistema ORFEO el radicado mediante el cual se dio respuesta al ciudadano (no es necesario informar a esta dependencia):

| Radicado ORFEO | Fecha de atención | Tipo de Derechos de Petición | Tipo de Requerimiento | Dependencia que atendió                                 | Fecha de Vencimiento |
|----------------|-------------------|------------------------------|-----------------------|---|----------------------|
| 20171250033902 | 19/ene/2017       | De interés general           | Reclamo               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 07/feb/2017          |
| 20175260048812 | 25/ene/2017       | De interés general           | Reclamo               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 13/feb/2017          |
| 20175260062212 | 31/ene/2017       | De interés general           | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 10/feb/2017          |
| 20175260062242 | 31/ene/2017       | De interés general           | Reclamo               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 17/feb/2017          |

# MEMORANDO



OTC

**20171250117933**

Al responder cite este número

| Radicado ORFEO | Fecha de atención | Tipo de Derechos de Petición | Tipo de Requerimiento | Dependencia que atendió                                 | Fecha de Vencimiento |
|----------------|-------------------|------------------------------|-----------------------|---|----------------------|
| 20171250065322 | 01/feb/2017       | De interés general           | General               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 20/feb/2017          |
| 20175260079392 | 07/feb/2017       | De interés general           | Reclamo               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 24/feb/2017          |
| 20175260092562 | 13/feb/2017       | De interés general           | Reclamo               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 02/mar/2017          |
| 20171250104712 | 16/feb/2017       | De interés general           | Denuncia              | Dirección Técnica de Predios                            | 07/mar/2017          |
| 20171250111192 | 20/feb/2017       | De interés general           | General               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 09/mar/2017          |
| 20175260120272 | 21/feb/2017       | De interés general           | Información o copias  | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 03/mar/2017          |
| 20175260124192 | 22/feb/2017       | De interés general           | Información o copias  | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 06/mar/2017          |
| 20175260124982 | 22/feb/2017       | De interés general           | Reclamo               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 13/mar/2017          |
| 20171250145322 | 02/mar/2017       | De interés particular        | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 14/mar/2017          |
| 20175260156272 | 07/mar/2017       | De interés general           | Reclamo               | Dirección Técnica Estratégica                           | 24/mar/2017          |
| 20171250168692 | 10/mar/2017       | De interés particular        | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 23/mar/2017          |
| 20171250172242 | 13/mar/2017       | De interés general           | General               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 31/mar/2017          |
| 20175260207072 | 23/mar/2017       | De interés particular        | Reclamo               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 11/abr/2017          |
| 20171250228802 | 30/mar/2017       | De interés particular        | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 11/abr/2017          |
| 20175260230832 | 31/mar/2017       | De interés general           | General               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 21/abr/2017          |

## MEMORANDO



OTC

**20171250117933**

Al responder cite este número

En consecuencia, se solicita que cada subdirección general informe el funcionario designado para verificar las respuestas a los derechos de petición, en cada una de las direcciones y/o subdirecciones a su cargo, indicando los nombres, apellidos y extensión de contacto.

La persona designada como enlace debe:

1. Hacer seguimiento a que la respuesta se realice dentro de los plazos legales establecidos según el tipo de petición (Ver: Circular 108 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y numeral 10.2 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
2. Hacer seguimiento a que dicha respuesta se tramite y entregue de manera oportuna al peticionario (Ver: numeral 10.4 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
3. Coordinar y verificar que la respuesta se realice desde el Sistema ORFEO. Las respuestas realizadas por correo electrónico o por vía telefónica, no se consideran respuestas formales.
4. Dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y a las peticiones provenientes de un periodista en desarrollo de su actividad (Ver: artículo 20 de la Ley 1755 de 2015), así como también aquellos requerimientos provenientes de los organismos de control.
5. Cuando el IDU no es competente para dar respuesta, se debe informar dentro de los cinco (5) días siguientes a la entidad competente con copia al interesado (Ver: artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0). Se recuerda que no se debe descargar el derecho de petición sin respuesta ni devolverlo al área radicadora.
6. Garantizar que las peticiones tengan una respuesta de fondo, clara, concisa y precisa (Ver: numeral 10.3 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
7. En el evento que por fuerza mayor o caso fortuito, la respuesta a la petición no pueda ser tramitada dentro de los términos establecidos, el área responsable deberá informar al peticionario las razones y el término en el cual se dará respuesta de fondo, sin que sea el doble del previamente previsto. Esta decisión deberá ser informada dentro del término legal inicialmente previsto (Ver: Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).

Sea esta la oportunidad para anunciar, que en lo sucesivo se adelantará una campaña comunicativa trimestral dirigida a todo el IDU, en la cual se reportarán

8

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014*

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
Código Postal 110311  
Tel: 3386660 - 3445000  
www.idu.gov.co  
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## MEMORANDO



OTC

**20171250117933**

Al responder cite este número

las cifras de los derechos de petición vencidos o respondidos extemporáneamente por subdirecciones y áreas a su cargo.

Este requerimiento guarda concordancia con lo observado y recomendado por la Oficina de Control Interno en su memorando [20161350149943](#)

Cordialmente,

**Lucy Molano Rodriguez**  
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

Firma mecánica generada en 23-05-2017 10:29 PM

Elaboró: Oficina De Atención Al Ciudadano



## MEMORANDO

\*20171250117993\*

OTC

**20171250117993**

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., mayo 23 de 2017

PARA: **Edgar Francisco Uribe Ramos**  
Subdirector General de Infraestructura

DE: Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

REFERENCIA: Seguimiento y recomendaciones del Defensor del Ciudadano a la oportunidad de las respuestas de los derechos de petición.

Apreciado Edgar Francisco:

La Oficina de Atención al Ciudadano, en ejercicio de la figura del Defensor del Ciudadano y de sus funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015, se preocupa en generar recomendaciones de mejora, a partir de los derechos de petición registrados en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Adicionalmente se resalta, que la Oficina de Atención al Ciudadano es «Factor Crítico de Éxito» en el indicador de visión: Nivel de oportunidad de la respuesta al ciudadano.

Ahora bien, a fin de proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta oportuna a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, resulta pertinente en primer lugar considerar lo reportado en el Sistema ORFEO desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2017.

| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO                        |       |         |
|---|-------|---------|
| Estado de la respuesta Derechos de Petición           |       |         |
| Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |       |         |
| Estado de la Respuesta                                | Total | %       |
| CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO                      | 2679  | 92,54%  |
| RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE                         | 197   | 6,80%   |
| VENCIDOS  | 19    | 0,66%   |
| Total general   | 2895  | 100,00% |

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
Código Postal 110311  
Tel: 3386660 - 3445000  
www.idu.gov.co  
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

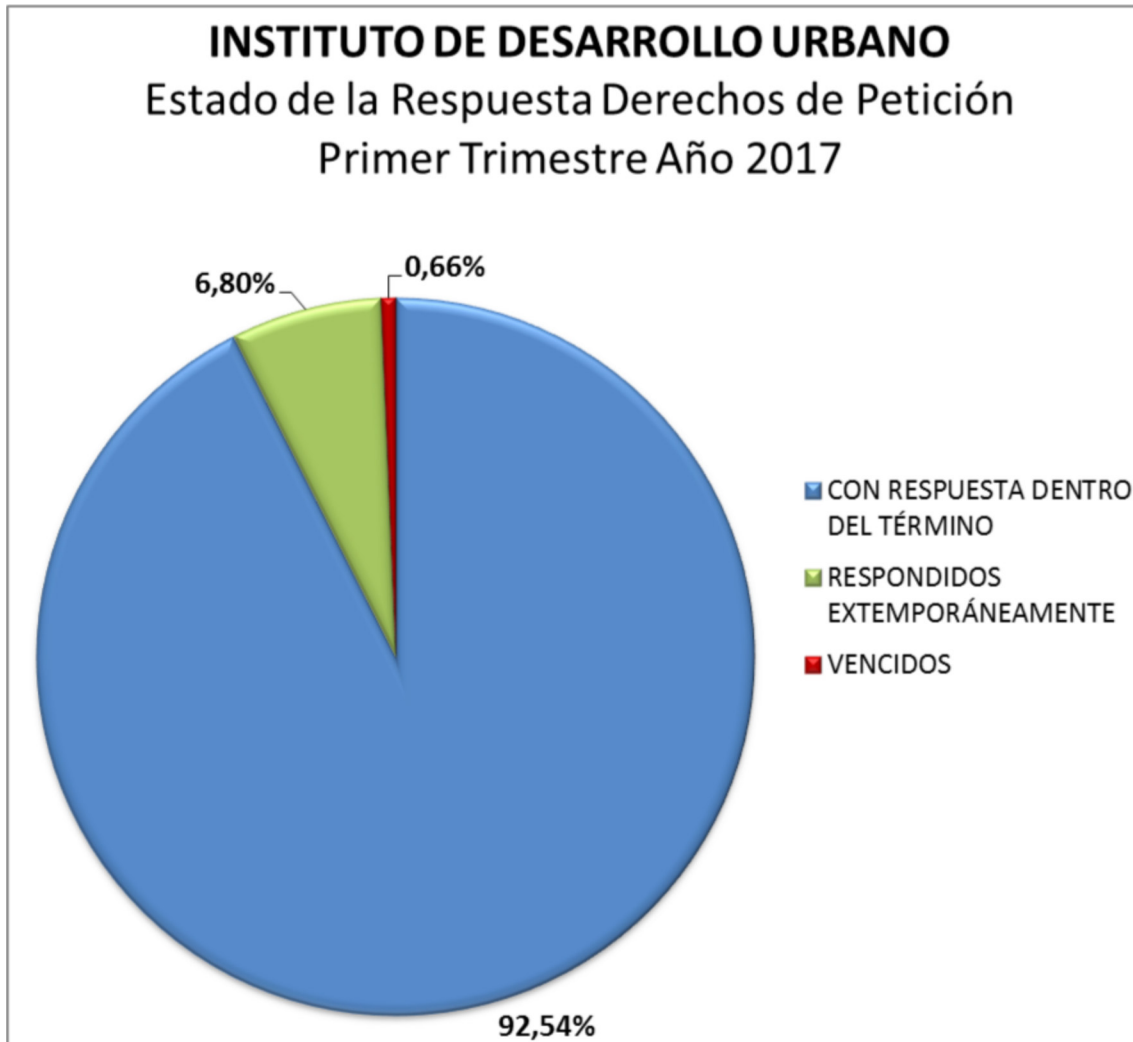
## MEMORANDO

\*20171250117993\*

OTC

**20171250117993**

Al responder cite este número



Vemos entonces que el 92,54% se respondió dentro de los términos de ley.

No obstante, al hacer la revisión se encontró que 19 derechos de petición no tienen respuesta, lo que se considera como vencimientos, además 197 derechos de petición fueron respondidos extemporáneamente. En la siguiente gráfica se expone dicha situación, discriminado inicialmente por las subdirecciones generales y consolidando a su vez las áreas técnicas a su cargo:

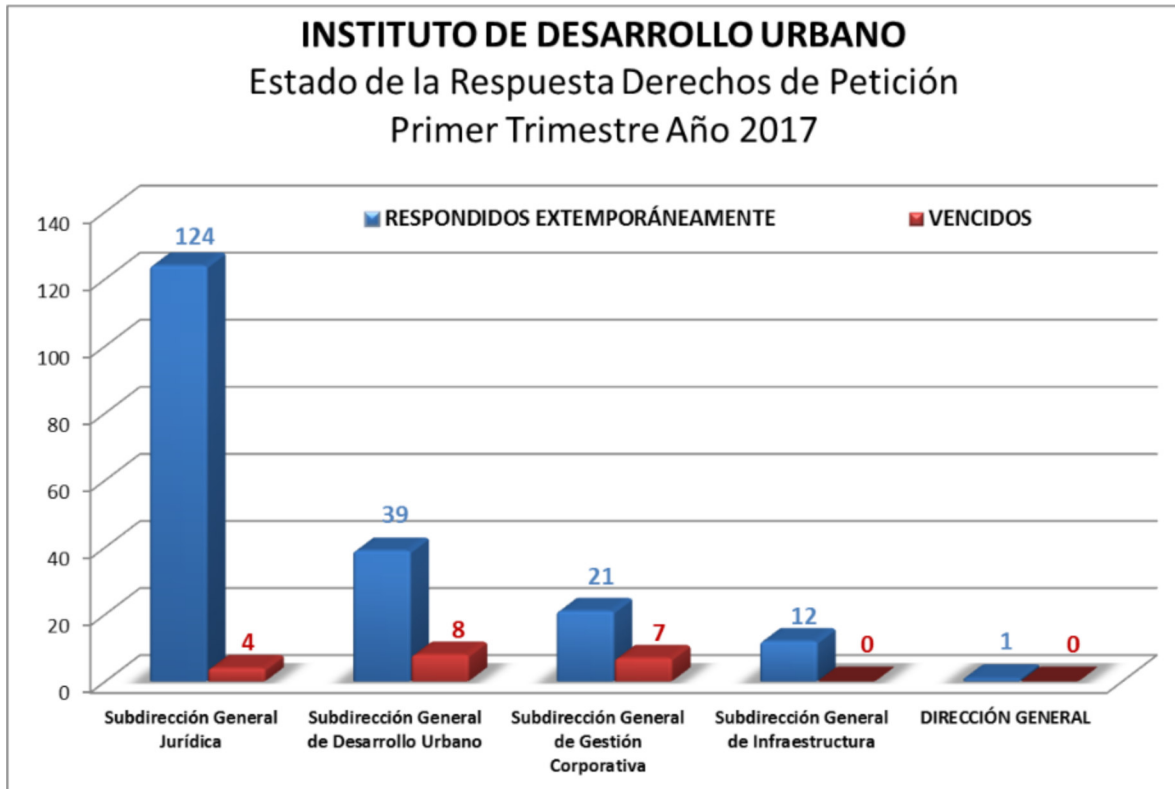
# MEMORANDO

\*20171250117993\*

OTC

**20171250117993**

Al responder cite este número



En las siguientes gráficas se observa el estado de los derechos de petición para el primer trimestre de 2017, para aquellos que fueron respondidos fuera de los términos o no se les realizó respuesta formal mediante el Sistema ORFEO, discriminados por cada una de las dependencias:

| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO<br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|--|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN   | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| Subdirección General Jurídica  |                               |          |
| Dirección Técnica de Procesos Selectivos   | 3                             |          |
| Dirección Técnica de Gestión Contractual   | 118                           | 4        |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial  | 3                             |          |
| <b>Total Subdirección General Jurídica</b>   | <b>124</b>                    | <b>4</b> |

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
 Código Postal 110311  
 Tel: 3386660 - 3445000  
 www.idu.gov.co  
 Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

# MEMORANDO

\*20171250117993\*

OTC

**20171250117993**

Al responder cite este número

| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO<br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|--|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN   | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| Subdirección General de Desarrollo Urbano  |                               |          |
| Dirección Técnica Estratégica  | 5                             | 1        |
| Dirección Técnica de Proyectos   | 16                            | 6        |
| Dirección Técnica de Predios   | 18                            | 1        |
| <b>Total Subdirección General de Desarrollo Urbano</b>   | <b>39</b>                     | <b>8</b> |

| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO<br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|--|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN   | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| Subdirección General de Gestión Corporativa  |                               |          |
| Dirección Técnica Administrativa y Financiera  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos   | 16                            |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Físicos   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos de Tesorería y Recaudo  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos de Presupuesto y Contabilidad   |                               |          |
| Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Operaciones  |                               |          |
| Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales  | 5                             | 7        |
| <b>Total Subdirección General de Gestión Corporativa</b>   | <b>21</b>                     | <b>7</b> |

# MEMORANDO

\*20171250117993\*

OTC

**20171250117993**

Al responder cite este número

| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO<br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|--|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN   | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| Subdirección General de Infraestructura  | 2                             |          |
| Dirección Técnica de Construcciones  | 2                             |          |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial  | 5                             |          |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte   |                               |          |
| Dirección Técnica de Mantenimiento   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial  | 1                             |          |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte   |                               |          |
| Dirección Técnica de Administración de Infraestructura   | 1                             |          |
| ** (Inactiva) Dirección Técnica de Diseño de Proyectos   | 1                             |          |
| <b>Total Subdirección General de Infraestructura</b>   | <b>12</b>                     | <b>0</b> |

| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO<br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|--|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN   | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>   | <b>1</b>                      |          |
| Oficina de Control Disciplinario   |                               |          |
| Oficina de Control Interno   |                               |          |
| Oficina de Atención al Ciudadano   |                               |          |
| Oficina Asesora de Comunicaciones  |                               |          |
| Oficina Asesora de Planeación  |                               |          |
| <b>TOTAL DIRECCIÓN GENERAL</b>   | <b>1</b>                      | <b>0</b> |

En este orden, se recomienda que al interior de cada dependencia se realice seguimiento permanente a la respuesta de los derechos de petición, esto con el fin de disminuir el porcentaje de respuestas extemporáneas y vencimientos que se están presentando actualmente, revisando además lo que a continuación se enumera:

1. Que las respuestas no se realicen de manera informal, como es el correo electrónico. La respuesta siempre se debe generar desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

5

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014*

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
 Código Postal 110311  
 Tel: 3386660 - 3445000  
 www.idu.gov.co  
 Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## MEMORANDO

\*20171250117993\*

OTC

**20171250117993**

Al responder cite este número

2. Que los servidores públicos vinculen el radicado de respuesta con el radicado de entrada.
3. Cuando la petición ya ha sido resuelta anteriormente y el ciudadano radica indefinidamente la misma solicitud, la entidad está obligada en generar la respuesta de nuevo (haciendo mención de los derechos de petición anteriores). No se debe vincular una respuesta con fecha anterior a la fecha de radicado del derecho de petición.
4. No descargar el derecho de petición hasta no tener certeza de que fue notificado el ciudadano.
5. No eliminar la respuesta temporal generada, debido a que el ciudadano no está recibiendo la respuesta a su petición, pues en muchos casos una vez se borra el radicado temporal, es descargada la petición sin una respuesta definitiva. Dicha situación aumentó los vencimientos en este periodo.
6. Atender la INSTRUCCIÓN JURÍDICA INTERNA SGJ 20124050132713 en todos sus puntos, así como también el Manual de Derechos de Petición Versión 5.0.

A continuación se encuentran los derechos de petición en estado “Vencidos”, con el fin de reportar en el Sistema ORFEO el radicado mediante el cual se dio respuesta al ciudadano (no es necesario informar a esta dependencia):

| Radicado ORFEO | Fecha de atención | Tipo de Derechos de Petición | Tipo de Requerimiento | Dependencia que atendió                                 | Fecha de Vencimiento |
|----------------|-------------------|------------------------------|-----------------------|---|----------------------|
| 20171250033902 | 19/ ene/ 2017     | De interés general           | Redamo                | Dirección Técnica de Proyectos                          | 07/ feb/ 2017        |
| 20175260048812 | 25/ ene/ 2017     | De interés general           | Redamo                | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 13/ feb/ 2017        |
| 20175260062212 | 31/ ene/ 2017     | De interés general           | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 10/ feb/ 2017        |
| 20175260062242 | 31/ ene/ 2017     | De interés general           | Redamo                | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 17/ feb/ 2017        |

# MEMORANDO

\*20171250117993\*

OTC

**20171250117993**

Al responder cite este número

| Radicado ORFEO | Fecha de atención | Tipo de Derechos de Petición | Tipo de Requerimiento | Dependencia que atendió                                 | Fecha de Vencimiento |
|----------------|-------------------|------------------------------|-----------------------|---|----------------------|
| 20171250065322 | 01/ feb/ 2017     | De interés general           | General               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 20/ feb/ 2017        |
| 20175260079392 | 07/ feb/ 2017     | De interés general           | Redamo                | Dirección Técnica de Proyectos                          | 24/ feb/ 2017        |
| 20175260092562 | 13/ feb/ 2017     | De interés general           | Redamo                | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 02/ mar/ 2017        |
| 20171250104712 | 16/ feb/ 2017     | De interés general           | Denuncia              | Dirección Técnica de Predios                            | 07/ mar/ 2017        |
| 20171250111192 | 20/ feb/ 2017     | De interés general           | General               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 09/ mar/ 2017        |
| 20175260120272 | 21/ feb/ 2017     | De interés general           | Información o copias  | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 03/ mar/ 2017        |
| 20175260124192 | 22/ feb/ 2017     | De interés general           | Información o copias  | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 06/ mar/ 2017        |
| 20175260124982 | 22/ feb/ 2017     | De interés general           | Redamo                | Dirección Técnica de Proyectos                          | 13/ mar/ 2017        |
| 20171250145322 | 02/ mar/ 2017     | De interés particular        | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 14/ mar/ 2017        |
| 20175260156272 | 07/ mar/ 2017     | De interés general           | Redamo                | Dirección Técnica Estratégica                           | 24/ mar/ 2017        |
| 20171250168692 | 10/ mar/ 2017     | De interés particular        | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 23/ mar/ 2017        |
| 20171250172242 | 13/ mar/ 2017     | De interés general           | General               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 31/ mar/ 2017        |
| 20175260207072 | 23/ mar/ 2017     | De interés particular        | Redamo                | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 11/ abr/ 2017        |
| 20171250228802 | 30/ mar/ 2017     | De interés particular        | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 11/ abr/ 2017        |
| 20175260230832 | 31/ mar/ 2017     | De interés general           | General               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 21/ abr/ 2017        |

7

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
 Código Postal 110311  
 Tel: 3386660 - 3445000  
 www.idu.gov.co  
 Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



## MEMORANDO

\*20171250117993\*

OTC

**20171250117993**

Al responder cite este número

En consecuencia, se solicita que cada subdirección general informe el funcionario designado para verificar las respuestas a los derechos de petición, en cada una de las direcciones y/o subdirecciones a su cargo, indicando los nombres, apellidos y extensión de contacto.

La persona designada como enlace debe:

1. Hacer seguimiento a que la respuesta se realice dentro de los plazos legales establecidos según el tipo de petición (Ver: Circular 108 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y numeral 10.2 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
2. Hacer seguimiento a que dicha respuesta se tramite y entregue de manera oportuna al peticionario (Ver: numeral 10.4 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
3. Coordinar y verificar que la respuesta se realice desde el Sistema ORFEO. Las respuestas realizadas por correo electrónico o por vía telefónica, no se consideran respuestas formales.
4. Dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y a las peticiones provenientes de un periodista en desarrollo de su actividad (Ver: artículo 20 de la Ley 1755 de 2015), así como también aquellos requerimientos provenientes de los organismos de control.
5. Cuando el IDU no es competente para dar respuesta, se debe informar dentro de los cinco (5) días siguientes a la entidad competente con copia al interesado (Ver: artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0). Se recuerda que no se debe descargar el derecho de petición sin respuesta ni devolverlo al área radicadora.
6. Garantizar que las peticiones tengan una respuesta de fondo, clara, concisa y precisa (Ver: numeral 10.3 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
7. En el evento que por fuerza mayor o caso fortuito, la respuesta a la petición no pueda ser tramitada dentro de los términos establecidos, el área responsable deberá informar al peticionario las razones y el término en el cual se dará respuesta de fondo, sin que sea el doble del previamente previsto. Esta decisión deberá ser informada dentro del término legal inicialmente previsto (Ver: Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).

Sea esta la oportunidad para anunciar, que en lo sucesivo se adelantará una campaña comunicativa trimestral dirigida a todo el IDU, en la cual se reportarán

8

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014*

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
Código Postal 110311  
Tel: 3386660 - 3445000  
www.idu.gov.co  
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## MEMORANDO

\*20171250117993\*

OTC

**20171250117993**

Al responder cite este número

las cifras de los derechos de petición vencidos o respondidos extemporáneamente por subdirecciones y áreas a su cargo.

Este requerimiento guarda concordancia con lo observado y recomendado por la Oficina de Control Interno en su memorando [20161350149943](#)

Cordialmente,



**Lucy Molano Rodriguez**  
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

Firma mecánica generada en 23-05-2017 11:20 PM

Elaboró: Oficina De Atención Al Ciudadano

## MEMORANDO



OTC

**20171250117923**

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., mayo 23 de 2017

PARA: **Nury Astrid Bloise Carrascal**  
Subdirectora General Jurídica

DE: Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

REFERENCIA: Seguimiento y recomendaciones del Defensor del Ciudadano a la oportunidad de las respuestas de los derechos de petición.

Apreciada Nury:

La Oficina de Atención al Ciudadano, en ejercicio de la figura del Defensor del Ciudadano y de sus funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015, se preocupa en generar recomendaciones de mejora, a partir de los derechos de petición registrados en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Adicionalmente se resalta, que la Oficina de Atención al Ciudadano es «Factor Crítico de Éxito» en el indicador de visión: Nivel de oportunidad de la respuesta al ciudadano.

Ahora bien, a fin de proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta oportuna a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, resulta pertinente en primer lugar considerar lo reportado en el Sistema ORFEO desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2017.

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b>                 |              |                |
|---|--------------|----------------|
| Estado de la respuesta Derechos de Petición           |              |                |
| Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |              |                |
| <b>Estado de la Respuesta</b>                         | <b>Total</b> | <b>%</b>       |
| CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO                      | 2679         | 92,54%         |
| RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE                         | 197          | 6,80%          |
| VENCIDOS  | 19           | 0,66%          |
| <b>Total general</b>                                  | <b>2895</b>  | <b>100,00%</b> |

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
Código Postal 110311  
Tel: 3386660 - 3445000  
www.idu.gov.co  
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

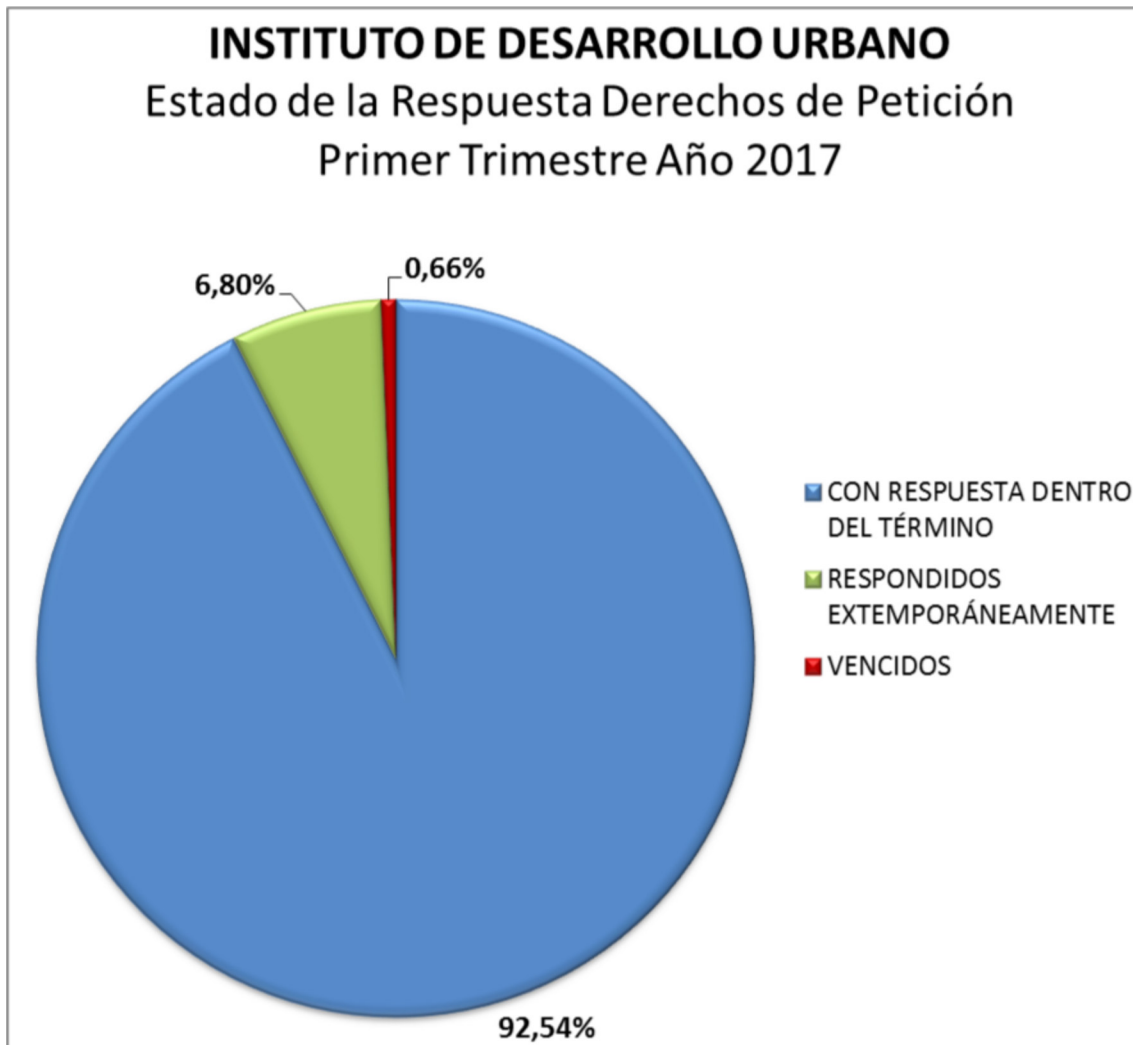
## MEMORANDO



OTC

20171250117923

Al responder cite este número



Vemos entonces que el 92,54% se respondió dentro de los términos de ley.

No obstante, al hacer la revisión se encontró que 19 derechos de petición no tienen respuesta, lo que se considera como vencimientos, además 197 derechos de petición fueron respondidos extemporáneamente. En la siguiente gráfica se expone dicha situación, discriminado inicialmente por las subdirecciones generales y consolidando a su vez las áreas técnicas a su cargo:

2

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014*

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
Código Postal 110311  
Tel: 3386660 - 3445000  
[www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)  
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

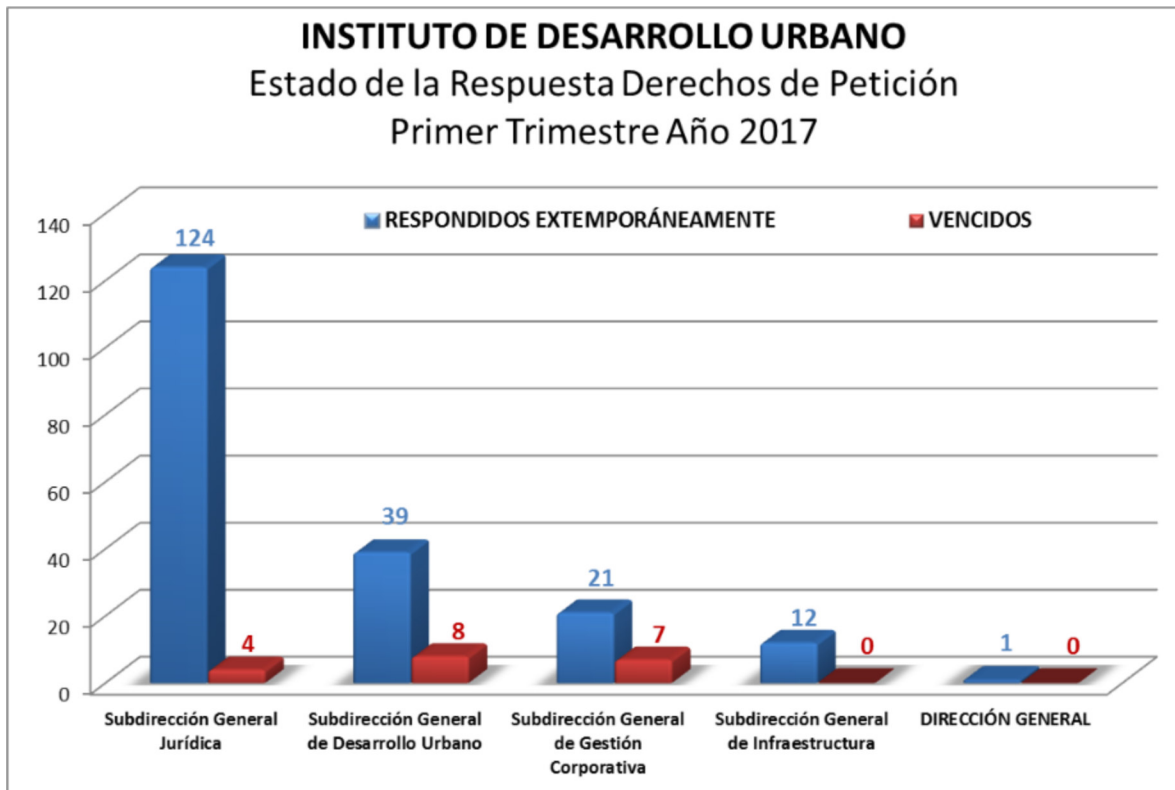
# MEMORANDO



OTC

**20171250117923**

Al responder cite este número



En las siguientes gráficas se observa el estado de los derechos de petición para el primer trimestre de 2017, para aquellos que fueron respondidos fuera de los términos o no se les realizó respuesta formal mediante el Sistema ORFEO, discriminados por cada una de las dependencias:

# MEMORANDO



OTC

**20171250117923**

Al responder cite este número

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>Subdirección General Jurídica</b>  |                               |          |
| Dirección Técnica de Procesos Selectivos  | 3                             |          |
| Dirección Técnica de Gestión Contractual  | 118                           | 4        |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial   | 3                             |          |
| <b>Total Subdirección General Jurídica</b>  | <b>124</b>                    | <b>4</b> |
| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>Subdirección General de Desarrollo Urbano</b>  |                               |          |
| Dirección Técnica Estratégica   | 5                             | 1        |
| Dirección Técnica de Proyectos  | 16                            | 6        |
| Dirección Técnica de Predios  | 18                            | 1        |
| <b>Total Subdirección General de Desarrollo Urbano</b>  | <b>39</b>                     | <b>8</b> |

# MEMORANDO



OTC

**20171250117923**

Al responder cite este número

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>Subdirección General de Gestión Corporativa</b>  |                               |          |
| Dirección Técnica Administrativa y Financiera   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos  | 16                            |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Físicos  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos de Tesorería y Recaudo   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos de Presupuesto y Contabilidad  |                               |          |
| Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Operaciones   |                               |          |
| Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales   | 5                             | 7        |
| <b>Total Subdirección General de Gestión Corporativa</b>  | <b>21</b>                     | <b>7</b> |

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>Subdirección General de Infraestructura</b>  | 2                             |          |
| Dirección Técnica de Construcciones   | 2                             |          |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial   | 5                             |          |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte  |                               |          |
| Dirección Técnica de Mantenimiento  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial   | 1                             |          |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte  |                               |          |
| Dirección Técnica de Administración de Infraestructura  | 1                             |          |
| ** (Inactiva) Dirección Técnica de Diseño de Proyectos  | 1                             |          |
| <b>Total Subdirección General de Infraestructura</b>  | <b>12</b>                     | <b>0</b> |



# MEMORANDO



OTC

**20171250117923**

Al responder cite este número

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>  | <b>1</b>                      |          |
| Oficina de Control Disciplinario  |                               |          |
| Oficina de Control Interno  |                               |          |
| Oficina de Atención al Ciudadano  |                               |          |
| Oficina Asesora de Comunicaciones   |                               |          |
| Oficina Asesora de Planeación   |                               |          |
| <b>TOTAL DIRECCIÓN GENERAL</b>  | <b>1</b>                      | <b>0</b> |

En este orden, se recomienda que al interior de cada dependencia se realice seguimiento permanente a la respuesta de los derechos de petición, esto con el fin de disminuir el porcentaje de respuestas extemporáneas y vencimientos que se están presentando actualmente, revisando además lo que a continuación se enumera:

1. Que las respuestas no se realicen de manera informal, como es el correo electrónico. La respuesta siempre se debe generar desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
2. Que los servidores públicos vinculen el radicado de respuesta con el radicado de entrada.
3. Cuando la petición ya ha sido resuelta anteriormente y el ciudadano radica indefinidamente la misma solicitud, la entidad está obligada en generar la respuesta de nuevo (haciendo mención de los derechos de petición anteriores). No se debe vincular una respuesta con fecha anterior a la fecha de radicado del derecho de petición.
4. No descargar el derecho de petición hasta no tener certeza de que fue notificado el ciudadano.
5. No eliminar la respuesta temporal generada, debido a que el ciudadano no está recibiendo la respuesta a su petición, pues en muchos casos una vez se borra el radicado temporal, es descargada la petición sin una respuesta definitiva. Dicha situación aumentó los vencimientos en este periodo.

# MEMORANDO



OTC

**20171250117923**

Al responder cite este número

6. Atender la INSTRUCCIÓN JURÍDICA INTERNA SGJ 20124050132713 en todos sus puntos, así como también el Manual de Derechos de Petición Versión 5.0.

A continuación se encuentran los derechos de petición en estado “Vencidos”, con el fin de reportar en el Sistema ORFEO el radicado mediante el cual se dio respuesta al ciudadano (no es necesario informar a esta dependencia):

| Radicado ORFEO | Fecha de atención | Tipo de Derechos de Petición | Tipo de Requerimiento | Dependencia que atendió                                 | Fecha de Vencimiento |
|----------------|-------------------|------------------------------|-----------------------|---|----------------------|
| 20171250033902 | 19/ene/2017       | De interés general           | Reclamo               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 07/feb/2017          |
| 20175260048812 | 25/ene/2017       | De interés general           | Reclamo               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 13/feb/2017          |
| 20175260062212 | 31/ene/2017       | De interés general           | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 10/feb/2017          |
| 20175260062242 | 31/ene/2017       | De interés general           | Reclamo               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 17/feb/2017          |

# MEMORANDO



OTC

**20171250117923**

Al responder cite este número

| Radicado ORFEO | Fecha de atención | Tipo de Derechos de Petición | Tipo de Requerimiento | Dependencia que atendió                                 | Fecha de Vencimiento |
|----------------|-------------------|------------------------------|-----------------------|---|----------------------|
| 20171250065322 | 01/feb/2017       | De interés general           | General               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 20/feb/2017          |
| 20175260079392 | 07/feb/2017       | De interés general           | Reclamo               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 24/feb/2017          |
| 20175260092562 | 13/feb/2017       | De interés general           | Reclamo               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 02/mar/2017          |
| 20171250104712 | 16/feb/2017       | De interés general           | Denuncia              | Dirección Técnica de Predios                            | 07/mar/2017          |
| 20171250111192 | 20/feb/2017       | De interés general           | General               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 09/mar/2017          |
| 20175260120272 | 21/feb/2017       | De interés general           | Información o copias  | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 03/mar/2017          |
| 20175260124192 | 22/feb/2017       | De interés general           | Información o copias  | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 06/mar/2017          |
| 20175260124982 | 22/feb/2017       | De interés general           | Reclamo               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 13/mar/2017          |
| 20171250145322 | 02/mar/2017       | De interés particular        | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 14/mar/2017          |
| 20175260156272 | 07/mar/2017       | De interés general           | Reclamo               | Dirección Técnica Estratégica                           | 24/mar/2017          |
| 20171250168692 | 10/mar/2017       | De interés particular        | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 23/mar/2017          |
| 20171250172242 | 13/mar/2017       | De interés general           | General               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 31/mar/2017          |
| 20175260207072 | 23/mar/2017       | De interés particular        | Reclamo               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 11/abr/2017          |
| 20171250228802 | 30/mar/2017       | De interés particular        | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 11/abr/2017          |
| 20175260230832 | 31/mar/2017       | De interés general           | General               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 21/abr/2017          |

## MEMORANDO



OTC

**20171250117923**

Al responder cite este número

En consecuencia, se solicita que cada subdirección general informe el funcionario designado para verificar las respuestas a los derechos de petición, en cada una de las direcciones y/o subdirecciones a su cargo, indicando los nombres, apellidos y extensión de contacto.

La persona designada como enlace debe:

1. Hacer seguimiento a que la respuesta se realice dentro de los plazos legales establecidos según el tipo de petición (Ver: Circular 108 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y numeral 10.2 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
2. Hacer seguimiento a que dicha respuesta se tramite y entregue de manera oportuna al peticionario (Ver: numeral 10.4 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
3. Coordinar y verificar que la respuesta se realice desde el Sistema ORFEO. Las respuestas realizadas por correo electrónico o por vía telefónica, no se consideran respuestas formales.
4. Dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y a las peticiones provenientes de un periodista en desarrollo de su actividad (Ver: artículo 20 de la Ley 1755 de 2015), así como también aquellos requerimientos provenientes de los organismos de control.
5. Cuando el IDU no es competente para dar respuesta, se debe informar dentro de los cinco (5) días siguientes a la entidad competente con copia al interesado (Ver: artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0). Se recuerda que no se debe descargar el derecho de petición sin respuesta ni devolverlo al área radicadora.
6. Garantizar que las peticiones tengan una respuesta de fondo, clara, concisa y precisa (Ver: numeral 10.3 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
7. En el evento que por fuerza mayor o caso fortuito, la respuesta a la petición no pueda ser tramitada dentro de los términos establecidos, el área responsable deberá informar al peticionario las razones y el término en el cual se dará respuesta de fondo, sin que sea el doble del previamente previsto. Esta decisión deberá ser informada dentro del término legal inicialmente previsto (Ver: Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).

Sea esta la oportunidad para anunciar, que en lo sucesivo se adelantará una campaña comunicativa trimestral dirigida a todo el IDU, en la cual se reportarán

9

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014*

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
Código Postal 110311  
Tel: 3386660 - 3445000  
www.idu.gov.co  
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## MEMORANDO



OTC

**20171250117923**

Al responder cite este número

las cifras de los derechos de petición vencidos o respondidos extemporáneamente por subdirecciones y áreas a su cargo.

Este requerimiento guarda concordancia con lo observado y recomendado por la Oficina de Control Interno en su memorando [20161350149943](#)

Cordialmente,

**Lucy Molano Rodriguez**  
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

Firma mecánica generada en 23-05-2017 10:19 PM

Elaboró: Oficina De Atención Al Ciudadano

# MEMORANDO



OTC

**20171250117943**

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., mayo 23 de 2017

PARA: **Carlos Humberto Moreno Bermudez**  
Subdirector General de Gestión Corporativa

DE: Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

REFERENCIA: Seguimiento y recomendaciones del Defensor del Ciudadano a la oportunidad de las respuestas de los derechos de petición.

Apreciado Carlos Humberto:

La Oficina de Atención al Ciudadano, en ejercicio de la figura del Defensor del Ciudadano y de sus funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015, se preocupa en generar recomendaciones de mejora, a partir de los derechos de petición registrados en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

Adicionalmente se resalta, que la Oficina de Atención al Ciudadano es «Factor Crítico de Éxito» en el indicador de visión: Nivel de oportunidad de la respuesta al ciudadano.

Ahora bien, a fin de proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuesta oportuna a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, resulta pertinente en primer lugar considerar lo reportado en el Sistema ORFEO desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2017.

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b>                 |              |                |
|---|--------------|----------------|
| Estado de la respuesta Derechos de Petición           |              |                |
| Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |              |                |
| <b>Estado de la Respuesta</b>                         | <b>Total</b> | <b>%</b>       |
| CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO                      | 2679         | 92,54%         |
| RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE                         | 197          | 6,80%          |
| VENCIDOS  | 19           | 0,66%          |
| <b>Total general</b>                                  | <b>2895</b>  | <b>100,00%</b> |

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
Código Postal 110311  
Tel: 3386660 - 3445000  
www.idu.gov.co  
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

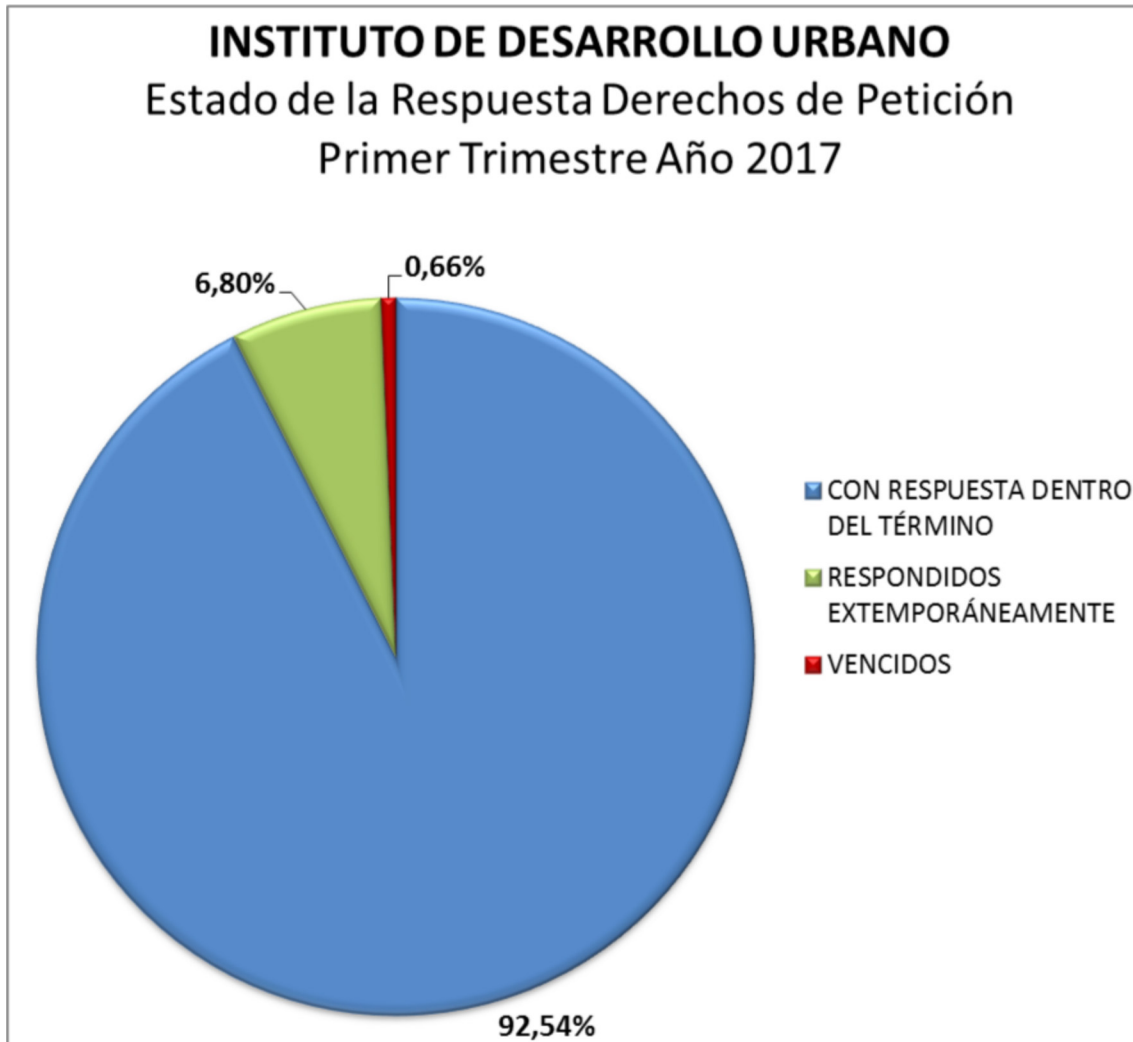
## MEMORANDO



OTC

20171250117943

Al responder cite este número



Vemos entonces que el 92,54% se respondió dentro de los términos de ley.

No obstante, al hacer la revisión se encontró que 19 derechos de petición no tienen respuesta, lo que se considera como vencimientos, además 197 derechos de petición fueron respondidos extemporáneamente. En la siguiente gráfica se expone dicha situación, discriminado inicialmente por las subdirecciones generales y consolidando a su vez las áreas técnicas a su cargo:

2

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014*

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
Código Postal 110311  
Tel: 3386660 - 3445000  
[www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)  
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



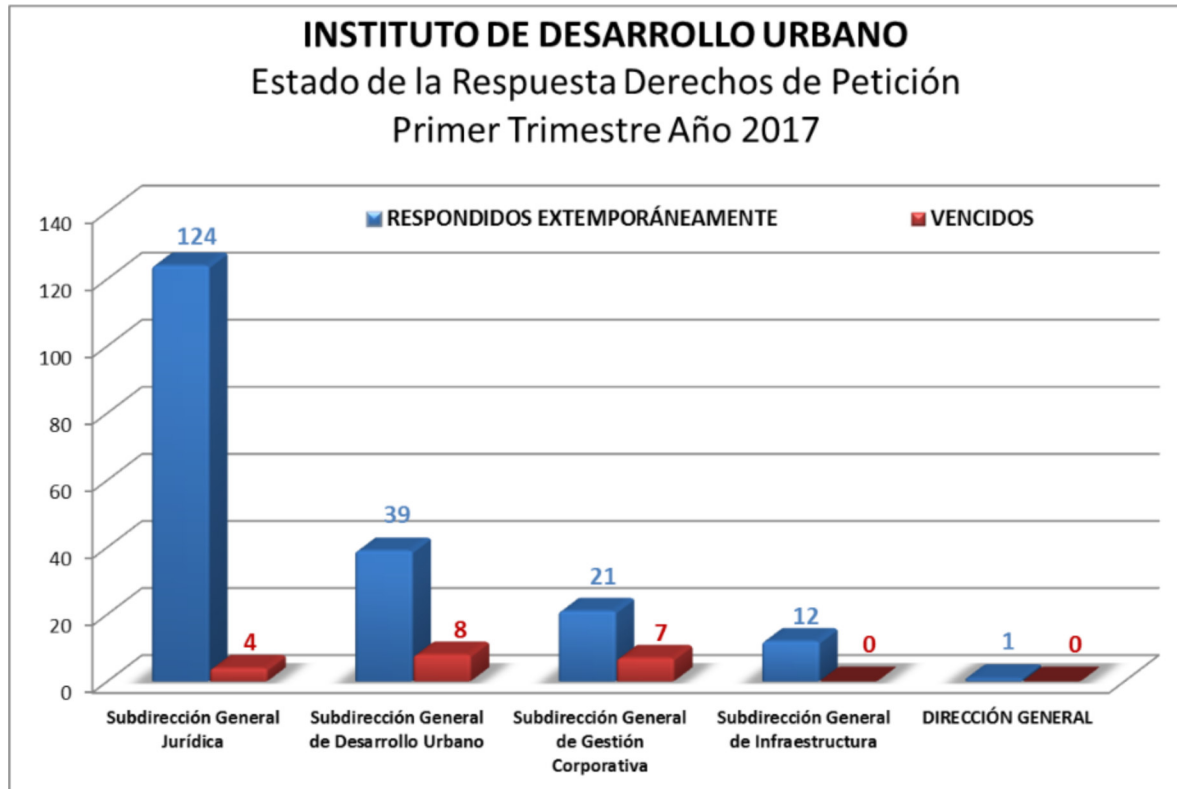
# MEMORANDO



OTC

**20171250117943**

Al responder cite este número



En las siguientes gráficas se observa el estado de los derechos de petición para el primer trimestre de 2017, para aquellos que fueron respondidos fuera de los términos o no se les realizó respuesta formal mediante el Sistema ORFEO, discriminados por cada una de las dependencias:

| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO                        |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| Estado de la respuesta Derechos de Petición           |                               |          |
| Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN        | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>Subdirección General Jurídica</b>                  |                               |          |
| Dirección Técnica de Procesos Selectivos              | 3                             |          |
| Dirección Técnica de Gestión Contractual              | 118                           | 4        |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial                 | 3                             |          |
| <b>Total Subdirección General Jurídica</b>            | <b>124</b>                    | <b>4</b> |

3

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
 Código Postal 110311  
 Tel: 3386660 - 3445000  
[www.idu.gov.co](http://www.idu.gov.co)  
 Info: Línea: 195



# MEMORANDO



OTC

**20171250117943**

Al responder cite este número

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>Subdirección General de Desarrollo Urbano</b>  |                               |          |
| Dirección Técnica Estratégica   | 5                             | 1        |
| Dirección Técnica de Proyectos  | 16                            | 6        |
| Dirección Técnica de Predios  | 18                            | 1        |
| <b>Total Subdirección General de Desarrollo Urbano</b>  | <b>39</b>                     | <b>8</b> |

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>Subdirección General de Gestión Corporativa</b>  |                               |          |
| Dirección Técnica Administrativa y Financiera   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos  | 16                            |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Físicos  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos de Tesorería y Recaudo   |                               |          |
| Subdirección Técnica de Recursos de Presupuesto y Contabilidad  |                               |          |
| Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Operaciones   |                               |          |
| Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales   | 5                             | 7        |
| <b>Total Subdirección General de Gestión Corporativa</b>  | <b>21</b>                     | <b>7</b> |

# MEMORANDO



OTC

**20171250117943**

Al responder cite este número

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>Subdirección General de Infraestructura</b>  | 2                             |          |
| Dirección Técnica de Construcciones   | 2                             |          |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial   | 5                             |          |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte  |                               |          |
| Dirección Técnica de Mantenimiento  |                               |          |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial   | 1                             |          |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte  |                               |          |
| Dirección Técnica de Administración de Infraestructura  | 1                             |          |
| ** (Inactiva) Dirección Técnica de Diseño de Proyectos  | 1                             |          |
| <b>Total Subdirección General de Infraestructura</b>  | <b>12</b>                     | <b>0</b> |

| <b>INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO</b><br>Estado de la respuesta Derechos de Petición<br>Reporte del 1 de Enero de 2017 al 31 de marzo de 2017 |                               |          |
|---|-------------------------------|----------|
| ESTADO DE LA RESPUESTA<br>DERECHOS DE PETICIÓN  | CON RESPUESTA<br>EXTEMPORÁNEA | VENCIDOS |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>  | 1                             |          |
| Oficina de Control Disciplinario  |                               |          |
| Oficina de Control Interno  |                               |          |
| Oficina de Atención al Ciudadano  |                               |          |
| Oficina Asesora de Comunicaciones   |                               |          |
| Oficina Asesora de Planeación   |                               |          |
| <b>TOTAL DIRECCIÓN GENERAL</b>  | <b>1</b>                      | <b>0</b> |

En este orden, se recomienda que al interior de cada dependencia se realice seguimiento permanente a la respuesta de los derechos de petición, esto con el fin de disminuir el porcentaje de respuestas extemporáneas y vencimientos que se están presentando actualmente, revisando además lo que a continuación se enumera:

1. Que las respuestas no se realicen de manera informal, como es el correo electrónico. La respuesta siempre se debe generar desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

5

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014*

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
 Código Postal 110311  
 Tel: 3386660 - 3445000  
 www.idu.gov.co  
 Info: Línea: 195



# MEMORANDO



OTC

**20171250117943**

Al responder cite este número

2. Que los servidores públicos vinculen el radicado de respuesta con el radicado de entrada.
3. Cuando la petición ya ha sido resuelta anteriormente y el ciudadano radica indefinidamente la misma solicitud, la entidad está obligada en generar la respuesta de nuevo (haciendo mención de los derechos de petición anteriores). No se debe vincular una respuesta con fecha anterior a la fecha de radicado del derecho de petición.
4. No descargar el derecho de petición hasta no tener certeza de que fue notificado el ciudadano.
5. No eliminar la respuesta temporal generada, debido a que el ciudadano no está recibiendo la respuesta a su petición, pues en muchos casos una vez se borra el radicado temporal, es descargada la petición sin una respuesta definitiva. Dicha situación aumentó los vencimientos en este periodo.
6. Atender la INSTRUCCIÓN JURÍDICA INTERNA SGJ 20124050132713 en todos sus puntos, así como también el Manual de Derechos de Petición Versión 5.0.

A continuación se encuentran los derechos de petición en estado “Vencidos”, con el fin de reportar en el Sistema ORFEO el radicado mediante el cual se dio respuesta al ciudadano (no es necesario informar a esta dependencia):

| Radicado ORFEO | Fecha de atención | Tipo de Derechos de Petición | Tipo de Requerimiento | Dependencia que atendió                                 | Fecha de Vencimiento |
|----------------|-------------------|------------------------------|-----------------------|---|----------------------|
| 20171250033902 | 19/ene/2017       | De interés general           | Reclamo               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 07/feb/2017          |
| 20175260048812 | 25/ene/2017       | De interés general           | Reclamo               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 13/feb/2017          |
| 20175260062212 | 31/ene/2017       | De interés general           | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 10/feb/2017          |
| 20175260062242 | 31/ene/2017       | De interés general           | Reclamo               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 17/feb/2017          |

# MEMORANDO



OTC

**20171250117943**

Al responder cite este número

| Radicado ORFEO | Fecha de atención | Tipo de Derechos de Petición | Tipo de Requerimiento | Dependencia que atendió                                 | Fecha de Vencimiento |
|----------------|-------------------|------------------------------|-----------------------|---|----------------------|
| 20171250065322 | 01/feb/2017       | De interés general           | General               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 20/feb/2017          |
| 20175260079392 | 07/feb/2017       | De interés general           | Reclamo               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 24/feb/2017          |
| 20175260092562 | 13/feb/2017       | De interés general           | Reclamo               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 02/mar/2017          |
| 20171250104712 | 16/feb/2017       | De interés general           | Denuncia              | Dirección Técnica de Predios                            | 07/mar/2017          |
| 20171250111192 | 20/feb/2017       | De interés general           | General               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 09/mar/2017          |
| 20175260120272 | 21/feb/2017       | De interés general           | Información o copias  | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 03/mar/2017          |
| 20175260124192 | 22/feb/2017       | De interés general           | Información o copias  | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 06/mar/2017          |
| 20175260124982 | 22/feb/2017       | De interés general           | Reclamo               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 13/mar/2017          |
| 20171250145322 | 02/mar/2017       | De interés particular        | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 14/mar/2017          |
| 20175260156272 | 07/mar/2017       | De interés general           | Reclamo               | Dirección Técnica Estratégica                           | 24/mar/2017          |
| 20171250168692 | 10/mar/2017       | De interés particular        | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 23/mar/2017          |
| 20171250172242 | 13/mar/2017       | De interés general           | General               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 31/mar/2017          |
| 20175260207072 | 23/mar/2017       | De interés particular        | Reclamo               | Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 11/abr/2017          |
| 20171250228802 | 30/mar/2017       | De interés particular        | Información o copias  | Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 11/abr/2017          |
| 20175260230832 | 31/mar/2017       | De interés general           | General               | Dirección Técnica de Proyectos                          | 21/abr/2017          |

## MEMORANDO



OTC

**20171250117943**

Al responder cite este número

En consecuencia, se solicita que cada subdirección general informe el funcionario designado para verificar las respuestas a los derechos de petición, en cada una de las direcciones y/o subdirecciones a su cargo, indicando los nombres, apellidos y extensión de contacto.

La persona designada como enlace debe:

1. Hacer seguimiento a que la respuesta se realice dentro de los plazos legales establecidos según el tipo de petición (Ver: Circular 108 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y numeral 10.2 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
2. Hacer seguimiento a que dicha respuesta se tramite y entregue de manera oportuna al peticionario (Ver: numeral 10.4 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
3. Coordinar y verificar que la respuesta se realice desde el Sistema ORFEO. Las respuestas realizadas por correo electrónico o por vía telefónica, no se consideran respuestas formales.
4. Dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental y a las peticiones provenientes de un periodista en desarrollo de su actividad (Ver: artículo 20 de la Ley 1755 de 2015), así como también aquellos requerimientos provenientes de los organismos de control.
5. Cuando el IDU no es competente para dar respuesta, se debe informar dentro de los cinco (5) días siguientes a la entidad competente con copia al interesado (Ver: artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0). Se recuerda que no se debe descargar el derecho de petición sin respuesta ni devolverlo al área radicadora.
6. Garantizar que las peticiones tengan una respuesta de fondo, clara, concisa y precisa (Ver: numeral 10.3 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).
7. En el evento que por fuerza mayor o caso fortuito, la respuesta a la petición no pueda ser tramitada dentro de los términos establecidos, el área responsable deberá informar al peticionario las razones y el término en el cual se dará respuesta de fondo, sin que sea el doble del previamente previsto. Esta decisión deberá ser informada dentro del término legal inicialmente previsto (Ver: Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y numeral 10.6 del Manual Derechos de Petición Versión 5.0).

Sea esta la oportunidad para anunciar, que en lo sucesivo se adelantará una campaña comunicativa trimestral dirigida a todo el IDU, en la cual se reportarán

8

*Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 106583 de diciembre 10 de 2014*

Calle 22 No. 6 - 27 o Calle 20 No. 9 – 20  
Código Postal 110311  
Tel: 3386660 - 3445000  
www.idu.gov.co  
Info: Línea: 195



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## MEMORANDO



OTC

**20171250117943**

Al responder cite este número

las cifras de los derechos de petición vencidos o respondidos extemporáneamente por subdirecciones y áreas a su cargo.

Este requerimiento guarda concordancia con lo observado y recomendado por la Oficina de Control Interno en su memorando [20161350149943](#)

Cordialmente,

**Lucy Molano Rodriguez**  
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

Firma mecánica generada en 23-05-2017 10:31 PM

Elaboró: Oficina De Atención Al Ciudadano

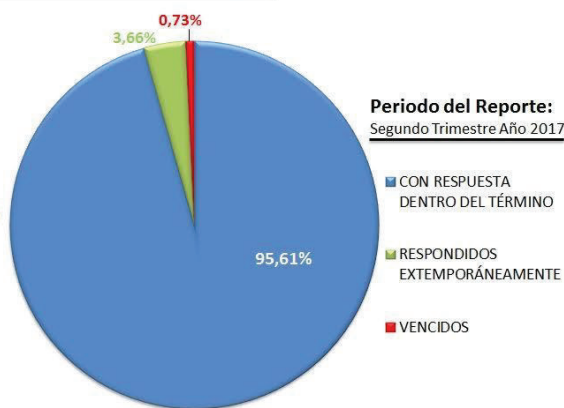


Fwd: ¡Todos somos atención al ciudadano!

Defensor Del Ciudadano <defensordelciudadano@idu.gov.co>  
Para: A Todo IDU <idu1@idu.gov.co>

26 de julio de 2017, 9:40

## TODOS SOMOS ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Somos servidores públicos responsables y ante la falta de competencia para responder un derecho de petición:**

- **Informar de inmediato** al ciudadano si este actúa verbalmente.
- **Trasladar directamente la petición a la entidad competente** dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción y, dentro de dicho término, informar al ciudadano mediante oficio, el cual deberá estar acompañado de la copia de la remisión efectuada para que el interesado pueda hacer seguimiento.

Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015

[Clic aquí para mayor información.](#)

Cordialmente,

**Lucy Molano Rodríguez**  
**Defensor del Ciudadano - IDU**

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano  
**Instituto de Desarrollo Urbano - IDU**  
Calle 22 # 6-27 – Piso 1  
Teléfono: (57) (1) PBX 338 6660 ext. 1120  
[defensordelciudadano@idu.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idu.gov.co)

**NOTA DE CONFIDENCIALIDAD:** La información contenida en este mensaje es confidencial y sólo puede ser utilizada por el remitente o la compañía a la cual está dirigido. Si Ud. no es el receptor autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje es prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor devolverlo a quien lo envió y borrar el mensaje recibido.

Antes de imprimir este mensaje y sus anexos, asegúrate que es completamente necesario. PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE TAMBIÉN ESTA EN TUS MANOS.

| Derechos de Petición por Dependencias                              | Total       | % de Participación |
|--|-------------|--------------------|
| <b>CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO</b>                            | <b>3012</b> | <b>91,22%</b>      |
| Dirección Técnica de Proyectos                                     | 793         | 26,33%             |
| Subdirección Técnica de Operaciones                                | 330         | 10,96%             |
| Dirección Técnica de Predios                                       | 292         | 9,69%              |
| Dirección Técnica Estratégica                                      | 271         | 9,00%              |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial          | 244         | 8,10%              |
| Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales            | 217         | 7,20%              |
| Dirección Técnica de Gestión Contractual                           | 214         | 7,10%              |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial              | 150         | 4,98%              |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte | 114         | 3,78%              |
| Dirección Técnica de Administración de Infraestructura             | 104         | 3,45%              |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos                           | 77          | 2,56%              |
| Oficina de Atención al Ciudadano                                   | 47          | 1,56%              |
| Dirección Técnica de Mantenimiento                                 | 34          | 1,13%              |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte     | 32          | 1,06%              |
| Subdirección General de Desarrollo Urbano                          | 17          | 0,56%              |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial                              | 13          | 0,43%              |
| Oficina de Control Disciplinario                                   | 11          | 0,37%              |
| Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad                 | 10          | 0,33%              |
| Subdirección General de Infraestructura                            | 8           | 0,27%              |
| Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización                       | 7           | 0,23%              |
| Subdirección Técnica de Recursos Físicos                           | 6           | 0,20%              |
| Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos                      | 5           | 0,17%              |
| Subdirección General de Gestión Corporativa                        | 4           | 0,13%              |
| Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo                        | 3           | 0,10%              |
| Dirección Técnica Administrativa y Financiera                      | 3           | 0,10%              |
| Dirección Técnica de Procesos Selectivos                           | 2           | 0,07%              |
| Dirección Técnica de Construcciones                                | 2           | 0,07%              |
| Subdirección General Jurídica                                      | 1           | 0,03%              |
| Dirección General  | 1           | 0,03%              |
| <b>EN TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA</b>                              | <b>160</b>  | <b>4,85%</b>       |
| Dirección Técnica de Proyectos                                     | 51          | 31,88%             |
| Subdirección Técnica de Operaciones                                | 18          | 11,25%             |
| Dirección Técnica de Predios                                       | 16          | 10,00%             |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial          | 12          | 7,50%              |
| Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales            | 12          | 7,50%              |
| Dirección Técnica de Gestión Contractual                           | 9           | 5,63%              |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial              | 9           | 5,63%              |
| Dirección Técnica Estratégica                                      | 8           | 5,00%              |
| Dirección Técnica de Administración de Infraestructura             | 4           | 2,50%              |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos                           | 3           | 1,88%              |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte | 3           | 1,88%              |
| Oficina de Atención al Ciudadano                                   | 3           | 1,88%              |
| Dirección General  | 2           | 1,25%              |
| Dirección Técnica de Construcciones                                | 2           | 1,25%              |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial                              | 1           | 0,63%              |

**¡FELICITACIONES!**



**Por favor atiende los requerimientos oportunamente**



|  |   |       |
|--|---|-------|
| Subdirección Técnica de Recursos Físicos                       | 1 | 0,63% |
| Dirección Técnica de Mantenimiento                             | 1 | 0,63% |
| Subdirección General de Infraestructura                        | 1 | 0,63% |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte | 1 | 0,63% |
| Subdirección General de Desarrollo Urbano                      | 1 | 0,63% |
| Subdirección General de Gestión Corporativa                    | 1 | 0,63% |
| Dirección Técnica de Procesos Selectivos                       | 1 | 0,63% |



|                                      |            |              |
|--------------------------------------|------------|--------------|
| <b>RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE</b> | <b>108</b> | <b>3,27%</b> |
|--------------------------------------|------------|--------------|

|   |    |        |
|---|----|--------|
| Dirección Técnica de Predios                            | 33 | 30,56% |
| Dirección Técnica de Proyectos                          | 16 | 14,81% |
| Dirección Técnica de Gestión Contractual                | 16 | 14,81% |
| Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales | 9  | 8,33%  |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos                | 8  | 7,41%  |
| Dirección Técnica Estratégica                           | 6  | 5,56%  |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial   | 5  | 4,63%  |
| Dirección Técnica de Mantenimiento                      | 5  | 4,63%  |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial                   | 5  | 4,63%  |
| Subdirección Técnica de Operaciones                     | 1  | 0,93%  |
| Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos           | 1  | 0,93%  |
| Subdirección Técnica de Recursos Físicos                | 1  | 0,93%  |
| Subdirección General de Infraestructura                 | 1  | 0,93%  |
| Subdirección General de Desarrollo Urbano               | 1  | 0,93%  |

¿Por qué esta situación?



|                               |           |              |
|-------------------------------|-----------|--------------|
| <b>SIN RESPUESTA EN ORFEO</b> | <b>22</b> | <b>0,67%</b> |
|-------------------------------|-----------|--------------|

|   |   |        |
|---|---|--------|
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos                  | 5 | 22,73% |
| Dirección Técnica de Proyectos                            | 5 | 22,73% |
| Dirección Técnica de Predios                              | 3 | 13,64% |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial                     | 2 | 9,09%  |
| Subdirección General de Desarrollo Urbano                 | 1 | 4,55%  |
| Dirección Técnica de Administración de Infraestructura    | 1 | 4,55%  |
| Subdirección General de Gestión Corporativa               | 1 | 4,55%  |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial | 1 | 4,55%  |
| Oficina de Atención al Ciudadano                          | 1 | 4,55%  |
| Dirección Técnica Administrativa y Financiera             | 1 | 4,55%  |
| Dirección Técnica Estratégica                             | 1 | 4,55%  |

¡Esto no debe ocurrir!



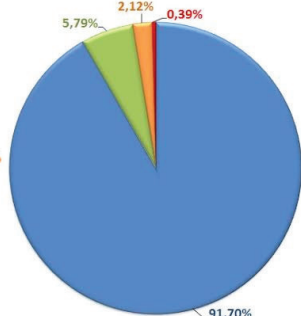
|                      |             |                |
|----------------------|-------------|----------------|
| <b>Total general</b> | <b>3302</b> | <b>100,00%</b> |
|----------------------|-------------|----------------|

## ¡Todos somos atención al ciudadano!

Defensor Del Ciudadano <defensordelciudadano@idu.gov.co>  
Para: A Todo IDU <idu1@idu.gov.co>

13 de octubre de 2017, 16:38

### TODOS SOMOS ATENCIÓN AL CIUDADANO



El Defensor del Ciudadano los invita a conocer los indicadores institucionales de las respuestas oportunas a los derechos de petición.

**Periodo del Reporte:**  
Tercer Trimestre Año 2017

- CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO
- RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE
- EN TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA OPORTUNA
- VENCIDOS

Fecha última actualización: Octubre 10 de 2017

**Ante la imposibilidad de responder la petición dentro del término:**

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el IDU 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, la cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Parágrafo único Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

[Clic aquí para mayor información.](#)

Para mayor información comunicarse con el correo electrónico [defensordelciudadano@idu.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idu.gov.co).

**Lucy Molano Rodríguez**  
**Defensor del Ciudadano - IDU**

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano  
**Instituto de Desarrollo Urbano - IDU**  
Calle 22 # 6-27 – Piso 1  
Teléfono: (57) (1) PBX 338 6660 ext. 1120

[defensordelciudadano@idu.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idu.gov.co)

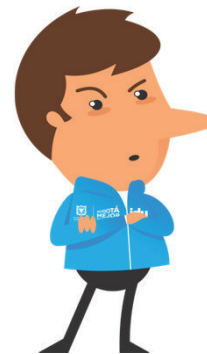
**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO**  
**ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN**  
Tercer Trimestre del año 2017

| Estado de la respuesta Vs Dependencia   | Total       | %             |
|---|-------------|---------------|
| <b>CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO</b>                                       | <b>2596</b> | <b>91,70%</b> |
| Dirección Técnica de Proyectos  | 702         | 27,04%        |
| Subdirección Técnica de Operaciones   | 314         | 12,10%        |
| Dirección Técnica de Predios  | 286         | 11,02%        |
| Dirección Técnica de Gestión Contractual                                      | 250         | 9,63%         |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial                     | 180         | 6,93%         |
| Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales                       | 158         | 6,09%         |
| Dirección Técnica Estratégica   | 117         | 4,51%         |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte            | 105         | 4,04%         |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial                         | 105         | 4,04%         |
| Dirección Técnica de Administración de Infraestructura                        | 89          | 3,43%         |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos                                      | 88          | 3,39%         |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte                | 40          | 1,54%         |
| Oficina de Atención al Ciudadano  | 27          | 1,04%         |
| Dirección Técnica de Mantenimiento  | 25          | 0,96%         |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial   | 19          | 0,73%         |
| Subdirección General de Desarrollo Urbano                                     | 19          | 0,73%         |
| Subdirección Técnica de Recursos Físicos                                      | 13          | 0,50%         |
| Subdirección Técnica de Presupuesto y Subdirección General de Infraestructura | 10          | 0,39%         |
| Dirección Técnica de Procesos Selectivos                                      | 7           | 0,27%         |
| Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos                                 | 6           | 0,23%         |
| Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo                                   | 6           | 0,23%         |
| Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización                                  | 3           | 0,12%         |
| Subdirección General de Gestión Corporativa                                   | 3           | 0,12%         |
| Oficina Asesora de Comunicaciones   | 3           | 0,12%         |
| Oficina de Control Disciplinario  | 3           | 0,12%         |
| Oficina Asesora de Planeación   | 2           | 0,08%         |
| Dirección General   | 1           | 0,04%         |
| Oficina de Control Interno  | 1           | 0,04%         |
| Dirección Técnica de Construcciones   | 1           | 0,04%         |
| <b>RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE</b>  | <b>164</b>  | <b>5,79%</b>  |
| Dirección Técnica de Predios  | 79          | 48,17%        |
| Dirección Técnica de Proyectos  | 21          | 12,80%        |
| Dirección Técnica de Gestión Contractual                                      | 12          | 7,32%         |
| Dirección Técnica de Procesos Selectivos                                      | 11          | 6,71%         |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial                         | 11          | 6,71%         |
| Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales                       | 9           | 5,49%         |
| Subdirección Técnica de Operaciones   | 6           | 3,66%         |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial   | 5           | 3,05%         |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos                                      | 3           | 1,83%         |
| Subdirección Técnica de Recursos Físicos                                      | 3           | 1,83%         |
| Oficina de Atención al Ciudadano  | 2           | 1,22%         |
| Oficina Asesora de Planeación   | 1           | 0,61%         |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte                | 1           | 0,61%         |
| <b>EN TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA</b>   | <b>60</b>   | <b>2,12%</b>  |
| Dirección Técnica de Proyectos  | 19          | 31,67%        |
| Dirección Técnica de Predios  | 12          | 20,00%        |
| Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales                       | 6           | 10,00%        |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial                     | 4           | 6,67%         |

## ¡FELICITACIONES!



## ¿Por qué esta situación?



## En términos para dar respuesta oportuna



|  |   |       |
|--|---|-------|
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial              | 4 | 6,67% |
| Dirección Técnica de Administración de Infraestructura             | 3 | 5,00% |
| Dirección Técnica de Gestión Contractual                           | 3 | 5,00% |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos                           | 2 | 3,33% |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial                              | 2 | 3,33% |
| Subdirección Técnica de Presupuesto y                              | 1 | 1,67% |
| Subdirección Técnica de Recursos Físicos                           | 1 | 1,67% |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte | 1 | 1,67% |
| Dirección Técnica Estratégica                                      | 1 | 1,67% |
| Subdirección Técnica de Operaciones                                | 1 | 1,67% |



|  |             |                |
|--|-------------|----------------|
| <b>VENCIDOS</b>                          | <b>11</b>   | <b>0,39%</b>   |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial    | 6           | 54,55%         |
| Oficina de Control Disciplinario         | 2           | 18,18%         |
| Dirección Técnica de Predios             | 2           | 18,18%         |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos | 1           | 9,09%          |
| <b>Total general</b>                     | <b>2831</b> | <b>100,00%</b> |

**¡Esto no debe ocurrir!**



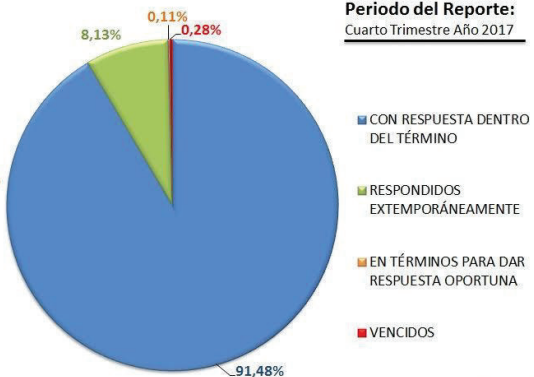


## ¡Todos somos atención al ciudadano!

Defensor Del Ciudadano <defensordelciudadano@idu.gov.co>  
Para: A Todo IDU <idu1@idu.gov.co>

31 de enero de 2018, 16:32

# TODOS SOMOS ATENCIÓN AL CIUDADANO



### Atención prioritaria y preferencial a los derechos de petición:

Se debe dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario y, en caso de ser necesario, se deberá tomar las medidas para aminorar o evitar el peligro que pudiera existir.

Si la petición la realiza un periodista en ejercicio de su profesión, se tramitará preferencialmente.

Artículo 20 de la Ley 1755 de 2015

[Clic aquí para mayor información.](#)

Para mayor información comunicarse con el correo electrónico [defensordelciudadano@idu.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idu.gov.co).

### Defensor del Ciudadano - IDU

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano  
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU  
Calle 22 # 6-27 – Piso 1  
Teléfono: (57) (1) PBX 338 6660 ext. 1120

[defensordelciudadano@idu.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idu.gov.co)



**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO**  
**ESTADO DE LA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN**  
**Cuarto Trimestre del año 2017**

| Estado de la respuesta Vs Dependencia                              | Total       | %             |
|--|-------------|---------------|
| <b>CON RESPUESTA DENTRO DEL TÉRMINO</b>                            | <b>2591</b> | <b>91,55%</b> |
| Dirección Técnica de Proyectos                                     | 745         | 28,75%        |
| Subdirección Técnica de Operaciones                                | 392         | 15,13%        |
| Dirección Técnica de Predios                                       | 260         | 10,03%        |
| Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales            | 187         | 7,22%         |
| Dirección Técnica de Gestión Contractual                           | 158         | 6,10%         |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial              | 131         | 5,06%         |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema de Transporte | 123         | 4,75%         |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial          | 118         | 4,55%         |
| Dirección Técnica Estratégica                                      | 102         | 3,94%         |
| Dirección Técnica de Administración de Infraestructura             | 86          | 3,32%         |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos                           | 81          | 3,13%         |
| Oficina de Atención al Ciudadano                                   | 39          | 1,51%         |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema de Transporte     | 26          | 1,00%         |
| Dirección Técnica de Mantenimiento                                 | 23          | 0,89%         |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial                              | 20          | 0,77%         |
| Subdirección General de Desarrollo Urbano                          | 15          | 0,58%         |
| Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad                 | 14          | 0,54%         |
| Dirección Técnica de Procesos Selectivos                           | 13          | 0,50%         |
| Dirección Técnica de Construcciones                                | 13          | 0,50%         |
| Subdirección Técnica de Recursos Físicos                           | 12          | 0,46%         |
| Subdirección Técnica de Tesorería y Recaudo                        | 8           | 0,31%         |
| Subdirección General de Infraestructura                            | 6           | 0,23%         |

**¡FELICITACIONES!**



|   |   |       |
|---|---|-------|
| Oficina de Control Disciplinario              | 5 | 0,19% |
| Oficina Asesora de Planeación                 | 3 | 0,12% |
| Oficina Asesora de Comunicaciones             | 3 | 0,12% |
| Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos | 3 | 0,12% |
| Subdirección General Jurídica                 | 2 | 0,08% |
| Subdirección General de Gestión Corporativa   | 2 | 0,08% |
| Dirección Técnica Administrativa y Financiera | 1 | 0,04% |

|   |            |              |
|---|------------|--------------|
| <b>RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE</b>                      | <b>230</b> | <b>8,13%</b> |
| Dirección Técnica de Predios                              | 102        | 44,35%       |
| Dirección Técnica de Gestión Contractual                  | 55         | 23,91%       |
| Dirección Técnica de Proyectos                            | 29         | 12,61%       |
| Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales   | 12         | 5,22%        |
| Subdirección Técnica de Operaciones                       | 9          | 3,91%        |
| Subdirección Técnica de Recursos Humanos                  | 6          | 2,61%        |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial                     | 6          | 2,61%        |
| Dirección Técnica de Procesos Selectivos                  | 3          | 1,30%        |
| Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos             | 2          | 0,87%        |
| Subdirección Técnica de Ejecución del Subsistema Vial     | 2          | 0,87%        |
| Subdirección Técnica de Presupuesto y Contabilidad        | 1          | 0,43%        |
| Dirección Técnica Estratégica                             | 1          | 0,43%        |
| Subdirección Técnica de Recursos Físicos                  | 1          | 0,43%        |
| Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial | 1          | 0,43%        |

|  |          |              |
|--|----------|--------------|
| <b>VENCIDOS</b>                          | <b>9</b> | <b>0,32%</b> |
| Dirección Técnica de Predios             | 4        | 44,44%       |
| Dirección Técnica de Procesos Selectivos | 2        | 22,22%       |
| Dirección Técnica de Gestión Judicial    | 1        | 11,11%       |

**¿Por qué esta situación?**



**¡Esto no debe ocurrir!**



|                                    |             |                |
|------------------------------------|-------------|----------------|
| Subdirección Técnica Jurídica y de |             |                |
| Ejecuciones Fiscales               | 1           | 11,11%         |
| Dirección Técnica de Proyectos     | 1           | 11,11%         |
| <b>Total general</b>               | <b>2830</b> | <b>100,00%</b> |

