AÑO 51
NÚMERO 6497
2019 · FEBRERO · 18

REGISTRO DISTRITAL

## ACUERDO DE 2019

**EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.**

# Acuerdo Número 002
**(Enero 24 de 2019)**

**"Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Empresa METRO DE BOGOTÁ S.A., establecida mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 02 de 2016, modificada con los Acuerdos 02 y 06 de 2017"**

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.**
**En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, especialmente las conferidas en el artículo 44, y**

**CONSIDERANDO:**

Que el Acuerdo Distrital 642 del 12 de mayo de 2016 establece que corresponde a la Empresa METRO DE BOGOTA S.A., realizar la planeación, estructuración, construcción, operación, explotación y mantenimiento de las líneas de metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, así como la adquisición, operación, explotación, mantenimiento, y administración del material rodante.

Que el artículo 44 de los estatutos de la Empresa, precisa que es una función de la Junta Directiva: *"Aprobar la estructura interna del organismo, su planta de personal, escala, factores y criterios salariales, el Manual de Funciones, la clasificación de los empleos y, las modificaciones a éstos de acuerdo con los estatutos y las disposiciones legales vigentes."*

Que la Junta Directiva mediante Acuerdo 02 de 2016, estableció la estructura organizacional de la Empresa Metro de Bogotá S.A.

Que en desarrollo de las actividades y puesta en operación de la empresa se identificó la necesidad de realizar unos ajustes a las funciones de algunas dependencias para cumplir adecuadamente con el cometido estatal de creación de la empresa Metro de Bogotá S.A., modificación aprobada por Junta Directiva, mediante Acuerdos 02 y 06 de 2017, a través del cual, se designaron funciones específicas a cada una de las Gerencias, Subgerencias y Oficinas de la Empresa.

Que de acuerdo con lo estipulado en el Decreto Distrital 452 de 2018, *"Por medio del cual se señalan lineamientos para la estandarización de las funciones de los empleos del Jefe de Oficina o Asesor de Control Interno, pertenecientes a los organismos del Sector Central de la Administración Distrital de Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones",* se hace necesario realizar la actualización de las funciones de la Oficina de Control Interno, en los términos establecidos por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital en la Circular Externa No. 029 del 27 de agosto de 2018, conforme al parágrafo del artículo 3º del mencionado Decreto Distrital.

Que de acuerdo con las necesidades actuales de la Empresa en el marco del desarrollo del proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá, en especial, el proceso de gestión predial, social y de reasentamiento se hace necesario reasignar algunas funciones del componente social asignadas actualmente a la Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía, a la Subgerencia de Gestión del Suelo, de la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario y, actualizar y designar nuevas funciones a otras áreas de la Empresa, con el fin de que la estructura organizacional refleje las necesidades operativas, técnicas y regulatorias para el adecuado cumplimiento de las funciones y obligaciones de la Empresa Metro de Bogotá S.A.

Que, con el propósito de conservar coherencia entre

la designación de las gerencias y las funciones asignadas, se hace necesario modificar el nombre de la Gerencia Ejecutiva y de Estructuración Financiera a Gerencia de Estructuración Financiera, de este modo se alinea con la estructura de las demás gerencias.

Que mediante oficio No. 2018EE2839 del 27 de diciembre de 2018, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, expidió concepto técnico favorable para la modificación de la estructura organizacional de la Empresa Metro de Bogotá S.A.

Que, en mérito de lo expuesto,

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1º. -** Modificar el Capítulo II del Acuerdo de Junta Directiva 002 de 2016 denominado - ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS - de la empresa Metro de Bogotá S.A., el cual quedará así:

**CAPÍTULO II**
**ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS**

**ARTÍCULO 4º.- (Sic.) Estructura Interna.** Para el cumplimiento del objeto y las funciones generales la Empresa Metro de Bogotá S.A., tendrá la siguiente estructura organizacional:

**1. Gerencia General**

1.1. Oficina Asesora Jurídica

1.2. Oficina Asesora de Planeación Institucional

1.3. Oficina de Control Interno

**2. Gerencia Técnica**

2.1. Subgerencia de Control Administrativo y Manejo de Interfaces

2.2. Subgerencia de Gestión Ambiental y SISO

2.3. Subgerencia de Construcción e Infraestructura

2.4. Subgerencia de Material Rodante, Equipos y Sistemas

**3. Gerencia de Estructuración Financiera**

**4. Gerencia de Desarrollo Inmobiliario**

4.1. Subgerencia de Gestión del Suelo

4.2. Subgerencia de Captura de Valor

**5. Gerencia de Contratación**

**6. Gerencia Administrativa y Financiera**

**7. Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía**

**8. Gerencia de Riesgos y Seguridad**

**ARTÍCULO 5°. - Gerencia General.-** Son funciones del Despacho de la Gerencia General las siguientes:

a) Dirigir, coordinar y controlar las funciones de la Empresa Metro de Bogotá S.A.

b) Adoptar las políticas, planes y programas relacionados con la gestión y funciones asignadas a la Empresa Metro de Bogotá S.A.

c) Representar a la sociedad en sus actuaciones administrativas, ejecutivas, en la gestión comercial y financiera.

d) Ejercer la coordinación general de la empresa.

e) Dirigir la formulación, definición, ejecución y coordinación del sistema de transporte masivo modalidad metro.

f) Adoptar y evaluar las políticas que en materia de transporte público masivo se planteen.

g) Expedir y adoptar los actos, acuerdos y decisiones de la Asamblea General y la Junta Directiva.

h) Acatar y hacer cumplir las disposiciones legales aplicables a la sociedad.

i) Dirigir el desarrollo y realización de las funciones jurídicas, financieras, técnicas y administrativas de la empresa.

j) Expedir los actos administrativos que se requieran para el cumplimiento de las funciones y el desarrollo de los procesos establecidos para la empresa.

k) Suscribir los contratos, convenios o actos que se requieran para el ejercicio de las funciones de la entidad, sin perjuicio de delegar tal responsabilidad en los términos que establece la ley.

l) Someter a consideración de la Junta Directiva los actos que se dispongan en los estatutos de la empresa.

m) Efectuar los nombramientos de la empresa.

n) Citar a la Junta Directiva cuando se considere necesario o conveniente, de acuerdo con lo dispuesto en los estatutos de la empresa.

o) Manejar las relaciones interinstitucionales de la empresa.

p) Proponer, desarrollar y comunicar los planes y programas de desarrollo estratégicos del Sistema de Transporte Masivo a cargo de la Empresa.

q) Hacer cumplir las decisiones de la Asamblea y de la Junta Directiva.

r) Presentar informes de la gestión realizada a la Junta Directiva, a los organismos de control y a

las demás autoridades que los requieran.

s) Proponer ante las autoridades competentes las tarifas para el servicio de transporte masivo en el Sistema Metro, de acuerdo con las políticas fijadas por la Junta Directiva.

t) Conocer en segunda instancia los procesos disciplinarios adelantados en contra de los/as servidores/as y ex servidores/as públicos de la Empresa, sin perjuicio de la competencia preferente de la Procuraduría General de la Nación o de la Personería de Bogotá.

u) Ejercer el rol de Defensor de la Ciudadanía, disponiendo las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía, acorde con lo establecido en el Decreto Distrital 392 de 2015, o la norma que la modifique o sustituya.

v) Las demás asignadas por la Asamblea General, la Junta Directiva o delegadas por el Alcalde Mayor de la Ciudad.

**ARTÍCULO 6°. - Oficina Asesora Jurídica. -** Son funciones de la Oficina Asesora Jurídica las siguientes:

a) Representar judicial y extrajudicialmente a la Empresa Metro de Bogotá S.A., en los procesos, diligencias y/o actuaciones, judiciales o administrativas que se instauren en su contra o que este deba promover, mediante poder o delegación recibidos del Gerente General.

b) Asesorar al gerente general y a las demás dependencias de la entidad, en el análisis, trámite y solución de los asuntos de carácter jurídico que surjan en desarrollo de sus funciones, de manera eficiente, oportuna y de acuerdo con la normatividad vigente.

c) Orientar y gestionar las actividades relacionadas con la constitución de la sociedad, las modificaciones estatutarias, la preparación de cartas y certificaciones de la sociedad, la reestructuración societaria y la disolución y liquidación de la sociedad, de acuerdo con la normatividad vigente.

d) Gestionar los proyectos de actos administrativos que deba expedir o suscribir la empresa, previa evaluación de la legalidad y pertinencia de los mismos en concordancia con el objeto social, la existencia, funcionamiento de la Empresa y los lineamientos técnicos y normativos.

e) Liderar el proceso y la Administración del Cobro Persuasivo de las obligaciones exigibles pendientes de pago a favor de la Empresa en concordancia con los lineamientos técnicos y normativos.

f) Asesorar y gestionar el proceso de sustanciación de las solicitudes de revocatoria y recursos interpuestos contra los actos administrativos, decisiones u otros pronunciamientos emitidos por la empresa, de acuerdo con la normatividad vigente.

g) Proferir los conceptos y absolver las consultas que en materia jurídica o del ámbito de competencia de la Empresa le sean solicitadas, sin perjuicio de las competencias de las demás dependencias de la Empresa.

h) Emitir las respuestas sobre los anteproyectos, proyectos de Ley, Decretos, Acuerdos y demás actos administrativos que sean solicitados a la Empresa, tanto para los debates como para la sanción u objeción de los mismos.

i) Sustanciar los fallos de segunda instancia de los procesos disciplinarios contra los/as servidores/as y ex servidores/as de la empresa, de conformidad con el Código Único Disciplinario y demás disposiciones vigentes sobre la materia.

j) Asesorar a las dependencias de la empresa, en la articulación e implementación de las políticas de transparencia, integridad, seguridad de la información y tratamiento de datos personales, dentro del marco normativo y las mejores prácticas que deba adoptar la empresa.

k) Elaborar los procesos y procedimientos relacionados con las funciones de la dependencia.

l) Coordinar las actividades necesarias para la construcción de la Agenda, la preparación y presentación de los temas para las reuniones de la Asamblea General y la Junta Directiva de la empresa.

m) Coordinar el seguimiento y control de las actividades y obligaciones derivadas de los contratos de empréstito y convenios de cofinanciación para los proyectos de las líneas del metro, en los correspondiente a las responsabilidades de la dependencia.

n) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 7°. - Oficina Asesora de Planeación Institucional. -** Son funciones de la Oficina Asesora de Planeación Institucional, las siguientes:

a) Asesorar a la Gerencia General y a las demás dependencias de la Empresa en la formulación de políticas, planes, programas institucionales y proyectos de inversión, para que se integren adecuadamente al Plan de Desarrollo Distrital.

b) Formular, orientar y coordinar el diseño, desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa, atendiendo las normas aplicables.

c) Asesorar, promover y coordinar la estructuración del modelo de Gobierno Corporativo de la empresa, elaborando los lineamientos conceptuales, técnicos y metodológicos para la implementación de las diferentes herramientas de planeación, con base en conceptos técnicos y metodologías aplicables, dando cumplimiento a la normatividad legal y reglamentaria sobre la materia.

d) Coordinar la estructuración del mapa de procesos y procedimientos de la empresa, así como la creación, medición y retroalimentación de los indicadores de gestión y, orientar a las demás dependencias de la Empresa para el respectivo levantamiento o actualización de los procesos y procedimientos.

e) Administrar el proceso de inscripción, modificación y actualización recurrente de los proyectos de inversión de la empresa, en el Banco de Programas y Proyectos, para que estos respondan a criterios conceptuales y técnicos, logrando eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos y efectuar el seguimiento a los mismos.

f) Asesorar la preparación del anteproyecto de Presupuesto Anual de Inversión, en lo relacionado con el Plan de Desarrollo Distrital, el Plan Estratégico y los planes de acción de la empresa, en concordancia con los proyectos de Inversión y las normas vigentes sobre la materia.

g) Coordinar el proceso de consolidación de los diferentes informes solicitados en materia de inversión, gestión y Sistema Integrado de Gestión, para responder oportunamente a las demandas de información y para la toma de decisiones.

h) Asistir la articulación institucional, con los organismos de administración y control.

i) Asesorar a la alta dirección dentro del área de su competencia y coordinar la realización de acciones, eventos o similares, de acuerdo con los parámetros establecidos.

j) Planificar, mantener y hacer el control de la gestión de los procesos y procedimientos con las funciones del área.

k) Coordinar el seguimiento y control de las actividades y obligaciones derivadas de los contratos de empréstito y convenios de cofinanciación para los proyectos de las líneas del metro, en los correspondiente a las responsabilidades de la dependencia.

l) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 8°. - Oficina de Control Interno**

a) Planear, dirigir y organizar las verificación y evaluación del sistema de control interno.

b) Verificar que el sistema de control interno este formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos, y en particular, de aquellos que tenga responsabilidad de mando.

c) Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función.

d) Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad.

e) Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimiento, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.

f) Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin de que obtengan los resultados esperados.

g) Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos necesarios.

h) Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continua en el cumplimiento de la misión institucional.

i) Evaluar y verificar los mecanismos de participación ciudadana, que, en el desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la Empresa Metro de Bogotá S.A.

j) Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad dando cuenta a las debilidades detectadas y a las fallas en su cumplimiento.

k) Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas.

l) Efectuar la articulación institucional, con los organismos de administración y control, en lo correspondiente a la presentación de informes y rendición de cuentas.

m) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia

**ARTÍCULO 9°. - Gerencia Técnica**

a) Dirigir la estructuración técnica de los proyectos relacionados con el diseño, planeación, construcción, operación y mantenimiento de las líneas de metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP), y asistir la Estructuración Legal y Financiera de los mismos, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Gerencia General y la Junta Directiva.

b) Dirigir la planeación, estructuración, implementación, ejecución, seguimiento y control de los proyectos que se definan para construir las líneas del metro de la ciudad, incluyendo los cronogramas, presupuestos, flujos de pagos, elegibilidad de los gastos y demás actividades inherente al control integral de estos proyectos.

c) Dirigir la elaboración del Plan de Inversiones y/o Adquisiciones de los proyectos de las líneas del metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP).

d) Dirigir la elaboración del flujo de pagos de los proyectos relacionados con el diseño, planeación, construcción, operación y mantenimiento de las líneas de metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP).

e) Dirigir la estructuración técnica del modelo de adquisición, operación, explotación, mantenimiento y administración del material rodante, asistir en la Estructuración Legal y Financiera del mismo, acorde con los estudios y directrices establecidas por la Gerencia General y la Junta Directiva.

f) Estructurar los requerimientos y especificaciones técnicas, gestionar la contratación y ejecución de los estudios técnicos, diseños y obras del metro, así como las respectivas supervisiones e interventorías, de acuerdo con la normatividad vigente.

g) Dirigir la construcción de los requerimientos técnicos y especificaciones para las estaciones y los edificios de acceso a las estaciones, acorde con los requerimientos técnicos.

h) Liderar el desarrollo de soluciones tecnológicas para asegurar la continuidad operacional del sistema metro de la ciudad, acorde con los estudios realizados.

i) Formular los requerimientos y especificaciones técnicas para la consecución y operación de los sistemas de Información y control integrales y dinámicos aplicados al transporte masivo.

j) Implementar y mantener el sistema de información geográfica, acorde con los estudios técnicos y en coordinación con la Unidad Administrativa Especial del Catastro Distrital.

k) Dirigir las actividades técnicas y su adecuada integración, para garantizar la coordinación de los diferentes componentes estructurales, los electromecánicos, los sistemas comerciales y el material rodante.

l) Proponer y gestionar la adopción de los sistemas comerciales más adecuados para los boletos o tarjetas de pago del acceso al metro, en coordinación con Transmilenio, de acuerdo con las políticas fijadas por la Asamblea General y la Junta directiva.

m) Dirigir la definición de los planes, programas, estrategias y proyectos ambientales que requiera la Entidad, en el marco de la normatividad vigente y las políticas institucionales.

n) Dirigir la gestión de estudio e investigación sobre temas ambientales y de transporte sostenible, sobre los medios de transporte a cargo de la Empresa, orientados a la consolidación de un Sistema de Transporte sostenible.

o) Dirigir las actividades de planeación y ejecución de los proyectos orientados al Plan de Ascenso Tecnológico desde el componente ambiental y los proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio.

p) Dirigir la coordinación con las entidades internacionales, nacionales y distritales a que haya lugar, de acuerdo con los objetivos y metas ambientales institucionales.

q) Participar en el diseño, estructuración y actualización de los mecanismos de gestión de información de carácter ambiental que desarrolle la Empresa, así como en el análisis de la información de desempeño ambiental y operacional de los sistemas de transporte a cargo de la misma.

r) Dirigir las acciones del componente ambiental del Metro de Bogotá y del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa, con el objetivo de consolidar un Sistema de Transporte sostenible, de acuerdo con la normatividad vigente, políticas nacionales, distritales e institucionales.

s) Dirigir la elaboración de los procesos y procedimientos relacionados con las funciones del área.

t) Coordinar el seguimiento y control de las actividades y obligaciones derivadas de los contratos de empréstito y convenios de cofinanciación para los proyectos de las líneas del metro, en los correspondiente a las responsabilidades de la dependencia.

u) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 10°. - Subgerencia de Control Administrativo y Manejo de Interfaces**

a) Coordinar las actividades correspondientes a las interfaces en los procesos de estructuración técnica de los proyectos relacionados con el diseño, planeación, estructuración, construcción, operación y mantenimiento de las líneas de metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP).

b) Coordinar las actividades técnicas y su adecuada integración, minimizando el riesgo de integración de los diferentes componentes estructurales, los electromecánicos, los sistemas comerciales y el material rodante, ejecutadas de forma directa o de una PMO.

c) Coordinar las acciones de integración, monitoreo y manejo de interfaces en los diferentes contratos de construcción, infraestructura, material ferroviario y rodante y demás que ejecute la empresa, así como de las interventorías que deba contratar para el efecto, ejecutadas de forma directa o a través de una PMO.

d) Coordinar las actividades de seguimiento y control de la ejecución del presupuesto y cronogramas de los contratos de construcción de infraestructura, material ferroviario y rodante y, equipos y sistemas, ejecutadas de forma directa o a través de una PMO.

e) Garantizar la oportuna gestión con las autoridades y entes competentes para la ejecución del proyecto Metro de Bogotá.

f) Coordinar las relaciones con las demás entidades del orden distrital, en lo relacionado con las actividades de la Gerencia Técnica.

g) Realizar la supervisión de los contratos que suscriba la empresa, para el adecuado seguimiento y gerencia del proyecto Metro.

h) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 11°. - Subgerencia de Gestión Ambiental y SISO**

a) Liderar, planear, diseñar y coordinar el componente ambiental del Metro de Bogotá y del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa, con el objetivo de consolidar un Sistema de Transporte sostenible, de acuerdo con la normatividad vigente, políticas nacionales, distritales e institucionales.

b) Diseñar los planes, programas, estrategias y proyectos ambientales que requiera la Entidad, así como realizar el control y seguimiento a su implementación en el marco de la normatividad vigente y las políticas institucionales en materia ambiental y social.

c) Asistir las actividades de gestión social que deba adelantar la empresa, en las fases de construcción, puesta en marcha y operación del proyecto metro.

d) Asistir a la Gerencia Técnica en el control y seguimiento a las medidas de salud ocupacional y seguridad industrial inherentes a la ejecución del proyecto Metro, para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y las políticas institucionales.

e) Identificar, diseñar y coordinar estudios e investigaciones sobre temas ambientales y de transporte sostenible, sobre los medios de transporte a cargo de la Empresa, orientados a la consolidación de un Sistema de Transporte sostenible.

f) Asistir en la planeación y ejecución de los proyectos orientados al Plan de Ascenso Tecnológico desde el componente ambiental.

g) Coordinar la planeación y ejecución de los proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio.

h) Asistir las actividades de coordinación interinstitucional con las entidades internacionales, nacionales y distritales a que haya lugar, de acuerdo con los objetivos y metas institucionales, en materia ambiental y social.

i) Participar en el diseño, estructuración y actualización de los mecanismos de gestión de información de carácter ambiental y social que desarrolle la Empresa, así como en el análisis de la información de desempeño ambiental, social y operacional de los sistemas de transporte a cargo de la misma.

j) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 12°.- Subgerencia de Construcción e Infraestructura**

a) Formular los requerimientos técnicos y especificaciones para las estaciones y los edificios de acceso a las estaciones, acorde con los requerimientos técnicos.

b) Coordinar las acciones de Supervisión de los contratos de construcción e infraestructura, que ejecute la empresa y, de las interventorías que deba contratar para el efecto.

c) Realizar la estructuración de la metodología de seguimiento y control de los proyectos de construcción e infraestructura que defina la empresa

para una adecuada gerencia de las actividades de ejecución de los mismos.

d) Coordinar el seguimiento y control de las actividades y obligaciones derivadas de los contratos de empréstito y convenios de cofinanciación para los proyectos de las líneas del metro, en los correspondiente a las responsabilidades de la dependencia.

e) Elaborar los procesos y procedimientos relacionados con las funciones de la dependencia.

f) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 13°. - Subgerencia de Material Rodante, Equipos y Sistemas**

a) Coordinar las actividades de estructuración técnica del modelo de adquisición, operación, explotación, mantenimiento, administración del material rodante, equipos electromecánicos y sistemas.

b) Asistir en la Estructuración Legal y Financiera del modelo de adquisición, operación, explotación, mantenimiento, administración del material rodante, equipos electromecánicos y sistemas, acorde con las directrices establecidas por la Gerencia Técnica.

c) Formular los requerimientos y especificaciones técnicas para la contratación de la adquisición, operación, explotación, mantenimiento y administración del material rodante, equipos electromecánicos y sistemas, con criterios de eficiencia y oportunidad.

d) Formular y coordinar el desarrollo de soluciones tecnológicas para asegurar la continuidad operacional del sistema metro de la ciudad, acorde con los estudios realizados.

e) Formular los requerimientos y especificaciones técnicas para la consecución y operación de los sistemas de Información y control integrales y dinámicos aplicados al transporte masivo.

f) Implementar y mantener el sistema de información geográfica, acorde con los estudios técnicos y en coordinación con la Unidad Administrativa Especial del Catastro Distrital.

g) Proponer y coordinar la gestión de las actividades para la adopción de los sistemas comerciales más adecuados para los boletos o tarjetas de pago del acceso al metro, en coordinación con Transmilenio, de acuerdo con las políticas fijadas por la Asamblea General y la Junta Directiva.

h) Coordinar las acciones de Supervisión de los contratos de Material ferroviario, rodante, equipos electromecánicos y sistemas, que ejecute la empresa, así como, de las interventorías que deba contratar para el efecto.

i) Participar en la estructuración de la metodología de seguimiento y control de los proyectos de contratación de Material ferroviario, rodante, equipos electromecánicos y sistemas, que defina la empresa para una adecuada gerencia de las actividades de ejecución de los mismos.

j) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 14°. - Gerencia de Estructuración Financiera**

a) Dirigir la estructuración financiera de los proyectos relacionados con el diseño, planeación, estructuración, construcción, operación y mantenimiento de las líneas de metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP), y asistir la Estructuración Técnica y Legal de los mismos, acorde con los estudios y directrices establecidas por la Gerencia General y la Junta Directiva.

b) Dirigir la administración y gestión del modelo financiero para la construcción del metro; así como para la adquisición, operación, explotación, mantenimiento y administración del material ferroviario y rodante, acorde con los estudios y directrices establecidas por la Gerencia General y la Junta Directiva.

c) Dirigir la estructuración, administración, seguimiento, ajuste y control del Flujo de Caja de los proyectos relacionados con la construcción, operación y mantenimiento de las líneas de metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP).

d) Dirigir la planeación y estructuración de los mecanismos de financiación para los proyectos de que tratan los literales a., b., y c., anteriores y liderar, en relación con los mismos, las relaciones con los diversos participantes del mercado de capitales, incluyendo, bancos de inversión, entidades multilaterales y demás instituciones financieras, firmas comisionistas de bolsa, asesores financieros externos y demás partes involucradas en la movilización de recursos hacia los proyectos.

e) Dirigir el diseño de las estrategias y herramientas que permitan vincular propietarios de terrenos, desarrolladores, inversionistas privados y otras fuentes de financiación externas para participar en el desarrollo de las estaciones integrales del metro, en las operaciones orientadas a densificar los corredores del metro, en las de administración

de activos inmobiliarios, de renovación urbana en torno a los patios taller y prefabricados, y en las demás operaciones inmobiliarias que se diseñen, acorde con los estudios y directrices establecidas por el Gerente General y la Junta Directiva.

f) Coordinar las relaciones de la empresa con las entidades del orden Nacional y Distrital, los organismos multilaterales y cualquier otro ente financiador, en lo relacionado con la financiación de los proyectos y ejecutar los procedimientos tendientes a materializar la utilización de los aportes de cofinanciación de las líneas de metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP).

g) Gestionar ante las Secretarías Distritales de Planeación y de Hacienda, los actos administrativos necesarios para hacer viable la Contribución por Plusvalía y la Contribución por Valorización, cuando sea el caso, acorde con el procedimiento y normatividad vigente.

h) Dirigir la planeación financiera de los proyectos y presentar a la Gerencia General la proyección y control de las inversiones y costos (Capex y Opex) que se deben realizar para el desarrollo de los proyectos.

i) Dirigir la elaboración de los procesos y procedimientos relacionados con las funciones de la Dependencia.

j) Coordinar el seguimiento y control de las actividades y obligaciones derivadas de los contratos de empréstito y convenios de cofinanciación para los proyectos de las líneas del metro, en los correspondiente a las responsabilidades de la dependencia.

k) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 15.- Gerencia de Desarrollo Inmobiliario**

a) Dirigir las actividades de planificación y gestión urbana necesarias para el desarrollo del proyecto, especialmente los edificios de acceso a las estaciones, acorde con la normatividad y parámetros establecidos.

b) Dirigir la estructuración integral del modelo de negocio de captura de valor de la tierra.

c) Dirigir las actividades de gestión predial, social y de reasentamiento, necesarias para la adquisición del suelo requerido en la construcción de las líneas de metro, para la generación de nuevo espacio público conexo al metro, y para la construcción de los edificios de acceso a las estaciones, de acuerdo con los estudios y lineamientos establecidos.

d) Dirigir y controlar los procesos de gestión social asociados a la ejecución de los procesos de gestión inmobiliaria para el desarrollo de los proyectos relacionados con las líneas de metro, material rodante y proyectos urbanísticos.

e) Dirigir y participar en la estructuración de los modelos de gestión para vincular propietarios de suelo y otros inversionistas al diseño, construcción y operación de los edificios de acceso a las estaciones, acorde con los parámetros establecidos.

f) Liderar dentro de la Empresa los procesos de invitación y selección de los desarrolladores de los edificios de acceso a las estaciones, acorde con los lineamientos establecidos.

g) Gestionar ante la Secretaría Distrital de Planeación, los ajustes a la normatividad urbanística necesarios para el adecuado desarrollo de los edificios de acceso a las estaciones, teniendo como objetivo la captura de valor inmobiliario, acorde con el procedimiento establecido.

h) Gestionar ante la Secretaría Distrital de Planeación los ajustes a la normatividad urbanística necesarios para promover la densificación del corredor del metro, así como la generación de nuevo espacio público, acorde con el procedimiento establecido.

i) Socializar el esquema del desarrollo de las obras, objetivos, impactos y acciones propias para su ejecución, mediante el dialogo con las comunidades aledañas a las líneas del metro, con la oportunidad requerida.

j) Coordinar el seguimiento y control de las actividades y obligaciones derivadas de los contratos de empréstito y convenios de cofinanciación para los proyectos de las líneas del metro, en los correspondiente a las responsabilidades de la dependencia.

k) Dirigir la elaboración de los procesos y procedimientos relacionados con las funciones del área

l) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 16°. - Subgerencia de Gestión del Suelo**

a) Coordinar y participar del diseño de las políticas y lineamientos en materia de gestión predial, social y de reasentamiento, con el fin de asegurar un desarrollo armónico del proyecto metro, entre la empresa y las comunidades impactadas por las obras, así como la generación de relaciones de confianza con los organismos distritales de administración y control y, la ciudadanía en general.

b) Brindar los lineamientos y participar en la construcción de la política de participación social y los planes de participación que se deriven de ésta; así como hacer seguimiento a su implementación.

c) Planear, procedimentar, desarrollar y controlar las actividades necesarias para la adquisición del suelo requerido en la construcción de las líneas del metro, para la generación de nuevo espacio público conexo al metro, y para la construcción de los edificios de acceso a las estaciones, de acuerdo con los estudios y lineamientos establecidos.

d) Coordinar las actividades de diseño, implementación y ejecución de los planes, programas, estrategias y proyectos sociales que requiera la Entidad para minimizar el impacto que sobre las comunidades genera la ejecución de la PLMB o los proyectos urbanísticos futuros de iniciativa de la Empresa Metro de Bogotá, así como realizar el control y seguimiento a su implementación.

e) Planear las acciones necesarias para que el proceso de gestión socio predial se desarrolle en los tiempos requeridos y programados y así garantizar el desarrollo de las obras tanto para la PLMB como para los proyectos urbanísticos futuros de iniciativa de la EMB.

f) Coordinar las actividades interinstitucionales con las entidades nacionales y distritales, así como con los organismos internacionales y privados, a que haya lugar, de acuerdo con los objetivos y metas en materia social y de reasentamiento, en desarrollo del proceso de gestión predial y cualquier otro derivado del proyecto metro.

g) Coordinar, liderar y controlar los procesos de gestión social y predial, asociados a la ejecución de los procesos de gestión inmobiliaria para el desarrollo de los proyectos relacionados con el proyecto del metro y los proyectos urbanísticos, asociados al mismo.

h) Socializar el esquema de desarrollo de las obras, objetivos, impactos y acciones propias para su ejecución, mediante el dialogo con las comunidades aledañas a las líneas del metro, con la oportunidad y metodología requerida, en el marco del estudio de impacto ambiental y social y sus respectivos planes de ejecución.

i) Promover la coordinación con otras áreas de la Empresa las cuales proveen los insumos e información asociada a los avances del proyecto PLMB o proyectos urbanísticos futuros de iniciativa de la EMB para garantizar el cumplimiento de los objetivos de los planes, programas y estrategias de gestión socio predial.

j) Asistir las actividades de coordinación institucional con las entidades de planeación, gestión y control, para facilitar el desarrollo de los procesos de gestión predial, bajo estricto cumplimiento normativo.

k) Proponer, impulsar y desarrollar los planes sociales necesarios para facilitar el proceso de adquisición de predios, minimizando el impacto para las comunidades y los proyectos de la empresa.

l) Planear junto con la Gerencia Técnica, las acciones necesarias para garantizar que el proceso de gestión predial se desarrolle en los tiempos requeridos para garantizar el desarrollo de las obras.

m) Participar de acuerdo con las directrices impartidas por la gerencia General en los comités o instancias de consulta y decisión, en donde se aborden los temas de gestión social y predial del proyecto.

n) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 17°. - Subgerencia de Captura de valor**

a) Coordinar las actividades de la dependencia relacionadas con la estructuración de los modelos de gestión para vincular propietarios de suelo y otros inversionistas al diseño, construcción y operación de los edificios de acceso a las estaciones, acorde con los parámetros establecidos.

b) Asistir los procesos de invitación y selección de los desarrolladores de los edificios de acceso a las estaciones, acorde con los lineamientos establecidos.

c) Coordinar los ajustes a la normatividad urbanística necesarios para el adecuado desarrollo de los edificios de acceso a las estaciones, teniendo como objetivo la captura de valor inmobiliario, acorde con el procedimiento establecido, bajo el liderazgo y políticas de la Gerencia de Desarrollo Inmobiliario

d) Coordinar los ajustes a la normatividad urbanística necesarios para promover la densificación del corredor del metro, así como la generación de nuevo espacio público, acorde con el procedimiento establecido.

e) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 18°. - Gerencia de Contratación**

a) Dirigir la estructuración legal de los proyectos relacionados con el diseño, planeación, estructuración, construcción, operación y mantenimiento de las líneas de metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá

(SITP), y asistir en la Estructuración Técnica y Financiera de los mismos, acorde con los estudios y directrices establecidas por la Gerencia General y la Junta Directiva.

b) Dirigir la estructuración legal del modelo de adquisición, operación, explotación, mantenimiento y administración del material rodante, y asistir en la Estructuración Técnica y Financiera del mismo, acorde con los estudios y directrices establecidas por la Gerencia General y la Junta Directiva.

c) Coordinar con la Gerencia Técnica la elaboración del Plan de Adquisiciones de los proyectos de las líneas del metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá (SITP), en los componentes financiados con recursos de Banca Multilateral y el reporte de ejecución correspondiente.

d) Dirigir y adelantar todos los procesos de contratación de la empresa en todas sus etapas asegurando el control de legalidad de los mismos.

e) Gestionar la elaboración e implementación de los manuales de contratación, y demás herramientas que se requieran para garantizar el normal desarrollo de los procesos de contratación en la empresa.

f) Asesorar a las dependencias de la empresa en la elaboración de los documentos que contengan los requerimientos y especificaciones técnicas para desarrollar los procesos de contratación.

g) Dirigir la elaboración, de los documentos y actos administrativos requeridos en el marco de los procesos de contratación ejecutados para el normal desarrollo de las funciones de la empresa, en coordinación con las dependencias correspondientes.

h) Coordinar el desarrollo de los procesos de contratación de la empresa, a través de la plataforma de contratación oficial y la publicación de la información relativa a los procesos de contratación que adelante la empresa de conformidad con la normatividad vigente, en los medios electrónicos que corresponda.

i) Administrar los expedientes contractuales de la empresa, de conformidad con las políticas de gestión documental y la normatividad vigente.

j) Proyectar y/o revisar las minutas y documentos anexos o integrantes de los contratos, convenios interadministrativos, de cooperación y demás instrumentos tales como memorandos de entendimiento, protocolos, cartas de intención, acuerdos marco, etc., que deba suscribir el Gerente General, ejercer la custodia de los mismos y elaborar las actas de liquidación que se requieran.

k) Aprobar las garantías de los procesos de contratación en que sea parte la Empresa, previa validación del área origen del proceso.

l) Dirigir la elaboración de los procesos y procedimientos relacionados con las funciones de la dependencia.

m) Coordinar el seguimiento y control de las actividades y obligaciones derivadas de los contratos de empréstito y convenios de cofinanciación para los proyectos de las líneas del metro, en los correspondiente a las responsabilidades de la dependencia

n) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 19°. - Gerencia Administrativa y Financiera**

a) Definir, coordinar y controlar al interior de la empresa los programas, proyectos, planes y actividades relacionadas con los asuntos de carácter administrativo, logístico y operativo, de conformidad con las disposiciones vigentes.

b) Dirigir la gestión administrativa de los recursos de la Empresa, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

c) Dirigir la formulación, ejecución y evaluación de los planes, programas, estrategias y actividades de gestión del talento humano.

d) Dirigir y coordinar con las dependencias de la empresa, la elaboración y seguimiento a la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones del componente administrativo y funcional de la empresa.

e) Dirigir y coordinar el proceso de activos e inventarios, de acuerdo con las políticas de la Empresa.

f) Dirigir y coordinar la prestación de los servicios de mantenimiento y seguridad física, mantenimiento de máquinas y equipos, aseo y cafetería, transporte vigilancia y demás servicios generales, en concordancia con lineamientos técnicos y normativos.

g) Administrar las cajas menores que sea necesario crear y que estén permitidas por las normas vigentes, para atender las necesidades logísticas e inherentes a los gastos de funcionamiento de la Empresa.

h) Dirigir y coordinar el proceso de gestión documental en la empresa y responder por las actividades propias del ciclo documental.

i) Dirigir y coordinar los planes, programas y demás acciones relacionadas con la gestión presupuestal, tesoral, contable y de gestión tributaria de

la Empresa, de acuerdo con los lineamientos y normatividad vigente.

j) Administrar el flujo de caja de los recursos recibidos para sufragar los gastos administrativos, así como los gastos financiados con los mismos, y liderar las relaciones con los bancos e instituciones financieras en general, relativas a la administración de dichos recursos.

k) Dirigir la elaboración y el proceso de aprobación del presupuesto de funcionamiento e inversión de la Empresa, en sus diferentes etapas, en coordinación con las dependencias y la Gerencia General.

l) Aplicar los procedimientos para la ejecución y el control del presupuesto de la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente.

m) Dirigir el proceso de cuentas por pagar, enfocado en la facturación, causación y reconocimiento de las obligaciones con terceros.

n) Dirigir el proceso de tesorería de la empresa, enfocado al control de los recaudos y el pago de las obligaciones.

o) Dirigir el proceso contable de la empresa bajo los lineamientos definidos por la alta dirección y la autoridad contable.

p) Definir en coordinación con la Gerencia Técnica, la estructura de centros de costo, para la adecuada administración contable de los aportes de cofinanciación y las inversiones derivadas de la ejecución del Proyecto Primera Línea de Metro de Bogotá, de acuerdo a los componentes de elegibilidad definidos por la Nación.

q) Gestionar la liquidación y pago oportuno de las obligaciones tributarias de la empresa, de acuerdo con la normatividad vigente.

r) Dirigir la preparación de los informes de ejecución y seguimiento del Presupuesto Anual.

s) Dirigir la preparación de los Estados Contables de corte trimestral y anual, para presentar ante la Junta Directiva y las demás instancias que corresponda.

t) Proferir los fallos de primera instancia de los procesos disciplinarios contra los/as servidores/as y ex servidores/as de la empresa, de conformidad con el Código Único Disciplinario y demás disposiciones vigentes sobre la materia.

u) Dirigir la estructuración e implementación de las políticas y planes de tecnología, que permitan dotar a la entidad de las herramientas necesarias para automatizar los procesos, facilitar la comunicación interna y externa, garantizar la seguridad de la información.

v) Garantizar el suministro, supervisión y control de los bienes y servicios tecnológicos y de telecomunicaciones requeridos para el normal desarrollo de las funciones de la empresa.

w) Estructurar, gestionar y liderar las actividades de coordinación integral de las actividades de reporte y cumplimiento derivadas de los contratos de empréstito y el convenio de cofinanciación.

x) Asistir la gestión administrativa de los supervisores de contrato, enfocada en las actividades de control presupuestal y de gestión de pagos.

y) Dirigir la elaboración de los procesos y procedimientos relacionados con las funciones de las dependencias.

z) Coordinar el seguimiento y control de las actividades y obligaciones derivadas de los contratos de empréstito y convenios de cofinanciación para los proyectos de las líneas del metro, en los correspondiente a las responsabilidades de la dependencia

aa) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 20°. - Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía**

a) Diseñar y garantizar la implementación de las políticas y lineamientos en materia de estrategias de información y comunicación externa e interna, con el fin de asegurar una comunicación armónica entre los diferentes niveles de la empresa, organismos distritales, comunidades afectadas por las obras y ciudadanía en general.

b) Efectuar la articulación con la administración pública, entidades, empresas y otras organizaciones afines al objeto social de la empresa, con el fin de apalancar la competitividad, la modernización e internacionalización del sector.

c) Gestionar los marcos de colaboración con otras organizaciones e instituciones, públicas o privadas, con el fin de integrar los diferentes modos de transporte de la región.

d) Divulgar la información relacionada con las actividades del Gerente General a través de los diferentes medios de comunicación, para que la ciudadanía reciba datos veraces de la gestión realizada y esté permanentemente informada.

e) Asesorar en el seguimiento y actualización de los contenidos de la página WEB de la Empresa en coordinación con las dependencias correspondientes.

f) Proponer las estrategias para el uso y manejo de la imagen corporativa y gestión de marca, con

el fin de fortalecer la cultura organizacional y el posicionamiento de la empresa.

g) Fomentar la participación y sensibilización de la ciudadanía, a través de estrategias de comunicación.

h) Coordinar el proceso de diseño, revisión y divulgación de campañas de comunicación, acorde con las directrices establecidas.

i) Asesorar a la alta dirección en los asuntos de su competencia y coordinar la realización de acciones, eventos o similares, de acuerdo con los parámetros establecidos.

j) Coordinar el seguimiento y control de las actividades y obligaciones derivadas de los contratos de empréstito y convenios de cofinanciación para los proyectos de las líneas del metro, en los correspondiente a las responsabilidades de la dependencia

k) Dirigir la elaboración de los procesos y procedimientos relacionados con las funciones de las dependencias

l) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 21°. - Gerencia de Riesgos y Seguridad.** - Son funciones de la Gerencia de Riesgos y Seguridad, las siguientes:

a) Desarrollar e implementar, con la aprobación de la Gerencia General, la Estructura de Gobierno de Riesgos, para cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

b) Fomentar una adecuada y planeada gestión del riesgo a nivel de la estructura general de la empresa, sus procesos y funcionarios, con el fin de identificar, mitigar y controlar los riesgos asociados a las funciones de la Empresa y los proyectos para las líneas del metro.

c) Dirigir las actividades de estructuración, implementación y gestión del programa de seguros de la empresa, y su respectiva contratación, en aplicación de la política y el mapa de riesgos de la entidad.

d) Dirigir las actividades de seguimiento y control del programa de seguros contratado, en relación con la vigencia de los amparos y los riesgos asociados a las funciones de la empresa y los proyectos desarrollados.

e) Asegurar que existan políticas y mecanismos de control y gestión adecuados conforme a la estructura, los proyectos y perfil de riesgos; desarrollar, implementar, socializar y fomentar la aplicación del Manual de Administración de Riesgos, que integre las políticas, prácticas y otros mecanismos de control para la gestión de los riesgos.

f) Dirigir la elaboración de sistemas de medición y evaluación de riesgos con el fin de identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales

g) Dirigir las actividades de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y reporte de las exposiciones a todos los riesgos de la entidad, garantizando que sus análisis sean incorporados en la gestión de la entidad, para el logro y cumplimiento de objetivos institucionales.

h) Soportar a las diferentes áreas de la empresa, en la gestión transversal de los procesos operativos y misionales, para asegurar que todos los funcionarios actúan en cumplimiento de una política de riesgos común.

i) Soportar los procesos de contratación de la empresa, en lo correspondiente a la elaboración de la Matriz de Riesgos y los amparos requeridas para mitigar los mismos, estableciendo la clase de cobertura, el monto asegurado y la vigencia de los mismos.

j) Examinar de manera regular los sistemas operacionales existentes, presentar informes periódicos a la alta dirección, recomendando cambios que mejoren la seguridad integral de la Empresa Metro de Bogotá

k) Introducir un sistema ordenado de reporte de riesgos analizados y cuantificados, reportar de forma oportuna, exacta y comprensible a la alta dirección y a los responsables de las dependencias de la entidad, las situaciones de riesgo identificadas, junto con las recomendaciones de mitigación respectivas, de manera que permitan la toma de decisiones informadas.

l) Gestionar la preparación, socialización y cumplimiento, en el marco de la rendición de informes, ante los diferentes organismos de administración y control.

m) Coordinar el seguimiento y control de las actividades y obligaciones derivadas de los contratos de empréstito y convenios de cofinanciación para los proyectos de las líneas del metro, en los correspondiente a las responsabilidades de la dependencia.

n) Dirigir la elaboración de los procesos y procedimientos relacionados con las funciones de las dependencias.

o) Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

**ARTÍCULO 22º. Vigencia:** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga los Acuerdos de Junta Directiva Nos. 02 y 06 de 2017, quedando vigente el capítulo I del Acuerdo de Junta Directiva 02 de 2016. y

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**Dado en Bogotá, D.C., a los veinticuatro (24) días del mes de enero de dos mil diecinueve (2019)**

**JUAN PABLO BOCAREJO SUESCÚN**
Presidente

**LUISA FERNANDA MORA**
Secretaria Junta Directiva

# RESOLUCIONES

**SECRETARÍA DE HACIENDA**

## Resolución Número 353-DDI-004083,2019EE 17248

**(Febrero 14 de 2019)**

**"Por medio de la cual se ordena la publicación de actos administrativos, de conformidad con el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011"**

**EL JEFE DE LA OFICINA DE NOTIFICACIONES Y DOCUMENTACIÓN FISCAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO -DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ – DIB**

**En ejercicio de las competencias conferidas en el artículo 162 del Decreto Distrital No. 807 de 1993 y de las funciones establecidas en el artículo 26 del Decreto Distrital 601 de diciembre de 2014, y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011.**

**CONSIDERANDO:**

Que, en desarrollo de los principios orientadores de la función administrativa de la eficacia, economía, celeridad y eficiencia, resulta necesario simplificar y adecuar a los avances tecnológicos e informáticos el procedimiento de publicación de actos administrativos proferidos por la administración tributaria distrital, devueltos por correo.

Que conforme a lo dispuesto en el literal b) del artículo 26 del Decreto Distrital 601 de diciembre de 2014, corresponde a la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal notificar los actos administrativos que se generen en desarrollo de la gestión de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá y/o sus dependencias

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, los actos administrativos relacionados en los anexos No. 1, No. 2 y No. 3 fueron devueltos por correo y se hace necesario publicarlos en el Registro Distrital.

Que, en consideración a lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º.** Ordenar la publicación en el Registro Distrital de los actos administrativos relacionados en los anexos No. 1, No. 2 y No. 3 que hacen parte de la presente resolución, de acuerdo con la parte motiva.

**ARTÍCULO 2º.** Los Actos administrativos para publicar se encuentran listados en los siguientes anexos: Anexo No. 1 con 10 Registros, Anexo No. 2 con 36 Registros, Anexo No. 3 con 5 Registros.

**ARTÍCULO 3º.** Acto(s) administrativo(s) del anexo No.1:

| OFICINA | TIPO DE ACTO |
|---|---|
| COBRO COACTIVO | RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN A SOLICITUD DE PARTE |
| CUENTAS CORRIENTES Y DEVOLUCIONES | RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN |
| LIQUIDACIÓN | LIQUIDACIÓN OFICIAL DE REVISIÓN |

Contra los actos administrativos mencionados procede el Recurso de Reconsideración que deberá interponerse ante la Oficina de Recursos Tributarios de la Subdirección Jurídico Tributaria, ubicada en la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá en la Carrera 30 No. 25 – 90 Piso 14, costado occidental dentro de los (2) Meses siguientes a esta publicación.

Acto(s) administrativo(s) del anexo No.2:

| OFICINA | TIPO DE ACTO |
|---|---|
| COBRO COACTIVO | MODIFICACIÓN MANDAMIENTO DE PAGO |
| | RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO |
| | RESOLUCIÓN QUE ORDENA SEGUIR ADELANTE CON EL PROCESO |

| | |
|---|---|
| COBRO PREJURÍDICO | RESOLUCIÓN DE FACILIDAD DE PAGO |
| FISCALIZACIÓN GRANDES CONTRIBUYENTES | AUTO DE ARCHIVO |
| | EMPLAZAMIENTO PARA DECLARAR |
| GENERAL DE FISCALIZACIÓN | PLIEGO DE CARGOS POR SANCIÓN MAL LIQUIDADA |
| | REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN |
| | REQUERIMIENTO ESPECIAL |
| LIQUIDACIÓN | REVOCATORIA DIRECTA Y/O DE OFICIO |

Contra los actos administrativos mencionados no procede ningún Recurso. La notificación se entenderá surtida desde la fecha de publicación de este aviso.

Acto(s) administrativo(s) del anexo No. 3:

| OFICINA | TIPO DE ACTO |
|---|---|
| COBRO COACTIVO | MANDAMIENTO DE PAGO |

Se advierte a los deudores que disponen de quince (15) días, a partir de la presente publicación, para cancelar la deuda o proponer las excepciones legales contra el mandamiento de pago contemplado en el artículo 831 del Estatuto Tributario Nacional.

La atención referente a los procesos de cobro será efectuada en Carrera 30 No. 25 – 90 Piso 16.

**ARTÍCULO 4º.** Esta Resolución rige a partir de su publicación.

**Dada en Bogotá, D.C., a los catorce (14) días del mes de febrero de dos mil diecinueve (2019).**

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**JOHN ALEXÁNDER BARBOSA CRISTANCHO**
Jefe Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal

El deber de dar, el derecho a recibir

**SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ**

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**ANEXO No.1 DE LA RESOLUCIÓN No.353-DDI-004083 DEL 14 DE FEBRERO DE 2019**

El funcionario de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, hace saber:

Que los Jefes de la Oficina de Cobro Coactivo, la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones de la Subdirección de Recaudación Cobro y Cuentas Corrientes y la Oficina de Liquidación de la Subdirección de Determinación, profirieron para los contribuyentes que se relacionan a continuación, las actuaciones administrativas objeto de la presente publicación.

En consecuencia, conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, se está notificando por medio de la publicación a:

| No. RESOLUCIÓN | No. CORDIS | No. DE EXPEDIENTE | NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO | IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE | TIPO DE IMPUESTO | PLACA - CHIP Y/O MATRICULA INMOBILIARIA- NIT | TIPO DE ACTO | FECHA DEL ACTO | PERÍODO GRAVABLE | DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN | FECHA DE DEVOLUCIÓN | CAUSAL DE DEVOLUCIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DDI000588 | 2019EE2737 | 201801400300080917 | MARIA FERNANDA CAMARGO MARTIN | 52.253.698 | PREDIAL | AAA0100ZPEP | RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPEN- SACIÓN | 16-01-19 | 2017 | CL 127 C BIS 7B 60 AP 202 | 30-01-19 | CERRADO |
| DDI002443 | 2019EE9704 | 201403100100066282 | EDITH ISABEL REYES MORENO | 63.325.409 | VEHICULO | CCP408 | RESOLUCIÓN DE PRESCRIPCIÓN A SOLICITUD DE PARTE | 30-01-19 | 2014 | CL 127 D 19 83 APTO 602 | 6/2/2019 | DESCONOCIDO |
| DDI001907 | 2019EE7195 | 201803400300080635 | DORIAN CAMILO MON- TES FERNANDEZ | 80.800.150 | VEHÍCULOS | RGY190 | RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPEN- SACIÓN | 24-01-19 | 2016 | KR 97 72 50 | 01-02-19 | CERRADO |
| DDI002234 | 2019EE7725 | 201801400300075706 | ARNIA S.A.S | 860.528.321 | PREDIAL | AAA0262PDYX | RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPEN- SACIÓN | 25-01-19 | 2018 | KR 7 156 68 OF 1201 | 30-01-19 | DESCONOCIDO |
| DDI000622 | 2019EE2897 | 201803400300080767 | C RESTREPO P SOCIE- DAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA SAS | 900.100.955 | VEHÍCULOS | URT286 | RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPEN- SACIÓN | 16-01-19 | 2017 | CL 121 54 94 | 01-02-19 | NO RESIDE |
| DDI000594 | 2019EE2786 | 201802400300075777 | MOVA CYCLING COM- PANY S A S | 900.942.949 | ICA | 900942949 | RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPEN- SACIÓN | 15-01-19 | 2017-1 | KR 27 A BIS 61 C 06 | 25-01-19 | CERRADO |
| DDI002848 | 2019EE11809 | 201803200117051589 | AYOS BOSSA VALERIA MARIA | 1.019.093.187 | VEHÍCULOS | UTL425 | LIQUIDACIÓN OFICIAL DE REVISIÓN | 05-02-19 | 2016 | CL 129 8 08 AP 407 TO 2 | 7/2/2019 | NO RESIDE |
| DDI001609 | 2019EE4884 | 201803400300075880 | LEIDI CECILIA SAENZ PENA | 1.032.392.002 | VEHÍCULOS | CSP803 | RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPEN- SACIÓN | 18-01-19 | 2014- 2015 | KR 36 69 I 37 SUR | 01-02-19 | CERRADO |

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTA
El deber de dar, el derecho a recibir

**SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ**

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**ANEXO No.1 DE LA RESOLUCIÓN No.353-DDI-004083 DEL 14 DE FEBRERO DE 2019**

ALCALDÍA MA

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DDI001672 | 2019EE5957 | 201803400300075881 | CARLOS MARIO QUINTERO MALDONADO | 1.073.689.680 | VEHÍCULOS | ZCG52C | RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN | 21-01-19 | 2017 | CL 24 A 7 A 27 | 29-01-19 | CERRADO |
| DDI001578 | 2019EE4742 | 201803400300075810 | ILIANA LUCIA IBAÑEZ MEZA | 1.102.804.148 | VEHÍCULOS | MPN963 | RESOLUCIÓN DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN | 18-01-19 | 2017 | KR 14 B 12 26 SAN FRANCISCO | 25-01-19 | CERRADO |

Contra los actos administrativos mencionados procede el Recurso de Reconsideración que deberá interponerse ante la Oficina de Recursos Tributarios de la Subdirección Jurídico Tributaria, ubicada en la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá en la Carrera 30 No. 25 – 90 piso 14, costado occidental dentro de los dos (2) meses siguientes a la publicación del presente aviso.

**JOHN ALEXANDER BARBOSA CRISTANCHO**
**Jefe Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal**
**Subdirección de Educación Tributaria y de Servicio**

El deber de dar, el derecho a recibir

**SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ**

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**ANEXO No.2 DE LA RESOLUCIÓN No.353-DDI-004083 DEL 14 DE FEBRERO DE 2019**

El funcionario de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, hace saber:

Que los Jefes de la Oficina de Cobro Coactivo, la Oficina de Cobro Prejurídico de la Subdirección de Recaudación, Cobro y Cuentas Corrientes, la Oficina Fiscalización Grandes Contribuyentes , la Oficina General de Fiscalización y la Oficina de Liquidación de la Subdirección de Determinación, profirieron para los contribuyentes que se relacionan a continuación, las actuaciones administrativas objeto de la presente publicación.

En consecuencia, conforme a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, se está notificando por medio de la publicación a:

| No. RESOLUCIÓN | No. CORDIS | No. DE EXPEDIENTE | NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO | IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE | TIPO DE IMPUESTO | PLACA - CHIP Y/O MATRICULA INMOBILIARIA- NIT | TIPO DE ACTO | FECHA DEL ACTO | PERÍODO GRAVABLE | DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN | FECHA DE DEVOLUCIÓN | CAUSAL DE DEVOLUCIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DDI002400 | 2019EE8856 | 201803200200053036 | DANIEL PEREZ PAYARES | 350.600 | VEHÍCULOS | BMO 418 | REVOCATORIA DIRECTA Y/O DE OFICIO | 29-01-19 | 2012 | TV 18 96 41 PISO 5 | 7/2/2019 | NO RESIDE |
| DDI002618 | 2019EE10360 | 201021007349 | JUAN CARLOS LASSO OSPINA | 16.739.580 | VEHICULO | BLV197 | RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO | 31-01-19 | 2005 | KR 53 123 B 36 AP 504 | 5/2/2019 | NO RESIDE |
| NA | 2019EE10035 | 201801100329052882 | MURCIA RODRI-GUEZ JORGE ENRIQUE | 17.100.211 | PREDIAL | AAA0059EMOE | REQUERIMIEN-TO ESPECIAL | 31-01-19 | 2017 | KR 69P 77 36 | 4/2/2019 | NO RESIDE |
| DDI000325 | 2019EE1205 | 2017011002119006104 | MARTINEZ CARDE-NAS HUMBERTO | 19.264.695 | PREDIAL | AAA0067WSSY | REVOCATORIA DIRECTA Y/O DE OFICIO | 09-01-19 | 2013- 2014- 2015 | KR 99 155 D 70 | 7/2/2019 | NO RESIDE |
| DDI000325 | 2019EE1205 | 2017011002119006104 | MARTINEZ CARDE-NAS HUMBERTO | 19.264.695 | PREDIAL | AAA0067WSSY | REVOCATORIA DIRECTA Y/O DE OFICIO | 09-01-19 | 2013, 2014, 2015 | KR 99 155 D 70 | 7/2/2019 | NO RESIDE |
| DDI002380 | 2019EE8712 | 201901750300000404 | STELLA ANTIA ORDOÑEZ | 52.220.515 | PREDIAL | AAA0013SXNX | RESOLUCIÓN DE FACILIDAD DE PAGO | 29-01-19 | 2015- 2016- 2018 | CL 25 F 75 52 | 8/2/2019 | CERRADO |
| DDI002629 | 2019EE10461 | 2010EE701684 | CARLOS EDUARDO GAITAN URIBE | 79.156.360 | PREDIAL | AAA0035SBUH | RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO | 31-01-19 | 2004 | CL 6A 32 52 | 6/2/2019 | NO RESIDE |
| NA | 2019EE10035 | 201801100329052882 | MURCIA GARCIA JORGE | 79.508.933 | PREDIAL | AAA0059EMOE | REQUERIMIEN-TO ESPECIAL | 31-01-19 | 2017 | KR 69P 77 46 | 4/2/2019 | NO RESIDE |
| DD001937 | 2019EE7323 | 201321009468 | GERMAN TRUJILLO MANRIQUE | 80.417.524 | VEHÍCULOS | BLL818 | RESOLUCIÓN QUE ORDENA SEGUIR AD-ELANTE CON EL PROCESO | 24-01-19 | 2009, 2013 | KR 7 C 1 C 11 SUR BARRIO CALVO SUR | 4/2/2019 | CERRADO |

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTA
El deber de dar, el derecho a recibir

## SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

### NOTIFICACIÓN POR AVISO

### ANEXO No.2 DE LA RESOLUCIÓN No.353-DDI-004083 DEL 14 DE FEBRERO DE 2019

ALCALDÍA MA

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DD001937 | 2019EE7323 | 201321009468 | GERMAN TRUJILLO MANRIQUE | 80.417.524 | VEHÍCULOS | BWN595 | RESOLUCIÓN QUE ORDENA SEGUIR AD-ELANTE CON EL PROCESO | 24-01-19 | 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 | KR 7 C 1 C 11 SUR BARRIO CALVO SUR | 4/2/2019 | CERRADO |
| DD001937 | 2019EE7323 | 201321009468 | GERMAN TRUJILLO MANRIQUE | 80.417.524 | VEHÍCULOS | CXR481 | RESOLUCIÓN QUE ORDENA SEGUIR AD-ELANTE CON EL PROCESO | 24-01-19 | 2009, 2010 | KR 7 C 1 C 11 SUR BARRIO CALVO SUR | 4/2/2019 | CERRADO |
| DDI002589 | 2019EE10163 | 201212007177 | DIEGO LUIS MARTIN SAENZ BERMUDEZ | 80.505.208 | PREDIAL | AAA0032SXRU | RESOLUCIÓN QUE ORDENA SEGUIR AD-ELANTE CON EL PROCESO | 31-01-19 | 2010 | CL 93 BIS 19 82 AP 301 | 5/2/2019 | NO RESIDE |
| DDI 001919 | 2019EE7261 | 2014EE22591 | MIGUEL ANGEL OLAYA ACOSTA | 170.178.871 | VEHÍCULOS | BCT830 | MODIFICACIÓN MANDAMIENTO DE PAGO | 24-01-19 | 2004, 2005, 2006 | AK 30 57 A 25 AP 502 | 7/2/2019 | CERRADO |
| DDI 002257 | 2019EE7844 | 2013EE260683 | MIGUEL ANGEL OLAYA ACOSTA | 170.178.871 | VEHÍCULOS | BCT830 | RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO | 25-01-19 | 2004, 2005, 2006 | AK 30 57 A 25 AP 502 | 7/2/2019 | CERRADO |
| NA | 2019EE8135 | 201903100101000173 | POLICIA NACIONAL-DIRECCION AD-MINISTRATIVA Y FINANCIERA | 800.141.397 | VEHÍCULOS | BLO845 | EMPLA-ZAMIENTO PARA DECLARAR | 25-01-19 | 2014 | KR 59 26 21 BOGOTA | 8/2/2019 | REHUSADO |
| NA | 2019EE8135 | 201903100101000173 | POLICIA NACIONAL-DIRECCION AD-MINISTRATIVA Y FINANCIERA | 800.141.397 | VEHÍCULOS | BNP766 | EMPLA-ZAMIENTO PARA DECLARAR | 25-01-19 | 2018 | KR 59 26 21 BOGOTA | 8/2/2019 | REHUSADO |
| NA | 2019EE8135 | 201903100101000173 | POLICIA NACIONAL-DIRECCION AD-MINISTRATIVA Y FINANCIERA | 800.141.397 | VEHÍCULOS | BZM744 | EMPLA-ZAMIENTO PARA DECLARAR | 25-01-19 | 2014 | KR 59 26 21 BOGOTA | 8/2/2019 | REHUSADO |
| NA | 2019EE8139 | 201903100101000174 | DIAN | 800.197.268 | VEHÍCULOS | MFT499 | EMPLA-ZAMIENTO PARA DECLARAR | 25-01-19 | 2017 | KR 7 6 C 54 BOGOTA | 11/2/2019 | REHUSADO |
| NA | 2019EE8139 | 201903100101000174 | DIAN | 800.197.268 | VEHÍCULOS | QXV38C | EMPLA-ZAMIENTO PARA DECLARAR | 25-01-19 | 2018 | KR 7 6 C 54 BOGOTA | 11/2/2019 | REHUSADO |
| NA | 2019EE5960 | 2018012003170068894 | FIDUCIARIA FIDU-COR S.A. | 830.055.116 | PREDIAL | AAA0244STPA | REQUERIM-IENTO DE INFORMACIÓN | 21-01-19 | 2015, 2016 | KR 7 71 52 TO B PI 14 | 6/2/2019 | NO RESIDE |
| NA | 2019EE5960 | 2018012003170068894 | FIDUCIARIA FIDU-COR S.A. | 830.055.116 | PREDIAL | AAA0244STUH | REQUERIM-IENTO DE INFORMACIÓN | 21-01-19 | 2015, 2016 | KR 7 71 52 TO B PI 14 | 6/2/2019 | NO RESIDE |
| NA | 2019EE5960 | 2018012003170068894 | FIDUCIARIA FIDU-COR S.A. | 830.055.116 | PREDIAL | AAA0244SSJH | REQUERIM-IENTO DE INFORMACIÓN | 21-01-19 | 2015, 2016 | KR 7 71 52 TO B PI 14 | 6/2/2019 | NO RESIDE |

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ
El deber de dar, el derecho a recibir

## SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

### NOTIFICACIÓN POR AVISO

### ANEXO No.2 DE LA RESOLUCIÓN No.353-DDI-004083 DEL 14 DE FEBRERO DE 2019

ALCALDÍA MA

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NA | 2019EE5960 | 2018012003170068894 | FIDUCIARIA FIDUCOR S.A. | 830.055.116 | PREDIAL | AAA0236ODDM | REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN | 21-01-19 | 2015, 2016 | KR 7 71 52 TO B PI 14 | 6/2/2019 | NO RESIDE |
| NA | 2019EE5960 | 2018012003170068894 | FIDUCIARIA FIDUCOR S.A. | 830.055.116 | PREDIAL | AAA0238EPNN | REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN | 21-01-19 | 2015, 2016 | KR 7 71 52 TO B PI 14 | 6/2/2019 | NO RESIDE |
| NA | 2019EE8151 | 201903100101000178 | C & M CONSULTORES S.A. | 830.061.474 | VEHÍCULOS | UWU50C | EMPLAZAMIENTO PARA DECLARAR | 25-01-18 | 2014 | CL 98 7 A 63 BRR CHICO RESERVADO BOGOTA | 8/2/2019 | NO RESIDE |
| N/A | 2019EE11641 | 201802200306047834 | CAR HYUNDAI SA EN LIQUIDACION | 890.108.527 | ICA | N/A | AUTO DE ARCHIVO | 05-02-19 | 2016-6, 2017-2, 3, 4 | AK 19 100 59 | 7/2/2019 | NO RESIDE |
| DDI002819 | 2019EE11593 | 20082117488 | MINISTERIO DE DEFENSA GEPET | 899.999.003 | VEHÍCULOS | BAL767 | RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO | 05-02-19 | 2008 | KR 85 74A 16 | 8/2/2019 | CERRADO |
| DDI002819 | 2019EE11593 | 20082117488 | MINISTERIO DE DEFENSA GEPET | 899.999.003 | VEHÍCULOS | BAL861 | RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DE PROCESO | 05-02-19 | 2007, 2008 | KR 85 74A 16 | 8/2/2019 | CERRADO |
| DDI000325 | 2019EE1205 | 2017011002119006104 | INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA DE INTERESES SOCIAL Y REFORMA URBANA INURBE EN LIQUIDACION | 899.999.038 | PREDIAL | AAA0067WSSY | REVOCATORIA DIRECTA Y/O DE OFICIO | 09-01-19 | 2013- 2014- 2015 | DG 70 F SUR 78 18 | 8/2/2019 | DESCONOCIDO |
| DDI000325 | 2019EE1205 | 2017011002119006104 | INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA DE INTERESES SOCIAL Y REFORMA URBANA INURBE EN LIQUIDACION | 899.999.038 | PREDIAL | AAA0067WSSY | REVOCATORIA DIRECTA Y/O DE OFICIO | 09-01-19 | 2013, 2014, 2015 | DG 70 F SUR 78 18 | 8/2/2019 | DESCONOCIDO |
| N/A | 2019EE6014 | 201902200312000091 | INVERSIONES EN TRASNPORTE MASIVO ITM SAS | 900.392.912 | ICA | N/A | REQUERIMIENTO ESPECIAL | 22-01-19 | 2017-7 | AK 38 43 67 SUR | 8/2/2019 | DESCONOCIDO |
| NA | 2019EE8204 | 201802200308081345 | GRUPO ELITE PRADO SAS | 900.510.143 | ICA | NA | PLIEGO DE CARGOS POR SANCIÓN MAL LIQUIDADA | 25-01-19 | 2015-4, 2016-1, 2, 3 | CL 99 48 06 OF 408 | 6/2/2019 | NO RESIDE |
| NA | 2019EE8204 | 201802200308081345 | GRUPO ELITE PRADO SAS | 900.510.143 | ICA | NA | PLIEGO DE CARGOS POR SANCIÓN MAL LIQUIDADA | 25-01-19 | 2015-4 2016-1, 2, 3 | CL 99 48 06 OF 408 | 6/2/2019 | NO RESIDE |
| 2019EE8657 | 2019EE8657 | 201901200305000364 | INMOBILIARIA OICATA S A S | 900.686.066 | PREDIAL | AAA0142KDAF | REQUERIMIENTO ESPECIAL | 29-01-19 | 2017 | KR 80 156 70 | 6/2/2019 | CERRADO |
| NA | 2019EE8505 | 201802200308081344 | INTEGRARTE SOLUCIONES EMPRESARIALES SAS | 900.871.020 | ICA | N/A | PLIEGO DE CARGOS POR SANCIÓN MAL LIQUIDADA | 28-01-19 | 2015-4, 6 2016-2, 4, 5 | CL 165 54C 48 MZ 4 OF 30 | 8/2/2019 | NO RESIDE |

El deber de dar, el derecho a recibir

**SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ**

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**ANEXO No.2 DE LA RESOLUCIÓN No.353-DDI-004083 DEL 14 DE FEBRERO DE 2019**

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NA | 2019EE8505 | 201802200308081344 | INTEGRARTE SOLUCIONES EMPRESARIALES SAS | 900.871.020 | ICA | N/A | PLIEGO DE CARGOS POR SANCIÓN MAL LIQUIDADA | 28-01-19 | 2015-4, 6 2016-2, 4, 6 | CL 165 52 54 IN 12 OF 301 | 8/2/2019 | NO RESIDE |

Contra los actos administrativos mencionados no procede ningún Recurso. La notificación se entenderá surtida desde la fecha de publicación de este aviso.

**JOHN ALEXANDER BARBOSA CRISTANCHO**
**Jefe Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal**
**Subdirección de Educación Tributaria y de Servicio**

El deber de dar, el derecho a recibir

**SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA - DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ**

**NOTIFICACIÓN POR AVISO**

**ANEXO No.3 DE LA RESOLUCIÓN No.353-DDI-004083 DEL 14 DE FEBRERO DE 2019**

El funcionario de la Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal de la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio, hace saber:
Que los contribuyentes que se relacionan a continuación, están siendo ejecutados por la Oficina de Cobro Coactivo de la Subdirección de Recaudación, Cobro y Cuentas Corrientes a través de procesos administrativos de cobro coactivo.
Que una vez surtida la citación el deudor no compareció a surtir la notificación personal.
Que la notificación del mandamiento de pago enviada por correo fue devuelta.
En consecuencia, conforme a lo establecido en el artículo 140 del Decreto Distrital No. 807 de 1993 y en concordancia con el artículo 826 del Estatuto Tributario Nacional y el artículo 13 del Acuerdo 469 de 2011, se está notificando por publicación sobre este hecho a:

| No. RESOLUCIÓN | No. CORDIS | No. DE EXPEDIENTE | NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE Y/O APODERADO | IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE | TIPO DE IMPUESTO | FECHA DEL ACTO | DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN | FECHA DE DEVOLUCIÓN | CAUSAL DE DEVOLUCIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DDI000409 | 2019EE1497 | 2017011001195021009 | EDUARDO VASQUEZ CHACON | 17.108.635 | PREDIAL | 09-01-19 | KR 55 76 24 | 31/1/2019 | REHUSADO |
| DDI000413 | 2019EE1504 | 201901600300000003 | EDUARDO VASQUEZ CHACON | 17.108.635 | PREDIAL | 09-01-19 | KR 55 76 24 | 31/1/2019 | REHUSADO |
| DDI001464 | 2019EE4059 | 201321002734 | JULIO CESAR SANCHEZ SILVA | 19.259.898 | VEHÍCULOS | 17-01-19 | CL 127 17 A 80 AP606 | 7/2/2019 | NO RESIDE |
| DDI061484 | 2018EE246303 | 201801600300081303 | MARIA ENELIA LOZANO MELO | 41.718.839 | PREDIAL | 28-12-18 | KR 87G 69 35 SUR | 1/2/2019 | DESCONOCIDO |
| DDI061485 | 2018EE246311 | 201801600300081304 | MARIA YAMILE PATARROYO BARRERA | 41.791.206 | PREDIAL | 28-12-18 | CL 148 7B 55 | 5/2/2019 | CERRADO |

Se advierte a los deudores que disponen de quince (15) días, a partir de la presente publicación, para cancelar la deuda o proponer las excepciones legales contra el mandamiento de pago contemplado en el artículo 831 del Estatuto Tributario Nacional.
La atención referente a los procesos de cobro será efectuada en la Carrera 30 No 25-90 piso 16

**JOHN ALEXANDER BARBOSA CRISTANCHO**
**Jefe Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal**
**Subdirección de Educación Tributaria y de Servicio**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ-ESP.**

# Resolución Número 0133
**(Febrero 14 de 2019)**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ACOTA, ANUNCIA Y DECLARA DE UTILIDAD PÚBLICA E INTERÉS SOCIAL ÁREAS DE TERRENO DEL ÁREA DE IMPORTANCIA ESTRATÉGICA DE LOS CERROS ORIENTALES - CUENCA ALTA DEL RÍO TEUSACÁ**

**LA DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE BIENES RAÍCES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ-ESP., en uso de sus facultades delegatarias conferidas según Resolución No. 196 del 7 de abril de 2017 de la Gerencia General y de las atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas en la Ley 56 de 1981, el Capítulo III de la Ley 9ª de 1989, modificada por la Ley 388 de 1997, en los artículos 455 a 474 del Decreto Distrital 190 de 2004, y**

**CONSIDERANDO:**

Que conforme a los artículos 2, 8, 58, 79 y 80 de la Constitución Política existe un deber cualificado de conservación y protección ambiental en cabeza del Estado, el cual debe orientar su actuación al cumplimiento de dicho mandato.

Que según el artículo 58 ibídem, la propiedad es una función social que implica obligaciones, y por ello: *"Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social". Y más adelante agrega: "…por motivos de utilidad pública o interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Esta se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine el legislador, dicha expropiación podrá adelantarse por vía administrativa…".*

Que el inciso 4º del artículo 322 de la Constitución dispone: *"…A las autoridades distritales corresponderá garantizar el desarrollo armónico e integrado de la ciudad y la eficiente prestación de servicios a cargo del Distrito…".*

Que el artículo 1° del Decreto 2811 de 1974, establece que: *"El ambiente es patrimonio común". El Estado y los particulares deben participar en su preservación y manejo, que son de utilidad pública e interés social. La preservación y manejo de los recursos naturales renovables también son de utilidad pública e interés social".*

Que el Instituto Nacional de los Recursos Naturales Renovables y del Ambiente-INDERENA-, por medio de la Resolución 076 de 1977, declara y alindera el área de Reserva Forestal Bosque Oriental de Bogotá.

Que el literal d) del artículo 83 del Decreto 2811 de 1974 *"Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.", establece que, entre los bienes inembargables e imprescriptibles del Estado, se encuentra: "d) Una faja paralela a la línea de mareas máximas o a la del cauce permanente de ríos y lagos, hasta de treinta metros de ancho".*

Que el artículo 65 de la Ley 99 de 1993 señala las funciones de los Municipios, Distritos y del Distrito Capital de Bogotá en materia ambiental, indicando que además de las funciones que les sean delegadas por la ley o de las que se deleguen o transfieran a los alcaldes por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, contaran con las siguientes atribuciones especiales: *"1) Promover y ejecutar programas y políticas nacionales, regionales y sectoriales en relación con el medio ambiente y los recursos naturales renovables; elaborar los planes programas y proyectos ambientales municipales articulados a los planes, programas y proyectos regionales, departamentales y nacionales(…); y "10) Promover, cofinanciar o ejecutar, en coordinación con los entes directores y organismos ejecutores del Sistema Nacional de Adecuación de Tierras y con las Corporaciones Autónomas Regionales, obras y proyectos de irrigación, drenaje, recuperación de tierras, defensa contra las inundaciones y regulación de cauces o corrientes de agua, para el adecuado manejo y aprovechamiento de cuencas y micro-cuencas hidrográficas. (…)".*

Que el artículo 107 ibídem, permite declarar como de utilidad pública e interés social, entre otros, la adquisición por negociación directa o por expropiación de bienes de propiedad privada, que sean necesarios para la ejecución de obras públicas destinadas a la protección y manejo del medio ambiente y los recursos naturales renovables, conforme a los procedimientos que establece la ley; así como, la declaración y alinderamiento de áreas que integren el Sistema de Parques Nacionales Naturales y la ordenación de cuencas hidrográficas con el fin de obtener un adecuado manejo de los recursos naturales renovables y su conservación.

Que el artículo 108 de la Ley 99 de 1993, modificado por el artículo 174 de la Ley 1753 de 2015, dispone: *"Adquisición por la Nación de Áreas o Ecosistemas de Interés Estratégico para la Conservación de los Recursos Naturales. Las Corporaciones Autónomas Regionales en coordinación y con el apoyo de las entidades territoriales adelantarán los planes de cofinanciación necesarios para adquirir áreas o ecosistemas estratégicos para la conservación, preservación, y recuperación de los recursos naturales (…)".*

Que el artículo 111 de la referida ley, prescribe: *"Declárense de interés público las áreas de importancia estratégica para la conservación de recursos hídricos que surten de agua los acueductos municipales, distritales y regionales. Los departamentos y municipios dedicarán un porcentaje no inferior al 1% de sus ingresos corrientes para la adquisición y mantenimiento de dichas zonas o para financiar esquemas de pago por servicios ambientales. Los recursos de que trata el presente artículo, se destinarán prioritariamente a la adquisición y mantenimiento de las zonas. Las autoridades ambientales definirán las áreas prioritarias a ser adquiridas con estos recursos o dónde se deben implementar los esquemas por pagos de servicios ambientales de acuerdo con la reglamentación que el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial expida para el efecto. Su administración corresponderá al respectivo distrito o municipio. Los municipios, distritos y departamentos garantizarán la inclusión de los recursos dentro de sus planes de desarrollo y presupuestos anuales respectivos, individualizándose la partida destinada para tal fin. Los proyectos de construcción y operación de distritos de riego deberán dedicar un porcentaje no inferior al 1% del valor de la obra a la adquisición de áreas estratégicas para la conservación de los recursos hídricos que los surten de agua (…)".*

Que el artículo 7 del Decreto Distrital 190 de 2004 prevé que las políticas ambientales para el Distrito Capital son: 1. Calidad Ambiental para el Desarrollo Humano Integral; 2. Desarrollo sostenible como proyecto social y cultural; 3. Preeminencia de lo Público y lo Colectivo; 4. Ecoeficiencia de la función y la forma urbanas; 5. Transformación positiva del Territorio; 6. Gestión Ambiental Urbano Regional; y 7. Liderazgo Nacional y Articulación Global.

Que el numeral 1 del artículo 16 Ibidem, señala que: "1. La estructura ecológica principal está constituida por una red de corredores ambientales localizados en jurisdicción del DISTRITO CAPITAL e integrados a la estructura ecológica regional, y cuyos componentes básicos son el sistema de áreas protegidas; los parques urbanos; los corredores ecológicos y el área de manejo Especial del río Bogotá.

Por sus valores ambientales, paisajísticos y culturales, los elementos que hacen parte de la Estructura Ecológica Principal se constituyen en el sustrato de base para el ordenamiento de la ciudad. La recuperación, preservación, integración y tutela son las determinantes que gobiernan la regulación que se fija para cada uno de ellos.

Los cerros orientales y el río Bogotá, conjuntamente con los suelos rurales del D. C conforman un continuo ambiental y protegido alrededor de la ciudad, cuya finalidad principal es evitar los procesos de conurbación con los municipios vecinos".

Que en el artículo 17 ibíd., se establece que la Estructura Ecológica Principal tiene la función básica de sostener y conducir la biodiversidad y los procesos ecológicos esenciales a través del territorio del Distrito Capital, en sus diferentes formas e intensidades de ocupación, y dotar al mismo de bienes y servicios ambientales para el desarrollo sostenible.

Que el artículo 76 ibíd., dispone: *"SISTEMA HÍDRICO. La Estructura Ecológica Principal en sus diferentes categorías comprende todos los elementos del sistema hídrico, el cual está compuesto por los siguientes elementos: 1. Las áreas de recarga de acuíferos. 2. Cauces y rondas de nacimientos y quebradas. 3. Cauces y rondas de ríos y canales. 4. Humedales y sus rondas. 5. Lagos, lagunas y embalses. PARÁGRAFO 1. Se adoptan las delimitaciones de zona de ronda y zonas de manejo y preservación ambiental de los ríos, quebradas y canales incluidos en el Anexo No. 2 del presente Decreto".*

Que el artículo 2 del Acuerdo Distrital 19 de 1996, reglamentado parcialmente por el Decreto Distrital 417 de 2006, indica "De la Prioridad en el Mejoramiento de la Calidad del Medio Ambiente. Las políticas, normas y acciones del Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá, serán armónicas con la preservación, la conservación, el mejoramiento y la protección de los recursos naturales y el medio ambiente urbano y rural, y propenderán por la prevención, la mitigación y la compensación de los procesos deteriorantes de las aguas, el aire, los suelos, y los recursos biológicos y ecosistémicos".

Que el artículo 2.2.9.8.4.1. del Decreto 1007 de 2018 señala: *"Inversiones para el pago por servicios ambientales y la adquisición y mantenimiento de predios. Los municipios, distritos y departamentos efectuarán las inversiones con el porcentaje no inferior al 1% de los ingresos corrientes establecido por el artículo 111 de la ley 99 de 1993, modificado por el artículo 210 de la Ley 1450 de 2011, con sujeción a lo previsto en el presente capítulo.*

*Igualmente, las autoridades ambientales en coordinación y con el apoyo de las entidades territoriales realizarán las inversiones de que trata el artículo 108 de Ley 99 de 1993, modificado por el artículo 174 de la Ley 1753 de 2015, en el marco de lo establecido en el presente capítulo".*

Que el artículo 2.2.9.8.4.2. del precitado Decreto establece el Procedimiento para la adquisición de bienes inmuebles para los fines previstos en el artículo 111 de la Ley 99 de 1993, se regirá por el procedimiento establecido en la Ley 388 de 1997 o la norma que la modifique, adicione, sustituya o complemente.

Que el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en ejercicio de sus facultades legales expidió la Resolución No. 1766 del 2016 por medio de la cual adopta el Plan de Manejo de la Reserva Forestal Protectora Bosque Oriental de Bogotá y se adoptan otras determinaciones.

Que es de relievar la importancia que la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha otorgado a la protección ambiental e hídrica, siendo este calificado como un deber en cabeza del Estado. En este sentido el Tribunal Constitucional manifestó en su Sentencia C-189 del 2006: *"Para lograr el desarrollo sostenible se ha admitido por la jurisprudencia de esta Corporación, que a partir de la función ecológica que establece la Constitución Política en el artículo 58, se puedan imponer por el legislador límites o condiciones que restrinjan el ejercicio de los atributos de la propiedad privada, siempre y cuando dichas restricciones sean razonables y proporcionadas de modo que no afecten el núcleo esencial del citado derecho. Uno de los límites que se han reconocido en el ordenamiento jurídico a través de los cuales el legislador restringe las libertades individuales de las personas, entre ellas, el derecho a la propiedad privada, en aras de lograr la conservación o preservación del medio ambiente, lo constituyen las reservas de recursos naturales renovables, previstas en el artículo 47 del Código Nacional de Recursos Naturales".*

Que en esta misma línea el Alto Tribunal en su sentencia C431 de 2000, ha señalado los deberes le asisten al Estado en relación a la protección del ambiente: *"1) proteger su diversidad e integridad, 2) salvaguardar las riquezas naturales de la Nación, 3) conservar las áreas de especial importancia ecológica, 4) fomentar la educación ambiental, 5) planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales para así garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución, 6) prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, 7) imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados al ambiente y 8) cooperar con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas de frontera".*

Que en el artículo 58 de la Ley 388 de 1997 se establecen los motivos por los cuales es procedente la declaratoria de utilidad pública o interés social para la adquisición de inmuebles, encontrándose entre ellos: *"d) Ejecución de proyectos de producción, ampliación, abastecimiento y distribución de servicios públicos domiciliarios";* y j) *"La constitución de zonas de reserva para la protección del medio ambiente y los recursos hídricos".*

Que en dicho marco el artículo 59 de la precitada Ley y el artículo 455 del Decreto Distrital 190 de 2004, determinan que las empresas industriales y comerciales del Estado y el Distrito Capital son competentes para adquirir por enajenación voluntaria, o mediante el procedimiento de expropiación, los inmuebles que requiera para el cumplimiento de los fines previstos en el artículo 58 de la ley referida y demás disposiciones que contengan motivos de utilidad pública.

Que el inciso 7° del artículo 61 de la misma Ley establece que los inmuebles adquiridos podrán ser desarrollados directamente por la entidad adquirente o por un tercero, siempre y cuando la primera haya establecido un contrato o convenio respectivo que garantice la utilización de los inmuebles para el propósito que fueron adquiridos.

Que el artículo 52 del Decreto 190 de 2004, determina que para los efectos previstos en el parágrafo primero del artículo 61 de la Ley 388 de 1997, las entidades competentes, antes de iniciar formalmente el proceso de adquisición de los inmuebles que requieran para el cumplimiento de sus objetivos, harán el anuncio individual de cada uno de los proyectos que hayan decidido ejecutar y, por el cual se ordene acometer la ejecución del proyecto específico, así como adelantar todos los estudios de tipo social, técnico, jurídico y económico que habrán de fundamentar posteriormente los procedimientos de adquisición de los inmuebles.

Que de conformidad con el artículo 455 del Decreto Distrital 190 de 2004, por medio del cual se compilan las disposiciones contenidas en los Decretos Distritales 619 de 2000 y 469 de 2003, que conforman el Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C., el Distrito Capital es el competente para adquirir por enajenación voluntaria, o mediante procedimiento de expropiación, los inmuebles que se requiera para el cumplimiento de los fines previstos en el artículo 58 de la Ley 388 de 1997 y demás disposiciones que contengan motivos de utilidad pública.

Que el artículo 456 del Decreto 190 de 2004, señala que el objeto específico para la adquisición de uno o más inmuebles por parte de una entidad competente, lo constituye la obra, el programa, el proyecto o

la actuación que la entidad se propone ejecutar en desarrollo del artículo 58 de la Ley 388 de 1997, sin necesidad de que exista un acto jurídico específico que así lo declare.

Que el artículo 457 del Decreto aludido, indica que: "Identificado el inmueble o inmuebles objeto de la adquisición, la entidad adquirente coordinará la realización de los levantamientos topográficos, los estudios de títulos y las investigaciones sobre la situación fiscal de los inmuebles objeto de adquisición, los inventarios de inmuebles y mejoras existentes, los trabajos de campo a que haya lugar, y en general, todos los demás trabajos que tengan por objeto obtener la información sobre aspectos que puedan incidir en la proyectada adquisición, para efectos de determinar las condiciones del negocio que deben quedar plasmadas en la oferta de compra respectiva".

Que la Reserva de los Cerros Orientales tiene una extensión de 14.000 hectáreas y se encuentra entre los 2.650 hasta los 3.600 m.s.n.m. También hace parte de la estructura ecológica principal de Bogotá, por su ubicación, permite la conectividad ecológica con los ecosistemas de páramo de los Parques Nacionales Naturales de Chingaza y Sumapaz. (Secretaria Distrital de Ambiente, 2014).

Que la Resolución 0463 del 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial pone de manifiesto la afectación sobre la reserva de los Cerros Orientales al establecer*: "…Que estos procesos de intervención sobre la reserva forestal evidencian graves efectos entre los cuales se puede mencionar: Alteración en las coberturas naturales y estructura de suelos en áreas de recarga de acuíferos, invasión de zonas de rondas, inestabilidad de terrenos en zonas del borde urbano de la ciudad de Bogotá, degradación de coberturas protectoras en importantes microcuencas abastecedoras de acueductos locales y deterioro de la calidad escénica del principal referente paisajístico de Bogotá…". En consecuencia, por la referida afectación, el Ministerio indica que: "…teniendo en cuenta lo anterior, es necesario combinar y complementar diferentes estrategias que involucren: el dominio del Estado sobre las áreas de mayor valor ecológico…".*

Que la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca en su estudio: *"Reserva Forestal Protectora Bosque Oriental de Bogotá Inventario de Fauna" del año 2007 pone de manifiesto la importancia para los ecosistemas de la Región Andina la Reserva Forestal debido a que: "Conecta dos de los más importantes sistemas ambientales nacionales, los Parques Nacionales Naturales de Chingaza y de Sumapaz, siendo estas unas de las zonas más extensas y próximas a Bogotá con ecosistemas en avanzado estado de regeneración. Su importancia adquirida se basa fundamentalmente en el valor alternativo de fuentes hídricas que abastecen al Distrito y a los municipios aledaños, la regulación del acuífero y del clima de Bogotá y La Sabana y su valor en la conservación del agro, la calidad del suelo y el sustento de la biodiversidad…".*

Que en el literal a) del artículo 5º del Acuerdo 21 de 2014 emanado del Concejo de Bogotá, se manifiesta la necesidad de: "Fortalecer y mantener la calidad, cantidad y regularidad de los flujos físicos y bióticos, con el objeto de garantizar la conectividad ecosistémica entre la reserva Forestal Protectora Bosque Oriental de Bogotá y el valle aluvial del rio Bogotá.".

Que de conformidad con el oficio E-2018-149894 del 11 de diciembre de 2018 el cual contiene el concepto de Uso del Suelo emitido por la Dirección de Ambiente y Ruralidad de la Secretaría de Planeación con relación a los predios objeto de la presente declaratoria *"... se encuentran en suelo rural y hacen parte de la Reserva forestal Protectora Bosque Oriental de Bogotá, reglamentado por el Resolución 1766 del ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial…".*

Que la orden No. 4.25 contenida en la sentencia del Consejo de Estado AP-25000-23-27-000-2001-90479-01, ordena al Departamento de Cundinamarca, al Distrito Capital y a los entes territoriales que hacen parte de la cuenca hidrográfica del Río Bogotá, apropiar un porcentaje no inferior al 1% de sus ingresos corrientes para la adquisición y mantenimiento de dichas zonas o para financiar esquemas de pago por servicios ambientales, esto en concordancia con el artículo 20 de la Ley 1450 de 2011 y el Decreto reglamentario 953 de 2013. Asimismo, ordenó que, para la cuenca del Río Bogotá, se debe efectuar la identificación, delimitación y priorización de las áreas de importancia estratégica, las cuales deben contar con el aval del Consejo Estratégico de la Cuenca Hidrográfica del Río Bogotá – CECH – y posteriormente de la Gerencia de la Cuenca Hidrográfica del río Bogotá -GCH-.

Que en cumplimiento a la sentencia del Río Bogotá y los estudios técnicos, las autoridades ambientales con jurisdicción en los Cerros Orientales, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca-CAR, Corporinoquia, Corpoguavio y la Secretaría Distrital de Ambiente suscribieron acta de delimitación y priorización de las áreas de importancia estratégica el 21 de octubre de 2016, y posteriormente, dichas áreas fueron avaladas en sesión de 21 de noviembre de 2016 del Consejo Estratégico de la Cuenca, quedando incluida la Reserva Forestal Bosque Oriental, por lo que es procedente y viable legalmente la adquisición de dichas áreas y la inversión de los recursos en éstas.

Que la Secretaría Distrital de Ambiente por medio de la Resolución 02332 *"Por medio de la cual se declaran concertadas las áreas de Importancia Estratégica para el Abastecimiento Hídrico del Distrito Capital"* declarara concertadas las Áreas de Importancia Estratégica para el Abastecimiento hídrico de Bogotá, siendo una de ellas La Reserva Forestal Protectora Bosque Oriental de Bogotá.

Que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP, es una Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital de carácter oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, la cual conforme lo previsto en el Acuerdo 12 del 5 de septiembre de 2012 desarrollará entre otras, las siguientes funciones: (…) j) Adquirir, enajenar, expropiar, dar o tomar en arrendamiento y gravar bienes muebles e inmuebles necesarios para su actuación, y k) Administrar, expropiar predios y/o constituir servidumbres con miras a conservar las zonas de protección y preservación ambiental.

Que en armonía con el Plan Maestro del Sistema de Acueducto y Alcantarillado para Bogotá Distrito Capital, que establece en su capítulo 4 *"Estrategia para lograr la Sostenibilidad ambiental y vulnerabilidad de los sistemas",* la Empresa de Acueducto, suscribió con la Secretaría Distrital de Ambiente el Convenio Interadministrativo No. 20171240 el 21 de julio de 2017, con el objeto de: *"Aunar esfuerzos técnicos y administrativos para adelantar los procesos de adquisición, mantenimiento y administración de los predios requeridos para la protección y conservación de los recursos hídricos que surten de agua al Acueducto Distrital, en cumplimiento del artículo 111 de la Ley 99 de 1993, modificado por el artículo 210 de la Ley 1450 de 2011, reglamentado por el Decreto 0953 de 2013".* Que el FONDIGER, fondo adscrito a la Secretaría Distrital de Ambiente, mediante Acuerdo No 003 de 2016, aprobó la asignación de recursos económicos correspondientes al 1% de los ingresos corrientes del Distrito Capital para ser ejecutados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB- ESP, por valor de SESENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE ($66.448.353.000,oo), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 111 de la Ley 99 de 1993, modificado por el artículo 210 de la Ley 1450 de 2011.

Que la Resolución de Delegación No. 0196 del 07 de abril de 2017, de la Gerencia General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, delegó en el Director Administrativo de Bienes Raíces la expedición y firma de las resoluciones que anuncien e identifiquen obras, programas, proyectos, o las actuaciones a ejecutar por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP, que impliquen la adquisición de predios por motivos de utilidad pública o de interés social; las que afecten para utilidad pública y desafecten los predios cuya adquisición haya sido ordenada y aquellas por las cuales se ordene adelantar los estudios de tipo social, técnico, jurídico y económico que fundamenten los procesos de adquisición de los inmuebles requeridos.

Que el proceso de adquisición predial que inicia la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP se realiza sobre un área de terreno que hace parte del Área de Importancia Estratégica -AIE- de la cuenca alta del río Teusacá, el cual tiene objeto la sostenibilidad de los recursos hídricos, la protección de las fuentes hídricas y el mejoramiento de la calidad del agua para el suministro a las poblaciones de Bogotá y otros municipios de la sabana de Bogotá.

Que resulta beneficioso el proyecto porque aporta:

1. La población se beneficiará con la mejora en la oferta de los servicios ambientales de los ecosistemas de páramo, subpáramo y bosque alto andino y del río Teusacá y afluentes. Principalmente, el de la cantidad y calidad del agua que reciben los acueductos beneficiados.

2. Permite el incremento de las coberturas y ecosistemas naturales poco o nada intervenidos presentes en el predio o predios.

3. Disminuye el grado de amenaza de los ecosistemas naturales por presión antrópica.

4. Permite el desarrollo de estrategias para proteger los ecosistemas naturales existentes.

5. Se podrá fortalecer las acciones para fortalecer la conectividad ecosistémica

6. Mejora la calidad del agua vertida al río y de la regulación de flujo de agua.

7. Reducción en costos de mantenimiento y de restitución de áreas.

8. Mejoramiento de la calidad de vida para los habitantes de la ciudad.

9. Mejoramiento de la cantidad y calidad de espacios públicos en la ciudad, reflejado en un incremento en zonas verdes.

Que en virtud del Convenio Interadministrativo No. 20171240 el 21 de julio de 2017, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado de Bogotá – ESP a través de la Dirección Administrativa de Bienes Raíces iniciará el proceso de adquisición de los predios requeridos

para las obras de recuperación y restauración del área de importancia estratégica de la cuenca alta del río Teusacá.

Que la Resolución de Delegación No. 0196 del 07 de abril de 2017, de la Gerencia General y de las atribuciones legales y estatutarias y en especial las conferidas en el Capítulo III de la Ley 9ª de 1989, modificada por la Ley 388 de 1997, delegó en el Director administrativo de Bienes Raíces *"la expedición y firma de las resoluciones que anuncien e identifiquen obras, programas, proyectos, o las actuaciones a ejecutar por parte de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, que impliquen la adquisición de predios por motivos de utilidad pública o de interés social; las que afecten para utilidad pública y desafecten los predios cuya adquisición haya sido ordenada y aquellas por las cuales se ordene adelantar los estudios de tipo social, técnico, jurídico y económico que fundamenten los procesos de adquisición de los inmuebles requeridos".*

En mérito de lo expuesto, la Directora Administrativa de Bienes Raíces de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá- ESP,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. -ANUNCIO DEL PROYECTO.** Anunciar a los interesados y a la ciudadanía en general la puesta en marcha del proyecto denominado Área de Importancia Estratégica de los Cerros Orientales- Cuenca alta del río Teusacá, el cual se desarrollará en los predios que pertenecen al área delimitada en el Plano Anexo No. 1, el cual forma parte integral de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO. -MOTIVOS DE UTILIDAD PÚBLICA.** Declárese la utilidad pública e interés social para la adquisición de los inmuebles que se encuentran en el Área de Importancia Estratégica de los Cerros Orientales- Cuenca alta del río Teusacá, que se encuentran en el plano anexo No.1, que forma parte integral de la presente Resolución.

Los motivos de utilidad pública invocados corresponden a los previstos en los literales d) Ejecución de proyectos de producción, ampliación, abastecimiento y distribución de servicios públicos domiciliarios; y j) La constitución de zonas de reserva para la protección del medio ambiente y los recursos hídricos, que se encuentran en el artículo 58 de la Ley 388 de 1997.

**ARTÍCULO TERCERO. -ACOTAMIENTO.** Acótese para la ejecución del proyecto denominado Área de Importancia Estratégica de los Cerros Orientales - Cuenca alta del río Teusacá, el área de terreno que se encuentra en el Plano Anexo No.1, que forma parte integral de la presente Resolución, y que se delimita conforme al siguiente cuadro de coordenadas:

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 1 | 101312,55 | 106871,19 | |
| 2 | 101315,25 | 106871,73 | 8,32 |
| 3 | 101322,88 | 106875,04 | 1,05 |
| 4 | 101323,71 | 106875,68 | 5,93 |
| 5 | 101326,39 | 106880,97 | 3,41 |
| 6 | 101328,70 | 106883,48 | 3,84 |
| 7 | 101331,06 | 106886,51 | 0,76 |
| 8 | 101331,40 | 106887,19 | 8,74 |
| 9 | 101333,20 | 106895,74 | 9,49 |
| 10 | 101338,80 | 106903,40 | 17,8 |
| 11 | 101355,89 | 106908,37 | 8,87 |
| 12 | 101364,63 | 106909,91 | 2,22 |
| 13 | 101366,46 | 106908,65 | 0,94 |
| 14 | 101367,35 | 106908,34 | 0,77 |
| 15 | 101368,12 | 106908,32 | 12,94 |
| 16 | 101380,09 | 106913,23 | 12,19 |
| 17 | 101391,33 | 106917,95 | 4,27 |
| 18 | 101390,51 | 106922,14 | 35,11 |
| 19 | 101391,26 | 106957,23 | 21,58 |
| 20 | 101391,42 | 106978,81 | 48,21 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 444 | 100509,96 | 107987,95 | 6,07 |
| 445 | 100507,13 | 107982,57 | 6,75 |
| 446 | 100503,93 | 107976,64 | 5,66 |
| 447 | 100501,87 | 107971,36 | 3,59 |
| 448 | 100501,87 | 107967,77 | 5,41 |
| 449 | 100503,55 | 107962,63 | 3,41 |
| 450 | 100505,33 | 107959,72 | 6,4 |
| 451 | 100502,30 | 107954,08 | 4,76 |
| 452 | 100499,26 | 107950,42 | 4,09 |
| 453 | 100495,17 | 107950,28 | 0,47 |
| 454 | 100494,77 | 107950,03 | 2,59 |
| 455 | 100493,81 | 107947,62 | 0,56 |
| 456 | 100494,03 | 107947,10 | 3,12 |
| 457 | 100495,63 | 107944,42 | 3,01 |
| 458 | 100498,38 | 107943,20 | 7,47 |
| 459 | 100505,78 | 107942,11 | 8,61 |
| 460 | 100514,36 | 107941,44 | 5,24 |
| 461 | 100519,29 | 107939,64 | 3,49 |
| 462 | 100522,76 | 107939,29 | 7,73 |
| 463 | 100526,18 | 107932,36 | 10,51 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 21 | 101387,86 | 107026,89 | 31,23 |
| 22 | 101382,37 | 107057,63 | 36,81 |
| 23 | 101378,11 | 107094,19 | 39,34 |
| 24 | 101393,49 | 107130,40 | 148,27 |
| 25 | 101471,20 | 107256,67 | 17,22 |
| 26 | 101480,40 | 107271,23 | 5,1 |
| 27 | 101484,09 | 107274,75 | 2,12 |
| 28 | 101485,67 | 107276,15 | 5,59 |
| 29 | 101490,99 | 107274,43 | 21,65 |
| 30 | 101512,25 | 107270,32 | 6,88 |
| 31 | 101519,13 | 107270,42 | 36,71 |
| 32 | 101555,60 | 107274,58 | 34,32 |
| 33 | 101589,67 | 107278,70 | 77,8 |
| 34 | 101663,70 | 107302,65 | 125,44 |
| 35 | 101785,82 | 107331,28 | 29,5 |
| 36 | 101815,10 | 107334,88 | 35,2 |
| 37 | 101850,29 | 107335,80 | 13,94 |
| 38 | 101864,16 | 107337,16 | 6,07 |
| 39 | 101870,21 | 107336,59 | 11,89 |
| 40 | 101881,86 | 107338,95 | 5,19 |
| 41 | 101886,80 | 107340,53 | 19,96 |
| 42 | 101905,49 | 107347,54 | 21,39 |
| 43 | 101925,55 | 107354,96 | 15,17 |
| 44 | 101939,54 | 107360,82 | 37,44 |
| 45 | 101975,47 | 107371,34 | 22,34 |
| 46 | 101996,59 | 107378,62 | 19,76 |
| 47 | 102015,28 | 107385,05 | 35,95 |
| 48 | 102046,56 | 107402,77 | 12,43 |
| 49 | 102057,38 | 107408,87 | 33,77 |
| 50 | 102087,20 | 107424,72 | 9,83 |
| 51 | 102095,88 | 107429,34 | 23,82 |
| 52 | 102113,83 | 107444,99 | 11,27 |
| 53 | 102121,50 | 107453,24 | 2,51 |
| 54 | 102123,14 | 107455,15 | 2,89 |
| 55 | 102125,00 | 107457,36 | 5,91 |
| 56 | 102128,77 | 107461,90 | 4,01 |
| 57 | 102127,27 | 107465,63 | 1,49 |
| 58 | 102128,03 | 107466,90 | 1,48 |
| 59 | 102128,70 | 107468,21 | 0,49 |
| 60 | 102128,73 | 107468,70 | 1,96 |
| 61 | 102128,04 | 107470,54 | 2,8 |
| 62 | 102125,93 | 107472,38 | 4,52 |
| 63 | 102129,85 | 107474,65 | 2,02 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 464 | 100523,68 | 107922,15 | 8,55 |
| 465 | 100527,86 | 107914,69 | 4,55 |
| 466 | 100531,59 | 107912,08 | 3,47 |
| 467 | 100532,18 | 107908,66 | 5,11 |
| 468 | 100531,11 | 107903,67 | 4,32 |
| 469 | 100530,14 | 107899,46 | 5,02 |
| 470 | 100527,87 | 107894,98 | 4,25 |
| 471 | 100524,39 | 107892,54 | 2,24 |
| 472 | 100523,71 | 107890,40 | 1,71 |
| 473 | 100524,10 | 107888,74 | 3,39 |
| 474 | 100525,24 | 107885,54 | 2,49 |
| 475 | 100526,10 | 107883,20 | 1,53 |
| 476 | 100526,82 | 107881,86 | 1,39 |
| 477 | 100527,89 | 107880,98 | 2,22 |
| 478 | 100530,11 | 107881,00 | 3,02 |
| 479 | 100532,61 | 107882,70 | 2,35 |
| 480 | 100534,58 | 107883,97 | 5,51 |
| 481 | 100540,08 | 107884,28 | 4,88 |
| 482 | 100544,49 | 107882,19 | 6,59 |
| 483 | 100548,16 | 107876,71 | 5,08 |
| 484 | 100547,67 | 107871,65 | 5,62 |
| 485 | 100549,21 | 107866,25 | 3,89 |
| 486 | 100548,98 | 107862,37 | 6,96 |
| 487 | 100548,27 | 107855,45 | 6,01 |
| 488 | 100544,44 | 107850,81 | 4,24 |
| 489 | 100540,71 | 107848,80 | 4,21 |
| 490 | 100536,99 | 107846,81 | 2,84 |
| 491 | 100534,16 | 107846,66 | 5,57 |
| 492 | 100529,46 | 107843,67 | 1,08 |
| 493 | 100528,48 | 107843,20 | 0,28 |
| 494 | 100528,25 | 107843,05 | 2,89 |
| 495 | 100527,58 | 107840,24 | 6,92 |
| 496 | 100520,82 | 107841,69 | 5,54 |
| 497 | 100515,79 | 107839,35 | 5,71 |
| 498 | 100510,62 | 107841,77 | 0,66 |
| 499 | 100509,96 | 107841,74 | 1,55 |
| 500 | 100508,59 | 107841,02 | 1,43 |
| 501 | 100508,12 | 107839,67 | 2,31 |
| 502 | 100508,08 | 107837,37 | 3,76 |
| 503 | 100508,52 | 107833,63 | 4,91 |
| 504 | 100507,95 | 107828,76 | 5,14 |
| 505 | 100508,01 | 107823,62 | 4 |
| 506 | 100507,35 | 107819,67 | 1,15 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 64 | 102131,07 | 107476,25 | 1,33 |
| 65 | 102132,01 | 107475,30 | 2,24 |
| 66 | 102134,25 | 107475,50 | 0,38 |
| 67 | 102134,61 | 107475,61 | 0,39 |
| 68 | 102134,79 | 107475,95 | 2,5 |
| 69 | 102134,97 | 107478,45 | 3,09 |
| 70 | 102135,66 | 107481,47 | 0,41 |
| 71 | 102135,66 | 107481,88 | 0,35 |
| 72 | 102135,58 | 107482,22 | 2,23 |
| 73 | 102134,49 | 107484,17 | 1,8 |
| 74 | 102134,02 | 107485,91 | 0,34 |
| 75 | 102133,89 | 107486,22 | 0,38 |
| 76 | 102133,60 | 107486,47 | 3,24 |
| 77 | 102130,50 | 107487,43 | 2,94 |
| 78 | 102127,61 | 107487,98 | 2,76 |
| 79 | 102125,14 | 107489,21 | 3,72 |
| 80 | 102121,59 | 107490,29 | 3,11 |
| 81 | 102119,84 | 107492,86 | 3,02 |
| 82 | 102117,83 | 107495,11 | 6,01 |
| 83 | 102115,51 | 107500,66 | 3,37 |
| 84 | 102115,66 | 107504,02 | 13,01 |
| 85 | 102127,67 | 107509,03 | 3,7 |
| 86 | 102129,04 | 107512,47 | 4,52 |
| 87 | 102127,33 | 107516,66 | 6,07 |
| 88 | 102123,28 | 107521,17 | 4,38 |
| 89 | 102120,77 | 107524,76 | 5,17 |
| 90 | 102116,60 | 107527,81 | 7,01 |
| 91 | 102109,98 | 107530,13 | 4,49 |
| 92 | 102105,58 | 107531,06 | 7,77 |
| 93 | 102103,82 | 107538,63 | 4,09 |
| 94 | 102103,26 | 107542,68 | 2,58 |
| 95 | 102102,67 | 107545,18 | 3,61 |
| 96 | 102100,30 | 107547,92 | 12,96 |
| 97 | 102089,61 | 107555,25 | 2,13 |
| 98 | 102087,54 | 107555,75 | 17,45 |
| 99 | 102070,17 | 107554,09 | 3,53 |
| 100 | 102066,67 | 107554,56 | 22,98 |
| 101 | 102051,02 | 107571,37 | 1,62 |
| 102 | 102050,42 | 107572,88 | 9,21 |
| 103 | 102045,36 | 107580,58 | 3,01 |
| 104 | 102045,70 | 107583,57 | 6,18 |
| 105 | 102050,43 | 107587,56 | 4,66 |
| 106 | 102052,04 | 107591,93 | 4,67 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 507 | 100507,52 | 107818,54 | 3,17 |
| 508 | 100508,24 | 107815,44 | 4,06 |
| 509 | 100510,30 | 107811,95 | 5,27 |
| 510 | 100512,47 | 107807,15 | 3,93 |
| 511 | 100514,80 | 107803,99 | 4,54 |
| 512 | 100517,89 | 107800,66 | 4,75 |
| 513 | 100521,60 | 107797,69 | 4,88 |
| 514 | 100523,91 | 107793,38 | 6,35 |
| 515 | 100524,44 | 107787,06 | 6,29 |
| 516 | 100523,58 | 107780,83 | 7,71 |
| 517 | 100518,51 | 107775,02 | 5,37 |
| 518 | 100516,94 | 107769,88 | 5,24 |
| 519 | 100516,08 | 107764,72 | 5,87 |
| 520 | 100513,22 | 107759,59 | 5,68 |
| 521 | 100510,46 | 107754,63 | 0,72 |
| 522 | 100510,37 | 107753,91 | 7,25 |
| 523 | 100513,06 | 107747,17 | 8,86 |
| 524 | 100512,96 | 107738,31 | 4,74 |
| 525 | 100515,08 | 107734,07 | 5,38 |
| 526 | 100515,77 | 107728,74 | 5,45 |
| 527 | 100513,38 | 107723,84 | 5,23 |
| 528 | 100512,82 | 107718,65 | 8,69 |
| 529 | 100513,44 | 107709,98 | 5,62 |
| 530 | 100512,75 | 107704,40 | 5,63 |
| 531 | 100510,35 | 107699,31 | 6,18 |
| 532 | 100508,87 | 107693,30 | 4,86 |
| 533 | 100504,72 | 107690,78 | 3,09 |
| 534 | 100502,41 | 107688,71 | 2,58 |
| 535 | 100500,21 | 107687,37 | 0,67 |
| 536 | 100500,03 | 107686,73 | 4,45 |
| 537 | 100500,07 | 107682,27 | 4,86 |
| 538 | 100495,65 | 107680,25 | 4,12 |
| 539 | 100493,52 | 107676,73 | 4,27 |
| 540 | 100490,02 | 107674,28 | 6,21 |
| 541 | 100484,89 | 107670,78 | 7,44 |
| 542 | 100481,39 | 107664,21 | 0,51 |
| 543 | 100481,39 | 107663,70 | 3,96 |
| 544 | 100483,25 | 107660,21 | 2,89 |
| 545 | 100481,42 | 107657,98 | 4,36 |
| 546 | 100480,10 | 107653,83 | 0,88 |
| 547 | 100480,27 | 107652,97 | 4,18 |
| 548 | 100478,80 | 107649,05 | 0,01 |
| 549 | 100478,80 | 107649,05 | 6,43 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 107 | 102051,32 | 107596,54 | 2,32 |
| 108 | 102050,60 | 107598,75 | 2,24 |
| 109 | 102051,61 | 107600,75 | 0,57 |
| 110 | 102051,53 | 107601,32 | 1,71 |
| 111 | 102050,38 | 107602,58 | 2,18 |
| 112 | 102048,55 | 107603,77 | 4,27 |
| 113 | 102046,21 | 107607,34 | 4,13 |
| 114 | 102043,93 | 107610,79 | 4,52 |
| 115 | 102041,42 | 107614,55 | 5,27 |
| 116 | 102038,77 | 107619,11 | 2,91 |
| 117 | 102039,42 | 107621,94 | 0,55 |
| 118 | 102039,40 | 107622,50 | 0,52 |
| 119 | 102039,20 | 107622,97 | 0,44 |
| 120 | 102038,86 | 107623,26 | 0,47 |
| 121 | 102038,39 | 107623,26 | 0,52 |
| 122 | 102037,96 | 107622,96 | 5,11 |
| 123 | 102034,16 | 107619,55 | 3,77 |
| 124 | 102031,01 | 107617,48 | 4,62 |
| 125 | 102026,53 | 107618,61 | 3,57 |
| 126 | 102023,15 | 107619,76 | 1,68 |
| 127 | 102021,92 | 107620,90 | 2,2 |
| 128 | 102020,29 | 107622,38 | 2,92 |
| 129 | 102020,25 | 107625,30 | 1,72 |
| 130 | 102021,44 | 107626,55 | 3,53 |
| 131 | 102023,35 | 107629,52 | 5,36 |
| 132 | 102027,17 | 107633,28 | 2,65 |
| 133 | 102029,06 | 107635,13 | 7,98 |
| 134 | 102034,61 | 107640,87 | 6,97 |
| 135 | 102040,30 | 107644,90 | 3,1 |
| 136 | 102042,63 | 107646,94 | 0,71 |
| 137 | 102042,96 | 107647,57 | 0,94 |
| 138 | 102042,74 | 107648,48 | 4,08 |
| 139 | 102041,01 | 107652,18 | 4,15 |
| 140 | 102038,75 | 107655,66 | 5,57 |
| 141 | 102036,42 | 107660,72 | 5,72 |
| 142 | 102034,19 | 107665,98 | 1,38 |
| 143 | 102033,43 | 107667,13 | 4,14 |
| 144 | 102029,89 | 107669,28 | 3,34 |
| 145 | 102027,28 | 107671,35 | 7,83 |
| 146 | 102021,27 | 107676,36 | 2,24 |
| 147 | 102021,19 | 107678,60 | 1,66 |
| 148 | 102020,45 | 107680,08 | 3,81 |
| 149 | 102017,15 | 107681,99 | 2,01 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 550 | 100480,48 | 107642,84 | 37,81 |
| 551 | 100492,00 | 107606,83 | 1,83 |
| 552 | 100491,18 | 107605,19 | 4,83 |
| 553 | 100492,26 | 107600,48 | 10,46 |
| 554 | 100495,58 | 107590,56 | 3,1 |
| 555 | 100495,87 | 107587,48 | 4,3 |
| 556 | 100495,50 | 107583,19 | 2,59 |
| 557 | 100495,15 | 107580,63 | 6,01 |
| 558 | 100495,47 | 107574,62 | 6,94 |
| 559 | 100497,62 | 107568,03 | 8,31 |
| 560 | 100501,31 | 107560,58 | 10,44 |
| 561 | 100504,95 | 107550,80 | 10,79 |
| 562 | 100512,22 | 107542,83 | 8,93 |
| 563 | 100518,70 | 107536,69 | 9,06 |
| 564 | 100526,21 | 107531,62 | 4,16 |
| 565 | 100529,39 | 107528,93 | 3,59 |
| 566 | 100531,57 | 107526,08 | 2,14 |
| 567 | 100531,95 | 107523,97 | 5,93 |
| 568 | 100533,81 | 107518,34 | 2,62 |
| 569 | 100534,50 | 107515,81 | 10,25 |
| 570 | 100533,66 | 107505,60 | 8,2 |
| 571 | 100529,36 | 107498,61 | 6,17 |
| 572 | 100523,98 | 107495,59 | 3,59 |
| 573 | 100520,49 | 107494,75 | 0,27 |
| 574 | 100520,28 | 107494,58 | 0,2 |
| 575 | 100520,19 | 107494,40 | 2,36 |
| 576 | 100519,95 | 107492,05 | 0,56 |
| 577 | 100520,07 | 107491,50 | 13,45 |
| 578 | 100529,38 | 107481,79 | 14,9 |
| 579 | 100529,48 | 107466,89 | 5,74 |
| 580 | 100530,91 | 107461,33 | 10,07 |
| 581 | 100530,67 | 107451,27 | 5,32 |
| 582 | 100531,50 | 107446,01 | 6,91 |
| 583 | 100532,58 | 107439,19 | 5,65 |
| 584 | 100534,00 | 107433,72 | 0,4 |
| 585 | 100534,36 | 107433,53 | 5,07 |
| 586 | 100539,18 | 107431,96 | 8,24 |
| 587 | 100540,03 | 107423,77 | 3,24 |
| 588 | 100536,86 | 107423,09 | 0,32 |
| 589 | 100536,69 | 107422,81 | 0,35 |
| 590 | 100536,67 | 107422,47 | 4,15 |
| 591 | 100537,49 | 107418,40 | 10,13 |
| 592 | 100542,36 | 107409,52 | 4,95 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 150 | 102015,40 | 107683,00 | 1,38 |
| 151 | 102015,23 | 107684,37 | 2,3 |
| 152 | 102014,17 | 107686,41 | 1,62 |
| 153 | 102014,07 | 107688,02 | 2,14 |
| 154 | 102013,85 | 107690,15 | 2,17 |
| 155 | 102015,25 | 107691,81 | 3,89 |
| 156 | 102015,89 | 107695,65 | 4,86 |
| 157 | 102015,99 | 107700,51 | 2,99 |
| 158 | 102015,59 | 107703,48 | 4,26 |
| 159 | 102015,09 | 107707,71 | 0,34 |
| 160 | 102014,97 | 107708,03 | 4,51 |
| 161 | 102011,86 | 107711,29 | 2,75 |
| 162 | 102010,33 | 107713,57 | 1,23 |
| 163 | 102009,44 | 107714,41 | 2,75 |
| 164 | 102008,51 | 107717,01 | 4,9 |
| 165 | 102009,19 | 107721,86 | 1,31 |
| 166 | 102009,36 | 107723,15 | 0,44 |
| 167 | 102009,02 | 107723,44 | 0,72 |
| 168 | 102008,31 | 107723,44 | 1,03 |
| 169 | 102007,28 | 107723,40 | 3,08 |
| 170 | 102004,20 | 107723,21 | 1,82 |
| 171 | 102003,27 | 107724,77 | 2,07 |
| 172 | 102003,69 | 107726,79 | 2,15 |
| 173 | 102005,80 | 107727,21 | 0,66 |
| 174 | 102006,10 | 107727,79 | 4,52 |
| 175 | 102006,31 | 107732,30 | 2,05 |
| 176 | 102005,05 | 107733,92 | 2,33 |
| 177 | 102002,82 | 107734,58 | 4,35 |
| 178 | 102003,01 | 107738,92 | 2,65 |
| 179 | 102003,01 | 107741,57 | 0,43 |
| 180 | 102003,35 | 107741,83 | 2,56 |
| 181 | 102003,77 | 107744,36 | 1,83 |
| 182 | 102004,04 | 107746,17 | 3,11 |
| 183 | 102005,57 | 107748,88 | 3,16 |
| 184 | 102006,66 | 107751,85 | 4,92 |
| 185 | 102006,27 | 107756,76 | 1,73 |
| 186 | 102005,86 | 107758,44 | 5,89 |
| 187 | 102005,46 | 107764,31 | 9,08 |
| 188 | 102007,71 | 107773,11 | 3,69 |
| 189 | 102008,15 | 107776,77 | 3,91 |
| 190 | 102007,78 | 107780,66 | 29,26 |
| 191 | 102015,76 | 107808,82 | 3,36 |
| 192 | 102017,26 | 107811,83 | 2,53 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 593 | 100545,86 | 107406,02 | 3,37 |
| 594 | 100548,33 | 107403,72 | 5,47 |
| 595 | 100548,84 | 107398,28 | 11,67 |
| 596 | 100553,92 | 107387,78 | 4,8 |
| 597 | 100555,13 | 107383,13 | 0,36 |
| 598 | 100555,38 | 107382,86 | 5,48 |
| 599 | 100559,94 | 107379,82 | 7,15 |
| 600 | 100559,69 | 107372,67 | 5,92 |
| 601 | 100558,47 | 107366,88 | 3,48 |
| 602 | 100555,97 | 107364,46 | 2,84 |
| 603 | 100554,36 | 107362,12 | 3,1 |
| 604 | 100552,67 | 107359,53 | 4,69 |
| 605 | 100551,57 | 107354,97 | 0,33 |
| 606 | 100551,58 | 107354,63 | 3,68 |
| 607 | 100552,33 | 107351,03 | 7,97 |
| 608 | 100555,34 | 107343,65 | 6,47 |
| 609 | 100558,95 | 107338,28 | 0,54 |
| 610 | 100559,45 | 107338,10 | 1,36 |
| 611 | 100560,81 | 107338,25 | 5,04 |
| 612 | 100565,68 | 107339,51 | 3,71 |
| 613 | 100569,02 | 107337,88 | 3,63 |
| 614 | 100571,53 | 107335,26 | 2,38 |
| 615 | 100573,72 | 107334,32 | 0,27 |
| 616 | 100573,71 | 107334,05 | 4,1 |
| 617 | 100577,68 | 107333,03 | 11,61 |
| 618 | 100576,51 | 107321,48 | 4,79 |
| 619 | 100576,05 | 107316,71 | 4,67 |
| 620 | 100575,48 | 107312,08 | 3,18 |
| 621 | 100574,84 | 107308,96 | 5,12 |
| 622 | 100574,15 | 107303,89 | 3,84 |
| 623 | 100575,06 | 107300,16 | 5,06 |
| 624 | 100575,27 | 107295,10 | 5,61 |
| 625 | 100575,27 | 107289,49 | 8,06 |
| 626 | 100575,88 | 107281,46 | 7,07 |
| 627 | 100575,02 | 107274,44 | 6,96 |
| 628 | 100575,28 | 107267,49 | 4,22 |
| 629 | 100575,12 | 107263,28 | 3,5 |
| 630 | 100574,40 | 107259,85 | 2,89 |
| 631 | 100573,07 | 107257,29 | 4,72 |
| 632 | 100568,36 | 107257,54 | 2,42 |
| 633 | 100565,94 | 107257,47 | 1,31 |
| 634 | 100564,68 | 107257,10 | 2,42 |
| 635 | 100562,54 | 107255,97 | 0,42 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 193 | 102019,36 | 107813,22 | 0,02 |
| 194 | 102019,37 | 107813,24 | 1,65 |
| 195 | 102019,33 | 107814,89 | 4,41 |
| 196 | 102018,05 | 107819,10 | 1,5 |
| 197 | 102019,18 | 107820,08 | 0,48 |
| 198 | 102019,29 | 107820,55 | 0,44 |
| 199 | 102019,16 | 107820,97 | 3,75 |
| 200 | 102015,58 | 107822,07 | 3,12 |
| 201 | 102014,17 | 107824,85 | 2,46 |
| 202 | 102012,88 | 107826,95 | 1,1 |
| 203 | 102011,78 | 107826,89 | 3,28 |
| 204 | 102010,13 | 107829,71 | 3,52 |
| 205 | 102009,96 | 107833,23 | 8,76 |
| 206 | 102012,50 | 107841,62 | 4,06 |
| 207 | 102012,81 | 107845,67 | 5,32 |
| 208 | 102014,53 | 107850,70 | 6,98 |
| 209 | 102016,93 | 107857,25 | 4,01 |
| 210 | 102018,97 | 107860,71 | 6,63 |
| 211 | 102022,94 | 107866,02 | 5,01 |
| 212 | 102027,73 | 107867,49 | 4,66 |
| 213 | 102031,79 | 107869,78 | 3,46 |
| 214 | 102034,84 | 107871,39 | 3,99 |
| 215 | 102038,82 | 107871,16 | 1,17 |
| 216 | 102039,89 | 107871,65 | 1,49 |
| 217 | 102040,20 | 107873,11 | 2 |
| 218 | 102040,08 | 107875,10 | 2,78 |
| 219 | 102040,72 | 107877,81 | 3,19 |
| 220 | 102039,52 | 107880,76 | 4,44 |
| 221 | 102038,48 | 107885,08 | 3,11 |
| 222 | 102038,86 | 107888,16 | 4,46 |
| 223 | 102042,08 | 107891,24 | 5,14 |
| 224 | 102045,56 | 107895,03 | 1,39 |
| 225 | 102045,94 | 107896,36 | 2,78 |
| 226 | 102045,01 | 107898,98 | 15,87 |
| 227 | 102045,47 | 107914,84 | 3,5 |
| 228 | 102045,95 | 107918,31 | 3,36 |
| 229 | 102047,31 | 107921,38 | 1,04 |
| 230 | 102047,08 | 107922,39 | 3,01 |
| 231 | 102044,84 | 107924,40 | 4,12 |
| 232 | 102042,68 | 107927,92 | 5,91 |
| 233 | 102040,45 | 107933,39 | 4,72 |
| 234 | 102038,67 | 107937,76 | 7,54 |
| 235 | 102038,52 | 107945,30 | 3,93 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 636 | 100562,35 | 107255,59 | 0,92 |
| 637 | 100562,15 | 107254,69 | 0,84 |
| 638 | 100562,30 | 107253,87 | 2,23 |
| 639 | 100563,41 | 107251,94 | 2,24 |
| 640 | 100563,36 | 107249,69 | 0,3 |
| 641 | 100563,45 | 107249,40 | 3,68 |
| 642 | 100566,17 | 107246,93 | 5,38 |
| 643 | 100566,07 | 107241,54 | 3,21 |
| 644 | 100566,50 | 107238,37 | 6,17 |
| 645 | 100564,26 | 107232,62 | 0,23 |
| 646 | 100564,24 | 107232,38 | 0,21 |
| 647 | 100564,28 | 107232,18 | 8,39 |
| 648 | 100566,77 | 107224,17 | 9,47 |
| 649 | 100573,32 | 107217,34 | 14,34 |
| 650 | 100578,96 | 107204,14 | 12,38 |
| 651 | 100579,38 | 107191,77 | 5,81 |
| 652 | 100575,37 | 107187,57 | 3,15 |
| 653 | 100572,67 | 107185,95 | 16,3 |
| 654 | 100565,43 | 107171,35 | 1,62 |
| 655 | 100565,31 | 107169,73 | 8,14 |
| 656 | 100565,59 | 107161,59 | 12,37 |
| 657 | 100561,22 | 107150,02 | 7,88 |
| 658 | 100556,99 | 107143,37 | 2,37 |
| 659 | 100555,11 | 107141,94 | 4,97 |
| 660 | 100550,15 | 107141,57 | 4,27 |
| 661 | 100546,29 | 107143,40 | 2,33 |
| 662 | 100544,10 | 107144,20 | 0,96 |
| 663 | 100543,14 | 107144,12 | 1,11 |
| 664 | 100542,11 | 107143,71 | 1,84 |
| 665 | 100541,05 | 107142,20 | 2,57 |
| 666 | 100540,03 | 107139,85 | 0,49 |
| 667 | 100539,94 | 107139,37 | 0,32 |
| 668 | 100539,96 | 107139,06 | 5,39 |
| 669 | 100542,07 | 107134,10 | 3,64 |
| 670 | 100544,26 | 107131,18 | 2,19 |
| 671 | 100545,93 | 107129,77 | 9,85 |
| 672 | 100543,39 | 107120,25 | 0,72 |
| 673 | 100543,30 | 107119,54 | 4,93 |
| 674 | 100544,64 | 107114,80 | 0,73 |
| 675 | 100545,33 | 107114,58 | 2,88 |
| 676 | 100548,11 | 107115,33 | 5,69 |
| 677 | 100553,46 | 107113,41 | 4,39 |
| 678 | 100557,83 | 107112,99 | 8,68 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 236 | 102040,13 | 107948,88 | 0,68 |
| 237 | 102040,21 | 107949,56 | 0,66 |
| 238 | 102039,88 | 107950,13 | 2,41 |
| 239 | 102038,17 | 107951,83 | 5,61 |
| 240 | 102034,01 | 107955,59 | 4,54 |
| 241 | 102031,77 | 107959,54 | 7,72 |
| 242 | 102026,00 | 107964,68 | 2,77 |
| 243 | 102024,61 | 107967,07 | 9,19 |
| 244 | 102027,34 | 107975,84 | 4,21 |
| 245 | 102030,71 | 107978,36 | 1,86 |
| 246 | 102032,19 | 107979,49 | 1,72 |
| 247 | 102032,86 | 107981,08 | 8,32 |
| 248 | 102033,72 | 107989,36 | 1,77 |
| 249 | 102034,39 | 107991,00 | 1,09 |
| 250 | 102034,14 | 107992,06 | 1,29 |
| 251 | 102033,67 | 107993,26 | 1,31 |
| 252 | 102032,62 | 107994,05 | 2,63 |
| 253 | 102030,17 | 107994,99 | 7,67 |
| 254 | 102023,47 | 107998,73 | 2,23 |
| 255 | 102021,80 | 108000,21 | 3,72 |
| 256 | 102018,35 | 108001,59 | 3,73 |
| 257 | 102016,60 | 108004,89 | 4,71 |
| 258 | 102013,16 | 108008,11 | 2,38 |
| 259 | 102012,18 | 108010,28 | 7,53 |
| 260 | 102007,97 | 108016,52 | 6,6 |
| 261 | 102004,21 | 108021,94 | 2,81 |
| 262 | 102002,72 | 108024,33 | 3,23 |
| 263 | 102000,90 | 108026,99 | 9,75 |
| 264 | 102004,25 | 108036,15 | 12,4 |
| 265 | 102009,71 | 108047,28 | 19,53 |
| 266 | 102013,81 | 108066,37 | 23,59 |
| 267 | 102013,71 | 108089,97 | 47,74 |
| 268 | 102020,32 | 108137,24 | 9,92 |
| 269 | 102023,18 | 108146,75 | 5,41 |
| 270 | 102024,62 | 108151,96 | 4,26 |
| 271 | 102025,44 | 108156,14 | 2,24 |
| 272 | 102025,55 | 108158,37 | 10,21 |
| 273 | 102021,42 | 108167,71 | 18,85 |
| 274 | 102014,76 | 108185,35 | 18,08 |
| 275 | 102008,06 | 108202,14 | 11,81 |
| 276 | 102003,90 | 108213,19 | 17,56 |
| 277 | 101999,85 | 108230,28 | 15,52 |
| 278 | 101995,63 | 108245,21 | 13,86 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 679 | 100566,50 | 107113,33 | 12,87 |
| 680 | 100579,36 | 107112,89 | 2,9 |
| 681 | 100582,25 | 107113,19 | 3,83 |
| 682 | 100586,07 | 107113,44 | 3,81 |
| 683 | 100589,38 | 107111,58 | 6,27 |
| 684 | 100595,41 | 107109,82 | 2,57 |
| 685 | 100597,97 | 107109,80 | 2,52 |
| 686 | 100598,60 | 107107,36 | 0,34 |
| 687 | 100598,84 | 107107,11 | 2,91 |
| 688 | 100601,48 | 107105,88 | 4,12 |
| 689 | 100604,07 | 107102,68 | 6,08 |
| 690 | 100605,75 | 107096,83 | 4,8 |
| 691 | 100607,29 | 107092,28 | 4,24 |
| 692 | 100608,43 | 107088,19 | 3,31 |
| 693 | 100610,41 | 107085,54 | 2,29 |
| 694 | 100612,25 | 107084,16 | 1,4 |
| 695 | 100613,46 | 107083,45 | 0,53 |
| 696 | 100613,98 | 107083,46 | 0,75 |
| 697 | 100614,66 | 107083,78 | 2,49 |
| 698 | 100615,96 | 107085,90 | 6,98 |
| 699 | 100619,12 | 107092,12 | 5,38 |
| 700 | 100621,16 | 107097,10 | 3,81 |
| 701 | 100624,32 | 107099,21 | 2,94 |
| 702 | 100626,47 | 107101,21 | 5,21 |
| 703 | 100629,46 | 107105,48 | 4,6 |
| 704 | 100631,97 | 107109,34 | 1,86 |
| 705 | 100632,77 | 107111,02 | 1,69 |
| 706 | 100633,92 | 107112,26 | 8,08 |
| 707 | 100641,99 | 107112,53 | 3,92 |
| 708 | 100644,16 | 107109,27 | 6,69 |
| 709 | 100644,48 | 107102,59 | 3,86 |
| 710 | 100645,50 | 107098,87 | 5,64 |
| 711 | 100647,94 | 107093,79 | 2,08 |
| 712 | 100648,79 | 107091,89 | 0,65 |
| 713 | 100649,30 | 107091,50 | 4,25 |
| 714 | 100653,54 | 107091,13 | 4,18 |
| 715 | 100657,29 | 107092,97 | 3,54 |
| 716 | 100660,31 | 107094,82 | 3,07 |
| 717 | 100662,51 | 107096,95 | 6,74 |
| 718 | 100669,15 | 107098,13 | 6,54 |
| 719 | 100675,68 | 107097,86 | 4,37 |
| 720 | 100678,62 | 107094,62 | 5,22 |
| 721 | 100681,57 | 107090,32 | 15,7 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 279 | 101990,35 | 108258,03 | 16,98 |
| 280 | 101985,46 | 108274,28 | 8,44 |
| 281 | 101983,81 | 108282,56 | 17,12 |
| 282 | 101983,08 | 108299,66 | 12,49 |
| 283 | 101982,58 | 108312,14 | 8,47 |
| 284 | 101981,55 | 108320,55 | 8,15 |
| 285 | 101980,42 | 108328,62 | 10,48 |
| 286 | 101978,43 | 108338,91 | 8,21 |
| 287 | 101976,95 | 108346,99 | 4,18 |
| 288 | 101976,32 | 108351,13 | 5,6 |
| 289 | 101976,18 | 108356,73 | 5,17 |
| 290 | 101976,65 | 108361,87 | 6,36 |
| 291 | 101978,21 | 108368,04 | 6,32 |
| 292 | 101980,81 | 108373,79 | 7,11 |
| 293 | 101984,60 | 108379,81 | 5,58 |
| 294 | 101987,71 | 108384,45 | 11,76 |
| 295 | 101993,54 | 108394,66 | 5,56 |
| 296 | 101996,58 | 108399,31 | 10,59 |
| 297 | 102002,43 | 108408,14 | 6,6 |
| 298 | 102006,13 | 108413,60 | 6,02 |
| 299 | 102009,61 | 108418,52 | 16,43 |
| 300 | 102018,83 | 108432,12 | 15,99 |
| 301 | 102025,30 | 108446,74 | 10,54 |
| 302 | 102029,47 | 108456,42 | 11,3 |
| 303 | 102033,66 | 108466,92 | 8,54 |
| 304 | 102025,71 | 108463,81 | 39,38 |
| 305 | 101988,83 | 108450,02 | 24,42 |
| 306 | 101965,98 | 108441,42 | 14,35 |
| 307 | 101952,67 | 108436,04 | 7,89 |
| 308 | 101945,38 | 108433,04 | 7,2 |
| 309 | 101938,73 | 108430,29 | 7,13 |
| 310 | 101932,11 | 108427,63 | 9,61 |
| 311 | 101922,89 | 108424,89 | 7,91 |
| 312 | 101915,50 | 108422,06 | 4,27 |
| 313 | 101911,54 | 108420,46 | 11,26 |
| 314 | 101901,45 | 108415,45 | 11,85 |
| 315 | 101892,28 | 108407,95 | 7,7 |
| 316 | 101885,25 | 108404,79 | 6,81 |
| 317 | 101878,87 | 108402,41 | 29,28 |
| 318 | 101851,61 | 108391,71 | 9,88 |
| 319 | 101841,89 | 108389,89 | 6,73 |
| 320 | 101835,45 | 108387,94 | 7,53 |
| 321 | 101828,23 | 108385,82 | 24,51 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 722 | 100679,08 | 107074,82 | 5,18 |
| 723 | 100678,09 | 107069,74 | 6,7 |
| 724 | 100678,11 | 107063,03 | 6,49 |
| 725 | 100683,70 | 107066,34 | 4,8 |
| 726 | 100688,49 | 107066,66 | 4,63 |
| 727 | 100693,12 | 107066,72 | 4,37 |
| 728 | 100697,31 | 107067,95 | 4,59 |
| 729 | 100700,84 | 107070,88 | 8,72 |
| 730 | 100709,56 | 107071,08 | 5,68 |
| 731 | 100715,23 | 107070,85 | 5,75 |
| 732 | 100720,90 | 107071,81 | 4,82 |
| 733 | 100725,72 | 107071,63 | 4,39 |
| 734 | 100729,95 | 107070,47 | 6,87 |
| 735 | 100734,18 | 107065,06 | 4,97 |
| 736 | 100736,41 | 107060,61 | 5,01 |
| 737 | 100737,72 | 107055,77 | 8,05 |
| 738 | 100736,73 | 107047,79 | 5,72 |
| 739 | 100735,92 | 107042,12 | 5,18 |
| 740 | 100733,49 | 107037,55 | 3,9 |
| 741 | 100731,48 | 107034,21 | 6,43 |
| 742 | 100727,44 | 107029,20 | 7,1 |
| 743 | 100722,25 | 107024,36 | 5,27 |
| 744 | 100717,97 | 107021,28 | 5,89 |
| 745 | 100713,17 | 107017,88 | 4,23 |
| 746 | 100709,21 | 107016,40 | 0,53 |
| 747 | 100708,82 | 107016,04 | 6,99 |
| 748 | 100704,89 | 107010,26 | 4,69 |
| 749 | 100701,05 | 107007,57 | 0,73 |
| 750 | 100700,62 | 107006,99 | 0,86 |
| 751 | 100700,30 | 107006,19 | 5,24 |
| 752 | 100699,36 | 107001,04 | 9,08 |
| 753 | 100693,73 | 106993,91 | 2,19 |
| 754 | 100692,66 | 106992,00 | 8,55 |
| 755 | 100689,75 | 106983,96 | 4,57 |
| 756 | 100688,98 | 106979,45 | 4,04 |
| 757 | 100689,48 | 106975,44 | 2,74 |
| 758 | 100690,94 | 106973,13 | 3,67 |
| 759 | 100694,06 | 106971,20 | 10,24 |
| 760 | 100704,30 | 106971,07 | 5,41 |
| 761 | 100709,71 | 106970,84 | 12,65 |
| 762 | 100722,17 | 106968,66 | 8,07 |
| 763 | 100726,24 | 106961,69 | 1,1 |
| 764 | 100727,12 | 106961,03 | 3,7 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 322 | 101804,32 | 108380,41 | 16,47 |
| 323 | 101788,48 | 108375,91 | 65,86 |
| 324 | 101725,59 | 108356,34 | 12,41 |
| 325 | 101713,24 | 108355,02 | 95,73 |
| 326 | 101617,73 | 108348,61 | 241,7 |
| 327 | 101376,48 | 108333,96 | 11,05 |
| 328 | 101365,44 | 108334,18 | 25,28 |
| 330 | 101340,37 | 108330,85 | 163,47 |
| 331 | 101178,32 | 108309,36 | 31,1 |
| 332 | 101147,30 | 108307,06 | 57,31 |
| 333 | 101090,24 | 108301,75 | 44,99 |
| 334 | 101045,92 | 108294,01 | 46,64 |
| 335 | 100999,93 | 108301,79 | 40,19 |
| 336 | 100959,93 | 108305,71 | 7,39 |
| 337 | 100952,54 | 108305,35 | 15,58 |
| 338 | 100937,11 | 108303,22 | 21,47 |
| 339 | 100916,10 | 108298,78 | 45,33 |
| 340 | 100870,78 | 108297,90 | 8,35 |
| 341 | 100862,43 | 108297,76 | 9,96 |
| 342 | 100852,47 | 108297,60 | 3,07 |
| 343 | 100849,40 | 108297,56 | 44,31 |
| 344 | 100805,67 | 108304,69 | 1,6 |
| 345 | 100804,08 | 108304,89 | 33,43 |
| 346 | 100773,63 | 108318,68 | 46,44 |
| 347 | 100731,04 | 108337,19 | 70,68 |
| 348 | 100664,01 | 108359,61 | 30,08 |
| 349 | 100635,39 | 108368,85 | 14,27 |
| 350 | 100621,75 | 108373,04 | 24,09 |
| 351 | 100597,96 | 108376,91 | 5,33 |
| 352 | 100592,73 | 108377,91 | 5,85 |
| 353 | 100588,36 | 108374,03 | 0,52 |
| 354 | 100588,32 | 108373,51 | 0,64 |
| 355 | 100588,32 | 108372,87 | 3,38 |
| 356 | 100589,38 | 108369,66 | 2,27 |
| 357 | 100588,97 | 108367,42 | 1,56 |
| 358 | 100587,68 | 108366,56 | 3,71 |
| 359 | 100584,90 | 108364,10 | 4,18 |
| 360 | 100582,17 | 108360,94 | 3,35 |
| 361 | 100580,17 | 108358,25 | 0,55 |
| 362 | 100580,27 | 108357,71 | 0,83 |
| 363 | 100580,51 | 108356,92 | 3,39 |
| 364 | 100583,22 | 108354,88 | 2,94 |
| 365 | 100584,94 | 108352,49 | 4,1 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 765 | 100730,75 | 106960,37 | 8,19 |
| 766 | 100738,51 | 106957,74 | 7,69 |
| 767 | 100745,70 | 106954,99 | 6,54 |
| 768 | 100752,17 | 106954,01 | 7,23 |
| 769 | 100759,31 | 106955,11 | 16,85 |
| 770 | 100775,33 | 106960,33 | 5,76 |
| 771 | 100780,01 | 106963,69 | 6,22 |
| 772 | 100785,33 | 106966,92 | 6,23 |
| 773 | 100790,74 | 106970,01 | 7,71 |
| 774 | 100797,12 | 106974,33 | 7,13 |
| 775 | 100802,82 | 106978,62 | 11,81 |
| 776 | 100812,93 | 106984,72 | 7,14 |
| 777 | 100819,37 | 106987,80 | 5,84 |
| 778 | 100824,87 | 106989,77 | 11,01 |
| 779 | 100835,49 | 106992,68 | 7,6 |
| 780 | 100842,97 | 106993,99 | 6,33 |
| 781 | 100849,08 | 106995,66 | 5,95 |
| 782 | 100854,63 | 106997,78 | 5,48 |
| 783 | 100859,69 | 106999,90 | 4,83 |
| 784 | 100864,36 | 107001,15 | 5,27 |
| 785 | 100869,59 | 107001,75 | 4,61 |
| 786 | 100874,20 | 107001,88 | 4,64 |
| 787 | 100878,81 | 107001,38 | 5,84 |
| 788 | 100884,65 | 107001,23 | 7,08 |
| 789 | 100891,09 | 106998,30 | 11,83 |
| 790 | 100899,97 | 106990,49 | 16,39 |
| 791 | 100909,73 | 106977,33 | 4,68 |
| 792 | 100912,14 | 106973,31 | 7,09 |
| 793 | 100915,69 | 106967,18 | 5,32 |
| 794 | 100917,64 | 106962,22 | 4,67 |
| 795 | 100920,11 | 106958,26 | 5,33 |
| 796 | 100922,33 | 106953,42 | 4,96 |
| 797 | 100921,71 | 106948,50 | 4,59 |
| 798 | 100922,06 | 106943,92 | 5,77 |
| 799 | 100923,42 | 106938,31 | 6,59 |
| 800 | 100925,10 | 106931,94 | 6,22 |
| 801 | 100926,32 | 106925,84 | 6,44 |
| 802 | 100928,14 | 106919,67 | 5,33 |
| 803 | 100929,02 | 106914,41 | 1,78 |
| 804 | 100928,87 | 106912,63 | 3,59 |
| 805 | 100930,12 | 106909,27 | 3,94 |
| 806 | 100930,51 | 106905,34 | 4,07 |
| 807 | 100931,08 | 106901,32 | 4,38 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 366 | 100584,53 | 108348,41 | 4,34 |
| 367 | 100583,77 | 108344,13 | 2,76 |
| 368 | 100584,83 | 108341,59 | 3,33 |
| 369 | 100584,80 | 108338,26 | 2,88 |
| 370 | 100584,80 | 108335,38 | 3,78 |
| 371 | 100585,77 | 108331,73 | 9,16 |
| 372 | 100579,36 | 108325,18 | 19,21 |
| 373 | 100565,58 | 108311,80 | 0,38 |
| 374 | 100565,45 | 108311,44 | 5,8 |
| 375 | 100564,79 | 108305,68 | 13,25 |
| 376 | 100563,58 | 108292,48 | 7,38 |
| 377 | 100559,79 | 108286,16 | 7,91 |
| 378 | 100551,91 | 108286,91 | 0,8 |
| 379 | 100551,17 | 108286,63 | 0,61 |
| 380 | 100550,97 | 108286,06 | 6,29 |
| 381 | 100549,01 | 108280,09 | 6,95 |
| 382 | 100544,11 | 108275,15 | 7,2 |
| 383 | 100543,90 | 108267,96 | 0,36 |
| 384 | 100543,98 | 108267,60 | 3,21 |
| 385 | 100546,65 | 108265,84 | 3,28 |
| 386 | 100547,10 | 108262,58 | 3,17 |
| 387 | 100545,29 | 108259,97 | 2,99 |
| 388 | 100542,59 | 108258,69 | 1,91 |
| 389 | 100540,69 | 108258,76 | 6,55 |
| 390 | 100535,33 | 108254,98 | 2,73 |
| 391 | 100533,63 | 108252,85 | 7,14 |
| 392 | 100530,81 | 108246,29 | 1,27 |
| 393 | 100530,14 | 108245,21 | 4,02 |
| 394 | 100532,00 | 108241,65 | 3,54 |
| 395 | 100534,73 | 108239,40 | 1,99 |
| 396 | 100536,19 | 108238,05 | 4,49 |
| 397 | 100538,08 | 108233,97 | 7,11 |
| 398 | 100536,31 | 108227,08 | 4,05 |
| 399 | 100534,43 | 108223,50 | 5,29 |
| 400 | 100529,73 | 108221,07 | 5,09 |
| 401 | 100525,69 | 108217,97 | 4,88 |
| 402 | 100522,19 | 108214,57 | 6,95 |
| 403 | 100520,79 | 108207,76 | 6,09 |
| 404 | 100520,20 | 108201,70 | 5,41 |
| 405 | 100520,23 | 108196,29 | 5,28 |
| 406 | 100516,62 | 108192,44 | 5,09 |
| 407 | 100511,62 | 108191,51 | 6,09 |
| 408 | 100505,59 | 108190,71 | 4,4 |
| 409 | 100501,65 | 108188,74 | 0,6 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 808 | 100932,41 | 106897,15 | 1,62 |
| 809 | 100933,13 | 106895,70 | 3,16 |
| 810 | 100935,72 | 106893,90 | 4,14 |
| 811 | 100939,83 | 106893,42 | 5,2 |
| 812 | 100944,92 | 106892,35 | 12,1 |
| 813 | 100956,40 | 106888,52 | 2,16 |
| 814 | 100958,56 | 106888,52 | 2,6 |
| 815 | 100961,02 | 106889,34 | 9,29 |
| 816 | 100968,87 | 106894,31 | 13,88 |
| 817 | 100981,67 | 106899,69 | 8,01 |
| 818 | 100989,05 | 106902,80 | 1,56 |
| 819 | 100990,48 | 106903,41 | 6,17 |
| 820 | 100996,50 | 106904,76 | 12,48 |
| 821 | 101008,80 | 106906,85 | 13,34 |
| 822 | 101022,00 | 106908,77 | 14,74 |
| 823 | 101036,64 | 106907,07 | 7,36 |
| 824 | 101043,85 | 106908,57 | 5,84 |
| 825 | 101049,23 | 106910,83 | 3,14 |
| 826 | 101052,12 | 106912,08 | 23,05 |
| 827 | 101075,12 | 106913,65 | 3,45 |
| 828 | 101078,56 | 106913,83 | 8,19 |
| 829 | 101086,48 | 106911,74 | 8,65 |
| 830 | 101094,47 | 106908,43 | 7,99 |
| 831 | 101101,05 | 106903,90 | 13,05 |
| 832 | 101108,74 | 106893,37 | 7,57 |
| 833 | 101115,38 | 106889,73 | 4,35 |
| 834 | 101119,72 | 106889,40 | 6,77 |
| 835 | 101125,80 | 106886,41 | 6,29 |
| 836 | 101129,72 | 106881,50 | 5,95 |
| 837 | 101133,38 | 106876,81 | 7,57 |
| 838 | 101136,71 | 106870,01 | 11,79 |
| 839 | 101143,53 | 106860,39 | 5,04 |
| 840 | 101147,14 | 106856,87 | 5,26 |
| 841 | 101148,47 | 106851,78 | 2,89 |
| 842 | 101149,44 | 106849,06 | 5,15 |
| 843 | 101152,54 | 106844,95 | 3,35 |
| 844 | 101155,04 | 106842,72 | 3,23 |
| 845 | 101157,96 | 106841,35 | 6,59 |
| 846 | 101164,55 | 106841,20 | 9,55 |
| 847 | 101172,57 | 106846,39 | 5,07 |
| 848 | 101176,41 | 106849,69 | 5,87 |
| 849 | 101180,54 | 106853,87 | 10,37 |
| 850 | 101190,73 | 106855,80 | 14,77 |
| 851 | 101205,35 | 106857,88 | 3,04 |

| PTO | NORTE | ESTE | DIST |
|---|---|---|---|
| 410 | 100501,49 | 108188,16 | 6,09 |
| 411 | 100502,10 | 108182,10 | 7,88 |
| 412 | 100504,13 | 108174,48 | 10,8 |
| 413 | 100503,05 | 108163,74 | 8,78 |
| 414 | 100504,50 | 108155,08 | 6,48 |
| 415 | 100505,51 | 108148,68 | 7,35 |
| 416 | 100505,84 | 108141,34 | 8,63 |
| 417 | 100505,06 | 108132,74 | 5,17 |
| 418 | 100503,54 | 108127,79 | 0,57 |
| 419 | 100503,61 | 108127,23 | 6,13 |
| 420 | 100507,57 | 108122,56 | 8,61 |
| 421 | 100512,81 | 108115,72 | 9,1 |
| 422 | 100518,30 | 108108,48 | 16,42 |
| 423 | 100517,68 | 108092,07 | 4,02 |
| 424 | 100518,06 | 108088,07 | 5,09 |
| 425 | 100519,21 | 108083,11 | 3,88 |
| 426 | 100517,36 | 108079,69 | 2,66 |
| 427 | 100517,44 | 108077,04 | 3,22 |
| 428 | 100519,16 | 108074,31 | 3,91 |
| 429 | 100516,22 | 108071,73 | 4,51 |
| 430 | 100514,19 | 108067,71 | 3,28 |
| 431 | 100513,40 | 108064,53 | 3,57 |
| 432 | 100512,33 | 108061,13 | 2,51 |
| 433 | 100511,10 | 108058,94 | 3,2 |
| 434 | 100511,48 | 108055,76 | 8,8 |
| 435 | 100515,57 | 108047,96 | 7,26 |
| 436 | 100516,10 | 108040,72 | 6,54 |
| 437 | 100516,29 | 108034,19 | 4,59 |
| 438 | 100517,22 | 108029,70 | 7,44 |
| 439 | 100519,39 | 108022,59 | 6,53 |
| 440 | 100517,16 | 108016,45 | 8,32 |
| 441 | 100515,31 | 108008,33 | 6,99 |
| 442 | 100511,98 | 108002,19 | 7,14 |
| 443 | 100509,81 | 107995,38 | 7,44 |
| 852 | 101208,29 | 106858,66 | 5,93 |
| 853 | 101213,30 | 106861,83 | 4,18 |
| 854 | 101216,45 | 106864,57 | 0,85 |
| 855 | 101216,93 | 106865,27 | 4,37 |
| 856 | 101217,89 | 106869,53 | 7,33 |
| 857 | 101221,61 | 106875,85 | 5,6 |
| 858 | 101224,56 | 106880,60 | 5,88 |
| 859 | 101227,25 | 106885,83 | 11,08 |
| 860 | 101229,24 | 106896,73 | 2,69 |
| 861 | 101228,81 | 106899,39 | 2,61 |
| 862 | 101230,81 | 106901,06 | 7,21 |
| 863 | 101231,26 | 106908,26 | 4,17 |
| 864 | 101234,81 | 106910,43 | 0,75 |
| 865 | 101235,17 | 106911,09 | 4,15 |
| 866 | 101235,88 | 106915,18 | 4,17 |
| 867 | 101239,96 | 106916,05 | 0,81 |
| 868 | 101240,66 | 106916,45 | 2,22 |
| 869 | 101241,62 | 106918,45 | 7,41 |
| 870 | 101243,54 | 106925,61 | 8,63 |
| 871 | 101249,81 | 106931,54 | 8,89 |
| 872 | 101258,13 | 106934,65 | 8,28 |
| 873 | 101265,89 | 106937,55 | 6,35 |
| 874 | 101271,90 | 106939,60 | 4,79 |
| 875 | 101276,62 | 106940,43 | 2,63 |
| 876 | 101279,14 | 106939,68 | 3,3 |
| 877 | 101281,75 | 106937,66 | 9,94 |
| 878 | 101289,07 | 106930,92 | 6,03 |
| 879 | 101293,13 | 106926,47 | 6,69 |
| 880 | 101297,78 | 106921,66 | 9,43 |
| 881 | 101301,18 | 106912,86 | 13,24 |
| 882 | 101302,74 | 106899,71 | 9,21 |
| 883 | 101303,83 | 106890,57 | 16,05 |
| 884 | 101306,62 | 106874,76 | 3,07 |
| 885 | 101308,73 | 106872,52 | 4,05 |
| 1 | 101312,55 | 106871,19 | 2,74 |

**ARTÍCULO CUARTO. -** Ordénese formalizar el anuncio que aquí se dispone, para efectos de lo establecido en el parágrafo primero del artículo 61 de la Ley 388 de 1.997, y el artículo 52 del Decreto 469 de 2003, compilado por el Decreto 190 de 2004.

**ARTÍCULO QUINTO. -** Ordénese a las dependencias competentes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, reunir la información sobre los predios ubicados dentro de la zona de terreno acotada anteriormente y adelantar las actividades que permitan iniciar el trámite de adquisición predial por enajenación voluntaria, expropiación o imposición de servidumbre.

**ARTÍCULO SEXTO. -** Contra el presente acto administrativo no proceden recursos, de conformidad con el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

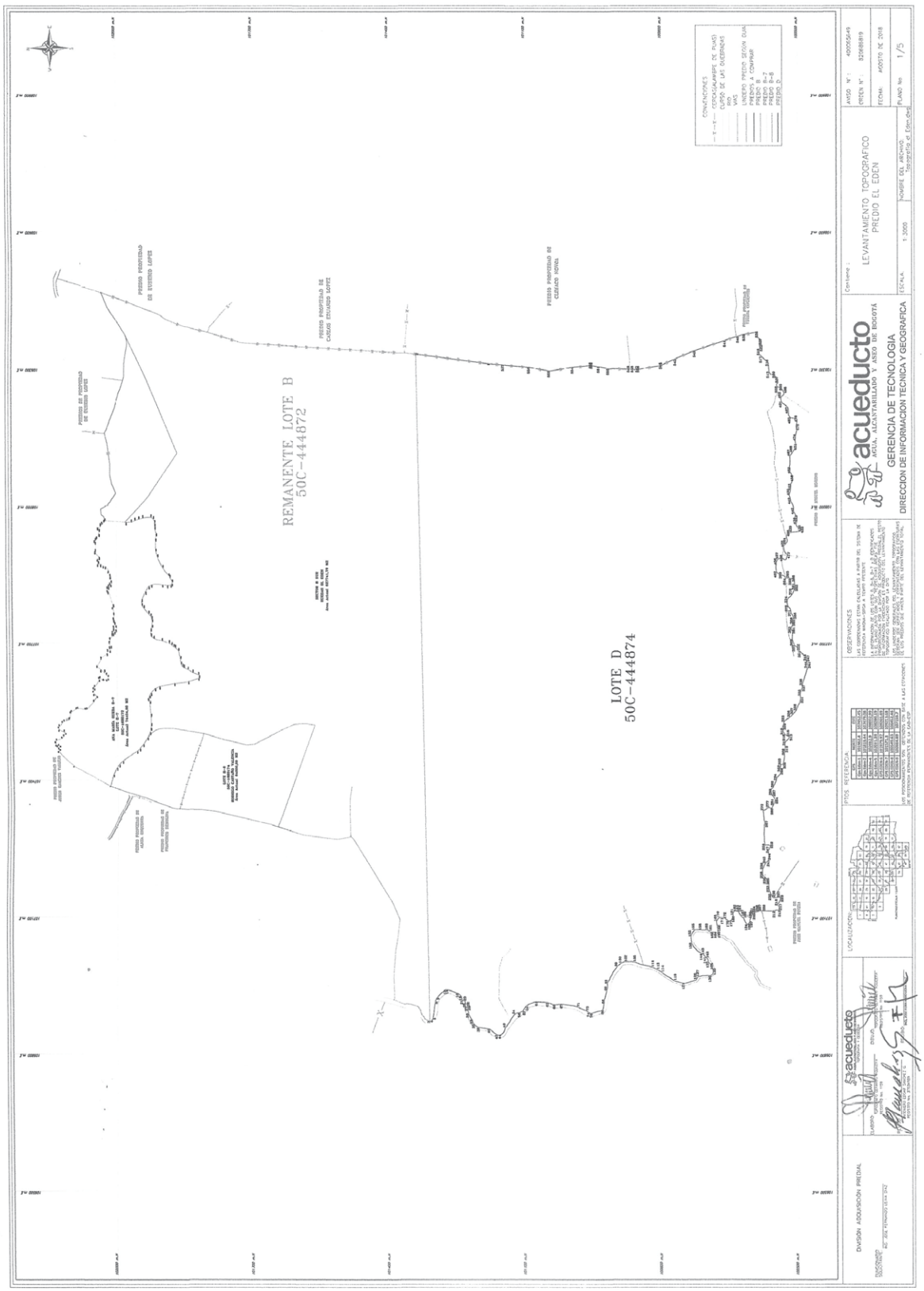
**ARTÍCULO SÉPTIMO. -** Publíquese el presente acto administrativo en el Registro Distrital de conformidad

con el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011, por remisión del artículo 2.2.5.4.1 del Decreto Nacional 1077 de 2015.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**Dada en Bogotá, D.C., a los catorce (14) días del mes febrero de dos mil diecinueve (2019).**

**SANDRA INÉS ROZO BARRAGÁN**
Directora Administrativa de Bienes Raíces



# Resolución Reglamentaria Número 008
**(Febrero 14 de 2019)**

**"Por la cual se adopta la nueva versión del Procedimiento para la Administración Integral de los Riesgos Institucionales y se dictan otras disposiciones"**

**EL CONTRALOR DE BOGOTÁ, D.C.**
**En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las conferidas en el Acuerdo 658 de 2016, modificado parcialmente por el Acuerdo 664 de 2017, expedidos por el Concejo de Bogotá D.C. y**

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el artículo 269 de la Constitución Política de Colombia, es obligación de las autoridades públicas, diseñar y aplicar en las entidades públicas, métodos y procedimientos de control interno, según la naturaleza de sus funciones, de conformidad con lo que disponga la ley.

Que de conformidad con los literales b) y l) del artículo 4 de la Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones",* se deben implementar como elementos del sistema de control interno institucional la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos, así como, la simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Que mediante Resolución Reglamentaria No.038 del 8 de octubre de 2018, se adoptó la nueva versión del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en la Contraloría de Bogotá D.C., de conformidad al Decreto 1499 de 2017, modificatorio del Decreto 1083 de 2015 -Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública-, con el fin de incorporar la estructura definida en la Dimensión No. 7ª - Control Interno del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Que el Concejo de Bogotá D.C. expidió el Acuerdo 658 de 2016, por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá, D.C., estableciendo en el artículo 6º que: *"En ejercicio de su autonomía administrativa le corresponde a la Contraloría de Bogotá, D.C., definir todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de sus funciones en armonía con los principios consagrados en la Constitución, las leyes y en este Acuerdo".*

Que el numeral 9º del artículo 38 del precitado Acuerdo, establece como una de las funciones de la Dirección de Planeación: *"Realizar estudios, propuestas e investigaciones de carácter técnico sobre desarrollo administrativo, métodos de trabajo, simplificación, agilización y modernización de trámites y procedimientos y demás asuntos relacionados con la organización, tendientes al mejoramiento de la gestión y de los demás sistemas implementados en la Entidad."*

Que el 11 de diciembre de 2013 fue publicada la Norma NTC ISO 27001:2013, la cual establece los requisitos Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.

Que el 15 de diciembre de 2015 fue publicada la NTC - ISO 9000:2015, la cual establece los fundamentos y vocabulario del Sistema de Gestión de la Calidad.

Que el 23 de septiembre de 2015 fueron publicadas las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 14001:2015; las cuales establecen los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Gestión Ambiental respectivamente.

Que mediante Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015, se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Libro 2, Parte 2, Titulo 4, Capítulo 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, relacionado con la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST Resolución 1111 del 27 de marzo de 2017, *"Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes".*

Que el Presidente de la República expidió el Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017. *"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".*

Que el artículo 2.2.22.3.4 *"Ámbito de Aplicación"* del citado decreto, establece que *"El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG se adoptará por los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público. En el caso de las entidades descentralizadas con capital público y privado, el Modelo aplicará en aquellas en que el Estado posea el 90% o más del capital social".*

Que el artículo 2.2.23.2 del citado Decreto, determina que la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI, se efectuará a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual será de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades y organismos a que hace referencia el artículo 5 de la Ley 87 de 1993".

Que mediante el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, se establecen *"los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"* y establece, la seguridad de la información como uno de los habilitadores transversales.

Que mediante Resolución Reglamentaria No. 018 del 7 de marzo de 2018, se adoptó la versión 4.0 del Procedimiento para elaborar el mapa de riesgos institucional, el cual debe ser actualizado, en el sentido de ajustar su denominación de *"Procedimiento para elaborar el mapa de riesgos institucional "* a *"Procedimiento para la Administración Integral de los Riesgos Institucionales",* en aplicación a los requerimientos de la Nueva Guía expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública

Que en cumplimiento del Decreto 1078 de 2015 subrogado con Decreto 1008 de 2018, la Contraloría de Bogotá debe implementar el Subsistema de Seguridad de la Información SGSI, en el cual se debe aplicar controles de seguridad de la información de conformidad a los lineamientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información del MINTIC basado en la Norma ISO 27001:2013.

Que teniendo en cuenta el concepto de mejora, es necesario ajustar el procedimiento para elaborar el mapa de riesgos institucional, con el fin de incorporar los cambios aprobados en cumplimiento de la normatividad vigente.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Ajustar el nombre del Procedimiento para Elaborar el Mapa de Riesgos Institucional por "Procedimiento para la Administración Integral de los Riesgos Institucionales".

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Adoptar la nueva versión del siguiente documento del Sistema Integrado de Gestión - SIG:

| No. | Documento | Código | Versión |
|---|---|---|---|
| 1 | Procedimiento para la Administración Integral de los Riesgos Institucionales | PDE-07 | 5.0 |

**ARTÍCULO TERCERO.** Es responsabilidad de los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y Gerentes, velar por la administración y divulgación de los documentos adoptados.

**ARTÍCULO CUARTO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el numeral 9º del artículo segundo de la Resolución Reglamentaria No. 018 del 07 de marzo de 2018.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**Dada en Bogotá, D.C., a los catorce (14) días del mes de febrero de dos mil diecinueve (2019).**

**JUAN CARLOS GRANADOS BECERRA**
Contralor de Bogotá D.C.

| | Aprobación | Revisión Técnica |
|---|---|---|
| Firma: | | |
| Nombre: | MARÍA ANAYME BARÓN DURÁN | MERCEDES YUNDA MONROY |
| Cargo: | Contralora Auxiliar | Directora Técnica |
| Dependencia: | Despacho Contralora Auxiliar | Dirección Técnica de Planeación |
| **R.R. N°** | **008** **Fecha febrero 14 de 2019** | |

## 1. OBJETIVO:

Establecer las actividades necesarias para la Administración del Riesgo en la Contraloría de Bogotá D.C., que determinan la formulación, monitoreo, revisión y seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional, constituyéndose en una herramienta que oriente las acciones necesarias para mitigar los riesgos frente a situaciones que puedan afectar el cumplimiento de su misión, objetivos institucionales, objetivos del proceso o la satisfacción del cliente.

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia cuando el Contralor Auxiliar – Dirección de Planeación, elabora la Política de Administración de Riesgos en coordinación con todas las dependencias de la entidad y termina cuando el Jefe de la Oficina de Control Interno presenta al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el Informe Ejecutivo sobre el seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información, según programación de reuniones de este Comité.

## 3. BASE LEGAL:

| Tipo de norma | Fecha | Descripción |
|---|---|---|
| Ley 87 | 29-nov -1993 | Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 489 | 29-dic-1998 | Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones, Capítulo VI. |
| Ley 1474 | 12-jul-2011 | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", artículo 73. |
| Decreto 1716 | 14-may-2009 | Por el cual se reglamenta el artículo 13 de la Ley 1285 de 2009, el artículo 75 de la Ley 446 de 1998 y del Capítulo V de la Ley 640 de 2001. (Comité de Conciliación). |
| Decreto 2641 | 17-dic-2012 | Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. |
| Decreto 943 | 21-may-2014 | Por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno– MECI. |
| Decreto 1072 | 26-may-2015 | Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentarios del Sector Trabajo, Libro 2, Titulo 4, Capítulo 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. |
| Decreto 1078 | 26-may-2015 | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Capítulo 1 - Título 9, subrogado por el Decreto 1008 de 2018. |
| Decreto 1069 | 26-may-2015 | Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Justicia y del Derecho. |
| Decreto 1081 | 26-may-2015 | Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la República. |
| Decreto 124 | 26-ene- 2016 | Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". |
| Decreto 1008 | 14-jun-2018 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Guía No 7 Gestión de Riesgos y Modelo Nacional de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital. |

| Tipo de norma | Fecha | Descripción |
|---|---|---|
| Acuerdo 658 | 21-dic-2016 | Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones. |
| Acuerdo 664 | 26-jun-2017 | Por el cual se modifica parcialmente el acuerdo 658 del 21 de diciembre del 2016, por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría de Bogotá D.C., se modifica su estructura orgánica e interna, se fijan funciones de sus dependencias, se modifica la planta de personal, y se dictan otras disposiciones. |
| Norma NTC-ISO 27001:2013 | 11-dic-2013 | Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información. |
| Norma NTC-ISO 9001:2015 | 23-sep-2015 | Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad. |
| Norma NTC-ISO 14001:2015 | 23-sep-2015 | Norma Internacional - Requisitos del Sistema de Gestión de Gestión Ambiental. |
| Norma NTC - ISO 9000:2015 | 15-oct-2015 | Norma Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. |

**4. DEFINICIONES:**

**ACCIÓN:** conjunto de actividades tomadas para eliminar la (s) causa (s) identificadas en el análisis de riesgos.

**ACTIVO DE INFORMACIÓN:** Son elementos tales como aplicaciones de la organización, servicios web, redes, software, servicios, hardware, información física o digital, recurso humano, procesos, procedimientos, oficinas e instalaciones asociados con el manejo de los datos y la información misional, operativa y administrativa de la entidad. Es una pieza de información definible e identificable, almacenada en cualquier medio.
Las Características de los activos de la información: Un activo de información puede tener las siguientes características, independiente del tipo de activo:

- El activo de información es reconocido como valioso
- No es fácilmente reemplazable sin incurrir en costos, habilidades especiales, tiempo, recursos o combinación de los mismos.
- Forma parte de la identidad de la entidad y sin la cual la Contraloría de Bogotá puede estar en algún nivel de riesgo.

**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS:** proceso efectuado por la Alta Dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con

respecto al logro de los objetivos. El enfoque de riesgos no se determina solamente con el uso de la metodología, sino logrando que la evaluación de los riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planeación[1], teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **Contexto de la Organización.** combinación de factores internos y externos que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

- **Establecimiento del Contexto:** definición de los parámetros internos y externos que se han de tomar en consideración cuando se gestiona el riesgo, y el establecimiento del alcance y los criterios del riesgo para la política para la gestión de riesgo

- **Contexto Externo:** ambiente externo en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos
- **Contexto Interno:** ambiente interno en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos (NTC-ISO 31000)

- **Identificación de Riesgos:** proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo (NTC-ISO 31000)

- **Análisis de Riesgo:** proceso para comprender la naturaleza del riesgo (NTC-ISO 31000)

- **Probabilidad:** se entiende como la posibilidad de ocurrencia del riesgo, ésta puede ser medidas con criterios de frecuencia o factibilidad (Guía DAFP)

- **Impacto:** se entiende como las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo

- **Calificación del Riesgo.** se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia (número de veces que se ha presentado el riesgo) y el impacto que puede causar la materialización del riesgo (magnitud de sus efectos).

- **Control**: medida que modifica al riesgo (Procesos, políticas, dispositivos, prácticas u otras acciones)

- **Valoración del Riesgo:** proceso global de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo

**AMENAZAS**: causa potencial de un incidente no deseado, el cuál puede ocasionar daño a un sistema o a una organización.

**APETITO AL RIESGO:** magnitud y tipo de riesgo que una organización está dispuesta a buscar o retener.

[1] Intosai: guía para las normas de control interno del sector público http://www.Intosai.org

**AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL:** elemento de Control que basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación, determina la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos y de cada área organizacional responsable, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas. Se basa en una revisión periódica y sistemática de los procesos de la entidad para asegurar que los controles establecidos son aún eficaces y apropiados.

**CAUSA:** todos aquellos factores internos y externos que solos o en combinación con otros, pueden producir la materialización de un riesgo**.**

**COMPARTIR EL RIESGO:** se asocia con la forma de protección para disminuir las pérdidas que ocurran luego de la materialización de un riesgo, es posible realizarlo mediante contratos, seguros, cláusulas contractuales u otros medios que puedan aplicarse.

**CONSECUENCIA:** los efectos o situaciones resultantes de la materialización del riesgo que impactan en el proceso, la entidad, sus grupos de valor y demás partes interesadas**.**

**CONFIDENCIALIDAD:** propiedad de la información que la hace no disponible o sea divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizados

**DAÑO ANTIJURÍDICO:** perjuicio causado con ocasión de la acción u omisión de una autoridad pública, cuando no existe un título legal que le imponga a la víctima el deber de soportar la afectación de su patrimonio.

**DOCUMENTOS DE APOYO:** son una serie de documentos que se han recogido y dan apoyo con su contenido a las tareas administrativas.

**DISPONIBILIDAD**: propiedad de ser accesible y utilizable a demanda por una entidad

**EVALUACIÓN DEL RIESGO:** Proceso de comparación de los resultados del análisis de riesgo con los criterios de riesgo para determinar si el riesgo, magnitud o ambos son aceptables o tolerables.

**EVENTO:** incidente o situación, que ocurre en un lugar determinado durante un periodo de tiempo determinado. Este puede ser cierto o incierto y su ocurrencia puede ser única o ser parte de una serie.

**EVITAR EL RIESGO:** tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.

**FACTORES DE RIESGO:** manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de riesgo o tienden a aumentar la exposición, pueden ser internos o externos.

**FRECUENCIA:** medida del coeficiente de ocurrencia de un evento expresado como la cantidad de veces que ha ocurrido un evento en un tiempo dado.

**INFORMACIÓN**: todo aquel conjunto de datos organizados en poder de una entidad que posean valor para la misma, independientemente de la forma en que se guarde o transmita (escrita, en imágenes, oral, impresa en papel, almacenada electrónicamente, proyectada, enviada por correo, fax o e-mail, transmitida en conversaciones, etc.), de su origen (de la propia organización o de fuentes externas) o de la fecha de elaboración[2]
Por otra parte, la Ley 1712 de 2014, artículo 6, la define como: "un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen".

**INFORMACIÓN PÚBLICA:** es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal[3]. Está disponible al ciudadano, funcionarios, contratistas, subcontratistas y demás personal que trabaja para la Contraloría de Bogotá.

**INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA**: es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014[4].

**INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA**: es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada, de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014[5]

**INTEGRIDAD:** propiedad de exactitud y completitud

**INVENTARIO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN**: se identifica los activos de información importantes para la Contraloría de Bogotá para así clasificarlos, calificarlos y darles el tratamiento adecuado para su protección

**GESTIÓN DEL RIESGO:** proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos

**GESTOR DE PROCESO:** funcionario de las dependencias que conforman el equipo multidisciplinario de gestores del proceso, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos institucionales.

**MAPA DE RIESGOS**: documento con la información resultante de la gestión del riesgo

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como

[2] Tomada de http://www.iso27000.es/sgsi.html
[3] Tomado de la ley 1712 2014
[4] Tomado de la ley 1712 2014
[5] Tomado de la ley 1712 2014

externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

**MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL:** documento que contiene los riesgos a los cuales está expuesta la entidad y a los cuales se les ha formulado acciones para mitigarlos, reducirlos o eliminarlos, se toma como un solo documento los riesgos de Corrupción, de Gestión y de Seguridad de la información.

**MONITOREO:** actividad encaminada a comprobar, supervisar, observar o registrar la forma en que se lleva a cabo o se cumplió la acción, el cual permite determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgos, así como su identificación, análisis y valoración.

**NATURALEZA DE LOS CONTROLES:** según la naturaleza de los controles, se clasifican en:

- ***Preventivos.*** Se orientan a eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización.
- ***Detectivos.*** Aquellos que registran un evento después de presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar la presencia de un riesgo.
- ***Correctivos.*** Aquellos que permiten, después de ser detectado el evento no deseado, el restablecimiento de la actividad.

**PARTES INTERESADAS:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión u actividad que realice la Entidad.

**PÉRDIDA:** consecuencia negativa que trae consigo un evento.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**: plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS:** declaración de la Dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo, (NTC ISO31000 Numeral 2.4). La gestión o Administración del riesgo establece lineamientos precisos acerca del tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos**.**

**PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO:** aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de administración a las diferentes etapas de la Administración del Riesgo.

**REDUCCIÓN DEL RIESGO:** aplicación de controles para reducir las probabilidades de ocurrencia de un evento.

**RIESGO:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos, se clasifica en los siguientes tipos

1). Estratégico.

2). Imagen.
3). Operativos.
4). Financieros.
5). Cumplimiento.
6). Tecnología.
7). Antijurídico.
8). Corrupción.
9). Seguridad de la información
10). Otros riesgos.

Estos riesgos se definen a continuación:

- **Riesgo Estratégico.** se asocia con la forma en que se administra la entidad, su manejo se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta dirección

- **Riesgos de Imagen.** están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

- **Riesgos Operativos.** comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias

- **Riesgo Financiero**. se relaciona con el manejo de los recursos de la entidad que incluye, la ejecución presupuestal, la elaboración de estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

- **Riesgo de Cumplimiento.** se asocia con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

- **Riesgo de Tecnología.** posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten la totalidad o parte de la infraestructura tecnológica (hardware, software, redes, etc.) de una entidad

- **Riesgo Antijurídico.** se produce por la actuación incorrecta, irregular, omisiva o por la extralimitación de funciones del servidor público, pudiendo dar lugar a que un juez condene patrimonialmente a la Institución, para que repare los perjuicios ocasionados.

- **Riesgo de Corrupción.** "La posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular"[6]. Es necesario que en la descripción del riesgo concurran los siguientes componentes:

[6] Presidencia de la República, Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Bogotá. 2012. P.9

| Acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado |
|---|

- **Riesgo de Seguridad de la información**: combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno seguridad de la información. Puede debilitar el logro de los objetivos económicos y sociales, así como afectar la soberanía nacional, la integridad territorial, el orden constitucional y los intereses nacionales. Incluye aspectos relacionados con el ambiente físico, digital y las personas.

**RIESGO DE GESTIÓN:** posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias. Estos riesgos agrupan los enunciados en la tipología excepto los de corrupción y Seguridad de la información.

**RIESGO INHERENTE:** es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.

**RIESGO RESIDUAL:** nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento del riesgo.

**SEGUIMIENTO:** actividad realizada por la Oficina de Control Interno en la cual se analizan las causas, los riesgos y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos.

**TOLERANCIA AL RIESGO:** son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos. Pueden medirse y a menudo resulta mejor, con las mismas unidades que los objetivos correspondientes. Para el riesgo de corrupción la tolerancia es inaceptable.

**TRATAMIENTO DEL RIESGO**

**Aceptar riesgo**: No se adopta ninguna medida o control.
**Evitar riesgo:** Se abandonan las actividades que dan lugar al riesgo, y se decide no iniciar o no continuar con la actividad que causa el riesgo.
**Compartir riesgo:** Se transfiere o comparte el riesgo.
**Reducir/mitigar/tratar el riesgo:** Esto conlleva a la implementación de controles.

**VULNERABILIDAD:** Representa la debilidad de un activo o de un control que puede ser explotada por una o más amenazas.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| **5.1. Elaboración y aprobación de la Política administración de riesgos** | | | | |
| 1 | Contralor Auxiliar Dirección de planeación (Proceso de Direccionamiento Estratégico) | Elabora la Política de Administración de riesgos en coordinación con todas las dependencias de la entidad. | | **Punto de Control:** La política de administración de riegos debe contener los lineamientos establecidos en la metodología vigente diseñada por el DAFP que incluye la gestión de riesgos de seguridad de la información. |
| 2 | Contralor, Contralor Auxiliar, Director, Jefe de Oficina, (Comité coordinación de Control Interno) | Revisa, aprueba y socializa la política de administración de riesgos. | Política de administración de riesgos.<br><br>Acta de aprobación de comité institucional de coordinación de control interno.<br><br>Registros de socialización. | |
| **5.2 Identificación del riesgo** | | | | |
| 1 | Contralor, Contralor Auxiliar, Director, Subdirector, Jefe de Oficina (Responsable de procesos) | Convoca a reunión al equipo de gestores y facilitadores del proceso para identificar los riesgos de gestión, riesgos de corrupción y riesgos de seguridad de la información que pueden afectar el logro de los objetivos del proceso. | | **Observación**: El equipo de gestores debe estar conformado por funcionarios de todas las dependencias que hacen parte del |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | | | | proceso. |
| 2 | Director, Subdirector, Gerente, Asesor o profesional, (Gestores de procesos) | **Identificación riesgos de Gestión y Corrupción.**<br><br>Diligencia Anexo 1 Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción teniendo en cuenta los siguientes insumos:<br><br>➢ Plan Estratégico de la entidad.<br><br>➢ Política de administración del riesgo definida por la Alta Dirección.<br><br>➢ Caracterización del proceso.<br><br>➢ Contexto interno, externo y del proceso. (Diagnostico DOFA que principalmente analiza los factores generadores de riesgos como son las debilidades y amenazas).<br><br>➢ Lineamientos de los riesgos antijurídicos determinados por el Comité de Conciliación de la entidad.<br><br>Establece las causas o las circunstancias generadoras del riesgo, con base en el análisis del contexto estratégico de la organización y sus procesos (Externo, | Anexo 1: Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción | **Punto de Control.**<br>Los componentes identificados en el resultado de la matriz DOFA (Debilidades y Amenazas) ponderadas como alta se deben llevar al mapa de riesgos.<br><br>En la Divulgación del Plan Anticorrupción preliminar el componente 1 riesgos de corrupción estará disponible para que los contratistas, funcionarios o partes interesadas conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones.<br><br>Para la identificación del riesgo Antijurídico tener en cuenta los lineamientos vigentes de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.<br><br>**Observación**<br>Se debe asegurar el ejercicio participativo |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | | Interno y del Proceso).<br><br>Redacta el riesgo orientado a la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda afectar el logro de los objetivos y el desarrollo de las funciones de la entidad a partir del levantamiento de causas o las circunstancias generadoras del riesgo.<br><br>Diligencia el anexo 1.1 Matriz de Definición de Riesgos de Corrupción, si todas las casillas son contestadas afirmativamente, se trata de un riesgo de corrupción el cual tendrá un tratamiento especial para su valoración y publicación.<br><br>Identifica el tipo de riesgo y determina las consecuencias potenciales de los riesgos en el evento de producirse. | | que incluya todos los niveles de la dependencia.<br><br>Para los riesgos generales de Seguridad y salud en el trabajo se tendrán en cuenta el procedimiento para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.<br><br>Preguntas clave para la identificación del riesgo:<br><br>¿Qué, Cómo, Cuándo puede suceder?<br><br>¿Qué consecuencias tendría su materialización?<br><br>Evitar iniciar con palabras negativas como: “No…” “Que no…”, o con palabras que denoten un factor de riesgo (causa) tales como: “ausencia de”, “falta de”, “poco(a)”, “escaso(a)”, “insuficiente”, “deficiente”, “debilidades en…” |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| 3 | Director, Subdirector, Gerente, Asesor o profesional, (Gestores de procesos) | **Identificación riesgos de Seguridad de la información**<br><br>Diligencia anexo 2 Riesgos de Seguridad de la información teniendo en cuenta los siguientes insumos:<br><br>Política de administración del riesgo definida por la Alta Dirección.<br><br>➢ Contexto interno, externo y del proceso. (Diagnostico DOFA que principalmente analiza los factores generadores de riesgos como son las debilidades y amenazas).<br><br>➢ *Registro de activos de información del proceso*<br><br>Identifica en el formato "PGD-08-01 *Registro de Activos de Información"* publicado en la página WEB de la entidad, los activos de información del proceso que se encuentran con criticidad **ALTA** (campos 4,6, 20).<br><br>Agrupa activos de información del mismo tipo (Campo 6), y analiza conjuntamente las amenazas y vulnerabilidades que sean comunes y que podrían causar su materialización.<br><br>Identifica la criticidad en cuanto a integridad, disponibilidad o confidencialidad (campos 17, | Anexo No 2 Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información. | **Punto de control**<br><br>Los procesos que no presentan activos de información con criticidad **ALTA** deben seleccionar activos de criticidad **MEDIA** según determinación de la importancia del activo de información para el proceso.<br><br>**Observación**<br>Para que una vulnerabilidad pueda causar daño, es necesario que una amenaza pueda explotar esa debilidad. Una vulnerabilidad que no tiene una amenaza puede no requerir la implementación de un control. |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | | 18,19) de los activos de información seleccionados.<br><br>Redacta el riesgo orientado a la posibilidad de ocurrencia de un evento teniendo en cuenta la selección anterior:<br><br>✓ Pérdida de confidencialidad<br>✓ Pérdida de la integridad<br>✓ Pérdida de la disponibilidad<br>✓<br>Establece la amenaza que pueden materializar el riesgo, Tabla 1 - Guía de amenazas comunes, según la criticidad identificada.<br><br>Establece las vulnerabilidades asociadas a la amenaza identificada, a partir del tipo de activo de información. Tabla 2 Guía de vulnerabilidades comunes.<br><br>En caso de no encontrar la información requerida en las tablas 1 y 2 redacte la vulnerabilidad y amenaza.<br><br>Determina las consecuencias que puedan enfrentar la entidad o el proceso a causa de la materialización del riesgo. | | |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| **5.3 Valoración del Riesgo:** | | | | |
| 1 | Director, Subdirector, Gerente, Asesor o profesional, (Gestores de procesos) | **Análisis de riesgos**<br><br>Realiza el análisis de los riesgos, con el fin de determinar el riesgo inherente, teniendo en cuenta las orientaciones dadas en las tablas para calificar la probabilidad y el impacto.<br><br>• **Probabilidad**. Califique según parámetros establecidos en la Tabla No.3 criterios para calificar la probabilidad.<br>El nivel de probabilidad oscila entre 1 y 5. (Aplica para todo tipo de riesgo).<br><br>• **Impacto.** Califique según parámetros establecidos en:<br><br>RIESGOS DE GESTIÓN:<br>Tabla No. 4 criterios para calificar el impacto.<br>El nivel va desde insignificante con un valor de impacto 1 hasta catastrófico con un valor de impacto 5.<br><br>RIESGOS DE CORRUPCIÓN:<br>Tabla No 5 criterios para calificar el impacto, en la cual se debe dar respuesta (si/no) a 19 preguntas, posteriormente se comparan las respuestas positivas con los parámetros de referencia para obtener una calificación de cinco (5) impacto moderado, diez (10) impacto mayor y veinte (20) impacto | Anexo 1: Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción<br><br>Anexo 2: Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información. | **Punto de Control**<br>Asegura que el cálculo para el riesgo residual se tome en valores absolutos, es decir no puede generar valores negativos ni cero. |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | | catastrófico según el caso, si la respuesta a la pregunta 16 es afirmativa el riesgo se considera catastrófico.<br><br><u>RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:</u><br>Tabla No. 6 criterios para calificar el impacto Riesgos de seguridad de la información.<br>La calificación de los riesgos de Seguridad de la información va desde insignificante con un valor de impacto 1 hasta catastrófico con un valor de impacto 5.<br><br>Relacione la calificación de probabilidad e impacto para cada riesgo en el mapa de riesgo correspondiente.<br><br>La zona de riesgo se calcula automáticamente de acuerdo con la calificación de probabilidad e impacto establecidos. | | Para los riesgos de seguridad de la información, la probabilidad y el impacto se determinan con base a la amenaza, no en la vulnerabilidad.<br><br>Para calificar el impacto de los riesgos de seguridad de la información según los criterios de la tabla No. 6 califíquelo de acuerdo al mayor grado de afectación en cuanto a integridad, disponibilidad y confiabilidad. |
| 2 | Director, Subdirector, Gerente, Asesor o profesional, (Gestores de procesos) | **Evaluación de riesgos**<br>Realice la Evaluación de riesgos con el fin de determinar el riesgo residual, comparando los resultados del análisis de riesgos inherentes con los controles establecidos, así:<br>➢ Determine el tipo de control según parámetros establecidos en:<br><br><u>RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN</u>*:* Tabla No 8 tipos de control. | | **Punto de control**<br>Seleccione actividades de control preventivas y detectivas que ayuden a la mitigación de las causas que originan los riesgos.<br><br>Para cada causa debe existir un control, un control puede ser tan eficiente que me ayude a mitigar |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | | RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Tabla No. 9 Controles Seguridad de información, si presenta controles diferentes a los relacionados en esta tabla agréguelo siempre y cuando sean efectivos y eficaces para disminuir la probabilidad o el impacto del riesgo.<br><br>PARA TODOS LOS RIESGOS<br>➢ Evalúe y califique el diseño del control de acuerdo con los puntajes establecidos en las Tabla No. 10 *"Peso o participación de cada variable en el diseño del control para mitigación del riesgo* y Tabla No. 11 "*Calificación del diseño del control"* (aplica para todos los riesgos). Califique según puntaje de referencia.<br><br>➢ Evalué y califique la ejecución del control. Según tabla No 12. *calificación de ejecución del control.*<br><br>➢ Evalué la solidez individual de cada control, tabla No 13 *"calificación solidez individual del control".*<br><br>➢ Evalué y califique la solidez del conjunto de controles, agrupe los controles por cada riesgo, calcule el promedio aritmético simple de la solidez individual de los controles y localice el | | varias causas, en estos casos se repite el control, asociado de manera independiente a la causa especifica.<br>Las causas se deben trabajar de manera separada (en diferente renglón).<br><br>Si la solidez del conjunto de los controles es débil, este no disminuirá ningún cuadrante de impacto o probabilidad asociado al riesgo.<br>Sí el resultado de la calificación del control está por debajo de 96 %, se debe establecer un plan de acción que permita tener un control o controles bien diseñados<br><br>Para determinar el riesgo residual en los riesgos de corrupción únicamente disminuye en probabilidad.<br><br>**Observaciones**<br><br>La redacción del propósito del control debe tener verbos rectores como (verificar, validar, |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | | puntaje en tabla No 14. *"Calificación de la solidez del conjunto de controles*".<br><br>➢ Determine la nueva calificación de probabilidad o impacto de acuerdo con el puntaje total de los controles y atendiendo lo establecido en la Tabla No. 15. *"Resultados de los posibles desplazamientos de la probabilidad y del impacto de los riesgos".*<br><br>Una vez realizado el análisis y evaluación de los controles para la mitigación de los riesgos, se procede a la elaboración del riesgo residual. La zona de riesgo residual se calcula automáticamente de acuerdo con los resultados de los posibles desplazamientos de la probabilidad y del impacto de los riesgos.<br><br>Determine la medida de tratamiento para aplicar al riesgo según tabla No. 7<br>✓ Aceptar riesgo, (no aplica para riesgos de corrupción)<br>✓ Evitar riesgo<br>✓ Compartir riesgo (para riesgos de corrupción, se pueden compartir pero no se puede transferir su responsabilidad).<br>✓ Reducir riesgo | | conciliar, comparar, revisar, cotejar, etc).<br><br>La columna correspondiente a la zona de riesgo residual se calcula automáticamente. |
| 3 | Director, Subdirector, Gerente, Asesor o profesional, | Establece la(s) acción(es) asociadas al control que mitigan o reducen cada | | **Punto de control:**<br>Verifica que las acciones formuladas |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | (Gestores de procesos) | riesgo, determinando el periodo de ejecución, indicador, área responsable y registro que evidencie el cumplimiento de la acción. | | estén orientadas a reducir o eliminar las causas identificadas. |
| 4 | Director, Subdirector, Gerente, Asesor o profesional, (Gestores de procesos) | Diligencia la fecha de aprobación en el Anexo 1 Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y en el anexo 2 Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información.<br><br>Remite los anexos al responsable de proceso, junto con las tablas de análisis, valoración de controles y valoración de riesgos. | | **Observación:**<br>El Anexo 1, está debidamente formulado y no se requiere información adicional. |
| 5 | Contralor Auxiliar, Director, Subdirector, Jefe de Oficina. (Responsable de Proceso) | Aprueba la información contenida en los Anexos 1 y 2 correspondiente al proceso.<br><br>Remite en medio magnético vía SIGESPRO o Outlook a la Dirección de Planeación los anexos 1 y 2 junto con las tablas de análisis, valoración de controles y valoración de riesgos. | Anexo 1 Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción.<br><br>Anexo 2: Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información | **Punto de Control:**<br>Verifica que los anexos se hayan diligenciado de conformidad con lo establecido en los anexos correspondientes.<br><br>Para el envío de los anexos, se tendrá en cuenta la Circular Periodicidad reporte de Información. |
| 6 | Profesional Dirección de Planeación | Revisa técnicamente los documentos y los anexos del Mapa de Riesgos Institucional.<br><br>En conjunto con la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y la Dirección Administrativa y Financiera - Proceso de Gestión Documental, se revisa | | **Observaciones:**<br>El Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | | técnicamente el anexo de riesgos de seguridad de la información.<br><br>Presenta al Director de Planeación las observaciones, en caso de ser necesario, quien informará al responsable de proceso para los ajustes correspondientes. Regresa actividad No. 1.<br><br>Consolida el Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información con base en el reporte de riesgos remitidos por los responsables de procesos. | | |
| 7 | Director Técnico de Planeación | Presenta ante el Comité Directivo el Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información para su conocimiento y aprobación. | | |
| 8 | Contralor (Comité Directivo) | Aprueba el Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información. | Acta de Comité Directivo | **Punto de Control:** Verifica que dentro del acta quede consignado la aprobación del Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información. |
| 9 | Profesional, Técnico Dirección de Planeación | Extrae del Anexo 1, los riesgos de corrupción, como componente del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano. | | |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| 10 | Profesional, técnico Dirección de Planeación | Publica Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información en la Intranet y Pagina WEB de la entidad, a más tardar el 31 de enero de cada vigencia. | | |
| **5.4. Revisión Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información (Responsable de Proceso)** | | | | |
| 1 | Contralor Auxiliar, Director, Jefe Oficina (Responsable de Proceso) | Identifica la necesidad de modificar el Mapa de Riesgos del proceso.<br><br>Diligencia y remite solicitud de modificación debidamente sustentada a la Dirección de Planeación, junto con la actualización de los anexos respectivos. | Solicitud de creación, actualización o eliminación de información documentada del SIG | **Observación**<br>Anexo 1 del Procedimiento para mantener la información documentada del SIG.<br><br>Las solicitudes de modificación deben efectuarse previo al vencimiento de las acciones |
| 2 | Profesional Dirección de Planeación | Revisa técnicamente los documentos contentivos de la solicitud de modificación al Mapa de Riesgos Institucional.<br><br>Presenta al Director de Planeación las observaciones, en caso de ser necesario, quien informará al responsable de proceso para los ajustes correspondientes. | | Observación<br>Si la solicitud de modificación contempla riesgos de seguridad de la información, revisa en conjunto con la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y la Dirección Administrativa y Financiera - proceso de gestión documental. |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| 3 | Director Técnico de Planeación | Presenta al Contralor Auxiliar la solicitud de modificación del Mapa de Riesgos Institucional para su aprobación. | | **Punto de Control:** Asegura que las modificaciones a los riesgos contemplen los parámetros establecidos en los anexos de este procedimiento. |
| 4 | Contralor Auxiliar | Analiza y aprueba las solicitudes de modificación y las remite a la Dirección de Planeación. | Comunicación oficial Interna | |
| 5 | Profesional, Técnico Dirección de Planeación | Actualiza la versión del Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción o el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información según sea el caso, con las solicitudes de modificación aprobadas, en el evento de no ser aprobada se comunica al proceso respectivo. | Anexo 1: Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción.<br>Anexo 2: Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información. | |
| **5.5. Monitoreo Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información (Responsable de Proceso)** | | | | |
| 1 | Contralor Auxiliar, Director, Subdirector, Jefe de Oficina. (Responsable de Proceso) | Realiza monitoreo y revisión al Mapa de Riesgos del proceso. | | **Observación** El monitoreo y revisión se debe plasmar en los Anexos 1 y 2 según corresponda el caso. |
| 2 | Contralor Auxiliar, Director, Jefe Oficina (Responsable de Proceso) | Remite a la Oficina de Control Interno el monitoreo y revisión realizada al Mapa de Riesgos del proceso (medio magnético), dentro de los términos establecidos en la Circular de reporte de información vigente. | Anexo 1: Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción (Monitoreo y revisión)<br>Anexo 2: Mapa de Riesgos de Seguridad de | |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | | | la Información (Monitoreo y revisión) | |
| **5.6 Seguimiento Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y el Mapa de Riesgos de Seguridad de la información, Oficina de Control Interno – OCI** | | | | |
| 1 | Profesional Oficina de Control Interno | Planifica el seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información de conformidad con las fechas definas en la Circular de periodicidad de reporte de información. | | **Observación**<br>El seguimiento a los riesgos de corrupción se debe publicar dentro de los diez (10) primeros días hábiles de mayo, septiembre y enero. |
| 2 | Jefe Oficina de Control Interno | Comisiona los auditores de la Oficina de Control Interno para realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información. | | |
| 3 | Jefe Oficina de Control Interno | Remite comunicación oficial interna a los Responsables de Procesos, informando sobre el auditor de la Oficina de Control Interno, asignado para adelantar el seguimiento a los riesgos del proceso. | Comunicación oficial Interna | |
| 4 | Profesional Oficina de Control Interno | Realiza seguimiento al Mapa de Riesgos, utilizando el Anexo 1 Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y Anexo 2 Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información y determina el Estado de los Riesgos, así:<br>• Abierto: El riesgo continúa para seguimiento.<br>• Mitigado: el riesgo se | | **Punto de control**<br>Verifica la inclusión de la totalidad de los riesgos y que el cumplimiento de las acciones esté soportado en los documentos que evidencien su ejecución y que se hayan realizado dentro de los términos establecidos. |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | | estudia para determinar si este se sigue administrando o se retira del mapa de riesgos.<br>• Materializado: el riesgo se lleva al Plan de Mejoramiento para la formulación de acciones correctivas. | | Para el seguimiento de los riesgos antijurídicos la Oficina de Control Interno tendrá en cuenta la Política de Prevención del Daño antijurídico actualizada por el Comité de Conciliación.<br><br>La evaluación de los riesgos de seguridad de la información debe contemplarse como una unidad auditable más dentro del programa anual de auditorías internas de la entidad.<br><br>Para el caso de la materialización de los riesgos de corrupción, la OCI deberá informar a las autoridades competentes de la ocurrencia de un hecho de corrupción. |
| 5 | Profesional Oficina de Control Interno | Elabora informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y el Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información presenta para aprobación al Jefe de la Oficina de Control Interno. | | **Observación**:<br>Este Informe debe incluir además tres (3) capítulos independientes: uno para los riesgos de corrupción, otro para los riesgos de seguridad y otro para los riesgos antijurídicos. |

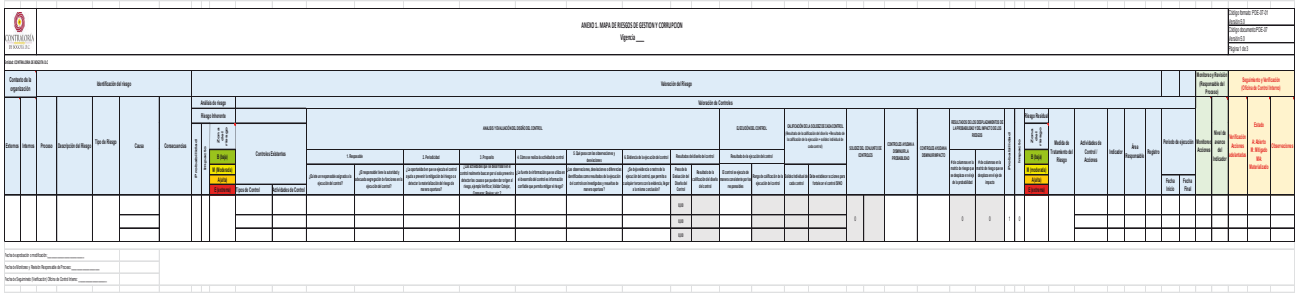
| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| 6 | Jefe Oficina de Control Interno | Aprueba el Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional.<br><br>Remite el resultado del seguimiento a los responsables de cada proceso. | Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y el de Riesgos de Seguridad de la información<br><br>Memorando Interno. | **Punto de control.**<br>Verifica que el seguimiento sea coherente con la verificación realizada en los Anexos 1 y 2 del presente procedimiento.<br><br>Verifica que las políticas de prevención del daño antijurídico se encuentren reflejadas en el Mapa de riesgos a cargo de las dependencias competentes. |
| 7 | Jefe Oficina de Control Interno | Envía seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información (copia magnética) a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la publicación en la Intranet y página WEB. | Anexo 1: Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción y Anexo 2: Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información (Verificación OCI) | **Observación**<br>La publicación del seguimiento a los riesgos de corrupción se debe realizar dentro de los diez (10) primeros días de los meses de mayo, septiembre y enero. |
| 8 | Responsables de procesos y Equipo de Gestores | Analiza el informe toma decisiones así:<br>• Cuando se mitiga el riesgo el proceso del responsable determinará su inclusión o no en el siguiente período.<br><br>• Cuando se materialicen los riesgos de gestión y seguridad de la información, | Acta de Equipo de Gestores | El acta deberá remitirse a la OCI. |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | | el proceso debe realizar análisis de las causas que dieron origen a esos eventos y definir las acciones que se incluirán en plan de mejoramiento, con el fin de que se tomen las medidas oportunas y eficaces para evitar la posible repetición del evento.<br><br>Socializa informe a las dependencias que hacen parte del proceso. | | |
| 9 | Profesional Oficina Asesora Jurídica<br><br>(Secretario del Comité de Conciliación) | Revisa el seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción (riesgo antijurídico) y verifica que las políticas de prevención del daño antijurídico se encuentren reflejadas en el mapa de riesgos a cargo de las dependencias competentes.<br><br>Presenta los resultados junto con el informe y su anexo ante el Comité de Conciliación para que imparta las instrucciones a que haya lugar. | | **Observación**<br>Las directrices del Comité de Conciliación se comunican a través de la Oficina asesora Jurídica. |
| 10 | Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y/o responsable de seguridad de la información. | Revisa el seguimiento al Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información.<br><br>Presenta los resultados en un informe ante el Comité SIGEL o la instancia que haga sus veces, para que imparta las instrucciones a las que haya lugar. | | |
| 11 | Jefe Oficina de Control Interno<br><br>(Secretario de | Presenta al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el Informe Ejecutivo sobre el seguimiento al Mapa de Riesgos de | Acta Comité Institucional de Coordinación | **Observación:**<br>La Oficina de Control Interno en desarrollo del artículo 76 de la ley |

| No | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | REGISTROS | PUNTOS DE CONTROL / OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|
| | Comité Institucional de Coordinación de Control Interno ) | Gestión y Corrupción y Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información, según programación de reuniones de este Comité. | de Control Interno | 1474 y el artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016, deberá realizar el seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |

## 6. ANEXOS:

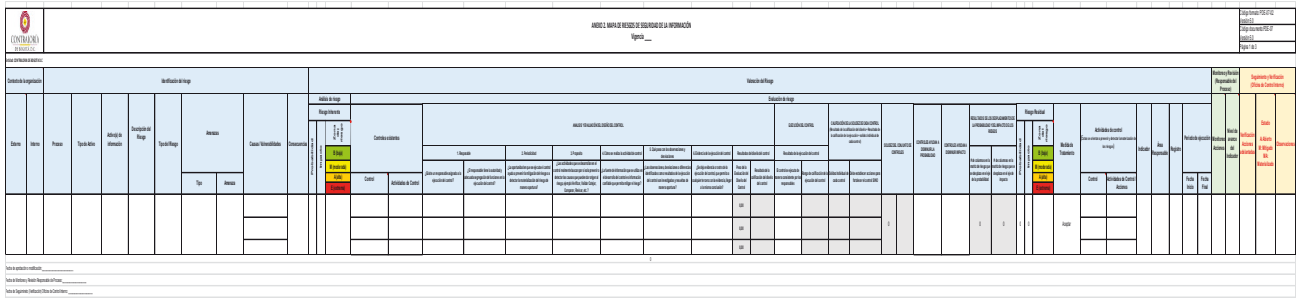
ANEXO No 1: y Corrupción



| CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C. | ANEXO 1.1. MATRIZ DEFINICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN<br>Vigencia _____ | Código formato: PDE-07-01<br>Versión 5.0 |
|---|---|---|
| | | Código documento:PDE-07<br>Versión 5.0 |
| | | Página 1 de 3 |

| Descripción del riesgo | Acción u Omisión | Uso del poder | Desviar la gestión de lo público | Beneficio privado |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ANEXO 2. Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información



## TABLAS SOPORTES DE LOS ANEXOS

**Tabla No 1. Guía de Amenazas Comunes**
**Fuente: ISO/IEC 27005:2009 Y MINTIC guía de gestión de riesgos**

| TIPO | AMENAZA |
|---|---|
| Daño físico | Fuego |
| | Agua |
| | Contaminación |
| | Accidente Importante |
| | Destrucción del equipo o medios |
| | Polvo, corrosión, congelamiento |
| Eventos naturales | Fenómenos climáticos |
| | Fenómenos sísmicos |
| | Fenómenos volcánicos |
| | Fenómenos meteorológico |
| | Inundación |
| Perdida de los servicios esenciales | Fallas en el sistema de suministro de agua o aire acondicionado |
| | Perdida de suministro de energía |
| | Falla en equipo de telecomunicaciones |
| Perturbación debida a la radiación | Radiación electromagnética |
| | Radiación térmica |
| | Impulsos electromagnéticos |
| Compromiso de la información | Interceptación de señales de interferencia |
| | comprometida |
| | Espionaje remoto |
| | Escucha encubierta |
| | Hurto de medios o documentos |
| | Hurto de equipo |
| | Recuperación de medios reciclados o desechados |
| | Divulgación |
| | Datos provenientes de fuentes no confiables |
| | Manipulación con hardware |
| | Manipulación con software |
| | Detección de la posición |
| Fallas técnicas | Fallas del equipo |
| | Mal funcionamiento del equipo |
| | Saturación del sistema de información |
| | Mal funcionamiento del software |
| | Incumplimiento en el mantenimiento del sistema de información. |
| Acciones no autorizadas | Uso no autorizado del equipo /información |
| | Copia fraudulenta del software |
| | Uso de software falso o copiado |
| | Corrupción de los datos |
| | Procesamiento ilegal de datos |
| Compromiso de las funciones | Error en el uso |
| | Falsificación de derechos |
| | Abuso de derechos |
| | Negación de acciones |
| | Incumplimiento en la disponibilidad del personal |

**Amenazas Humanas:** Las amenazas humanas pueden provenir de empleados con o sin intención, proveedores y piratas informáticos, entre otros. Estas presentan una motivación

| AMENAZA | MOTIVACION | ACCIONES AMENAZANTES |
|---|---|---|
| Pirata informático, intruso ilegal | Reto | Piratería |
| | Ego | Ingeniería Social |
| | Rebelión | Intrusión en el sistema |
| | Estatus | forzados al sistema |
| | Dinero | Acceso no autorizado |
| Criminal de la computación | Destrucción información | Crimen por computador |
| | Divulgación ilegal de la información | Acto fraudulento |
| | Ganancia monetaria | Soborno de la información |
| | Alteración autorizada datos | Suplantación de identidad |
| Terrorismo | Chantaje | Intrusión en el sistema |
| | Destrucción | Bomba/Terrorismo |
| | Explotación | Guerra de la información |
| | Venganza | Ataques contra sistema DDoS |
| | Ganancia política | Penetración sistema |
| | Cubrimiento de los medios de comunicación | Manipulación sistema |
| Espionaje industrial (inteligencia, empresas, gobiernos extranjeros, otros intereses) | Ventaja competitiva | Ventaja de defensa |
| | Espionaje económico | Hurto de información |
| Intrusos (empleados con entrenamiento deficiente,descontentos,malintencionados , negligentes, deshonestos o despedidos) | Curiosidad | Asalto a un empleado |
| | Ganancia monetaria | Chantaje |

**Tabla No 2. Guía de Vulnerabilidades Comunes**
**Fuente: ISO/IEC 27005 Y MINTIC guía de gestión de riesgos**

| TIPO DE ACTIVO | VULNERABILIDADES |
|---|---|
| HARDWARE | Mantenimiento insuficiente |
| | Ausencia de esquemas de reemplazo periódico |
| | Sensibilidad a la radiación electromagnética |
| | Susceptibilidad a las variaciones de temperatura (al polvo o la suciedad) |
| | Almacenamiento sin protección |
| | Falta de cuidado en la disposición final |
| | Copia no controlada |
| | Ausencia de un eficiente control de cambios en la configuración |
| | Susceptibilidad a las variaciones de voltaje |
| | Susceptibilidad a las variaciones de temperatura |
| SOFTWARE | Ausencia o insuficiencia de pruebas de software |
| | Ausencia de terminación de sesión |
| | Ausencia de registros de auditoría |
| | Asignación errada de los derechos de acceso |
| | Interfaz de usuario compleja |
| | Ausencia de documentación |
| | Fechas incorrectas |
| | Ausencia de mecanismos de identificación y autenticación de usuarios |
| | Contraseñas sin protección |
| | Software nuevo o inmaduro |
| | Defectos bien conocidos en el software |
| | Disposición o reutilización de los medios de almacenamiento sin borrado adecuado |
| | Software de distribución amplia |
| | En términos de tiempo utilización de datos errados en los programas de aplicación |
| | Configuración incorrecta de parámetros |
| | Tablas de contraseñas sin protección |
| | Gestión deficiente de las contraseñas |
| | Habilitación de servicios innecesarios |
| | Especificaciones incompletas o no claras para los desarrolladores |
| | Ausencia de control de cambios eficaz |
| | Descarga y uso no controlado de software |
| | Ausencia de copias de respaldo |
| | Ausencia de protección física de la edificación, puertas y ventanas |
| | Software obsoleto |
| | Fallas en la producción de informes de gestión |
| RED | Ausencia de pruebas de envío o recepción de mensajes |
| | Líneas de comunicación sin protección |
| | Tráfico sensible sin protección |
| | Conexión deficiente de los cables |
| | Punto único de fallas |
| | Ausencia de identificación y autentificación de emisor y receptor |
| | Arquitectura insegura de la red |
| | Transferencia de contraseñas en claro |
| | Gestión inadecuada de la red (tolerancia a fallas en el enrutamiento) |
| | Conexiones de red pública sin protección |
| PERSONAL | Ausencia del personal |
| | Entrenamiento insuficiente |
| | Falta de conciencia en seguridad |
| | Ausencia de políticas de uso aceptable |
| | Trabajo no supervisado de personal externo o de limpieza |
| | Procedimientos inadecuados de contratación |
| | Uso incorrecto de software y hardware |
| | Ausencia de mecanismos de monitoreo |
| LUGAR | Uso inadecuado de los controles de acceso al edificio y recintos |
| | Uso inadecuado o descuidado del control de acceso físico a las edificaciones y los recintos |
| | Áreas susceptibles a inundación |
| | Red energética inestable |
| | Ausencia de protección física de la edificación (Puertas y ventanas) |
| ORGANIZACIÓN | Ausencia de procedimiento de registro/retiro de usuarios |
| | Ausencia de proceso para supervisión de derechos de acceso |
| | Ausencia de control de los activos que se encuentran fuera de las instalaciones |
| | Ausencia de acuerdos de nivel de servicio (ANS o SLA) |
| | Ausencia de mecanismos de monitoreo para brechas en la seguridad |
| | Ausencia de procedimientos y/o de políticas en general (esto aplica para muchas actividades que la entidad no tenga documentadas y formalizadas como uso aceptable de activos, control de cambios, valoración de riesgos, escritorio y pantalla limpia entre otros). |
| | Ausencia de disposición en los contratos con clientes o terceras partes (con respecto a la seguridad) |
| | Ausencia de procedimientos de monitoreo de los recursos de procesamiento de la información |
| | Ausencia de auditorias |
| | Ausencia de procedimientos de identificación y valoración de riesgos |
| | Ausencia de reportes de fallas en los registros de administradores y operadores |
| | Respuesta inadecuada de mantenimiento del servicio |
| | Ausencia de acuerdos de nivel de servicio o insuficiencia de los mismos |
| | Ausencia de procedimientos de control de cambios |
| | Ausencia de procedimiento formal para la autorización de la información disponible al público |
| | Ausencia de asignación adecuada de responsabilidades en seguridad de la información |

| | |
|---|---|
| | Ausencia de planes de continuidad |
| | Ausencia de políticas sobre el uso de correo electrónico |
| | Ausencia de procedimientos para introducción del software en los sistemas operativos |
| | Ausencia de registros en bitácoras |
| | Ausencia de procedimientos para el manejo de información clasificada |
| | Ausencia de los procesos disciplinarios definidos en caso de incidentes de seguridad de la información |
| | Ausencia de control de los activos que se encuentran fuera de las instalaciones |
| | Ausencia de autorización de los recursos de procesamiento de información |
| | Ausencia de mecanismos de monitoreo establecidos para las brechas en seguridad |
| | Ausencia de revisiones regulares por parte de la Alta Dirección |
| | Ausencia de procedimientos del cumplimiento de las disposiciones con los derechos intelectuales. |

**TABLA 3.Criterios para Calificar la Probabilidad** - APLICA PARA TODO TIPO DE RIESGO

| DESCRIPTOR | Descripción | Frecuencia | NIVEL DE LA PROBABILIDAD |
|---|---|---|---|
| Rara vez o raro | El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales) | No se ha presentado en los últimos 5 años | 1 |
| Improbable | El evento puede ocurrir en algún momento. | Al menos de una vez en los últimos 5 años. | 2 |
| Posible | El evento podría ocurrir en algún momento | Al menos de una vez en los últimos 2 años. | 3 |
| Probable | Es viable que el evento emente ocurra en la mayoría de las circunstancias | Al menos 1 vez en el último año. | 4 |
| Casi seguro | Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias | Más de 1 vez al año. | 5 |
| **Nota** Aplica para todo tipo de riesgos | | | |

**TABLA 4. .Criterios para Calificar el Impacto** - NO APLICA CORRUPCIÓN

| NIVEL DEL IMPACTO | CRITERIOS PARA CALIFICAR EL IMPACTO | VALOR DEL IMPACTO |
|---|---|---|
| CATASTRÓFICO | Interrupción de las operaciones de la Entidad por más de cinco (5) días. | 5 |
| | Intervención por parte de un ente de control u otro ente regulador. | |
| | Pérdida de Información crítica para la entidad que no se puede recuperar | |
| | Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales afectando de forma grave la ejecución presupuestal. | |
| | Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por actos o hechos de corrupción comprobados | |
| MAYOR | Interrupción de las operaciones de la Entidad por más de dos (2) días. | 4 |
| | Pérdida de información crítica que puede ser recuperada de forma parcial o incompleta. | |
| | Sanción por parte del ente de control u otro ente regulador | |
| | Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales afectando el cumplimiento en las metas de gobierno | |
| | Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por incumplimientos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos. | |
| MODERADO | Interrupción de las operaciones de la Entidad por un (1) día. | 3 |
| | Reclamaciones o quejas de los usuarios que podrían implicar una denuncia ante los entes reguladores o una demanda de largo alcance para la entidad | |
| | Inoportunidad en la información ocasionando retrasos en la atención a los usuarios. | |
| | Reproceso de actividades y aumento de carga operativa | |
| | Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos | |
| | Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias | |
| MENOR | Interrupción de las operaciones de la Entidad por algunas horas. | 2 |
| | Reclamaciones o quejas de los usuarios que implican investigaciones internas disciplinarias. | |
| | Imagen institucional afectada localmente por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos. | |
| INSIGNIFICANTE | No hay interrupción de las operaciones de la entidad. | 1 |
| | No se generan sanciones económicas o administrativas. | |
| | No se afecta la imagen institucional de forma significativa. | |

**TABLA No.5. CRITERIOS PARA CALIFICAR EL IMPACTO - RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

| Nº | Pregunta<br>Si el riesgo de corrupción se materializa podría... | Riesgo 1 | | Riesgo 2 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Si | NO | Si | NO |
| 1 | ¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso? | | | | |
| 2 | ¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia? | | | | |
| 3 | ¿Afectar el cumplimiento de misión de la Entidad? | | | | |
| 4 | ¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la Entidad? | | | | |
| 5 | ¿Generar pérdida de confianza de la Entidad, afectando su reputación? | | | | |
| 6 | ¿Generar pérdida de recursos económicos? | | | | |
| 7 | ¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios? | | | | |
| 8 | ¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien o servicios o los recursos públicos? | | | | |
| 9 | ¿Generar pérdida de información de la Entidad? | | | | |
| 10 | ¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía, u otro ente? | | | | |
| 11 | ¿Dar lugar a procesos sancionatorios? | | | | |
| 12 | ¿Dar lugar a procesos disciplinarios? | | | | |
| 13 | ¿Dar lugar a procesos fiscales? | | | | |
| 14 | ¿Dar lugar a procesos penales? | | | | |
| 15 | ¿Generar pérdida de credibilidad del sector? | | | | |
| 16 | ¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas? | | | | |
| 17 | ¿Afectar la imagen regional? | | | | |
| 18 | ¿Afectar la imagen nacional? | | | | |
| 19 | ¿Generar daño ambiental? | | | | |
| TOTAL | | | | | |
| Clasificación del Impacto | | | | | |

CALIFICACIÓN IMPACTO RIESGO DE CORRUPCIÓN

| RESPUESTAS POSITIVAS | DESCRIPCIÓN | PUNTAJE |
|---|---|---|
| 1 - 5 | Moderado | 5 |
| 6-11 | Mayor | 10 |
| 12-19 | Catastrófico | 20 |

**TABLA 6. Criterios para Calificar el Impacto - Riesgos de Seguridad Digital**

| Descriptor | Descripción | calificación riesgos estratégicos |
|---|---|---|
| Insignificante | Sin afectación de la integridad de la información<br>Sin afectación de la disponibilidad de la información<br>Sin afectación de la confidencialidad de la información | 1 |
| Menor | Afectación leve de la integridad de la información<br>Afectación leve de la disponibilidad de la información<br>Afectación leve de la confidencialidad de la información | 2 |
| Moderado | Afectación moderada de la integridad de la información<br>Afectación moderada de la disponibilidad de la información<br>Afectación moderada de la confidencialidad de la información | 3 |
| Mayor | Afectación grave de la integridad de la información<br>Afectación grave de la disponibilidad de la información<br>Afectación grave de la confidencialidad de la información | 4 |
| Catastrófico | Afectación muy grave de la integridad de la información<br>Afectación muy grave de la disponibilidad de la información<br>Afectación muy grave de la confidencialidad de la información | 5 |

**TABLA No.7 Mapa de Calor**

**ZONA DE RIESGO - NO APLICA RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

| PROBABILIDAD | IMPACTO | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Insignificante (1) | Menor (2) | Moderado (3) | Mayor (4) | Catastrófico (5) |
| Rara vez (1) | B | B | M | A | E |
| Improbable (2) | B | B | M | A | E |
| Posible (3) | B | M | A | E | E |
| Probable (4) | M | A | A | E | E |
| Casi Seguro (5) | A | A | E | E | E |

ZONA DE RIESGO

**MEDIDA DE TRATAMIENTO DEL RIESGO**

**B: Zona de riesgo baja**: ACEPTAR EL RIESGO
**M: Zona de riesgo moderada**: REDUCIR O COMPARTIR O EVITAR EL RIESGO
**A: Zona de riesgo Alta:**REDUCIR O COMPARTIR O EVITAR EL RIESGO
**E: Zona de riesgo extrema**: REDUCIR O COMPARTIR O EVITAR EL RIESGO

**ZONA DE RIESGO - CORRUPCIÓN**

| PROBABILIDAD | IMPACTO | | |
|---|---|---|---|
| | Moderado (5) | Mayor (10) | Catastrófico (20) |
| Casi Seguro (5) | E | E | E |
| Probable (4) | A | E | E |
| Posible (3) | A | E | E |
| Improbable (2) | M | A | E |
| Rara vez (1) | M | A | E |

ZONA DE ~~RIESGO~~

**MEDIDA DE TRATAMIENTO DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

**M: Zona de riesgo moderada:** REDUCIR O COMPARTIR O EVITAR EL RIESGO
**A: Zona de riesgo Alta**: REDUCIR O COMPARTIR O EVITAR EL RIESGO
**E: Zona de riesgo extrema:** REDUCIR O COMPARTIR O EVITAR EL RIESGO

**TABLA No. 8 Tipos de Controles**

| CONTROLES GENERALES | |
|---|---|
| GESTIÓN | Políticas claras aplicadas |
| | Seguimiento al plan estratégico y operativo |
| | Indicadores de gestión |
| | Tableros de control |
| | Seguimiento a cronograma |
| | Evaluación del desempeño |
| | Informes de gestión |
| | Monitoreo de riesgos |
| OPERATIVOS | Conciliaciones |
| | Consecutivos |
| | Verificación de firmas |
| | Listas de chequeo |
| | Registro controlado |
| | Segregación de funciones |
| | Niveles de autorización |
| | Custodia apropiada |
| | Procedimientos formales aplicados |
| | Pólizas |
| | Seguridad física |
| | Contingencias y respaldo |
| | Personal capacitado |
| | Aseguramiento y calidad |
| LEGALES | Normas claras y aplicadas |

**TABLA No. 9 CONTROLES SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

| Controles 27001:2013 | | |
|---|---|---|
| 5 Políticas de seguridad | A.5.1 Políticas de seguridad | Control: Se debe definir un conjunto de políticas para la seguridad de la información, aprobada por la dirección, publicada y comunicada a los empleados y partes externas pertinentes. |
| | A.5.2 Revisión de las Políticas de seguridad | Control: Las políticas para seguridad de la información se deben revisar a intervalos planificados o si ocurren cambios significativos, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. |
| zación de la seguridad de la | A.6.1.1 Roles y responsabilidades | Control: Se deben definir y asignar todas las responsabilidades de la seguridad de la información. |
| | A.6.1.2. Separación de deberes | Control: Los deberes y áreas de responsabilidad en conflicto se deben separar para reducir las posibilidades de modificación no autorizada o no intencional, o el uso indebido de los activos de la organización. |

**TABLA No. 9 CONTROLES SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

| Controles 27001:2013 | | |
|---|---|---|
| | A.6.1.3. Contacto con las autoridades | Control: Se debe mantener los contactos apropiados con las autoridades pertinentes |
| | A.6.1.4. Contacto con grupos de interés especial | Control: Es conveniente mantener contactos apropiados con grupos de interés especial u otros foros y asociaciones profesionales especializadas en seguridad. |
| | A.6.1.5 Seguridad de la información en gestión de proyectos | Control: La seguridad de la información se debe tratar en la gestión de proyectos, independientemente del tipo de proyecto. |
| | A.6.2.1 Política para dispositivos móviles | Control: Se debe adoptar una política y unas medidas de seguridad de soporte, para gestionar los riesgos introducidos por el uso de dispositivos móviles. |
| | A.6.2.2 Teletrabajo | Control: Se debe implementar una política y unas medidas de seguridad de soporte, para proteger la información a la que se tiene acceso, que es procesada o almacenada en los lugares en los que se realiza teletrabajo. |
| A.7 Seguridad de los recursos humanos | A.7.1.1 Selección | Control: Las verificaciones de los antecedentes de todos los candidatos a un empleo se deben llevar a cabo de acuerdo con las leyes, reglamentaciones y ética pertinentes, y deben ser proporcionales a los requisitos de negocio, a la clasificación de la información a que se va a tener acceso, y a los riesgos percibidos. |
| | A.7.1.2 Términos y condiciones del empleo | Control: Los acuerdos contractuales con empleados y contratistas, deben establecer sus responsabilidades y las de la organización en cuanto a la seguridad de la información. |
| | A.7.2.1 Responsabilidades de la dirección | Control: La dirección debe exigir a todos los empleados y contratistas la aplicación de la seguridad de la información de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la organización. |
| | A.7.2.2 Toma de conciencia, educación y formación en la seguridad de la información | Control: Todos los empleados de la organización, y en donde sea pertinente, los contratistas, deben recibir la educación y la formación en toma de conciencia apropiada, y actualizaciones regulares sobre las políticas y procedimientos pertinentes para su cargo. |
| | A.7.2.3 Proceso disciplinario | Control: Se debe contar con un proceso disciplinario formal el cual debe ser comunicado, para emprender acciones contra empleados hayan cometido una violación a la seguridad de la información. |
| | A.7.3.1 Terminación o cambio de responsabilidades de empleo | Control: Las responsabilidades y los deberes de seguridad de la información que permanecen validos después de la terminación o cambio de contrato se debe definir, comunicar al empleado o contratista y hacer cumplir. |
| A.8 Gestión de activos | A.8.1.1 Inventario de activos | Control: Se debe identificar los activos asociados con la información y las instalaciones de procesamiento de información, y se deber elaborar y mantener un inventario de estos activos. |
| | A.8.1.2 Propiedad de los activos | Control: Los activos mantenidos en el inventario deben tener un propietario. |
| | A.8.1.3 Uso aceptable de los activos | Control: Se debe identificar, documentar e implementar reglas para el uso aceptable de información y de activos asociados con información e instalaciones de procesamiento de información. |
| | A.8.1.4 Devolución de activos | Control: Todos los empleados y usuarios de partes externas deben devolver todos los activos de la organización que se encuentren a su cargo, al terminar su empleo, contrato o acuerdo. |
| | A.8.2.1 Clasificación de la información | Control: La información se debe clasificar en función de los requisitos legales, valor, criticidad y susceptibilidad a divulgación o a modificación no autorizada. |
| | A.8.2.2 Etiquetado de la información | Control: Se debe desarrollar e implementar un conjunto adecuado de procedimientos para el etiquetado de la información, de acuerdo con el esquema de clasificación de información adoptado por la organización. |
| | A.8.2.3 Manejo de activos | Control: Se debe desarrollar e implementar procedimientos para el manejo de activos, de acuerdo con el esquema de clasificación de información adoptado por la organización. |
| | A.8.3.1 Gestión de medios removibles | Control: Se debe implementar procedimientos para la gestión de medios removibles, de acuerdo con el esquema de clasificación adoptado por la organización. |
| | A.8.3.2 Disposición de los medios | Control: Se debe disponer en forma segura de los medios cuando ya no se requieran, utilizando procedimientos formales. |
| | A.8.3.3 Transferencia de medios físicos | Control: Los medios que contienen información se deben proteger contra acceso no autorizado, uso indebido o corrupción durante el transporte. |
| A.9 Control de acceso | A.9.1.1 Política de control de acceso | Control: Se debe establecer, documentar y revisar una política de control de acceso con base en los requisitos del negocio y de seguridad de la información |
| | A.9.1.2 Política sobre el uso de los servicios de red | Control: Solo se debe permitir acceso de los usuarios a la red y a los servicios de red para los que hayan sido autorizados específicamente. |
| | A.9.2.1 Registro y cancelación del registro de usuarios | Control: Se debe implementar un proceso formal de registro y de cancelación de usuarios, para posibilitar la asignación de los derechos de acceso. |
| | A.9.2.2 Suministro de acceso de usuarios | Control: Se debe implementar un proceso de suministro de acceso formal de usuarios para asignar o revocar los derechos de acceso a todo tipo de usuarios para todos los sistemas y servicios. |
| | A.9.2.3 Gestión de derechos de acceso privilegiado | Control: Se debe restringir y controlar la asignación y uso de derechos de acceso privilegiado. |
| | A.9.2.4 Gestión de información de autenticación secreta de usuarios | Control: La asignación de la información secreta se debe controlar por medio de un proceso de gestión formal. |
| | A.9.2.5 Revisión de los derechos de acceso de usuarios | Control: Los propietarios de los activos deben revisar los derechos de acceso de los usuarios, a intervalos regulares. |
| | A.9.2.6 Retiro o ajuste de los derechos de acceso | Control: Los derechos de acceso de todos los empleados y de usuarios externos a la información y a las instalaciones de procesamiento de información se deben retirar al terminar su empleo, contrato o acuerdo, o se debe ajustar cuando se hagan cambios. |
| | A.9.3.1 Uso de la información de autenticación secreta | Control: Se debe exigir a los usuarios que cumplan las prácticas de la organización para el uso de información de autenticación secreta |
| | A.9.4.1 Restricción de acceso Información | Control: El acceso a la información y a las funciones de los sistemas de las aplicaciones se deben restringir de acuerdo con la política de control de acceso. |
| | A.9.4.2 Procedimiento de ingreso seguro | Control: Cuando lo requiere la política de control de acceso, el acceso a sistemas y aplicaciones se debe controlar mediante un proceso de ingreso seguro. |
| | A.9.4.3 Sistema de gestión de contraseña | Control: Los sistemas de gestión de contraseñas deben ser interactivos y deben asegurar la calidad de las contraseñas |
| | A.9.4.4 Uso de programas utilitarios privilegiados | Control: Se debe restringir y controlar estrictamente el uso de programas utilitarios que pudieran tener capacidad de anular el sistema y los controles de las aplicaciones. |
| | A.9.4.5 Control de acceso a códigos fuente de programas | Control: Se deben restringir el acceso a los códigos fuente de los programas. |
| r i p t o | A.10.1 Política sobre el uso de controles criptográficos | Control: Se debe desarrollar e implementar una política sobre el uso de controles criptográficos para la protección de la información. |

**TABLA No. 9 CONTROLES SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

| Controles 27001:2013 | | |
|---|---|---|
| | A.10.1.2 Gestión de llaves | Control: Se debe desarrollar e implementar una política sobre el uso, protección y tiempo de vida de las llaves criptográficas durante todo su ciclo de vida. |
| A.11 Seguridad física y del entorno | A.11.1.1 Perímetro de seguridad física | Control: Se debe definir y usar perímetros de seguridad, y usarlos para proteger áreas que contengan información sensible o critica, e instalaciones de manejo de información. |
| | A.11.1.2 Controles físicos de entrada | Control: Las áreas seguras se deben proteger mediante controles de entrada apropiados para asegurar que solamente se permite el acceso a personal autorizado. |
| | A.11.1.3 Seguridad de oficinas, recintos e instalaciones | Control: Se debe diseñar y aplicar seguridad física a oficinas, recintos e instalaciones. |
| | A.11.1.4 Protección contra amenazas externas y ambientales | Control: Se debe diseñar y aplicar protección física contra desastres naturales, ataques maliciosos o accidentes. |
| | A.11.1.5 Trabajo en áreas seguras | Control: Se debe diseñar y aplicar procedimientos para trabajo en áreas seguras. |
| | A.11.1.6 Áreas de despacho y carga | Control: Se debe controlar los puntos de acceso tales como áreas de despacho y de carga, y otros puntos en donde pueden entrar personas no autorizadas, y si es posible, aislarlos de las instalaciones de procesamiento de información para evitar el acceso no autorizado. |
| | A.11.2.1 Ubicación y protección de los equipos | Control: Los equipos deben estar ubicados y protegidos para reducir los riesgos de amenazas y peligros del entorno, y las oportunidades para acceso no autorizado. |
| | A.11.2.2 Servicios de suministro | Control: Los equipos se deben proteger contra fallas de energía y otras interrupciones causadas por fallas en los servicios de suministro. |
| | A.11.2.3 Seguridad del cableado | Control: El cableado de potencia y de telecomunicaciones que porta datos o soporta servicios de información debe estar protegido contra interceptación, interferencia o daño |
| | A.11.2.4 Mantenimiento de equipos | Control: Los equipos se deberían mantener correctamente para asegurar su disponibilidad e integridad continuas. |
| | A.11.2.5 Retiro de activos | Control: Los equipos, información o software no se deben retirar de su sitio sin autorización previa |
| | A.11.2.6 Seguridad de equipos y instalaciones | Control: Se debe aplicar medidas de seguridad a los activos que se encuentran fuera de las instalaciones de la organización, teniendo en cuenta los diferentes riesgos de trabajar fuera de dichas instalaciones. |
| | A.11.2.7 Disposición segura o reutilización de equipos | Control: Se debe verificar todos los elementos de equipos que contengan medios de almacenamiento, para asegurar que cualquier dato sensible o software con licencia haya sido retirado o sobrescrito en forma segura antes de su disposición o reutilización. |
| | A.11.2.8. Equipos de usuario desatendidos | Control: Los usuarios deben asegurarse de que a los equipos desatendidos se les dé protección apropiada. |
| | A.11.2.9 Política de escritorio limpio y pantalla limpia | Control: Se debe adoptar una política de escritorio limpio para los papeles y medios de almacenamiento removibles, y una política de pantalla limpia en las instalaciones de procesamiento de información. |
| A.12 Seguridad de las operaciones | A.12.1.1 Procedimientos de operación documentados | Control: Los procedimientos de operación se deben documentar y poner a disposición de todos los usuarios que los necesiten. |
| | A.12.1.2 Gestión de cambios | Control: Se deben controlar los cambios en la organización, en los procesos de negocio, en las instalaciones y en los sistemas de procesamiento de información que afectan la seguridad de la información. |
| | A.12.1.3 Gestión de capacidad | Control: Para asegurar el desempeño requerido del sistema se debe hacer seguimiento al uso de los recursos, hacer los ajustes, y hacer proyecciones de los requisitos sobre la capacidad futura. |
| | A.12.1.4 Separación de los ambientes de desarrollo, pruebas y operación | Control: Se deben separar los ambientes de desarrollo, prueba y operación, para reducir los riesgos de acceso o cambios no autorizados al ambiente de operación. |
| | A.12.2.1 Controles contra códigos maliciosos | Control: Se deben implementar controles de detección, de prevención y de recuperación, combinados con la toma de conciencia apropiada de los usuarios, para proteger contra códigos maliciosos. |
| | A.12.3.1 Respaldo de información | Control: Se deben hacer copias de respaldo de la información, del software e imágenes de los sistemas, y ponerlas a prueba regularmente de acuerdo con una política de copias de respaldo aceptada. |
| | A.12.4.1 Registro de eventos | Control: Se debe elaborar, conservar y revisar regularmente los registros acerca de actividades del usuario, excepciones, fallas y eventos de seguridad de la información. |
| | A.12.4.2 Protección de la información de registro | Control: Las instalaciones y la información de registro se deben proteger contra alteración y acceso no autorizado. |
| | A.12.4.3 Registros del administrador y del operador | Control: Las actividades del administrador y del operador del sistema se deben registrar, y los registros se deben proteger y revisar con regularidad. |
| | A.12.4.4 sincronización de relojes | Control: Los relojes de todos los sistemas de procesamiento de información pertinentes dentro de una organización o ámbito de seguridad se deberían sincronizar con una única fuente de referencia de tiempo |
| | A.12.5.1 Instalación de software en sistemas operativos | Control: Se deben implementar procedimientos para controlar la instalación de software en sistemas operativos. |
| | A.12.6.1 Gestión de las vulnerabilidades técnicas | Control: Se debe obtener oportunamente información acerca de las vulnerabilidades técnicas de los sistemas de información que se usen; evaluar la exposición de la organización a estas vulnerabilidades, y tomar las medidas apropiadas para tratar el riesgo asociado. |
| | A.12.6.2 Restricciones sobre la instalación de software | Control: Se deben establecer e implementar las reglas para la instalación de software por parte de los usuarios. |
| | A.12.7.1 Información controles de auditoría de sistemas | Control: Los requisitos y actividades de auditoría que involucran la verificación de los sistemas operativos se deben planificar y acordar cuidadosamente para minimizar las interrupciones en los procesos del negocio. |
| A.13 Seguridad de las comunicaciones | A.13.1.1 Controles de redes | Control: Las redes se deben gestionar y controlar para proteger la información en sistemas y aplicaciones. |
| | A.13.1.2 Seguridad de los servicios de red | Control: Se deben identificar los mecanismos de seguridad, los niveles de servicio y los requisitos de gestión de todos los servicios de red, e incluirlos en los acuerdos de servicios de red, ya sea que los servicios se presten internamente o se contraten externamente. |
| | A.13.1.3 Separación en las redes | Control: Los grupos de servicios de información, usuarios y sistemas de información se deben separar en las redes. |
| | A.13.2.1 Políticas y procedimientos de transferencia de información | Control: Se debe contar con políticas, procedimientos y controles de transferencia formales para proteger la transferencia de información mediante el uso de todo tipo de instalaciones de comunicación. |
| | A.13.2.2 Acuerdos sobre transferencia de información | Control: Los acuerdos deben tener en cuenta la transferencia segura de información del negocio entre la organización y las partes externas. |

**TABLA No. 9 CONTROLES SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

| Controles 27001:2013 | | |
|---|---|---|
| | A.13.2.3 Mensajería electrónica | Control: Se debe proteger adecuadamente la información incluida en la mensajería electrónica. |
| | A.13.2.4 Acuerdos de confidencialidad o de no divulgación | Control: Se debe identificar, revisar regularmente y documentar los requisitos para los acuerdos de confidencialidad o no divulgación que reflejen las necesidades de la organización para la protección de la información. |
| A.14 Adquisición, desarrollo y mantenimientos de sistemas | A.14.1.1 Análisis y especificación de requisitos de seguridad de la información | Control: Los requisitos relacionados con seguridad de la información se deben incluir en los requisitos para nuevos sistemas de información o para mejoras a los sistemas de información existentes. |
| | A.14.1.2 Seguridad de servicios de las aplicaciones en redes publicas | Control: La información involucrada en los servicios de aplicaciones que pasan sobre redes públicas se debe proteger de actividades fraudulentas, disputas contractuales y divulgación y modificación no autorizadas. |
| | A.14.1.3 Protección de transacciones de los servicios de las aplicaciones | Control: La información involucrada en las transacciones de los servicios de las aplicaciones se deben proteger para evitar la transmisión incompleta, el enrutamiento errado, la alteración no autorizada de mensajes, la divulgación no autorizada, y la duplicación o reproducción de mensajes no autorizada. |
| | A.14.2.1 Política de desarrollo seguro | Control: Se debe establecer y aplicar reglas para el desarrollo de software y de sistemas, a los desarrollos que se dan dentro de la organización. |
| | A.14.2.2 Procedimientos de control de cambios en sistemas | Control: Los cambios a los sistemas dentro del ciclo de vida de desarrollo se deben controlar mediante el uso de procedimientos formales de control de cambios. |
| | A.14.2.3 Revisión técnica de las aplicaciones después de cambios en la plataforma de operación | Control: Cuando se cambian las plataformas de operación, se deben revisar las aplicaciones críticas del negocio, y ponerlas a prueba para asegurar que no haya impacto adverso en las operaciones o seguridad de la organización. |
| | A.14.2.4 Restricciones en los cambios a los paquetes de software | Control: Se debe desalentar las modificaciones a los paquetes de software, que se deben limitar a los cambios necesarios, y todos los cambios se deben controlar estrictamente. |
| | A.14.2.5 Principios de construcción de sistemas seguros | Control: Se debe establecer, documentar y mantener principios para la construcción de sistemas seguros, y aplicarlos a cualquier actividad de implementación de sistemas de información. |
| | A.14.2.6 Ambiente de desarrollo seguro | Control: Las organizaciones deben establecer y proteger adecuadamente los ambientes de desarrollo seguros para las tareas de desarrollo e integración de sistemas que comprendan todo el ciclo de vida de desarrollo de sistemas. |
| | A.14.2.7 Desarrollo contratado externamente | Control: La organización debe supervisar y hacer seguimiento de la actividad de desarrollo de sistemas contratados externamente. |
| | A.14.2.9 Prueba de aceptación de sistemas | Control: Para los sistemas de información nuevos, actualizaciones y nuevas versiones, se deberían establecer programas de prueba para aceptación y criterios de aceptación relacionados. |
| | A.14.3.1 Protección de datos de prueba | Control: Los datos de prueba se deben seleccionar, proteger y controlar cuidadosamente. |
| A.15 Relación con los proveedores | A.15.1.1 Política de seguridad de la información para las relaciones con proveedores | Control: Los requisitos de seguridad de la información para mitigar los riesgos asociados con el acceso de proveedores a los activos de la organización se deben acordar con estos y se deben documentar. |
| | A.15.1.2 Tratamiento de la seguridad dentro de los acuerdos con proveedores | Control: Se debe establecer y acordar todos los requisitos de seguridad de la información pertinentes con cada proveedor que pueda tener acceso, procesar, almacenar, comunicar o suministrar componentes de infraestructura de TI para la información de la organización. |
| | A.15.1.3 Cadena de suministro de tecnología de información y comunicación | Control: Los acuerdos con proveedores deben incluir requisitos para tratar los riesgos de seguridad de la información asociados con la cadena de suministro de productos y servicios de tecnología de información y comunicación. |
| | A.15.2.1 Seguimiento y revisión de los servicios de los proveedores | Control: Las organizaciones deben hacer seguimiento, revisar y auditar con regularidad la prestación de servicios de los proveedores. |
| | A.15.2.2 Gestión de cambios en los servicios de proveedores | Control: Se debe gestionar los cambios en el suministro de servicios por parte de los proveedores, incluido el mantenimiento y la mejora de las políticas, procedimientos y controles de seguridad de la información existentes , teniendo en cuenta la criticidad de la información, sistemas y procesos del negocio involucrados, y la revaloración de los riesgos. |
| A.16 Gestión de incidentes de seguridad de la información | A.16.1.1 Responsabilidad y procedimientos | Control: Se debe establecer las responsabilidades y procedimientos de gestión para asegurar una respuesta rápida, eficaz y ordenada a los incidentes de seguridad de la información. |
| | A.16.1.2 Reporte de eventos de seguridad de la información | Control: Los eventos de seguridad de la información se deben informar a través de los canales de gestión apropiados, tan pronto como sea posible. |
| | A.16.1.3 Reporte de debilidades de seguridad de la información | Control: Se debe exigir a todos los empleados y contratistas que usan los servicios y sistemas de información de la organización, que observen e informen cualquier debilidad de seguridad de la información observada o sospechada en los sistemas o servicios. |
| | A.16.1.4 Evaluación de eventos de seguridad de la información y decisiones sobre ellos | Control: Los eventos de seguridad de la información se deben evaluar y se deben decidir si se van a clasificar como incidentes de seguridad de la información. |
| | A.16.1.5 Respuesta a incidentes de seguridad de la información | Control: Se debe dar respuesta a los incidentes de seguridad de la información de acuerdo con procedimientos documentados. |
| | A.16.1.6 Aprendizaje obtenido de los incidentes de seguridad de la información | Control: El conocimiento adquirido al analizar y resolver incidentes de seguridad de la información se debe usar para reducir la posibilidad o el impacto de incidentes futuros. |
| | A.16.1.7 Recolección de evidencia | Control: La organización debe definir y aplicar procedimientos para la identificación, recolección, adquisición y preservación de información que pueda servir como evidencia. |
| A.17 Aspectos de seguridad de la información de la gestión de continuidad de negocio | A.17.1.1 Planificación de la continuidad de la seguridad de la información | Control: La organización debe determinar sus requisitos para la seguridad de la información y la continuidad de la gestión de la seguridad de la información en situaciones adversas, por ejemplo, durante una crisis o desastre. |
| | A.17.1.2 Implementación de la continuidad de la seguridad de la información | Control: La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener procesos, procedimientos y controles para asegurar el nivel de continuidad requerido para la seguridad de la información durante una situación adversa. |
| | A.17.1.3 Verificación, revisión y evaluación de la continuidad de la seguridad de la información | Control: La organización debe verificar a intervalos regulares los controles de continuidad de la seguridad de la información establecidos e implementados, con el fin de asegurar que son validos y eficaces durante situaciones adversas. |
| | A.17.2.1 Disponibilidad de instalaciones de procesamiento de información. | Control: Las instalaciones de procesamiento de información se debe implementar con redundancia suficiente para cumplir los requisitos de disponibilidad. |

| TABLA No. 9 CONTROLES SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN | | |
|---|---|---|
| **Controles 27001:2013** | | |
| A.18 Cumplimiento | A.18.1.1 Identificación de la legislación aplicable y de los requisitos contractuales | Control: Todos los requisitos estatutarios, reglamentarios y contractuales pertinentes, y el enfoque de la organización para cumplirlos, se deben identificar y documentar explícitamente y mantenerlos actualizados para cada sistema de información y para la organización. |
| | A.18.1.2 Derechos de propiedad intelectual | Control: Se debe implementar procedimientos apropiados para asegurar el cumplimiento de los requisitos legislativos, de reglamentación y contractuales relacionados con los derechos de propiedad intelectual y el uso de productos de software patentados. |
| | A.18.1.3 Protección de registros | Control: Los registros se deben proteger contra perdida, destrucción, falsificación, acceso no autorizado y liberación no autorizada, de acuerdo con los requisitos legislativos, de reglamentación, contractuales y de negocio. |
| | A.18.1.4 Privacidad y protección de datos personales | Control: Cuando sea aplicable, se debe asegurar la privacidad y la protección de la información de datos personales, como se exige en la legislación y la reglamentación pertinentes |
| | A.18.1.5 Reglamentación de controles criptográficos | Control: se debe usar controles criptográficos, en cumplimiento de todos los acuerdos, legislación y reglamentación pertinentes |
| | A.18.2.1 Revisión independiente de la seguridad de la información | Control: El enfoque de la organización para la gestión de la seguridad de la información y su implementación (es decir, los objetivos de control, los controles, las políticas, los procesos y los procedimientos para seguridad de la información) se deben revisar independientemente a intervalos planificados o cuando ocurran cambios significativos. |
| | A.18.2.2 Cumplimiento con las políticas y normas de seguridad | Control: Los directores deben revisar con regularidad el cumplimiento del procesamiento y procedimientos de información dentro de su área de responsabilidad, con las políticas y normas de seguridad apropiadas, y cualquier otro requisito de seguridad. |
| | A.18.2.3 Revisión del cumplimiento técnico | Control: Los sistemas de información se deben revisar periódicamente para determinar el cumplimiento con las políticas y normas de seguridad de la información. |

**TABLA 10. Peso o Participación de cada variable en el Diseño del Control para la Mitigación del Riesgo**

| Criterio de evaluación | Aspecto a Evaluar en el Diseño del Control | Opciones de respuesta al criterio de evaluación | Peso en la evaluación del diseño del control |
|---|---|---|---|
| 1. Responsable | ¿Existe un responsable asignado a la ejecución del control? | Asignado | 15 |
| | | No asignado | 0 |
| | ¿El responsable tiene la autoridad y adecuada segregación de funciones en la ejecución del control? | Adecuado | 15 |
| | | Inadecuado | 0 |
| 2. Periodicidad | ¿La oportunidad en que se ejecuta el control ayuda a prevenir la mitigación del riesgo o a detectar la materialización del riesgo de manera oportuna? | Oportuna | 15 |
| | | Inoportuna | 0 |
| 3. Propósito | ¿Las actividades que se desarrollan en el control realmente buscan por si sola prevenir o detectar las causas que pueden dar origen al riesgo, ejemplo Verificar, Validar Cotejar, Comparar, Revisar, etc.? | Prevenir | 15 |
| | | Detectar | 10 |
| | | No es un control | 0 |
| 4. Cómo se realiza la actividad de control. | ¿La fuente de información que se utiliza en el desarrollo del control es información confiable que permita mitigar el riesgo?. | Confiable | 15 |
| | | No confiable | 0 |
| 5. Qué pasa con las observaciones o desviaciones | ¿Las observaciones, desviaciones o diferencias identificadas como resultados de la ejecución del control son investigadas y resueltas de manera oportuna? | Se investigan y resuelven oportunamente | 15 |
| | | No se investigan y resuelven oportunamente | 0 |
| 6. Evidencia de la ejecución del control | ¿Se deja evidencia o rastro de la ejecución del control, que permita a cualquier tercero con la evidencia, llegar a la.. | Completa | 10 |
| | | Incompleta | 5 |
| | | No existe | 0 |

**TABLA 11. Calificación del Diseño del Control**

| Rango de calificación del diseño del control | Resultado - peso en la evaluación del diseño del control | RANGO DE CALIFICACIÓN DEL DISEÑO |
|---|---|---|
| Fuerte | Calificación entre 96 y 100 | 0 |
| Moderado | Calificación entre 86 y 95 | 1 |
| Débil | Calificación entre 0 y 85 | 2 |
| | | |

**TABLA 12. Calificación de Ejecución del Control**

| Rango de calificación de la ejecución del control | Resultado - peso en la evaluación de la ejecución del control |
|---|---|
| Fuerte | El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable. |
| Moderado | El control se ejecuta algunas veces por parte del responsable. |
| Débil | El control no se ejecuta por parte del responsable. |

**TABLA 13. Calificación Solidez Individual del Control**

| Peso individual del diseño (DISEÑO) | El control se ejecuta de manera consistente por los responsables. (EJECUCIÓN) | Solidez individual de cada control fuerte:100 moderado:50 debil:0 | Aplica plan de acción para fortalecer el control Sí / NO |
|---|---|---|---|
| fuerte calificación entre 96 y 100 | fuerte (siempre se ejecuta) | fuerte + fuerte = fuerte | No |
| | moderado ( algunas veces) | fuerte + moderado = moderado | Si |
| | débil (no se ejecuta) | fuerte + débil = débil | Si |
| moderado calificación entre 86 y 95 | fuerte (siempre se ejecuta) | moderado + fuerte = moderado | Si |
| | moderado (algunas veces) | moderado + moderado = moderado | Si |
| | débil (no se ejecuta) | moderado + débil = débil | Si |
| débil entre 0 y 85 | fuerte (siempre se ejecuta) | débil + fuerte = débil | Si |
| | moderado (algunas veces) | débil + moderado = débil | Si |
| | débil (no se ejecuta) | débil + débil = débil | Si |

| TABLA 14. Calificación de la Solidez del Conjunto de Controles | |
|---|---|
| Fuerte | El promedio de la solidez individual de cada control al sumarlos y ponderarlos es igual a 100. |
| Moderado | El promedio de la solidez individual de cada control al sumarlos y ponderarlos la calificación está entre 50 y 99 |
| Débil | El promedio de la solidez individual de cada control al sumarlos y ponderarlos la calificación es menor a 50. |

**TABLA 15. Resultados de los Posibles desplazamientos de la Probabilidad y del Impacto de los Riesgos**

| Solidez del conjunto de los controles | Controles ayudan a disminuir la probabilidad | Controles ayudan a disminuir impacto | # Columnas en la matriz de riesgo que se desplaza en el eje de la probabilidad | # Columnas en la matriz de riesgo que se desplaza en el eje de impacto |
|---|---|---|---|---|
| fuerte | directamente | directamente | 2 | 2 |
| fuerte | directamente | Indirectamente | 2 | 1 |
| fuerte | directamente | no disminuye | 2 | 0 |
| fuerte | no disminuye | directamente | 0 | 2 |
| moderado | directamente | directamente | 1 | 1 |
| moderado | directamente | Indirectamente | 1 | 0 |
| moderado | directamente | no disminuye | 1 | 0 |
| moderado | no disminuye | directamente | 0 | 1 |

## 7. CONTROL DE CAMBIOS:

| Versión | R.R. No. | Descripción de la modificación |
|---|---|---|
| 1.0 | R.R. 02<br>09 mayo 2013 | Se unificaron los Procedimientos para Elaborar el Mapa de Riesgo Institucional código 01010 versión 1.0 y Procedimiento de Evaluación y Seguimiento de los Riesgos Código PEC05 versión 1.0, en el Procedimiento para Elaborar y Realizar Monitoreo y Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional, Código PDE-10, el cual hace parte del Proceso de Direccionamiento Estratégico.<br><br>En consecuencia se modificó el alcance, base legal, definiciones, anexos y descripción del procedimiento. |
| 2.0 | R.R. 011<br>25 abril 2016 | El procedimento cambia de versión, a fin de dar cumplimiento a las directrices impartidas por la Alta Dirección mediante Circular 3-2017-16522 de junio 27 de 2017, en la cual se estableció la necesidad de ajustar todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión al nuevo esquema del mapa de procesos de la Entidad, generado por los cambios surtidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Decreto 1072 de 2015 y demás normas reglamentarías, Acuerdo 658 de 2016, modificado parcialmente por el Acuerdo 664 de 2017. Mapa de Procesos que fue formalizado en la nueva versión del Manual del SIG, la cual fue adoptada mediante Resolución Reglamentaria No. 30 del 25 de septiembre de 2017.<br><br>En consecuencia el procedimiento fue ajustado en algunos de sus apartes como: objetivo, alcance, base legal, definiciones, descripción del procedimiento y anexos.<br><br>Así mismo, se ajustó el formato a la nueva estructura definida en el Procedimiento para Mantener Información Documentada del SIG.<br><br>Se cambia el nombre del procedimiento de Procedimiento para Elaborar y Realizar Monitoreo y Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional por *"Procedimiento para Elaborar el Mapa de Riesgos Institucional"* |

| Versión | R.R. No. | Descripción de la modificación |
|---|---|---|
| 3.0 | R.R. 038<br>19 diciembre 2017 | El procedimiento cambia de versión 3.0 a 4.0. En la descripción de procedimiento se ajustaron las actividades, con el fin de crear el enlace entre el contexto de la organización - DOFA. Así mismo, se modificaron las observaciones y puntos de control.<br>Así mismo se parametrizó la forma de determinar el Riesgos residual, luego de tomar medidas de control, a través de la implementación de un punto de control que asegure el cálculo para el riesgo residual, el cual se tomará en valores absolutos, es decir no puede generar valores negativos ni cero, tal como lo establece la Metodología del DAFP. |
| 4.0 | R.R 018<br>07 marzo 2018 | Se ajusta todo el procedimiento teniendo en cuenta la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, se aclara que los términos de seguridad digital y activos de seguridad digital utilizados en la mencionada guía, son sustituidos en el actual procedimiento por las palabras de *seguridad de la información y activos de información* respectivamente, con el objeto de unificar terminología en la Entidad con respecto al Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información. |
| 5.0 | R.R.008<br>14 febrero 2019 | |

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL**

# Resolución Número 668
**(Diciembre 24 de 2018)**

**"Por la cual se modifica la Resolución 453 del 19 de octubre de 2018 mediante la cual se dictan los lineamientos para la implementación del Plan Piloto del Teletrabajo en la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV"**

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere el numeral 10 del artículo 19 del Acuerdo 10 de 2010 y el numeral 10 del artículo 2 del Acuerdo 11 de 2010, del Consejo Directivo de la UAERMV, y**

**CONSIDERANDO:**

Que la Ley 1221 del 16 de julio de 2008, definió una nueva modalidad de empleo, regulando el teletrabajo como un instrumento de generación del empleo y autoempleo, mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC).

Que mediante Decreto 884 del 30 de abril de 2012, se reglamentó la Ley 1221 de 2008, estableciendo las condiciones laborales especiales del teletrabajo que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores, que se desarrolle en el sector público y privado en relación de dependencia.

Que el Decreto Distrital 596 del 26 de diciembre de 2013, expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá, dictó medidas para la aplicación del teletrabajo en organismos y entidades del Distrito Capital.

Que conforme a la facultad otorgada por el artículo 2 del Decreto 596 de 2013, la Dirección General, acatando la normativa expuesta, mediante Resolución No. 453 del 19 de octubre de 2018, dictó los lineamientos para la implementación del Plan Piloto del Teletrabajo en la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial.

Que el artículo 5 de la Resolución No. 453 del 19 de octubre de 2018, dispuso que la aplicación del plan piloto del teletrabajo en la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial tendrá una duración de seis (6) meses a partir de diciembre de 2018 y el único parágrafo de esta disposición señaló que dicha fecha podría ser modificada cuando las circunstancias para la implementación de éste lo requieran.

Que la Entidad se encuentra en la etapa preliminar del proceso, que corresponde, entre otros, a la revisión de los posibles cargos teletrabajables, atendiendo lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 596 de 2013 y en el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales; igualmente el análisis de los aspectos estratégicos, logísticos, presupuestales y jurídicos para la implementación del piloto.

Que la verificación y análisis de las actividades descritas en el considerando anterior, indispensables para la puesta en marcha de la prueba piloto del teletrabajo en la UAERMV, requiere la prórroga del plazo inicialmente previsto, por lo que se ampliará hasta el mes de abril de 2019, atendiendo, además, la recomendación del Comité Coordinador en la reunión del 20 de diciembre de 2018.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** MODIFÍQUESE el Artículo 5 de la Resolución No. 453 del 19 de octubre de 2018 *"Por medio de la cual se dictan los lineamientos para la implementación del Plan Piloto del Teletrabajo en la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL -UAERMV",* el cual quedará así:

> ***"Artículo 5. Prueba Piloto:*** *La aplicación del plan piloto del teletrabajo en la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, tendrá una duración de seis (6) meses a partir de abril de 2019*
>
> ***PARÁGRAFO:*** *La fecha prevista en el presente artículo para el inicio del plan piloto del teletrabajo, podrá ser modificada cuando las circunstancias para la implementación del mismo así lo requieran."*

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Los demás artículos de la Resolución 453 de 2018 no modificados se mantienen vigentes en todas sus partes.

**ARTÍCULO TERCERO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**Dada en Bogotá, D.C., a los veinticuatro (24) días del mes de diciembre de dos mil dieciocho (2018).**

**ÁLVARO SANDOVAL REYES**
Director General

# Resolución Número 032
**(Enero 25 de 2019)**

**"Por medio de la cual se ofrece material de fresado de pavimento asfaltico a título gratuito".**

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL**
**En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y en especial las conferidas por la ley 80 de 1993, artículos 3°, 4°, 11, la Ley 1150 de 2007 artículo 5°, el Decreto 1082 de 2015, en su artículo 2.2.1.2.2.4.3, el Acuerdo Distrital 257 de 2006, artículo 109-c) y los Acuerdos No. 010 y No. 011 de 2010 del Consejo Directivo de la UAERMV y demás disposiciones concordantes, y**

**CONSIDERANDO:**

1. El inciso 3° del artículo 113 de la Constitución Política establece que: *"Los diferentes órganos del estado tienen funciones separadas pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines"*.
2. El artículo 209 de la Constitución Política de 1991, establece que; *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones"*.
3. De conformidad con lo previsto en los artículos 2, 13, 32 y 40 de la Ley 80 de 1993 las Entidades Estatales están facultadas para celebrar contratos y acuerdos en ejercicio de la autonomía de la voluntad que se requieran para el cumplimiento de los fines estatales.
4. El artículo 149 del Decreto Ley 1421 de 1993 (Estatuto orgánico de Bogotá) faculta al distrito, localidades y Entidades Descentralizadas, para celebrar contratos, convenios y demás acuerdos previstos en el Derecho Público y Privado que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, la prestación de los servicios y la construcción de las obras a su cargo.
5. La función administrativa distrital se desarrolla en consonancia con el interés general de la ciudadanía y los fines del Estado Social de Derecho y se lleva a cabo atendiendo a los principios constitucionales y legales de democratización y control social de la administración pública distrital, moralidad, transparencia, publicidad, igualdad, imparcialidad, efectividad, economía, celeridad y buena fe, así como los principios de distribución de competencias coordinación, concurrencia, subsidiariedad y complementariedad.
6. La UAERMV está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden Distrital del sector descentralizado por servicios de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, presupuestal, y con patrimonio propio adscrita a la Secretaría Distrital de Movilidad.
7. La UAERMV tiene como objeto institucional: *"Programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar la rehabilitación y el mantenimiento periódico de la MVL – Malla Vial Local construida, así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones imprevistas que dificultes la movilidad en el Distrito Capital".*
8. El numeral 3° del Acuerdo No. 010 del 12 de Octubre de 2010, establece a cargo de la UAERMV las siguientes funciones: *"(…) 1) Programar y ejecutar los planes, programas y proyectos de rehabilitación y mantenimiento periódico de la Malla Vial Local. 2) Suministrar la información para mantener actualizado el Sistema de Gestión de la Malla Vial del Distrito Capital, con toda la información de las acciones que se ejecuten. 3) Programar y ejecutar las acciones de mantenimiento y aquellas que sean necesarias para atender las situaciones imprevistas que dificulten la movilidad en la red vial de la ciudad. 4) Atender la construcción y desarrollo de obras específicas que se requieran para complementar la acción de otros organismos y entidades como la Secretaría Distrital de Ambiente y el –Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER o quienes hagan sus veces, las empresas de servicios públicos domiciliarios, localidades y comunidades. (…)"*
9. De conformidad con la Resolución 1115 de 2012 *"Por medio de la cual se adoptan los lineamientos Técnico - Ambientales para las actividades de aprovechamiento y tratamiento de los residuos de construcción y demolición en el Distrito Capital.",* se adoptan los lineamientos técnicos ambientales para las actividades de tratamiento y aprovechamiento de los Residuos de la Construcción y Demolición –RCD- en el perímetro urbano del Distrito Capital.
10. En cumplimiento de la Resolución 1115 de 2012, la UAERMV realiza el procedimiento de acopio y aprovechamiento del material fresado proveniente del reciclaje de las capas asfálticas de las intervenciones que se realizan a las vías de la ciudad de Bogotá que se reconstruyen, rehabilitan y se les realiza mantenimiento de acuerdo a la priorización realizada por la Unidad.
11. La UAERMV en desarrollo de su misión, genera constantemente este tipo de material que provie-

ne del retiro de capa asfáltica de vías, durante el proceso de mantenimiento, rehabilitación, demolición y/o construcción con el uso de una maquina fresadora, que es almacenado en las instalaciones de la sede de producción de la Entidad, el cual no tiene un proceso industrial adicional, ya que solamente se acopia y se despacha.

En la actualidad se cuenta con un estimado de 30.000 m3 de material fresado acopiado en la Planta de Producción la Esmeralda, el cual no ha sido sometido a ningún proceso de mejoramiento o de modificación de sus características iniciales al momento del levantamiento del pavimento, producto de las intervenciones que se realizan en los diferentes frentes de obra.

12. La UAERMV a través del presente acto administrativo, pretende ofrecer el material de fresado de pavimento asfáltico acopiado en las instalaciones de la Planta de Producción la Esmeralda, a Entidades Estatales a quienes interese dicho material, en cantidades de 5.000 m3 por solicitud, hasta agotar existencia.
13. De conformidad con el Artículo 2.2.1.2.2.4.3 del Decreto 1082 de 2015 *"Enajenación de bienes muebles a título gratuito entre las Entidades Estatales. Las Entidades Estatales deben hacer un inventario de los bienes muebles que no utilizan y ofrecerlos a título gratuito a las Entidades Estatales a través de un acto administrativo motivado que deben publicar en su página web."*

    *La Entidad Estatal interesada en adquirir estos bienes a título gratuito, debe manifestarlo por escrito dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de publicación del acto administrativo. En tal manifestación la Entidad Estatal debe señalar la necesidad funcional que pretende satisfacer con el bien y las razones que justifican su solicitud.*

    *Si hay dos o más manifestaciones de interés de Entidades Estatales para el mismo bien, la Entidad Estatal que primero haya manifestado su interés debe tener preferencia. Los representantes legales de la Entidad Estatal titular del bien y la interesada en recibirlo, deben suscribir un acta de entrega en la cual deben establecer la fecha de la entrega material del bien, la cual no debe ser mayor a sesenta (60) días calendario, contados a partir de la suscripción del acta de entrega.*

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: OFRECER** a título gratuito a las Entidades Estatales interesadas, el material de fresado de pavimento asfáltico, generado en desarrollo de las actividades de la UAERMV establecidas en el numeral 3° del Acuerdo No. 010 del 12 de Octubre de 2010.

**ARTÍCULO SEGUNDO: Condiciones del Ofrecimiento y participación:**

**2.1** El material de fresado proveniente de los frentes de obra de la UAERMV, se encuentra acopiado en la sede de producción de la Entidad, sin realizarle ningún proceso industrial adicional. La Entidad no asumirá gastos adicionales para la transformación del material fresado.

**2.2** En el evento en que los interesados del producto requieran material con especificaciones adicionales como material de fresado estabilizado, la Entidad no asumirá dicha responsabilidad, toda vez que la finalidad de la Entidad es ofrecer el material en el estado en que se encuentra en el lugar de acopio.

**2.3** La Entidad Estatal interesada en adquirir estos bienes a título gratuito, deberá manifestarlo por escrito dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de publicación del presente acto administrativo. En tal manifestación la Entidad Estatal deberá señalar la cantidad solicitada, sin que supere los 5.000 m3 por solicitud, de material de fresado de pavimento asfáltico requerido.

**2.4** Los interesados en el material de fresado, deberán asumir el transporte de dicho material desde la sede de producción hasta el sitio de almacenamiento y/o colocación. Adicionalmente, debe garantizar el correcto uso del material en el sitio que fue previamente informado por el interesado y cumplir con lo establecido en el "Instructivo para el Ingreso y Salida de Material de Fresado", con que cuenta la UEARMV.

**ARTÍCULO TERCERO:** Se hará entrega de material fresado hasta agotar existencia, toda vez que se cuenta con un estimado de 30.000 m3, acopiado en la Planta de Producción La Esmeralda.

**ARTÍCULO CUARTO: Publíquese** en la página web de la Entidad, para los efectos de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.2.2.4.3 del Decreto 1082 de 2015.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**Dada en Bogotá, D.C., a los veinticinco (25) días del mes de enero de dos mil diecinueve (2019).**

**ÁLVARO SANDOVAL REYES**
Director General

**INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU**

# Resolución Número 000120
**(Enero 15 de 2019)**

**"Por medio de la cual se adopta el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición versión 5."**

**LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU,**
**en usos de sus atribuciones legales y estatutarias y en especial las conferidas por el Acuerdo Distrital 19 de 1972 proferido por el Concejo de Bogotá, D.C., y los Acuerdos IDU 001, 002 de 2009, 002 de 2017, del Consejo Directivo del IDU, y**

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización de funciones y que la administración pública tiene un control interno que se ejerce en los términos que señala la ley.

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.

Que la Ley 1755 de 2015, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, las distintas modalidades de peticiones, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que de conformidad con el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de conformidad con lo señalado en el artículo 4 del literal b) de la Ley 87 de 1993, el Instituto de Desarrollo Urbano IDU, bajo la responsabilidad de sus directivos, debe implementar aspectos que permitan la aplicación del control interno, dentro de los cuales se encuentra la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.

Que de conformidad con el artículo 2° del Decreto Nacional 1537 de 2001, reglamentario de la Ley 87 de 1993, establece que, para efectos de dar cumplimiento al control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

Que los manuales, procedimientos, guías, especificaciones, instructivos, cartillas, códigos y formatos agilizan las actuaciones administrativas, dan transparencia y claridad a los procesos, actúan como instrumentos de capacitación, entrenamiento y gestión garantizando el cumplimiento de los principios constitucionales y legales de la función administrativa, por lo cual es fundamental mantenerlos actualizados.

Que mediante el Decreto Distrital 197 de 2014 se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a los ciudadanos, en la ciudad de Bogotá D.C., cuyo objetivo es garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, como factores esenciales de la pobreza e igualmente desarrollar atributos del servicio, digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, de parte de la entidades públicas Distritales, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades con oportunidad y eficiencia, así como mejorar la calidad de vida.

Que se hace necesario actualizar la versión 4.0 del Manual para la Atención al Ciudadano(a) MG-SC-017, adoptado mediante Resolución IDU 5834 del 9 de noviembre de 2017, con el propósito de incluir los avances en tecnologías de la información y la comunicación; definir las competencias para la atención al ciudadano y establecer los niveles de servicio. Así mismo, se hace necesario actualizar la versión 6.0 del manual para el trámite de los derechos de petición MG-SC-01, unificando los manuales para la atención a la ciudadanía y para el trámite de los derechos de petición, incluyendo lineamientos de lenguaje claro, de protección de datos personales, adoptando los lineamientos que se establecieron con la Política de Gestión Social y Servicio a la ciudadanía a través de la Resolución IDU 4940 de 2018.

Que en cumplimiento de lo expuesto anteriormente se hace necesario actualizar, estructurar y organizar el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición, para establecer los criterios de atención, recepción y trámite de los requerimientos presentados por los ciudadanos, bajo estándares de calidad y oportunidad.

En mérito de lo expuesto, la Directora General del Instituto de Desarrollo Urbano – IDU,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar el Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición, versión 5, en el marco de la política pública distrital contenida en el Decreto Distrital 197 de 2014.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** La presente Resolución deroga la Resolución IDU 005834 de 2017 "Por medio de la cual se modifica la Resolución número 105086 del 27 de noviembre de 2014".

**ARTÍCULO TERCERO.** El presente Acto Administrativo rige a partir del día siguiente de la fecha de su publicación en el Registro Distrital y deroga todas las que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**Dada en Bogotá, D.C., a los quince (15) días del mes de enero de dos mil diecinueve (2019).**

**YANETH ROCÍO MANTILLA BARÓN**
Directora General

# MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

## Control de Versiones

| Versión | Fecha | Descripción Modificación | Folios |
|---|---|---|---|
| 5.0 | 28/12/2018 | Unificación de los manuales para la atención a la ciudadanía MG-SC-017 Versión 4.0 y para el trámite de los derechos de petición MG-SC-01 Versión 6.0. Se incluyen lineamientos de lenguaje claro, de protección de datos personales y se adoptan los lineamientos que se establecieron con la Política de Gestión Social y Servicio al Ciudadano. (Resolución 4940 de 2018). | 52 |
| 4.0 | 9/11/2017 | Se actualiza el manual de atención al ciudadano con el propósito de incluir avances en el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. Se definen competencias para la atención al ciudadano y se establecen los niveles de servicio. | 36 |
| 3.0 | Resolución 105086 de 2014 (27-nov) | Se actualiza el manual de Atención al Ciudadano para alinear el documento con la política distrital de atención a la ciudadanía y otras disposiciones. | 26 |
| 2.0 | 26/12/2013 | Se actualiza el manual de atención al ciudadano para alinear el documento con las nuevas directivas de la Alcaldía Mayor. | 22 |
| 1.0 | 04/12/2012 | Creación del manual MG-IDU-014 “Protocolos para la atención al ciudadano (a)”, con el fin de unificar criterios al interior de la Entidad. Fue adoptado mediante resolución 3413 de diciembre de 2012. | 23 |
| 6.0 | 25 de marzo de 1998 | **Manual de Derechos de Petición**<br>Actualización del Manual de derechos de petición con respecto al procedimiento a seguir para modificar la tabla de retención documental (TRD) o el tipo de documento y el trámite que se debe hacer para los derechos de petición radicados en los puntos de información IDU-Puntos IDU. | 26 |
| 5.0 | 9 de septiembre de 2002 | **Manual de Derechos de Petición**<br>Se actualiza el manual de Derechos de Petición V_4.0 de acuerdo a la a ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se recula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo”. Al crease esta norma especial, quedaron sin efectos algunos apartes incluidos en la versión del manual relacionados con la sentencia C818 – 11 y adicionalmente fue necesario incluir nuevos aspectos contemplados en la precitada Ley, así como complementar otros. (Ej. Alcance de conceptos, falta disciplinaria, documentos con reserva). | 20 |

| MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN | | | |
|---|---|---|---|
| CÓDIGO<br>**MG-SC-017** | PROCESO<br>**GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA** | VERSIÓN<br>**5.0** | |

| Versión | Fecha | Descripción Modificación | Folios |
|---|---|---|---|
| 4.0 | 15 de diciembre de 2011 | **Manual de Derechos de Petición**<br>Actualización del Manual de Derechos de Petición de acuerdo a la nueva normatividad y el nuevo Manual de Procesos del instituto de Desarrollo Urbano. | 19 |
| 3.0 | 26 de junio de 2015 | **Manual de Derechos de Petición**<br>Actualización del Manual de derechos de Petición adoptada mediante Resolución 5064. | 33 |
| 2.0 | 2 de octubre de 2015 | **Manual de Derechos de Petición**<br>Actualización adoptada mediante resolución 7523 | 30 |
| 1.0 | 29 de diciembre de 2017 | **Manual de Derechos de Petición**<br>Creación del Manual de Derechos de Petición mediante Resolución 234. | 26 |

| **El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código** |
|---|
| |

| | |
|---|---|
| Participaron en la elaboración[1] | **Adriana Maritza Bolivar Velasquez, OTC / Claudia Maria Maje Gaviria, OTC / Diana Patricia Ramirez Vargas, OTC / Paula Juliana Serrano Serrano, OAP /** |
| Validado por | |
| Revisado por | |
| Aprobado por | |

## CONTENIDO


**INTRODUCCIÓN** ..... **5**

**1. OBJETIVO** ..... **5**

**2. ALCANCE** ..... **5**

**3. MARCO NORMATIVO** ..... **5**

**4. TÉRMINOS** ..... **8**

**5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES** ..... **9**

**6. LA POLÍTICA DE GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA** ..... **9**

**7. SERVICIO A LA CIUDADANÍA** ..... **9**

7.1. PRINCIPIOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ..... 10

7.2. VALORES ORGANIZACIONALES ..... 12

7.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA ..... 13

**8. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS** ..... **13**

8.1. QUEJAS ..... 13

8.2. RECLAMOS ..... 14

8.3. DENUNCIA ..... 14

8.4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS ..... 14

8.4.1. REGLAS ESPECIALES PARA LA SOLICITUD DE DOCUMENTOS CON RESERVA ..... 14

8.4.2. PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA LA SOLICITUD DE COPIAS ..... 15

8.5. CONSULTAS ..... 16

8.6. SUGERENCIA ..... 16

**9. NIVELES DE SERVICIO** ..... **16**

9.1. NIVEL DE SERVICIO BÁSICO ..... 16

9.2. NIVEL DE SERVICIO ESPECIALIZADO ..... 16

**10. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** ..... **17**

10.1. DIRECTRICES PARA EL CENTRO DE CONTACTO ..... 17

10.2. CANAL ESCRITO ..... 18

10.3. CANAL TELEFÓNICO ..... 18

10.4. CANAL VIRTUAL ..... 19

10.4.1. ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CORREO INSTITUCIONAL ..... 21

10.4.2. ATENCIÓN A TRAVÉS DEL FORMULARIO WEB ..... 21

10.4.3. ATENCIÓN A TRAVÉS DEL CHAT INSTITUCIONAL ..... 21

10.4.4. ATENCIÓN CHAT VALORIZACIÓN ..... 22

10.5. CANAL PRESENCIAL ..... 24

**11. ENLACES** ..... **26**

**12. PASOS A SEGUIR POR PARTE DE LOS ACTORES DE SERVICIO AL CIUDADANO** ..... **26**

12.1. VIGILANTES O GUARDAS DE SEGURIDAD ..... 28

12.2. SUPERVISORES (Y/O ANFITRIONES ) ..... 28

12.3. INFORMADORES ..... 28

12.4. SERVIDORES PÚBLICOS ..... 28

**13. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ORFEO Y BACHUÉ** ..... **28**

**14. PROTOCOLOS DE SERVICIO** ..... **29**

14.1. SALUDO ....29
14.2. RESPUESTA ....30
14.3. EN PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL ....32
14.4. ACCESIBILIDAD A ESPACIOS FÍSICOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ....34
14.4.1. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO ....34
14.4.2. USO DEL DIGITURNO ....34
14.5. PROTOCOLO PARA EVENTOS EXTERNOS ....35
14.6. ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO ....35
14.7. PROTOCOLO PARA ATENDER A UN CIUDADANO INCONFORME ....35
14.8. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO ....36
14.9. DIRECTRIZ PARA EL MANEJO DE LAS REDES SOCIALES ....36
14.10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD ....38
14.10.1. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD SENSORIAL ....39
14.10.2. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA ....39
14.10.3. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD VISUAL ....40
14.10.4. CIUDADANO SORDO-CIEGO ....40
14.10.5. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD FÍSICA ....40

**15. GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN ....40**
15.1. MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN ....41
15.1.1. PETICIONES VERBALES ....41
15.1.2. PETICIONES ESCRITAS ....41
15.1.2.1 MODIFICACIÓN DE LA CLASIFICACION DEL TIPO DOCUMENTAL ....42
15.2. POTESTAD ESPECIAL DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA ....42
15.3. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ....42
15.3.1. PETICIONES INCOMPLETAS ....44
15.3.2. FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA INSTITUCIONAL ....44
15.3.3. FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA AL INTERIOR DEL IDU ....44
15.3.4. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS ....44
15.3.5. ANALOGÍA ....45
15.3.6. PETICIONES ANÓNIMAS ....45
15.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN ....45
15.5. DESISTIMIENTO ....46
15.6. RESPUESTA A LAS PETICIONES ....46
15.6.1. TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES ....46
15.6.2. DIRECTRICES PARA RESPONDER LAS PETICIONES ....48
15.6.3. DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS EN LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN IDU – PUNTOS IDU. ....49
15.6.4. REMISIÓN DE RESPUESTAS PARA EL PETICIONARIO ....50
15.6.5. RESPUESTAS DEVUELTAS POR CORRESPONDENCIA ....50
15.6.6. PRÓRROGA DE TÉRMINOS ....50
15.7. FIRMA, APROBACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE RESPUESTA ....51
15.8. CONSECUENCIAS FRENTE A LA INOBSERVANCIA DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER ....51

## INTRODUCCIÓN

El servicio a la ciudadanía es el deber ser de la función pública. Acorde con este principio, el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) orienta su misión en garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía. Para cumplir con este propósito, los funcionarios, servidores y contratistas del IDU, así como todos aquellos que tengan a su cargo la prestación del servicio, están comprometidos con la búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos atendiendo con calidad, calidez y oportunidad, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la comunidad, y contribuyendo al bienestar individual y colectivo.

Ahora bien, como parte de la planeación estratégica del Instituto de Desarrollo Urbano y para el cumplimiento de su misión, la Entidad cuenta con una Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía (aprobada mediante Resolución IDU 4940 de octubre 18 de 2018) que orienta la gestión Social y el Servicio a la Ciudadanía hacia la innovación social, el diálogo con la ciudadanía y la comunicación estratégica, definiendo como uno de sus objetivos específicos el "generar una cultura organizacional de servicio a la ciudadanía". Dentro de los principios que promueve esta Política, se encuentra el de "atributos del servicio", y comprende que el IDU dirige su gestión a la prestación de un servicio de calidad, fomentando entre sus servidores habilidades, aptitudes y actitudes adecuadas, orientadas a las necesidades de la ciudadanía en el marco de las competencias institucionales.

De esta manera, el presente *Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los Derechos de Petición*, como parte de los documentos que operacionalizan la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía del IDU, contiene los lineamientos que orientan el sistema de servicio a la ciudadanía y unifica los protocolos de servicio que brinda la Entidad al momento de atender a la ciudadanía y da las directrices para gestionar los derechos de petición.

## 1. OBJETIVO

Establecer las directrices, lineamientos, acciones legales y procedimentales para atender adecuadamente a la ciudadanía y para gestionar los derechos de petición, bajo los criterios de servicio, calidad y oportunidad.

## 2. ALCANCE

Desde la recepción de los requerimientos que ingresan a través de los diferentes canales dispuestos por la Institución, los lineamientos para la atención, trámite, gestión y respuesta de las peticiones, los criterios para el seguimiento de la calidad y oportunidad de las respuestas brindadas al ciudadano, y las medidas de evaluación y control para el mejoramiento del servicio.

## 3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 57 de 1985, "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales".
- Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Ley 489 de 1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para

el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.". Artículo 3.

- Ley 527 de 1999, "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".
- Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones". Artículo 28.
- Ley 734 de 2002, "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley estatutaria 1266 de 2008, "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- Ley 1618 de 2013, "Por el cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley Estatutaria 1581 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto Nacional 2150 de 1995, "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto Nacional 2623 de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
- Decreto 19 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto Nacional 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto Nacional 2573 de 2014 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Nacional 1008 del 14 de junio de 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2

del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

- Decreto Distrital 638 de 1987, "Por el cual se reglamenta internamente el ejercicio del Derecho de petición y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Distrito Especial de Bogotá".
- Decreto Distrital 470 de 2017 "Por el cual se adopta la "Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital"
- Decreto Distrital 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo 3°: De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito capital.
- Decreto Distrital 166 de 2010 "Por medio del cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones “Decreto 503 de 2011 "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital"
- Decreto Distrital 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Decreto Distrital 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".
- Acuerdo Distrital 257 de 2006 “Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones”.
- Acuerdo Distrital 348 de 2008, "Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, D.C. Funcionarios Sujetos a Citación".
- Acuerdo IDU 02 de 2009, "Por el cual se establece la Estructura Organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano, las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.
- Acuerdo 505 de 2012, "Por medio del cual se modifica el Acuerdo 137 de 2004, "Por medio del cual se establece el Sistema Distrital de Atención Integral de Personas en condición de discapacidad en el Distrito Capital y se modifica el Acuerdo 022 de 1999". Modificado parcialmente por el Acuerdo Distrital 586 de 2015CONPES 3649 de 2010"
- CONPES 3649 de 2010 “Programa Nacional de Servicio al Ciudadano”
- CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.
- Corte Constitucional. Sentencia T-021 del diez (10) de febrero de 1998, Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo.
- Corte Constitucional. Sentencia T-249 del veintisiete (27) de 2001, Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo.
- Corte Constitucional. Sentencia C.542 del veinticuatro (24) de mayo de dos mil cinco (2005), Magistrado Ponente: Dr. Humberto Antonio Sierra Porto.
- Circular 003 de 2004 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. sobre pautas sobre Servicio al Ciudadano.
- Circular 012 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Sobre operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Circular 47 de 2011 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Sobre concepto unificador N° 1 - Atención de derechos de petición.

- Circular 108 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Sobre socialización Ley 1755 de 2015.
- Resolución IDU 1903 de 2018, por medio de la cual se adopta el Código CA-TH-02 de Integridad Gente IDU.
- Resolución IDU 4940 de 2018, por medio de la cual se adopta la Política DU-SC-01 de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano.

## 4. TÉRMINOS

Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el micro sitio Direccionario de términos IDU (https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario)

- Acción de tutela
- Actuación administrativa
- Bogotá Te Escucha
- Canal de atención
- Canal de comunicación
- Centro de contacto
- Consulta
- Datos abiertos
- Derecho de petición
- Denuncia
- Dependencia, grupo, área o servidor público competente
- Desistimiento
- Digiturno
- Estrategia de servicio
- Inobservancia
- Niveles de servicio
- Notificación
- Petición
- Puntos IDU
- PQRSD
- Queja
- Reclamo
- Red social
- Registro
- Requerimiento ciudadano
- Reserva
- Satisfacción del ciudadano
- Seguimiento
- Servicio público
- SUIT
- Servicio en línea
- Silencio administrativo
- Solicitud de información

- Solicitud de copia
- Sugerencia
- Trámite

## 5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Ley de Protección de Datos Personales, reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas y que sean susceptibles de tratamiento por parte del IDU, esto es, toda aquella información asociada a una persona y que permite su identificación. A manera de ejemplo, entre otros tenemos, su documento de identidad, lugar de nacimiento, estado civil, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral, o profesional, su estado de salud, características físicas, ideología política, orientación sexual.

Los datos personales conforman la información necesaria para que una persona pueda interactuar con otras o con una o más empresas y/o entidades para que sea plenamente individualizada del resto de la sociedad.

## 6. LA POLÍTICA DE GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El Instituto de Desarrollo Urbano, cuenta con una Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadana como instrumento para dirigir la acción pública, en aras de responder a realidades sociales relevantes. En esta política se ha vinculado la necesidad de dar gobernanza a los procesos de desarrollo urbano que, por medio de un enfoque de innovación social, coadyuve a la construcción de ciudades sostenibles y modernas, al diseño de programas focalizados en lograr bienestar a los ciudadanos y a su inclusión efectiva en los procesos de administración y gestión de las ciudades.

Esta Política juega un rol estratégico para el IDU, porque se desarrolla en coherencia con su misión y se convierte en el eje orientador de la planeación estratégica del Instituto para el ámbito social. Así, la Política establece en su objetivo general: "*Gestionar estrategias de diálogo ciudadano, gobernanza urbana y servicio a la ciudadanía hacia un modelo de innovación social que oriente a los actores involucrados en el desarrollo urbano de Bogotá Ciudad-Región, con el fin de generar apropiación y sostenibilidad de los proyectos de infraestructura para la movilidad y el espacio público*".

## 7. SERVICIO A LA CIUDADANÍA

De acuerdo con lo señalado en el artículo 2 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se define como "*…el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado, para satisfacer las necesidades y –especialmente– para garantizar el goce efectivo de los demás derechos, sin discriminación alguna por razones de género, sexo, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad*".

La ciudadanía es la razón de ser del Instituto de Desarrollo Urbano, por esta razón el sistema de servicio al ciudadano de la Entidad está orientado en garantizar la satisfacción con una atención

de calidad, calidez y oportunidad, y garantizando el bienestar individual y colectivo bajo el marco del desarrollo de infraestructura para la movilidad en Bogotá.

Para ello dispone de los canales de atención presencial, escrito, virtual y telefónico, y de las estrategias de servicio al ciudadano Red CADE y Puntos IDU; en dónde se atienden los requerimientos (también llamados PQRSD: petición, queja, reclamo, sugerencia, solicitud, y/o denuncia) interpuestos por la ciudadanía, entidades públicas o particulares; y se les brinda el tratamiento de acuerdo a la regulación en materia de derechos de petición.

La Oficina de Atención al Ciudadano, como líder del sistema de servicio al ciudadano y del proceso estratégico Gestión Social y Participación Ciudadana del IDU, contempla la administración de los canales de atención, asesora a las demás dependencias en la clasificación y en los términos de respuesta de una petición, y asesora en cómo se debe brindar un correcto servicio al ciudadano. Por otra parte, el canal escrito es liderado por la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

De acuerdo al objetivo específico de la Política de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía para *"generar una cultura organizacional de servicio a la ciudadanía*", la Oficina de Atención al Ciudadano busca promover una responsabilidad compartida de todos los servidores públicos y representantes del IDU basada en la premisa "Todos somos atención al ciudadano", y acorde con los atributos del servicio.

## 7.1. PRINCIPIOS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El servicio a la ciudadanía estará orientado y soportado en los siguientes principios:

- **Accesibilidad:** la Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Atención Diferencial Preferencial:** en todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.
- **Cobertura:** la Administración es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- **Coordinación, Cooperación y Articulación**: la comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral el propósito de este Manual, concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.
- **Corresponsabilidad:** es la responsabilidad solidaria entre el gobierno, la administración distrital y local, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.
- **Diversidad:** radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Equidad:** está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

- **Identidad:** reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Inclusión:** es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Innovación:** a partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **La Ciudadanía como Razón de Ser:** es el reconocimiento explícito de los ciudadanos como eje y razón de ser de la misión del IDU.
- **Oportunidad:** es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- **Participación:** es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Perdurabilidad:** es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.
- **Respeto:** considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores, y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Solidaridad:** es el accionar que promueve la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- **Territorialidad:** las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y construcciones culturales. Pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, o víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentre en situación de indefensión o vulnerabilidad. La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la administración local; por tanto, se debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, su administración y la ciudadanía.
- **Titularidad y efectividad de los derechos:** es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- **Transparencia**: orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la

interacción de los componentes rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

## 7.2. VALORES ORGANIZACIONALES

Los valores organizacionales determinan las características necesarias para facilitar el desarrollo de los planteamientos estratégicos incluidos en la filosofía organizacional, para incentivar conductas positivas a favor de la legalidad, la vocación de servicio y la transparencia, y con el fin de fortalecer el entorno preventivo a la integridad pública; valores que se deben ver reflejados en la atención ciudadana del día a día, a continuación, se exponen los siete valores organizacionales:

- **Compromiso:** dar lo mejor personal y profesionalmente para alcanzar los objetivos y metas de la Entidad. Es creer y confiar en nuestras habilidades, capacidades y fortalezas personales y profesionales, es la palabra que habla con valentía de nuestras intenciones, es la acción que habla más alto que las palabras, es actuar con coherencia y ética, es estar comprometidos en participar motivados por un único interés, hacer las cosas bien.

- **Conocimiento Técnico:** experiencia e idoneidad técnica. El conocimiento (saber) se construye de la interacción entre nuestra realidad (las habilidades, aptitudes y actitudes) y las soluciones para enfrentar los desafíos que nos brinda el entorno (experiencia). Cada uno de nosotros aporta al IDU diferentes conocimientos técnicos desde distintas disciplinas que alimentan, como un todo, las buenas prácticas institucionales.

- **Diligencia:** cumplir los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo, de la mejor manera posible con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado. Integrar esfuerzos entre varias personas o dependencias que se necesitan entre sí para lograr el cumplimiento de las labores, funciones y responsabilidades. Para que suja la diligencia no es suficiente con que nos identifiquemos con los objetivos, las metas y las normas acordadas, es preciso, además, que compartamos unos valores y principios éticos mínimos.

- **Honestidad:** aquella virtud característica de actuar con fundamento en la verdad y la justicia, anteponiéndolos a sus intereses personales en pro del interés general. Quien actúa con honestidad basa sus acciones en la verdad en sus diferentes dimensiones: verdad consigo mismo, verdad con quienes le rodean y verdad con los hechos, tanto en su vida diaria como en su puesto de trabajo. La honestidad es consecuencia de un estado personal de coherencia entre las palabras, los pensamientos y las sensaciones del servidor público en su labor diaria, y se manifiesta en conductas basadas en la rectitud y transparencia.

- **Justicia:** actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación. La Justicia es la capacidad que tiene un individuo o una institución de considerar a los otros de forma igual, buscando siempre ser equitativo y equilibrado en la distribución de los derechos y oportunidades; se caracteriza por el uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno, utilizando la equivalencia para ser iguales.

- **Pasión por el Logro:** enfoque permanente al resultado. Es el impulso y las ganas por superar los retos que nos trae el día a día de la forma más rápida y efectiva. La pasión por el logro motiva e inspira a la Gente IDU para alcanzar un buen resultado de forma planeada y correcta, siguiendo

las leyes normas y políticas de acuerdo con el contexto. La gente IDU se auto-motiva para alcanzar sus objetivos y propicia, por medio del liderazgo, a generar las condiciones para alcanzar los resultados.

- **Respeto:** reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición. Se entiende por respeto a la capacidad que tiene una parte de no invadir el espacio y los derechos propios de otra u otras personas, debido a las características particulares o cualquier otra condición personal que la haga destacar. Respetar no significa estar de acuerdo o pensar tal como lo haría otro individuo, sino que trata de no discriminar, ofender, ni mucho menos humillar a las personas por su forma de actuar.

### 7.3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El artículo 10 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, contenido en el Decreto Distrital 197 de 2014, define las características del servicio a la ciudadanía, así:

- **Cálido y Amable:** brindar a nuestros ciudadanos el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que merecen y teniendo especial consideración con su condición humana, denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
- **Confiable:** el servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- **Efectivo:** el servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.
- **Rápido:** el servicio debe ser ágil, eficiente en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- **Respetuoso, digno y humano:** servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

## 8. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Las peticiones o requerimientos ciudadanos se clasifican de acuerdo con el tipo de requerimiento que el solicitante exprese ante la autoridad. Se han categorizado a fin de simplificar el tipo de petición, el trámite y su respuesta. Se pueden realizar de manera verbal, escrita o en medio electrónico.

### 8.1. QUEJAS

Se hacen a las autoridades sobre conductas, acciones o procederes irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. La actuación que genera para el funcionario es la investigación disciplinaria a cargo de la oficina de Control Interno Disciplinario. En cualquier caso, deberá informarse al quejoso dentro los quince (15) días hábiles a la recepción del requerimiento, acerca del trámite dado por la oficina competente.

## 8.2. **RECLAMOS**

Los reclamos consisten en poner en conocimiento de las autoridades una irregularidad o la suspensión injustificada en la prestación de un servicio o su deficiente atención por parte de una autoridad administrativa. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

## 8.3. **DENUNCIA**

Cuando se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta. Tiene como esencial efecto, movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito, y en segundo lugar, su presunto autor. El término de respuesta de las denuncias es de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

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

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

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

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

### 8.4.1. Reglas especiales para la solicitud de documentos con reserva

Las investigaciones de carácter administrativo o disciplinario estarán sometidas a reserva; los fallos serán públicos. (Artículo 33 de la Ley 190 de 1995).

La Ley 594 de 2000, en el artículo 28 dispone*: "La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento (…) podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo (…)".*

Sólo tienen carácter de reserva los documentos o la información señalada expresamente por la Constitución Política o en la Ley 1437 de 2011, en su artículo 24: *"(…) 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales, 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas, 3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, 4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un*

*término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación, 5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, 6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos, 7. Los amparados por el secreto profesional, 8. Los datos genéticos humanos, (…)".* En relación con los numerales 3, 5, 6 y 7 la información de carácter reservado solo podrá ser solicitada por el titular de la información, sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a la misma.

Las excepciones referidas, no proceden cuando se trata de autoridades judiciales, legislativas o administrativas en el ejercicio de sus funciones.

En caso de negar una petición por tener carácter de reserva lo solicitado, tal decisión deberá motivarse y notificarse al solicitante. Contra esta decisión no procede recurso alguno.

Si el peticionario persiste en la solicitud, ésta la resolverá el Juez Administrativo del Distrito Capital de Bogotá de conformidad con el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, y la entidad deberá dar cumplimiento establecido en el precitado artículo.

### 8.4.2. Procedimiento especial para la solicitud de copias

Cuando se soliciten fotocopias a la Entidad, el interesado debe sufragar previamente los costos, de acuerdo con los precios establecidos en el contrato de *outsourcing* vigente. En estos casos, la dependencia respectiva oficiará al interesado indicándole el número de copias y el costo de las mismas, para que éste cancele directamente a la firma contratista en el centro de copiado de la Entidad.

Una vez cancelado el servicio por el solicitante, este debe presentar el recibo de pago expedido por parte de la empresa contratista, a la dependencia responsable del documento, quien se encargará de tomar las fotocopias y entregarlas al solicitante, sin registrarlas en planilla de control de fotocopias del área.

Las fotocopias solicitadas por parte de autoridades judiciales, administrativas o de control se sujetarán a las siguientes reglas:

- Fotocopias que deben ser expedidas de manera gratuita: Las que sin mediar solicitud de parte, en ejercicio de la potestad oficiosa requieran los jueces o magistrados; las requeridas por la Fiscalía General de la Nación en desarrollo de una investigación; las que requieran organismos de control como la Contraloría General de la República, la Contraloría de Bogotá, la Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá o Veeduría Distrital; las que soliciten los miembros del Concejo de Bogotá; las que soliciten las demás autoridades administrativas en ejercicio de las funciones que le son propias.

- Fotocopias que deben ser pagadas: Las pruebas solicitadas por las partes dentro de los procesos. En estos casos, la dependencia respectiva oficiará a la autoridad peticionaria indicándole el número de copias y el costo de las mismas, para que ésta a su vez, solicite al demandante o peticionario prueba del pago.

### 8.5. CONSULTAS

Una consulta sucede cuando ante las autoridades se presenta una petición, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con materias de su competencia, y deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

El concepto dado por la autoridad en respuesta a una consulta, generalmente, se trata simplemente de consejos, orientaciones u opiniones que brinda la administración al interesado; y no crean derechos ni deberes ni imponen obligaciones, por ende, estos no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

### 8.6. SUGERENCIA

Una sugerencia es un consejo o propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública; requerirá su correspondiente respuesta por parte del área competente.

## 9. NIVELES DE SERVICIO

Representan los grados en los que se desarrolla el servicio al ciudadano y se atienden los requerimientos ciudadanos según su complejidad. En el IDU existen dos niveles de servicio: básico y especializado. Lo que diferencia cada nivel de servicio, en el primer caso, es cuando la Entidad brinda la información inmediatamente; de lo contrario se entiende que es un nivel de servicio especializado.

### 9.1. NIVEL DE SERVICIO BÁSICO

Atención brindada a la ciudadanía en primer contacto, con base en la información general suministrada previamente por las distintas dependencias que integran la Entidad o con el uso de herramientas informáticas para la búsqueda actualizada de la información, permitiendo la posibilidad de resolver de manera directa e inmediata los requerimientos ciudadanos.

En otras palabras, si se brinda la información inmediatamente y el peticionario queda satisfecho y/o comprende la respuesta, estos requerimientos deben quedar registrados inmediatamente en el Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos - Sistema Bachué, en el módulo de gestión de PQRSD; y el mismo día de radicación deben quedar cerradas en el sistema.

Forman parte de este nivel de servicio los canales: telefónico, presencial y el chat institucional.

### 9.2. NIVEL DE SERVICIO ESPECIALIZADO

Corresponde a los requerimientos en los cuales no se puede brindar la información en primer contacto y es necesario remitir la petición a otra dependencia, en tal caso, se registra en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y se aplican los términos de respuesta de la Ley 1755 de 2015.

Aplica tanto para las peticiones ciudadanas, como también, a los requerimientos realizados por los organismos de control y demás autoridades que requieran un análisis y/o estudio técnico o jurídico para dar respuesta oportuna.

De acuerdo a lo anterior, los actores de servicio deben garantizar el registro de las peticiones de manera oportuna, en los sistemas definidos por la entidad, puesto que esta información permite medir de forma cualitativa y cuantitativa la calidad, oportunidad de la respuesta y el nivel de satisfacción del peticionario.

Tenga en cuenta que para asignar el requerimiento a la dependencia encargada de dar respuesta y con el fin de registrar adecuadamente la petición en el Sistema ORFEO, se deben considerar las funciones asignadas a cada dependencia en el Acuerdo IDU 02 de 2009 y lo expuesto en el Instructivo IN-SC-011 para la Clasificación de los Requerimientos Ciudadanos IDU.

## 10. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales son los medios de comunicación a través de los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones de obtener información, orientación o asistencia frente a los trámites y servicios del IDU.

El Centro de Contacto es el lugar donde se administran los canales de atención presencial, telefónico y virtual dispuestos por el IDU y habilitados para recibir, clasificar, radicar y dar respuesta a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía. A su vez, su administración es responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la razón de ser de la Administración Pública es el ciudadano, por ello, continuamente se deben generar procesos de mejora que contribuyan con altos niveles de satisfacción en los servicios prestados por los servidores de la Entidad, basándose en el respeto al ciudadano a través del reconocimiento de sus derechos y presentando siempre el servidor público comportamientos acordes con el ideario ético del Distrito.

### 10.1. DIRECTRICES PARA EL CENTRO DE CONTACTO

El horario de atención es de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes, en jornada continua.

Los operadores de cada uno de los canales de atención que hacen parte del Centro de Contacto, serán responsables del trámite ágil y oportuno de los requerimientos ciudadanos recibidos allí, procurando responder en primer contacto. En caso de que no sea posible responder los requerimientos inmediatamente, debido a que su respuesta corresponde al nivel de servicio especializado, se radicarán como Derecho de Petición en el Sistema de Información de Gestión Documental - ORFEO para su trámite respectivo e igualmente se registrará la atención en el Software de Gestión de PQRS – Sistema Bachué.

Siempre que se radiquen requerimientos ciudadanos en el Sistema de Información de Gestión Documental - ORFEO, deberá registrarse el barrio y la localidad del asunto objeto de la solicitud.

Durante la jornada laboral, los administradores de los diferentes canales revisarán permanentemente la bandeja de entrada, evacuando los requerimientos en orden de llegada e identificando aquellos a los cuales se les debe dar trámite prioritario, como son:

- Mensajes que provengan de otras entidades o autoridades del Estado.
- Mensajes que provengan de concejales o congresistas en ejercicio de su investidura.

- Mensajes que por la naturaleza judicial de su asunto deban remitirse a la cuenta de correo electrónico notificacionesjudiciales@idu.gov.co (para los casos que aplique).
- Las peticiones provenientes de menores de edad.
- Mensajes que provengan de medios de comunicación o periodistas en ejercicio de su oficio, y los demás señalados en el artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para el envío de la respuesta al requerimiento ciudadano, el canal de respuesta se determina por el canal por el cual ingresó la petición o por solicitud del peticionario:

- Escrito: Respuesta escrita y/o virtual.
- Presencial: Respuesta escrita, verbal y/o virtual.
- Telefónico: Respuesta escrita, verbal y/o virtual.
- Virtual: Respuesta escrita y/o virtual.

A continuación, se definen los canales oficiales de servicio a la ciudadanía del Instituto de Desarrollo Urbano; los cuales están habilitados para recibir, clasificar radicar y dar respuesta:

## 10.2. CANAL ESCRITO

El IDU ha dispuesto ventanillas para la recepción y radicación de los requerimientos y/o correspondencia presentada de forma escrita, se encuentran ubicadas en el primer piso de la sede principal del Instituto ubicada en la Calle 22 No. 6 - 27, en donde se devolverá una copia de la misma con el respectivo número de radicado. Este canal es administrado por la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

## 10.3. CANAL TELEFÓNICO

La ciudadanía puede comunicarse con el Instituto de Desarrollo urbano, a través del conmutador mediante las líneas (571) 3386660, (571) 3445000 o en la línea gratuita 018000 910312.

A través de las siguientes líneas telefónicas (571) 3412214 y (571) 3387555, la Oficina de Atención al Ciudadano atiende y orienta los requerimientos respecto a los trámites y/o servicios que presta la Entidad.

Por otra parte, en las líneas telefónicas de los Puntos IDU y de los puntos móviles para la gestión predial, la ciudadanía puede consultar información de los proyectos de infraestructura vial, espacio público y los procesos de negociación predial que tiene en desarrollo el IDU. Dicha información se encuentra actualizada en la página web del IDU, en el banner principal se ubica la opción servicio a la ciudadanía y luego canales de atención.

Se busca que las respuestas a las inquietudes o requerimientos ciudadanos interpuestos a través de la línea telefónica, sean atendidas inmediatamente procurando entregar la respuesta definitiva en primer contacto.

## 10.4. CANAL VIRTUAL

Con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación, el IDU facilita a la ciudadanía el acceso a la información pública, gracias a las siguientes líneas de atención administradas por la Oficina de Atención al Ciudadano:

- Correo institucional atnciudadano@idu.gov.co
- Chat Institucional y Chat valorización
- Formulario web

Adicionalmente, el IDU pertenece al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, quien administra el "Sistema Bogotá Te Escucha", plataforma virtual en dónde los ciudadanos pueden radicar sus requerimientos, obteniendo automáticamente el número de registro y, desde el cual, se trasladan las peticiones de acuerdo con las competencias del IDU.

El ciudadano puede acceder a la página web http://www.bogota.gov.co/sdqs para radicar su petición y desde la Oficina de Atención al Ciudadano se administran todos los requerimientos que son asignados al IDU a través del sistema "Bogotá Te Escucha", se responden en primer contacto o se radican en el Sistema de Información de Gestión Documental - ORFEO para dirigirlos a la dependencia competente para dar respuesta, a fin de que se le responda directamente al peticionario. Así mismo, verifica el trámite y respuesta oportuna de los derechos de petición que ingresan al Instituto, encargándose de cargar la respuesta definitiva en el sistema "Bogotá Te Escucha".

Los servidores públicos de la Oficina de Atención al Ciudadano, delegados para atender cada uno de los canales virtuales, realizaran el descargue de las PQRSD presentadas por los ciudadanos el mismo día de ingreso de la petición, o en caso de que se interpongan PQRSD durante el fin de semana o día festivo, a la primera hora laboral del día hábil siguiente, identificando los mensajes publicitarios no deseados o sospechosos de contener virus para proceder a su eliminación.

Una vez recibida la PQRSD, el servidor público examinará el contenido del mensaje y decidirá si este debe ser respondido inmediatamente, trasladado a otra entidad o si por su complejidad debe ser atendido por las áreas técnicas especializadas, según el asunto expuesto en el requerimiento; en este último caso, se radicará el requerimiento junto con todos sus archivos adjuntos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, enviando un mensaje al remitente, confirmando la recepción del requerimiento e informándole el número de radicado y el tiempo de respuesta según sea su clasificación. Se exceptúa el chat institucional teniendo en cuenta que es la única línea virtual que se puede responder en primer contacto.

A continuación, se indica cómo se debe escribir el mensaje de confirmación del recibido:

> ***ASUNTO**: Su requerimiento en el IDU*
>
> *Buenos Días / tardes señor/a (Nombre del ciudadano/a)*
>
> *Hemos recibido su solicitud y ha sido registrada en nuestro sistema como derecho de petición con el número de radicado (indicar el número del radicado del Sistema Orfeo), el cual tiene respuesta en (indicar la cantidad de días hábiles), período dentro del cual el área competente al interior del*

*IDU dará respuesta a su petición, siendo posteriormente remitida a su correo electrónico o dirección de correspondencia.*

*Agradecemos su amable contacto.*

*Cordialmente,*

*Oficina de Atención al Ciudadano*
*Instituto de Desarrollo Urbano - IDU*
*Teléfono: (57) (1) 3387555 PBX 3386660*
*atnciudadano@idu.gov.co*

Al momento de dar respuesta al requerimiento, se debe escribir el mensaje de la siguiente forma:

***ASUNTO:** Respuesta del IDU o Re: asunto*

*Señor/a (Nombre del ciudadano).*

*En atención a su requerimiento enviado (fecha de recibo del correo), en la que nos manifiesta (objeto del requerimiento), le informamos que (respuesta al requerimiento).*

*Esperamos que la información haya sido satisfactoria.*

*Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.*

*Cordialmente,*

*Oficina de Atención al Ciudadano*
*Instituto de Desarrollo Urbano - IDU*
*Teléfono: (57) (1) 3387555 PBX 3386660*
*atnciudadano@idu.gov.co*

En caso de que se requiera mayor información sobre el requerimiento ciudadano o no pueda ser contestado inmediatamente, el administrador del canal virtual enviará un mensaje al ciudadano desde el correo institucional atnciudadano@idu.gov.co, en el cual solicitará ampliación o aclaración del requerimiento, y/o solicitará o confirmará la dirección de correspondencia para entregar la respuesta del requerimiento, se indicará que la respuesta podrá ser recibida a través del correo atnciudadano@idu.gov.co o por escrito físico en la sede del IDU de la calle 22 No. 6 - 27. El mensaje en estos casos se escribirá de la siguiente forma:

***ASUNTO**: Ampliación de información para su requerimiento en el IDU*

*Señor/a (Nombre del ciudadano/a)*

*Hemos recibido su correo con fecha (fecha de recibo del correo), en la que nos solicita (indicar el objeto del correo).*

*Para poder atender efectivamente su requerimiento, le solicitamos nos haga llegar a través de este medio, la siguiente información: (enumerar los requerimientos de información). Una vez recibamos esta información, daremos trámite a su requerimiento según los términos de ley.*

*Gracias por comunicarse con el Instituto de Desarrollo Urbano.*

*Cordialmente,*

*Oficina de Atención al Ciudadano*
*Instituto de Desarrollo Urbano - IDU*
*Teléfono: (57) (1) 3387555 PBX 3386660*
*atnciudadano@idu.gov.co*

Por último, el administrador del canal virtual, realizará el registro del requerimiento en el módulo de gestión de PQRSD – Sistema Bachué o en aquel que lo reemplace, incorporando el nombre del ciudadano, identificación, dirección de domicilio, dirección del requerimiento, clasificando su asunto y la primera respuesta brindada, en la medida de lo posible, y sin desconocer el derecho de los ciudadanos a presentar requerimientos anónimos.

### 10.4.1. Atención a través del correo institucional

El Instituto de Desarrollo Urbano ha dispuesto el correo institucional atnciudadano@idu.gov.co para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.

El administrador guardará en una carpeta virtual dentro del correo electrónico, los mensajes recibidos y tramitados por año. La carpeta tendrá como etiqueta «*Mensajes tramitados año 20__*». Lo anterior a fin de almacenar información para eventuales consultas.

### 10.4.2. Atención a través del formulario web

El Instituto de Desarrollo Urbano ha dispuesto el Formulario Web para que los ciudadanos envíen sus requerimientos directamente, mediante el formulario para la radicación de PQRSD.

Este formulario se encuentra ubicado en la página de internet del IDU, dentro del banner principal se busca la opción “Servicio a la Ciudadanía” y luego en la opción “Canales de Atención” se busca el enlace para acceder a “Formulario Web”.

### 10.4.3. Atención a través del chat institucional

El Instituto de Desarrollo Urbano ha dispuesto este canal dentro de su página de internet, a fin de atender inquietudes y responder solicitudes de información básica de manera inmediata, por lo que el ciudadano debe contar con un correo electrónico.

Se procurará que las respuestas a las inquietudes o requerimientos ciudadanos interpuestos a través de este aplicativo sean emitidas inmediatamente; sin embargo, si la complejidad del asunto lo amerita y con la anuencia del ciudadano, se podrá radicar el requerimiento como derecho de petición en el Sistema Orfeo (sistema mediante el cual se enviará el requerimiento a la dependencia competente), y se informará al usuario el número del radicado y el tiempo previsto para la respuesta.

Es importante que el servidor público que atienda este canal, conozca los trámites y servicios prestados por la entidad, considerando que el ciudadano realice alguna consulta referente a ello. Se sugiere, que la comunicación con el ciudadano debe estar estructurada por frases cortas, con el fin de facilitar la comprensión y fluidez de la misma.

Y, si la respuesta que se debe emitir al ciudadano es extensa, dividirla en bloques, esto facilitará la comprensión del mensaje.

El horario de atención al ciudadano a través del chat es el mismo que la entidad ha establecido, en consecuencia, el chat debe estar activo de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.

La atención a las inquietudes o requerimientos ciudadanos a través del Chat, se hará con la siguiente formalidad:

I. Saludo para iniciar el servicio del Chat:

| |
|---|
| *Buenos días / tardes señor/a (Nombre del ciudadano/a). Bienvenidos al servicio de Chat del Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué lo puedo ayudar?* |

II. En caso de que el requerimiento tome más tiempo en ser respondido, se debe informar al ciudadano el motivo y el tiempo que tomará realizar la consulta, así:

| |
|---|
| *Señor/a (nombre del ciudadano) es necesario realizar una consulta para resolver su inquietud. Esto tomara (indicar el tiempo estimado). ¿Desea continuar conectado?* |

III. Si el ciudadano acepta realizar la consulta y una vez se tenga la información requerida, hacerle el llamado por su nombre a través de la pantalla del Chat.

IV. Si el ciudadano decide retirarse, se le puede ofrecer enviar la información a un correo electrónico de su elección en el transcurso del día o solicitarle que se conecte en otra oportunidad para atender su requerimiento.

V. Una vez atendido el requerimiento, escribir:

| |
|---|
| *¿Hay algo más en lo que pueda ayudarle?* |

VI. Despedida para cerrar el servicio de Chat:

| |
|---|
| *Gracias por acceder al servicio de Chat del Instituto de Desarrollo Urbano. Fue un placer servirle.* |

### 10.4.4. Atención chat valorización

Con el objeto de brindar un mejor servicio al ciudadano que requiera obtener paz y salvo por concepto de valorización, la Subdirección Técnica de Apoyo a la Valorización, atiende el canal denominado chat virtual valorización, a través del cual apoyan la emisión de dicho documento, orientando correctamente a los ciudadanos en los casos especiales que requieran estudio técnico o que tengan otra duda al respecto.

Para la atención al ciudadano desde el presente canal, se deben atender los PROTOCOLOS DE SERVICIO descritos en el capítulo 14. Adicionalmente, es importante tener presente que el lenguaje manejado sea respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo:

El mismo no debe contener jergas, tecnicismos ni abreviaturas. Si hay la necesidad de utilizar una abreviatura, la misma debe ser definida de manera clara.

Recuerde que el objetivo principal del chat de valorización es aclarar dudas o inquietudes sobré la generación del certificado de estado de cuenta para trámite notarial desde la página web, por lo cual se debe agotar esta etapa primero.

**Tenga en cuenta**

Utilice lenguaje apropiado y claro, recuerde que es la institución la que está atendiendo en el chat.
Informe de manera clara al ciudadano (visitante) si solicita ayuda para la generación del Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial (paz y salvo), indíquele paso a paso cómo llegar al sitio y, de no ser posible el ingreso, remítale el link de acceso:
https://webiduidu.gov.co/ServiciosValbrizabion/faces/site/index.xhtml.
Guíelo con los datos que debe ingresar para la generación del certificado (paz y salvo).
Ayude a resolver las inquietudes del ciudadano (visitante), si no es claro el requerimiento, indague de manera apropiada sobre lo que necesita.
Pregunte sobre el mensaje que arroja el sistema si no es posible la generación del certificado de estado de cuenta para trámite notarial (paz y salvo) por el ciudadano (visitante) desde la página web.

- Solicite el CHIP del predio o matrícula inmobiliaria y consulte en el sistema.
- Guíe al ciudadano (visitante) si desconoce cuál es el CHIP del Predio, aclárele que está conformado por tres letras A mayúscula, cuatro números y cuatro letras al final, o solicite la matrícula catastral.
- Si el trámite es exitoso, indique al ciudadano (visitante) que será remitido al correo electrónico registrado en el certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo).
- Si no es posible, indíquele que al correo electrónico registrado se remitirá la respuesta del caso, o informar el trámite que debe realizar acercándose a la Calle 22 N° 6 - 27 con los documentos que corresponda. (Escritura Pública y los que se requieran para el trámite).
- Si registra una generación de certificado de estado de cuenta para trámite notarial (paz y salvo) reciente, indíquele que no es posible la generación de un nuevo certificado de estado de cuenta para trámite notarial (paz y salvo) puesto que hay un certificado vigente.
- Indíquele que puede verificar la validez del certificado de estado de cuenta para trámite notarial (paz y salvo) generado y, para finalizar con la información indique *"Le sugiero que una vez se venza el certificado de estado de cuenta para trámite notarial (paz y salvo) ingrese nuevamente a la página web para obtener uno nuevo".*
- Informar al ciudadano (visitante) cuando solicite más de un certificado que la generación por este medio es de máximo tres certificados diferentes.
- Cuando solicite un número mayor de paz y salvos (más de 3 predios), debe radicar esta solicitud en el punto de atención del IDU como certificados de estado de cuenta para trámite notarial masivo indicando su dirección y allegando los documentos necesarios para este trámite.
- Recordar al ciudadano (visitante) que la vigencia del Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial (Paz y Salvo) está especificado en el documento.
- Recuerde que cada sesión es única, así mismo cada solicitud. Por tanto, dé el trato adecuado.

- Frente a la eventualidad, de que el sistema, presente inconvenientes, informe al ciudadano (visitante):
  *• En este momento el sistema está presentando fallos /no es continuo, agradezco su comprensión. Si el problema persiste dé la opción al ciudadano (visitante) para que decida:*
  *• Contactarse más tarde*
  *• Remitir posteriormente respuesta de la solicitud por correo electrónico*
  *• Permanecer en la sesión.*
- Si está en sesión y se aproximan las 4:30 pm, debe continuar con la sesión hasta la entrega de la respuesta final al ciudadano. Si no es posible atender el requerimiento porque es necesario hacer un mayor estudio, debe informar al ciudadano (visitante) que le será remitida una respuesta al correo electrónico registrado en el transcurso del día hábil siguiente.

**Evite**

- Descuidar la sesión iniciada por atender otro asunto.
- Tutear al ciudadano (visitante). Recuerde que usted, en el momento de la sesión, representa a la Entidad.
- Dejar su usuario activo en los tiempos de ausentismo del puesto de trabajo.
- Salir de la sesión activa sin despedirse.
- Utilizar modismos tales como "Q", "PQ", "OK", "PDE" y demás
- Utilizar letras mayúsculas sostenidas en la sesión a menos que sea indispensable.
- Utilizar símbolos.
- Usar tecnicismos. Los visitantes a la sesión de chat pueden desconocer la diferencia entre pagar la contribución de valorización y pagar el impuesto predial. Si esto ocurre, explique de forma sencilla y clara la diferencia según la necesidad iniciando con las siguientes opciones:

| |
|---|
| *Le recuerdo que la contribución de valorización es un pago que se hace cada vez que el Concejo de Bogotá aprueba un Acuerdo de Valorización conformado por un plan de obras, utilice ejemplos (calles, avenidas, puentes, etc.) que permiten mejorar la movilidad en la ciudad.* |

| |
|---|
| *Le recuerdo que estos acuerdos de valorización son aprobados por el Concejo Distrital y no se hace cada año, por tanto, es una contribución a diferencia del impuesto predial que es una obligación tributaria anual que deben realizar los propietarios de predios.* |

| |
|---|
| *Estar al día con la contribución de valorización le permite obtener el certificado de estado de cuenta para trámite notarial (Paz y Salvo) y generar recursos para la ejecución de obras, mejorar la movilidad y calidad de vida en la ciudad.* |

## 10.5. **CANAL PRESENCIAL**

Punto de servicio al ciudadano a través del cual se reciben peticiones verbales y se brinda atención sobre los proyectos de infraestructura vial y de espacio público, trámites y/o servicios, en forma directa así:

I. En las sedes IDU: Calle 22 No. 6 – 27 piso 1; Calle 20 No. 9 – 20 y Calle 17 No. 7 – 60 piso 3 u otras sedes alternas.

II. En puntos IDU y puntos móviles para la gestión predial, se brinda atención al ciudadano sobre los proyectos de infraestructura vial y de espacio público que se encuentran en ejecución, y acerca de los procesos de adquisición predial que está adelantando el IDU.
III. Red CADE
IV. Ferias, eventos, recorridos o reuniones en territorio.
V. La Subdirección Técnica de Operaciones – STOP, presta sus servicios en la sede de la Calle 20 N° 9 – 20, quienes atenderán al ciudadano conforme los protocolos de servicio señalados en el capítulo 14 PROTOCOLOS DE SERVICIO , del presente Manual, y a las siguientes recomendaciones:

1. Generar acuerdos con la empresa que presta sus servicios de vigilancia a la entidad, para que cuando un ciudadano llegue a solicitar información sobre valorización o busque a alguien de la Subdirección Técnica de Operaciones se comuniquen con las siguientes extensiones dependiendo del tema a tratar, así:

   • Conceptos técnicos: 3920 - 3933
   • Liquidación y cartera: 3905 - 3906
   • Administrativo: 3904 - 3900
   • Cartografía: 3928

2. Cada líder de grupo ubicará al profesional responsable del tema para que esté pendiente en la entrada de recibir al ciudadano que fue anunciado desde recepción.
3. Una Vez el ciudadano o visitante llega al área, el funcionario o profesional encargado del tema, lo recibe, le da la bienvenida con un saludo *("buenos días / buenas tardes"),* se presenta *("mi nombre es -se presenta con su nombre- y soy la persona encargada de resolver su inquietud").*
4. El servidor público encargado del tema se dirige con el ciudadano al módulo asignado para la atención de los usuarios, el cual tendrá el mobiliario necesario y todos los aplicativos requeridos para dar una oportuna respuesta.
5. El servidor público encargado solicita al ciudadano (visitante) diligenciar la planilla establecida para llevar el respectivo control, la cual se encontrará publicada en el mapa de procesos.
6. El servidor público encargado le ofrece al ciudadano (visitante) una bebida (tinto, infusión o un vaso con agua).
7. El servidor público encargado del tema realiza las consultas técnicas necesarias en las bases de datos para poder dar respuesta a la consulta realizada por el ciudadano.
8. Si se determina que no es posible dar respuesta oportuna en el tiempo establecido para la misma, se le informará al ciudadano (visitante) que la respuesta presenta una demora, el porqué de la misma y el tiempo estimado para poderle dar la respuesta.
9. Al finalizar la consulta y dar respuesta al ciudadano se le debe preguntar "¿Le puedo ayudar en algo más?", en caso de que éste no tenga otra inquietud, despídase formalmente, y la frase "muchas gracias por acercarse al Instituto de Desarrollo Urbano".
10. Se le informa al ciudadano que tiene la posibilidad de calificar el servicio y, si así lo desea, puede dejar algún comentario o sugerencia en el formato correspondiente.
11. Es de recordar que si se recibe una ofensa por parte del ciudadano (visitante), no se debe tomar de manera personal y se debe manejar un comportamiento ético y

profesional y se es el caso, llamar al líder del grupo para poder manejar la situación con el apoyo de él.

VI. La Subdirección Técnica Jurídica y de Ejecuciones Fiscales, presta sus servicios en la sede de la calle 20 N° 9 – 20, y todos los servidores públicos de la dependencia están en condiciones de brindar debida atención a los ciudadanos que se acercan a solicitar un servicio. Por ello, estarán siempre bien presentados, atendiendo los protocolos de servicio al ciudadano, señalado en el presente documento.

De acuerdo a lo anterior, en la atención presencial es fundamental tener en cuenta las directrices que van orientadas para todos los actores de servicio que tengan contacto directo con la ciudadanía, desde el momento de ingreso, durante el servicio y hasta la despedida. La ciudadanía debe sentirse bien atendida por parte de los servidores públicos del IDU de todas las dependencias, incluye a quienes se les adjudique la prestación del servicio: residente social, personal de obra, personal de la empresa de mensajería, guardas de seguridad, personal de aseo y cafetería, etc.

Se buscará que las respuestas a las inquietudes o requerimientos ciudadanos interpuestos a través del canal presencial, sean atendidos inmediatamente procurando dar la información o respuesta definitiva en primer contacto.

## 11. ENLACES

La Oficina de Atención al Ciudadano ha buscado mantener contacto con todas las dependencias de la entidad, a través de los enlaces, con el fin de resolver de la manera más precisa y en lo posible inmediata, las diversas solicitudes de la ciudadanía atendidas por nuestros operadores de los canales de interacción (telefónico, virtual, presencial), así como también para mantenerlos actualizados sobre información relevante que pueda ser de conocimiento de la ciudadanía; esto en cumplimiento de lo establecido en el numeral 4° del Decreto Distrital 371 de 2010.

Consecuentemente, cada una de las dependencias ha designado a un servidor público y su suplente, buscando obtener apoyo en la actualización permanente de información referente a trámites y servicios, así como también orientar en las respuestas a los requerimientos frente a la gestión de su área. Es importante tener presente lo significativo de que los enlaces designados cuenten con información general del área, compromiso y disponibilidad para atender llamadas de nuestros operadores, toda vez que serán el puente de comunicación entre la Oficina de Atención al Ciudadano y su área.

## 12. PASOS A SEGUIR POR PARTE DE LOS ACTORES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Los participantes en la prestación del servicio, juegan un papel fundamental frente al servicio que presta la entidad, por lo cual es necesario implementar en dicha cadena, una serie de pasos que se deben seguir para brindar un servicio eficiente porque "*todos somos atención al ciudadano*".

**Tenga en cuenta**

- Prepare su puesto de trabajo y revise su presentación personal antes de iniciar el horario de atención.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de ausentarse por un corto período,

asegúrese de que uno de sus compañeros esté atento para reemplazarlo durante su ausencia.

- Suspenda lo que esté haciendo mientras atiende al ciudadano esto le hará sentir que merece toda su atención.
- Procure no conversar por teléfono o con los compañeros, de temas ajenos a la solicitud del ciudadano mientras lo atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- No tutee a los ciudadanos ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se dé a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
- No retoque su maquillaje en su puesto de trabajo ni a la vista de los ciudadanos.
- No mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

**Punto de Atención Presencial**
Para este primer momento se recomienda lo siguiente:

- Abrir la puerta de ingreso en el horario de servicio definido por la entidad: de lunes a viernes a las 7:00 a.m.
- Hacer contacto visual con los ciudadanos.
- Saludar al ciudadano siguiendo el protocolo establecido en el numeral 13 del presente documento.
- Orientar al ciudadano al punto de información más cercano, dónde debe solicitar turno para la atención, gestión y respuesta a sus peticiones, trámites y/o servicios.
- Brindar únicamente la información de carácter institucional, tal como se indica en los avisos informativos.
- Nunca brindar información que no haya sido socializada, ni solicitada por el ciudadano.
- En ningún caso debe presentar una actitud de desconfianza con el ciudadano.
- No debe realizar comentarios negativos con la ciudadanía, acerca del servicio prestado, puesto que esta conducta contribuye a generar una mala imagen de la entidad.
- No exteriorice su opinión para evitar herir susceptibilidades que puedan generar una queja o reclamo.
- Despedirse amablemente.
- Al finalizar la jornada cierre la puerta de ingreso a las 4:30 p.m., sin permitir el ingreso de ningún ciudadano a los puntos de atención presencial o a las sedes del IDU, a menos que cuente con autorización de un supervisor, director o jefe de oficina.

**Cuando el ciudadano desea consultar directamente con la dependencia, se debe:**

- Organizar el ingreso por orden de llegada.
- Preguntar el nombre al ciudadano y a que dependencia se dirige.
- El ciudadano será anunciado a través de llamada telefónica para su debida autorización de ingreso.
- Solicitar los datos básicos y tomar fotografía.
- Imprimir el sticker que entrega al ciudadano indicándole que es necesario portarlo en un lugar visible para identificarlo como visitante.
- Informar la ubicación de la dependencia.

- A la salida debe solicitar el sticker de ingreso.

**Cuando por algún motivo, haya que suministrar turnos**

- Estar atento, cuando el ciudadano se acerque al punto y le da la bienvenida.
- Observa la condición de los ciudadanos, para asignar turno prioritario si a ello hay lugar.
- Escucha la solicitud para remitir adecuadamente al módulo o ventanilla, de forma ágil y eficiente.

### 12.1. VIGILANTES O GUARDAS DE SEGURIDAD

Es el primer actor de servicio que recibe a los ciudadanos, cuando se acercan al punto de atención presencial o a las sedes del Instituto.

### 12.2. SUPERVISORES (Y/O ANFITRIONES )

En el Instituto de Desarrollo Urbano, los actores de servicio como supervisores (y/o anfitriones), entran en acción por lo general en situaciones de contingencia, aglomeración, estrategia de servicio al ciudadano o daño del sistema de turnos; por lo que este debe estar atento de los ciudadanos que ingresan como de las personas que se encuentran en la sala, y garantiza la priorización en la atención, de forma organizada, mientras se restablece o normaliza la situación.

### 12.3. INFORMADORES

Son los responsables de administrar la entrega de turnos en el punto de atención presencial.

### 12.4. SERVIDORES PÚBLICOS

Según el artículo 123 de la Constitución de 1991 de Colombia*, "los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, lo empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios".* El servidor público, brinda un servicio de utilidad en la entidad, por ello, dado que son quienes resuelven las inquietudes en primer contacto o direccionan, deberán procurar por su satisfacción y, de ser posible, resolver los requerimientos de forma inmediata.

## 13. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ORFEO Y BACHUÉ

Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior; de esta manera, todos los requerimientos ciudadanos deben ser registrados en el sistema que corresponda: sistema de gestión documental ORFEO y/o el sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos - sistema Bachué - módulo de gestión de PQRSD, incluye aquellas dependencias que atiendan de forma presencial a la ciudadanía, esto con el fin de medir cualitativa y cuantitativamente los requerimientos que recibe diariamente la entidad.

Cuando se brinde un servicio básico, es decir se entregue la información en primer contacto, el requerimiento deberá quedar registrados en el Sistema de Gestión Social, Participación Ciudadana y Datos Abiertos - Sistema Bachué, en el módulo de gestión de PQRSD; y consecuentemente deberá ser cerrado en el sistema.

Por otra parte, cuando se preste un servicio especializado, es decir que no se puede brindar la información en primer contacto, la misma deberá ser registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

**Tenga en cuenta**

- Tome los datos del ciudadano y de la petición; nombre, número de documento de identidad, dirección de correspondencia, siempre y cuando el ciudadano desee suministrar dicha información; descripción del requerimiento, dirección del asunto, localidad, barrio, y los datos generales de la PQRSD como por ejemplo el canal de atención, criterio y subcriterio (ver IN-AC-instructivo clasificación de requerimientos ciudadanos), y el tipo de requerimiento, en la medida de lo posible y sin desconocer el derecho de los ciudadanos a presentar requerimientos anónimos.
- Confirme con el ciudadano que la información registrada corresponde a la petición manifestada dando lectura a la petición y pronunciando la siguiente frase: "está de acuerdo con la información registrada", así mismo el ciudadano aceptará o informará los ajustes que considere necesarios.
- Informar al ciudadano el número de radicado y los tiempos de respuesta del requerimiento.
- Refiérase de manera respetuosa, utilizando el nombre del ciudadano durante la recepción de la petición PQRSD.
- Toda respuesta a un derecho de petición radicado en el Sistema de Información de Gestión Documental – ORFEO, deberá generarse a través de este mismo medio con un oficio.

## 14. PROTOCOLOS DE SERVICIO

Los protocolos de servicio al ciudadano señalan los pasos a seguir para la prestación del servicio, los cuales deben observar los servidores que, por su razón de ser, participan en el ciclo de servicio a la ciudadanía.

Para los casos en que la información publicada en la web se encuentre desactualizada o existan fallas en las diferentes aplicaciones, reporte a la dependencia responsable.

De acuerdo a la campaña **"Todos somos Atención al Ciudadano",** tenga en cuenta que todas las dependencias del Instituto de Desarrollo Urbano, cuentan con extensiones que están habilitadas para apoyar la gestión, por lo tanto, se debe atender el teléfono de manera rápida, amable y con disposición de servicio, conforme las indicaciones señaladas en este documento.

### 14.1. SALUDO

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al punto de atención, procurando mantener dicho contacto hasta finalizar la atención.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable, ejemplo: «Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?»
- Escuchar atentamente al ciudadano, sin interrupción.
- Mantener una postura corporal correcta, relajada, sin cruzar los brazos, evitando el movimiento continuo de las manos y piernas que pueda distraer o llamar la atención del ciudadano.
- Brindar atención exclusiva, evitando atender llamadas telefónicas o el chat en dispositivos móviles, mientras se esté atendiendo a la ciudadanía, puesto que ese comportamiento muestra irrespeto.

- Evitar manipular lápices, papeles o cualquier objeto que demuestre impaciencia o ansiedad ya que evidencia falta de interés durante la atención.
- Evitar los gestos distractores (carraspear, toser, suspirar, respirar fuerte, entre otros).
- Evitar fijar la mirada sobre determinadas partes del cuerpo de las personas, por más voluptuosas o insinuantes que parezcan, personas con obesidad, de baja estatura, con algún defecto físico
- Asentir en señal de comprensión.
- Abstenerse de comer, beber o masticar chicle mientras se esté en el puesto de trabajo.

## 14.2. RESPUESTA

- Hable despacio, vocalizando adecuadamente, emitiendo un tono de voz agradable y natural, evitando una entonación que produzca aburrimiento.
- Manténgase sereno en todo momento, no pierda el control frente a la actitud difícil o agresiva de la ciudadanía.
- Debe prevalecer la cortesía, los buenos modales y la diplomacia.
- Aclare dudas y brinde la información solicitada, haciendo que el ciudadano se sienta satisfecho.
- Muéstrese positivo dando una respuesta negativa, brindando alternativas viables, diciendo siempre la verdad.
- Absténganse de tutear, utilizar diminutivos o muletillas, mantener una actitud natural sin fingir y evitar el trato confuso a la ciudadanía.
- Utilizar lenguaje claro, evitando términos técnicos que puedan generar una percepción negativa y confusa del servicio.
- Evite hacer malos comentarios con el ciudadano o con otros compañeros que pueda afectar la imagen de la institución o herir susceptibilidades.
- El lenguaje y trato hacia los compañeros debe ser respetuoso, cordial y sin excesos de confianza.
- Responda estrictamente a la petición que el ciudadano le haya manifestado.
- Utilice las herramientas, aplicaciones y sistemas de información propios de la Entidad.
- Tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

**I. En caso de que la petición deba ser atendida por otra dependencia, según las funciones señaladas en el Acuerdo IDU 002 de 2009:**

- Remita a la dependencia responsable con las siguientes indicaciones: sede, nombre dependencia, nombre del director, subdirector o jefe de oficina, nombre del responsable que le atenderá, teléfono, dirección y horario de atención.

**II. Frente a la posibilidad de que la petición no sea responsabilidad de la Entidad:**

- Informe la competencia de la entidad y el sector al que pertenece.
- Luego informe la competencia de la entidad responsable y el sector al cual pertenece (si es posible), seguido de la información básica de la entidad competente (nombre de la entidad, dirección, horario de atención, teléfono, correo y/o web institucional).
- Absténgase de brindar información a la ciudadanía, utilizando el apoyo de aplicaciones de otras entidades puesto que pueden estar desactualizadas, no extralimitarse.
- Utilice el tiempo adecuado para brindar la atención sin extenderse, recuerde que la prioridad son las peticiones que sean competencia de la entidad.

- Pregunte al ciudadano si comprendió la información que se le brindó, a fin de aclarar dudas.

III. **Si la petición del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata en el punto de atención:**
- Explique el motivo de remisión de la petición a otra dependencia.
- Registre en el sistema de correspondencia ORFEO, clasificando adecuadamente la petición, términos de respuesta y dependencia responsable.
- Informe el término en el cual el ciudadano recibirá respuesta (días hábiles), conforme lo señalado en la ley.
- El Instituto entregará la respuesta al ciudadano a la dirección de correspondencia por él entregada, a través de la empresa de mensajería contratada ó, si el mismo lo autoriza se enviará a través de correo electrónico.

**IV. Finalice el contacto adecuadamente:**
- Retroalimente al ciudadano para verificar que la respuesta dada, responde en forma clara a su petición.
- Permita que el ciudadano afirme o solicite aclaración y responda nuevamente, y si es el caso utilice palabras simples para hacerse comprender.
- Pregunte: «¿Hay algo más en lo que pueda servirle?»
- Despida al ciudadano: “hasta luego que tenga un buen día señor (mencionar el nombre del ciudadano)”.

**V. Si debe hacer que el ciudadano espere:**
- Explique el por qué y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Informe al ciudadano antes de hacerlo esperar y, espere a que el ciudadano responda si desea hacer tiempo.
- Al volver a tomar la llamada, diga: «Muchas gracias por esperar».

**VI. En caso de transferir la llamada:**
- Explique el motivo para transferir la llamada.
- Pregunte al ciudadano si está de acuerdo en que lo haga.
- Informe la dependencia y el nombre a quien le transferirá la llamada.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Termine la llamada adecuadamente
- Retroalimente al ciudadano con la solución dada. Si queda alguna tarea pendiente, retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, e indique si es necesario que se comunique de nuevo y la manera en que debe hacerlo.
- Pregunte: «¿Hay algo más en que pueda servirle?» (En caso que se haya solucionado su primer requerimiento).
- Permita al ciudadano colgar primero.

**VII. Recuerde:**

Los servidores públicos que proyectan oficios de los requerimientos ciudadanos, deben propender por utilizar un mismo formato, el cual contenta concisión y precisión en la respuesta que se entrega al peticionario, buscando siempre tener un lenguaje claro. Esto implica que debemos transmitir de forma clara y efectiva la información sobre los servicios que presta la

entidad. A los oficios diseñados por la entidad, se les debe dar el tratamiento que señala el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

**VIII. Utilice lenguaje claro en las comunicaciones:**

El lenguaje claro, *"es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer"*[1], busca garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Para ello, sitúese en el lugar del lector, entendiendo que el ciudadano que recibe la comunicación no es experto en el tema técnico.

Realice el proceso en 4 pasos a saber: Organice, escriba, revise y valide.

**IX. Organizar las ideas:**

Establezca el propósito del documento, identificando las necesidades del ciudadano.
Utilice el esquema básico de un texto: introducción, cuerpo y conclusión.
La comunicación se debe enfocar de la manera más asertiva, teniendo en cuenta que no toda la información es aplicable a todas las comunicaciones.
Separe la información en párrafos cortos, evitando que el lector tenga la impresión de que la comunicación es complicada de entender.
Para mayor entendimiento usar ayudas visuales, como tablas, gráficas, viñetas, entre otras.

**X. Escribir el documento:**

- No utilice oraciones largas y conserve la misma estructura básica de las oraciones: sujeto, verbo y complemento
- Use palabras sencillas para dar credibilidad
- No utilice palabras innecesarias, que hagan complicado el escrito
- Utilice verbos en lugar de sustantivos. Eso hará el escrito más sencillo.

**XI. Revisar el documento:**

Luego de terminar de redactar el documento revíselo, así evitará errores gramaticales u ortográficos.

**XII. Valide el documento:**

Haga revisar el documento por un tercero para que pueda encontrar posibles errores que el escritor no identifica.

## 14.3. EN PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

- Los puntos de atención presencial deben prestar el servicio de acuerdo al horario definido por la entidad o para puntos IDU, de forma que se de apertura y cierre puntualmente.

- Las estrategias de servicio al ciudadano, permiten la transferencia de los ciudadanos entre los módulos del punto de atención presencial y las sedes, que al ser utilizadas adecuadamente evitan una mala percepción del servicio.

- Si excepcionalmente, no se puede brindar el servicio, previamente se debe instalar un aviso informativo a la ciudadanía, donde se indique la fecha y el motivo por el cual no se prestará el servicio, adicionalmente informar cuando se restablecerá el mismo.

- La entidad presta el servicio en jornada continua, pero si el servidor público se debe ausentar durante la jornada o por un tiempo corto (incapacidad, permiso, almuerzo), el supervisor debe asegurar una estrategia de apoyo con los actores de servicio de su dependencia, de forma que no se interrumpa el servicio durante la ausencia.

- En caso de capacitación, evento institucional o feria que fortalezca el servicio a la ciudadanía u otros posibles, se coordinará oportunamente con el supervisor del punto de atención, indicando la fecha y el motivo, para ello utilice el correo institucional (supervisor, director o jefe de oficina).

- Para las eventualidades en que alguna de las dependencias no preste el servicio, se informará oportunamente indicando la fecha y el motivo, adicionalmente se indicará cuando se restablecerá el mismo, para ello utilice el correo institucional (supervisor, director o jefe de oficina) y diríjalo a toda la entidad.

- Tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

**I. Retiro del módulo de servicio:**

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la petición presentada por el ciudadano:

- Explique la razón de su retiro, informando el tiempo aproximado de espera.
- Al regresar al punto, exprese su gratitud por la paciencia: «Gracias por esperar».

**II. Remisión a otro módulo dentro del punto de atención:**

Si la solución a la petición del ciudadano se encuentra en otro módulo del mismo punto de atención:

- Explique porqué debe transferir el turno a otro modulo.
- Transfiera el turno, a través del sistema e informe el nuevo turno, (la transferencia de turno no solo cambia el módulo de atención, sino que también lo vuelve prioritario), brinde acompañamiento al módulo o solicite al actor de servicio que se desplace al módulo donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio.

**III. Remisión del punto de atención a una dependencia del IDU:**

Si la solución a la petición del ciudadano no se encuentra dentro del punto de atención y debe remitir a una dependencia del IDU que se encuentra en la misma sede:

- Entregue por escrito al ciudadano, el nombre de la dependencia a la cual debe acudir, nombre del servidor(a) que lo atenderá, dirección (piso), horario de atención (tipo de jornada continua o no), los datos de consulta y/o documentos que debe presentar.
- No olvide informar la ubicación de la entrada principal (ingreso al edificio).
- Explique que debe ser anunciado y autorizado para el ingreso.
- Posteriormente, el personal de vigilancia le pedirá unos datos para el registro, tomará una foto y le entregará un sticker de identificación, que debe portar visiblemente.

## 14.4. ACCESIBILIDAD A ESPACIOS FÍSICOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto de Desarrollo Urbano, dispondrá de espacios físicos adecuados para la atención de la ciudadanía, en las sedes de la Institución y demás espacios físicos que estén a su disposición, para tal fin.

En ese sentido, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC, mediante la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 denominada «Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública», presenta las recomendaciones a tener en cuenta respecto de los espacios físicos con los cuales debe contar la entidad para dicho fin.

### 14.4.1. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

El cuidado y apariencia de los espacios físicos tienen un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía; un puesto de trabajo sucio, desordenado, lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla da la sensación de desorden, descuido y desorganización, no solo atribuible al servidor que lo ocupa, sino al servicio a la ciudadanía en general.

Se hacen las siguientes recomendaciones:

- El punto de atención debe estar organizado, limpio, señalizado e iluminado, de forma que la ciudadanía se sienta cómoda en todos los espacios donde reciba el servicio (puntos de atención presencial y dependencias).
- Evitar personalizar con fotografías, afiches, imágenes, etc.
- Abstener de escuchar música en el computador o usar dispositivos como audífonos, puesto que esto muestra falta de interés en el público.
- Las carteras y demás elementos personales deben estar guardados en las gavetas de los escritorios.
- Portar la chaqueta institucional (limpia) y el carnet (visible y en buenas condiciones) de la entidad.
- Encienda el computador y acceda a los diferentes sistemas y aplicaciones, de forma que se encuentre preparado para atender al primer ciudadano; en caso de presentar fallas reporte el daño oportunamente, a través del sistema de soporte tecnológico Aranda, recuerde que no se deben compartir los usuarios
- Permanezca siempre listo y atento en el puesto de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio.
- Los documentos siempre deben ser archivados.
- Utilice los puntos de reciclaje adecuadamente, según la clasificación de los residuos.
- No comparta su usuario con otros actores de servicio, puesto que cada quien es responsable de solicitar con la dependencia de soporte tecnológico el **usuario** y permisos para operar los diferentes sistemas de la entidad para el registro de las peticiones ciudadanas, de lo contrario se corre el riesgo de suplantar a otro usuario.

### 14.4.2. USO DEL DIGITURNO

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con el sistema de Digiturno en la sede principal ubicada en la calle 22 # 6 - 27 piso 1, para establecer los flujos de atención a la ciudadanía. El guarda de seguridad o vigilante, orientará al ciudadano al punto de atención para la entrega del turno.

El servidor encargado del Digiturno seguirá el protocolo, establecido en el numeral 12 del presente manual.

## 14.5. PROTOCOLO PARA EVENTOS EXTERNOS

El Instituto de Desarrollo Urbano podrá realizar o participar en eventos, ferias o recorridos por fuera de las instalaciones de la Entidad o de los puntos establecidos para la atención a la ciudadanía, cuando esto ocurra, tendrá en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En el desarrollo del evento se pueden recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales tendrán el mismo tratamiento, protocolo y lineamientos de las recibidas en el canal presencial, no obstante, se recepcionará inicialmente de forma manual en el formato implementado para la recepción de requerimientos ciudadanos vigente, posteriormente se registrarán en el sistema oficinal de la Entidad, al siguiente día hábil.
- Es pertinente solicitar el acompañamiento de servidores públicos de las áreas técnicas, cuando se requiera información puntual sobre algún proyecto, trámite o servicio.
- No olvide atender a los ciudadanos de forma ordenada, teniendo en cuenta su estado o condición (adulto mayor, mujer en estado de embarazo o persona en condición de discapacidad)

## 14.6. ATENCIÓN DE ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO

Los servidores públicos que atienden el punto de servicio, deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado o condición, y otorgarles preferencia en el turno de servicio. En este grupo también se incluyen mujeres con niños en brazos y menores de edad.

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con estrategias de servicio en los puntos de atención presencial, a través de la atención preferencial para esta población, que será atendida primero que otras que no presenten estas características, en orden de llegada.

**Tenga en cuenta:**

- Si el estado físico particular de la persona lo requiere, pásese de su lado del puesto de servicio para quedar ubicado del mismo lado del ciudadano.
- Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
- Tener mucha consideración con la situación particular que lleva al ciudadano al punto de servicio, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

## 14.7. PROTOCOLO PARA ATENDER A UN CIUDADANO INCONFORME

El servicio al ciudadano exige que en muchas oportunidades los servidores deban tratar con ciudadanos confundidos, molestos, frustrados y hasta groseros. Es tarea de todos aprender a sortear con éxito estos contactos.

Si el malestar del ciudadano es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes). Por ejemplo,

el ciudadano está inconforme por el día sin carro, manifiéstele que es una oportunidad para respirar aire más puro y una forma distinta de disfrutar nuestra ciudad que cada día está más bella.

**¿Cómo hacerlo?**

- Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente:
  1. No lo interrumpa.
  2. Muéstrele con su actitud que lo está escuchando.
  3. No le diga que se calme.
  4. Mantenga el contacto visual.
  5. No tome el asunto expuesto por el ciudadano como algo personal, recuerde que él se queja de un servicio más no de usted.

- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- Solicite al ciudadano disculpas por lo ocurrido y demuestre que usted comprende la situación.
- Empiece a buscar soluciones posibles al problema:
  1. Obtenga del ciudadano toda la información que necesite.
  2. Verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a algo que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución.
  1. Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
  2. Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

## 14.8. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO

Al dar una respuesta negativa a un ciudadano, con relación a una solicitud que presenta se debe evitar, en lo posible, que salga de las instalaciones con un sentimiento de frustración.

**¿Cómo hacerlo?**

- Discúlpese con el ciudadano por los inconvenientes y por no poder satisfacer su solicitud.
- Diga: *«Lo que voy a hacer es...»* y ofrezca unas medidas alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, podrían ayudar a solucionar de una manera aceptable la situación.
- Diga luego: *«Lo que usted podría hacer es...»* y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.

## 14.9. DIRECTRIZ PARA EL MANEJO DE LAS REDES SOCIALES

Las redes sociales, los foros virtuales y la página de internet, entre otras, son herramientas con las que cuenta el Instituto de Desarrollo Urbano para la comunicación externa con la ciudadanía y otras entidades. Su administración le corresponde a la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien

definirá la estrategia de comunicación adecuada para dichas tecnologías, incluidas las redes sociales.

Estas redes sociales (Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, etc.) no son canales habilitados para la recepción, trámite y respuesta de PQRSD, toda vez que, por su diseño no permiten de manera idónea su radicación, trámite y respuesta en aplicación de los criterios y atributos de que trata este Manual, la Ley 1755 de 2015 y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Dicho de otra forma, las redes sociales son una estructura social que permite el acceso a la información pública y a la participación ciudadana para aquellos que quieren permanecer enterados de los temas del IDU; las redes sociales permiten el envío de mensajes de forma instantánea a personas, grupos sociales, comunidades u organizaciones que siguen a la entidad; sin que estos sean los canales oficiales habilitados para la recepción y respuesta de los derechos de petición.

Sin embargo, en ocasiones los ciudadanos al interactuar con las redes sociales del Instituto, pueden formular preguntas, inquietudes o reportar situaciones que podrían considerarse como una PQRSD, razón por la cual el administrador de las redes sociales (Community Manager) deberá seguir el siguiente protocolo:

- Respecto de las opiniones o comentarios, el Community Manager deberá analizar su contenido e importancia, evaluando la pertinencia de generar una respuesta.

- Sobre las felicitaciones, el Community Manager deberá analizar el mensaje recibido determinando si este es genuino, a fin de agradecerle al usuario o descartarlo si se expresó con sarcasmo.

- Frente a las críticas constructivas, el Community Manager deberá analizarlas, valorando la relevancia de transmitirlas a la dependencia competente, considerando la viabilidad de emitir una respuesta de agradecimiento por su participación.

- Si hay preguntas o solicitudes, el Community Manager deberá analizar si son susceptibles de respuesta, resolviendo la inquietud inmediatamente. En caso contrario, y si la pregunta o solicitud es competencia del IDU, informará al usuario para que dirija su PQRSD a los canales de servicio al ciudadano dispuestos para dicho fin. En el evento en que la pregunta formulada no sea de la competencia del Instituto, así lo informará al ciudadano y lo dirigirá a la Entidad competente.

- Respecto de los reclamos de situaciones, debe tenerse en cuenta que pueden constituir una PQRSD, por lo cual el Community Manager analizará el mensaje y la competencia del IDU para atenderlo. Si lo es, podrá emitir una respuesta inmediata consultando previamente con la dependencia correspondiente. Si no es posible responder inmediatamente, informará al usuario para que dirija su PQRSD a los canales de atención al ciudadano abiertos para dicho fin. En el evento en que el reporte de la situación no sea de la competencia del Instituto, así lo informará al ciudadano y lo dirigirá a la cuenta de la Entidad competente.

- En relación con las críticas destructivas o comentarios hostiles, el Community Manager analizará su relevancia y con base en la información disponible, considerará la pertinencia de responder respetuosamente el mensaje o si lo adecuado es ignorarlo.

En todas las cuentas que el Instituto de Desarrollo Urbano posea en redes sociales, se incorporará un anuncio que informe:

I. La finalidad de la cuenta en la red social.
II. Los canales oficiales de servicio al ciudadano para la recepción de PQRSD.
III. De ser posible, se incluirá un enlace directo a la página de canales de atención al ciudadano del IDU.

## 14.10. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

A fin de que la atención a los ciudadanos con discapacidad sea de la mejor calidad, trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

- Salude al ciudadano de una manera cordial, usando su voz y si es posible el lenguaje de señas: «Buenos días (tardes), bienvenido al Instituto de Desarrollo Urbano. ¿En qué puedo servirle?»
- Pregunte al ciudadano qué trámite necesita realizar y acompáñelo a solicitar su turno preferencial.
- Al llegar al módulo, diríjase al ciudadano y ofrezca su ayuda si es necesaria.
- Al momento de la despedida, no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y sí se sintió a gusto con la atención prestada.
- Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete recuerde, dirigirse al ciudadano con sordera, no lo ignore.
- Evite el uso de lenguaje o redacción como: lisiados, minusválidos, entre otras.
- Llame a la persona por su nombre.
- Permita que las personas con discapacidad auditiva hablen por sí solas.
- Evite dirigir la palabra al tutor, acompañante o intérprete de la persona con discapacidad.
- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera, puesto que la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente, sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz, puesto que el ciudadano puede creer que lo está gritando.

**Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias**

- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- Si no sabe lengua de señas, utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.
- Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo; permita que la persona pueda ver su boca.

**Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta**

- Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar.
- Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía, es necesario que sea preciso al dar indicaciones. Recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El turno preferencial debe ser leído al entregárselo, y es necesario de la voz para que el ciudadano atienda al llamado.
- Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera, utilizando alguna de las herramientas descritas anteriormente, que se acople al ciudadano en particular.
- Si el ciudadano no está acompañado de un guía, se le debe informar que lo va a acompañar durante el trayecto, aproximándose a él y tocando su brazo permitiendo que se agarre.

**Si el ciudadano sordo-ciego posee resto auditivo el servidor deberá:**

- Hablarle a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Presentarse y preguntar al ciudadano sordo-ciego qué trámite va a realizar.
- Si el ciudadano sordo-ciego no va acompañado del guía, el servidor deberá ubicarse por el lado en que la persona oye mejor y tocarle el brazo para permitirle que se agarre.
- Si el ciudadano sordo-ciego va acompañado de su guía, recuerde dirigirse a él durante todo el acompañamiento.

### 14.10.1. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD SENSORIAL

Según la CIF (Clasificación. Internacional del. Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud), la discapacidad sensorial supone la afectación de alguno de los principales canales sensitivos de recepción de la información, el sentido de la vista o el oído.

- La discapacidad auditiva: Se define como la pérdida o el trastorno en la capacidad de audición.
- La discapacidad visual: Es la carencia o disminución importante de la capacidad de visión.
- La sordoceguera: Es una discapacidad multisensorial que impide o limita a la persona la capacidad de ver y oír.
- Hipoacusia: Disminución de la capacidad auditiva; es decir, existe rastro auditivo.
- Baja visión: Se poseen restos visuales.
- Sordera: Pérdida total de la audición.
- Ceguera total: Ausencia total de visión o simple percepción luminosa.

### 14.10.2. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: las primeras, las personas sordas profundas; las segundas, las hipoacúsicas, es decir con residuo auditivo. Esto con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

Por lo anterior, se puede deducir que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide muchas veces realizar su trámite a cabalidad, es la comunicación, por lo que es necesario buscar herramientas o estrategias comunicativas alternas que le permitan comunicarse con el ciudadano con sordera de la mejor manera posible.

Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia), las estrategias y/o herramientas a utilizar podrían ser las siguientes:

### 14.10.3. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD VISUAL

Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas al momento de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

### 14.10.4. CIUDADANO SORDO-CIEGO

La persona con sordoceguera tiene una discapacidad única que requiere de unas adaptaciones particulares para facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes.

Estas son algunas estrategias y herramientas a utilizar en la atención al ciudadano sordo-ciego. Cuando el ciudadano sordo-ciego tiene alta disminución visual el servidor público deberá:

### 14.10.5. CIUDADANO CON DISCAPACIDAD FÍSICA

Para la atención de personas en condición de discapacidad física se deben seguir los mismos criterios generales que se aplican en la atención de personas en condición de discapacidad sensorial.

El Instituto de Desarrollo Urbano dispondrá de áreas especiales para la atención de personas en condición de discapacidad física en los puntos presenciales.

## 15. GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política dispone que toda persona tiene el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y/o particular, y a obtener pronta resolución. De igual forma, el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al respecto señala:

*"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados de este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*
*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política, sin que sea necesario invocarlo (…)*".

El ejercicio del derecho de petición por cualquier ciudadano es gratuito y no requiere presentación por medio de abogado. Además de ser un derecho fundamental, constituye un mecanismo que

permite a todas las personas naturales o jurídicas interesadas, independiente de su nacionalidad y/o ciudadanía, requerir a la Administración Pública y a los particulares para obtener pronta resolución en los términos establecidos en la ley.

De esta forma el derecho de petición, como garantía de tipo constitucional, se constituye en un mecanismo eficaz que permite a cualquier persona formular solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular. Al respecto, la misma Corte Constitucional a través de su jurisprudencia ha señalado que cuando una persona formula una petición de manera respetuosa obtiene el derecho a una pronta resolución de la misma; debiendo la autoridad o el particular a quien se dirige la petición responder en forma congruente y en el término establecido por la ley.

De igual forma se ha entendido que el núcleo esencial del derecho de petición, de conformidad con los principios rectores de la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, incluye tanto el derecho a presentar una solicitud respetuosa como a obtener una pronta y eficiente respuesta.

## 15.1. **MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN**

A través de los canales indicados en el capítulo 10 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de este Manual, los ciudadanos podrán presentar peticiones verbales o escritas.

### 15.1.1. PETICIONES VERBALES

Los derechos de petición verbales, son aquellos presentados oralmente de manera presencial, por vía telefónica, o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Todos los servidores públicos en el IDU, según sus competencias y conocimientos específicos, pueden responder derechos de petición verbales al contestar la llamada telefónica de un ciudadano o durante el contacto presencial que sostenga con este; lo anterior, teniendo en cuenta que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se extiende a todos los servidores públicos del Distrito Capital, quienes deben ejercer sus funciones con vocación de servicio por el ciudadano, considerándolo como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión.

Sin embargo, la Oficina de Atención al Ciudadano realizará el correspondiente registro de la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas verbalmente en el Software de Gestión de PQRS – Sistema Bachué.

### 15.1.2. PETICIONES ESCRITAS

Los derechos de petición escritos son aquellos que se consignan en un documento, el cual puede ser físico o virtual, presentado de manera presencial o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, como son los canales de atención al ciudadano habilitados para dicho fin.

Todos los servidores públicos en el IDU, según sus competencias y conocimientos específicos, deberán responder mediante oficio los derechos de petición que le sean asignados a través del Sistema de Información de Gestión Documental ORFEO; lo anterior, teniendo en cuenta que la

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se extiende a todos los servidores públicos del Distrito Capital, quienes deben ejercer sus funciones con vocación de servicio por el ciudadano, considerándolo como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión.

#### 15.1.2.1 MODIFICACIÓN DE LA CLASIFICACION DEL TIPO DOCUMENTAL

Cuando una solicitud ciudadana sea clasificada como derechos de petición, la facultad de modificar el tipo de requerimiento en el Instituto de Desarrollo Urbano, recae exclusivamente en la Oficina de Atención al Ciudadano. Ninguna otra área en el IDU contará con dicha autorización.

Cuando excepcionalmente se advierta que, un documento que ha ingresado al IDU a través de sus canales fue clasificado erróneamente como derecho de petición, el área que lo tenga asignado podrá solicitar previa justificación y soporte de manera razonada su modificación al Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien verificará si el documento corresponde o no a un requerimiento ciudadano, y lo modificará u ordenará su modificación, si es del caso.

En el evento inverso en el que un documento ingresado no haya sido clasificado como derecho de petición, pero que del análisis de su contenido se reconozca el ejercicio de este derecho fundamental, el área encargada podrá solicitar de igual manera el ajuste correspondiente al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, y lo modificará u ordenará su modificación, si es del caso.

De la modificación quedará registro del usuario que la realizó en el HISTÓRICO del documento del Sistema de Información de Gestión Documental – ORFEO.

La Oficina de Atención al Ciudadano brindará las orientaciones pertinentes y requeridas por el grupo de Archivo y Correspondencia de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos para la identificación adecuada de documentos que contengan requerimientos ciudadanos; lo anterior a fin de prevenir en lo posible la modificación del Tipo de Documento.

### 15.2. POTESTAD ESPECIAL DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Cuando el Defensor de la Ciudadanía advierta que, un documento contentivo de un derecho de petición no ha sido clasificado como tal, podrá modificar oficiosamente y de manera razonada la clasificación documental, a fin de garantizar que los ciudadanos obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos.

La anterior potestad se desarrollará en virtud de las funciones asignadas por el artículo 2° del Decreto Distrital 392 de 2015 al Defensor de la Ciudadanía.

### 15.3. CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Toda petición deberá contener, por lo menos (Según el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo):

- Designación de la autoridad a quien se dirige.

- Nombres y apellidos completos del solicitante, y su representante o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.
- El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El operador de los canales habilitados para recibir requerimientos ciudadanos tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política. Mediante el, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

De otra parte, teniendo en cuenta que el núcleo esencial del derecho de petición es dar respuesta oportuna y de fondo, independientemente de la forma en que se presente la petición, sea mediante documento escrito o de manera verbal, la Corte Constitucional mediante sentencia T-021 del diez (10) de febrero de mil novecientos noventa y ocho (1998), Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo, ha expresado su posición sobre la presentación del derecho de petición de la siguiente manera:

*"Para tener derecho a la pronta contestación, no es requisito indispensable que se invoque expresamente el derecho de petición, ni que se mencione el artículo 23 de la Carta Política, ni tampoco que se enumeren las normas del Código Contencioso Administrativo que desarrollan las reglas aplicables, es suficiente que del escrito correspondiente o del acta de la exposición verbal, en su caso puede extraerse que el deseo de la persona es el de formular una petición, en interés general o particular, para que el asunto se le deba dar el trámite propicio a la satisfacción del indicado derecho fundamental, y para que inicien a correr los términos legales para la pronta resolución. Desde luego, también en el entendido de que se generará responsabilidad disciplinaria para los servicios públicos que, so pretexto de no haber encontrado en la solicitud una expresa fórmula sacramental, se abstienen de decidir o lo hacen extemporáneamente".*

### 15.3.1. PETICIONES INCOMPLETAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Sin embargo, no podrá rechazarse por información adicional que se encuentre fuera del marco jurídico vigente o que no sea necesaria para resolver la petición, o se encuentre en los archivos del Instituto.

Si la petición se presentó por escrito, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que complete en máximo un (1) mes. Al día siguiente de que complete la información se reactivarán los términos para resolver.

### 15.3.2. FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA INSTITUCIONAL

En caso de recibir una petición verbal o escrita, se debe informar inmediatamente al peticionario que la competencia no es del Instituto de Desarrollo Urbano, orientándolo para que presente su requerimiento ante la autoridad correspondiente. En caso de no existir entidad competente, así se le comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el operador del canal de atención deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente, en donde el área encargada de atender la solicitud deberá trasladar directamente la solicitud a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, informando de dicha gestión al ciudadano mediante oficio, el cual estará acompañado de la copia de la remisión efectuada.

### 15.3.3. FALTA O AUSENCIA DE COMPETENCIA AL INTERIOR DEL IDU

Una vez el área asignada para responder un derecho de petición lo reciba, deberá verificar si es la competente para responderlo. Si determina que no lo es, deberá reasignarlo inmediatamente al área idónea, consignando en las observaciones del «HISTÓRICO» de ORFEO las razones por las cuales se reasigna la solicitud y las demás orientaciones pertinentes, con el fin de que cada dependencia atiéndalo que le corresponde conforme su competencia, y evitar de esta manera la extralimitación en el ejercicio de las funciones o el incumplimiento de las mismas.

La reasignación de un requerimiento ciudadano interno o externo deberá hacerse con fundamento en las funciones definidas en el Acuerdo IDU 02 de 2009 modificado parcialmente por el Acuerdo 002 de 2017 y en el Instructivo de Clasificación de Requerimientos Ciudadanos.

### 15.3.4. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo, lo cual se realizará en forma escrita informando al peticionario.

Ante peticiones reiterativas ya resueltas, la respuesta puede remitirse a las anteriores siempre y cuando las condiciones de la solicitud sean similares.

A cada petición reiterativa deberá responderse con un nuevo oficio, refiriéndose en su contenido a lo resuelto en las anteriores oportunidades. No podrá descargarse un derecho de petición del Sistema de Información de Gestión Documental – ORFEO vinculando un oficio de respuesta con fecha anterior a aquella en la que ingresó el requerimiento ciudadano.

### 15.3.5. ANALOGÍA

Cuando existan más de diez (10) peticiones análogas, de interés general, información o consulta, podrá darse una sola respuesta, la cual se publicará en un diario de amplia circulación, en la página web del IDU y podrá dar copias de la misma a quien las requiera.

### 15.3.6. PETICIONES ANÓNIMAS

Corresponde a las solicitudes en las que los ciudadanos registran una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia o denuncia, pero no registran sus datos personales.

Cuando la petición haya sido presentada a través de anónimo sin registrar dirección de notificación, se elaborará la respectiva respuesta y, una vez suscrita, se publicará por diez (10) días hábiles en un lugar de acceso al público en general, en el primer piso dela sede principal del IDU ubicada en la calle 22 # 6 - 27, dejando constancia en la respuesta de tal circunstancia.

## 15.4. **CONTROL Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN**

Respecto de la calidad de las respuestas de cada uno de los derechos de petición radicados en la Entidad, que debe ser en forma adecuada conforme las necesidades y expectativas de los ciudadanos de forma satisfactoria, es oportuno señalar que cada una de las dependencias velará para que las mismas sean atendidas con el lleno de estos requisitos, cumpliendo con los estándares de calidad que exige la ley, los cuales se consolidan con la participación de los servidores quienes aplican sus conocimientos para cada una de estas respuestas.

A través del Sistema de Información de Gestión Documental - ORFEO se realizará seguimiento preventivo de las peticiones, soportado en alertas que se envían al funcionario encargado de proyectar la respuesta. Estas advertencias deberán iniciar cuatro días antes de su vencimiento.

Mensualmente la Dirección Técnica de Gestión Judicial, informará a la Oficina de Atención al Ciudadano, a la Subdirección General Jurídica y a la Oficina de Control Interno, sobre las tutelas falladas en contra del Instituto con ocasión de los Derechos de Petición que debe atender.

La Subdirección General Jurídica brindará acompañamiento y asesoría requerida por las áreas en la consolidación y estructuración de las respuestas a los derechos de petición; asimismo liderará, orientará y supervisará las respuestas a los órganos de control y vigilancia y autoridades administrativas y judiciales.

De otra parte, tenemos que la Oficina de Control Interno, efectúa control y seguimiento a los requerimientos de los organismos de control y demás entidades gubernamentales, conforme lo señalado en el artículo 4 del Acuerdo IDU 002 de 2009 a través del cual se establece la estructura organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano

Frente a la oportunidad de las respuestas de las peticiones radicadas por la ciudadanía, la Oficina de Atención al Ciudadano realiza el seguimiento y reporta el indicador "Nivel de Oportunidad de la Respuesta para el Ciudadano" a todo el IDU, por medio de la figura del Defensor del Ciudadano, adicionalmente, realiza recomendaciones de mejora para que se sean tenidas en cuenta por todas las dependencias de la Entidad.

Lo anterior, no excluye la obligación que tenemos todos los servidores públicos de responder oportunamente las peticiones, además es importante recordar, que cada dependencia debe realizar vigilancia a cada petición que ingresa, teniendo en cuenta que esta acción hace parte del seguimiento preventivo, pues la Oficina de Atención al Ciudadano realiza recomendaciones de mejora de carácter correctivo.

## 15.5. **DESISTIMIENTO**

**Desistimiento Tácito de la petición.**
Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento realizado previamente por la entidad, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando el funcionario observe que se cumplen los presupuestos del desistimiento tácito decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición. Sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda presentarse nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

**Desistimiento expreso de la petición.**
Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el funcionario podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

## 15.6. **RESPUESTA A LAS PETICIONES**

Todo servidor público está en la obligación de colaborar con las autoridades en la entrega de la información que se requiera, en los términos de ley, con el fin de permitir el normal desarrollo de sus actividades o de lo contrario su conducta se tipifica como **falta disciplinaria**.

Está prohibido a todos los funcionarios públicos omitir, retardar o no suministrar debida y oportunamente la respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda.

### 15.6.1. TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES

Para definir el término con el que cuenta la Entidad para la emisión de una respuesta oportuna, se debe acudir a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; norma que otorga a la Administración un término general de 15 días hábiles para resolver las peticiones de interés general o particular. Pese a lo anterior, debe tenerse presente que en materia de términos existen las siguientes reglas especiales:

| PLAZO LEGAL | SOLICITANTE | PROCEDIMIENTO |
|---|---|---|
| • En general: 15 días.<br>• Peticiones de documentos: 10 días.<br>• Consulta: 30 días. | Ciudadanos en general. | El área responsable del asunto dará respuesta directamente. |
| Término otorgado en el requerimiento o cinco (5) días establecidos por la Entidad. | **ORGANISMOS DE CONTROL Y OTROS.** Representantes legales de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo. | El área técnica debe proyectar la respuesta para visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General. |
| | **ORGANISMOS DE CONTROL:** Funcionarios de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría de Bogotá D.C., Personería de Bogotá D.C., Veeduría Distrital, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del pueblo, que no sean los representantes legales de estos organismos. | La respuesta debe ser proyectada por el área técnica para firma de la Subdirección General Jurídica. |
| Diez (10) días | **OTRAS AUTORIDADES:** Alcalde Mayor de Bogotá, Secretarios Distritales de Despacho, Director de departamento administrativo y Presidentes, Directores o Gerentes de Entidades Públicas, así como miembros de las Corporaciones Públicas, tales como: el Congreso de la República y el Concejo de Bogotá, Jefes de Organismos Nacionales e Internacionales. | El área técnica debe proyectar la respuesta pata visto bueno de la Subdirección General Jurídica y firma de la Dirección General. |

| PLAZO LEGAL | SOLICITANTE | PROCEDIMIENTO |
|---|---|---|
| Derecho de petición: diez (10) días | Concejales. | |
| Proposición: tres (3) días | | |
| Cinco (5) días | Congresistas. | |

Memorando de Instrucción Jurídica 20124050132713

A los términos discriminados anteriormente se les restará dos (2) días en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, a fin de garantizar que los solicitantes reciban oportunamente la respuesta generada por el Instituto, considerando los tiempos para el trámite de la correspondencia.

La Oficina de Atención al Ciudadano publicará un informe trimestral que incluye los derechos de petición “enviados dentro de los término de ley”, “enviados extemporáneamente”, “en términos para ser enviados oportunamente” y “vencidos”, el cual se remite desde el correo del defensor del ciudadano a Todo IDU con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario de manera consolidada y por dependencias, con el fin de que las áreas responsables tomen las acciones correctivas a las que haya lugar.

### 15.6.2. DIRECTRICES PARA RESPONDER LAS PETICIONES

El derecho de petición está señalado en la Constitución Política como fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, consecuentemente es necesario recordar que mediante su ejercicio se garantizan otros derechos constitucionales.

Con el fin de hacer efectivo el ejercicio de este derecho, se considera necesario implementar las medidas mínimas para que los servidores públicos den estricto cumplimiento a la forma, contenido y oportunidad, en que se dé respuesta a las peticiones presentadas, en los términos establecidos en la ley.

Consiguientemente, se hace necesario se dé cumplimiento al siguiente contenido:

- A través del instructivo de Clasificación de Requerimientos Ciudadanos, en el cual se clasifica el tipo de requerimiento y direccionamiento de las peticiones a las áreas responsables de dar trámite hasta entregar respuesta definitiva al peticionario.

- Realizado el reparto al área responsable de dar trámite a la petición, la misma será asignada internamente con el fin de continuar el trámite dentro del término establecido por la ley. A partir de ese momento, la persona que sea encargada de proyectar la respuesta al derecho de petición será responsable de tramitar a tiempo la misma para la firma del servidor público que sea competente de suscribirla, debiendo realizar el respectivo seguimiento a efectos de garantizar que la misma sea suscrita de manera oportuna por el servidor público responsable y notificada al peticionario.

- Es deber de la persona responsable de proyectar la respuesta, realizar una consulta previa en el Sistema de Información de Gestión Documental - ORFEO de los derechos de petición o solicitudes de información similares que hayan sido radicados por los mismos peticionarios y

resueltos con anterioridad, con el propósito de disminuir el riesgo asociado al generar dos respuestas diferentes relacionadas con un mismo tema.

**La respuesta a los derechos de petición se debe regir por cinco aspectos básicos, a saber:**

- **Claridad:** Hacer distinción en cada una de las ideas que se comunican.
- **Concisión**: Brevedad en el modo de expresar los conceptos.
- **Precisión:** Debe ser cordial pero directa y certera en la exposición de los contenidos; su redacción debe limitarse a la información indispensable y evitar la imprecisión, el exceso de protocolos y el abuso de formalismos administrativos. Además, si se relacionan fundamentos jurídicos, estos deben ser pertinentes y suficientes para que de manera clara y certera quedaran proyectadas las respuestas a las peticiones.
- **Oportunidad de la respuesta:** Responder antes o en el plazo fijado según el tipo de requerimiento. En caso de no ser posible responder dentro del plazo legalmente establecido, deberá informarse al peticionario las razones y el término en el cual se le dará respuesta de fondo, sin que éste sea el doble al inicialmente previsto.
- **Calidad:** Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. La respuesta se debe poner en conocimiento del peticionario, antes del vencimiento de los términos de ley.

**Priorización de Peticiones:** La Entidad deberá dar atención inmediata e iniciar el trámite de respuesta a la solicitud, una vez el área competente determine que la misma corresponde a una de las alternativas del artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

- **Reconocimiento de un derecho fundamental.** Deberán resolverse de forma prioritaria y en caso de ser necesario se tomarán las medidas necesarias para aminorar o evitar el peligro que pudiera existir.
- **Cuando provenga de un periodista en desarrollo de su oficio.**

### 15.6.3. DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS EN LOS PUNTOS DE INFORMACIÓN IDU – PUNTOS IDU.

El contratista a cargo de la operación de un Punto IDU, deberá en todo momento garantizar la atención al ciudadano, brindando oportunamente las respuestas a sus requerimientos, escritos y verbales, dentro del marco legal definido en la Ley 1755 de 2015, el Decreto Nacional 1166 de 2016, así como también lo previsto en este manual.

En el evento en que no sea posible responder de fondo un derecho de petición presentado y radicado en un Punto IDU dentro de los términos establecidos en la ley y en este manual, debido a los tiempos programados para la ejecución de las obras o cualquier otro motivo, el contratista deberá informar de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### 15.6.4. REMISIÓN DE RESPUESTAS PARA EL PETICIONARIO

Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia T-249 del veintisiete (27) de febrero de dos mil uno (2001), Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo señaló: "en *relación* con *el derecho de petición, no basta que* se *expida la respuesta, sino que, además,* **es *necesario que esta* se *notifique de manera oportuna al interesado***". *En tal sentido,* es *deber del servidor público encargado de tramitar la respuesta, hacer el respectivo seguimiento* a *efectos de que la misma sea no sólo suscrita* a *tiempo, sino que además sea tramitada y entregada de manera oportuna al peticionario."*(Destacado fuera de texto original).

Así, las respuestas a las peticiones además de ser claras, precisas y congruentes con lo solicitado, deben ser puestas en conocimiento de los interesados mediante notificación, a fin de no vulnerar el núcleo esencial del derecho de petición y evitar procesos de tutela en contra de la Entidad, e investigaciones y sanciones disciplinarias a las personas encargadas de atender la petición, conforme lo señala el artículo 44 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.

### 15.6.5. RESPUESTAS DEVUELTAS POR CORRESPONDENCIA

En el evento en que las respuestas a derechos de petición resulten devueltas por correspondencia, el servidor que la hubiera generado deberá ceñirse a lo previsto para el caso en el procedimiento «TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS EXTERNAS» (PR-DO-02) de la Subdirección Técnica de Recursos Físicos.

Es responsabilidad del servidor al que se hizo alusión, realizar todas las gestiones necesarias para que el ciudadano reciba la respuesta a su requerimiento.

De otra parte, la dependencia y/o el funcionario a cargo debe revisar el motivo de la devolución, corregirlo y comenzar nuevamente el proceso de generación de la comunicación o dar alcance a la misma.

### 15.6.6. PRÓRROGA DE TÉRMINOS

Todas las peticiones deben ser atendidas dentro los términos establecidos para ello, y por esto las personas encargadas de darles trámite deben estar en capacidad de determinar, desde el momento de su recepción, si es o no posible la atención al requerimiento en los tiempos establecidos.

Así, de conformidad con lo previsto en la normativa, cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en el plazo dispuesto inicialmente, se deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Cuando se generen este tipo de respuestas, deberán ser priorizadas, justificando plenamente las causas por las cuales no es posible atender el requerimiento de manera inmediata e informando al peticionario el momento en que será atendida íntegramente la solicitud. En otras palabras, cuando no fuere posible dar respuesta concreta dentro de los términos legales establecidos, deberá informarse al peticionario antes del término estipulado, las causas por la cuales la solicitud no puede ser atendida, las cuales pueden ser, práctica de pruebas, estudios, cálculos,

investigaciones, entre otros, adicionalmente, deberá informar la fecha exacta en la cual se dará una respuesta definitiva y satisfactoria.

## 15.7. FIRMA, APROBACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE RESPUESTA

Las comunicaciones que se proyecten para firma de la Dirección General deberán llevar la aprobación (visto bueno) de la respectiva Subdirección General y la Dirección Técnica de la que proviene la comunicación, indicando el nombre de la persona que elaboró el documento.

La suscripción de la respuesta de las peticiones, deberá realizarse por parte del funcionario o funcionarios que para el efecto delegue la Dirección General.

Las comunicaciones que se proyecten para firma de las Subdirecciones Generales deberán llevar la aprobación de la Dirección Técnica de la que proviene el proyecto, así como el nombre de la persona que elaboró el documento.

**Consolidación:** En todos los casos, cuando varias dependencias, según sus funciones y competencias, deban proyectar respuestas a peticiones contenidas en un mismo escrito, consolidará aquella a la que a través del Sistema de Información de Gestión Documental - ORFEO le sea asignado el original por ser ésta responsable de atender la mayor parte de las peticiones.

Para el efecto, las áreas responsables de suministrar la información al área que está consolidando, deberán remitir mediante memorando y correo electrónico, a la mayor brevedad posible, la información que sirva de soporte para la elaboración de la respuesta definitiva.

## 15.8. CONSECUENCIAS FRENTE A LA INOBSERVANCIA DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER

De conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002 es deber de todo servidor: *"Recibir, tramitar y resolver las quejas* y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado"[1], le ésta prohibido "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento"[2], constituyéndose entonces en falta disciplinaria la desatención a las peticiones que formulen los ciudadanos y la inobservancia de los términos para resolver o contestar a las peticiones por parte de los servidores; de conformidad con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, contenidas en los artículos 14 y 31, constituye falta disciplinaria para el servidor público la desatención de las peticiones, así como la no contestación oportuna de las mismas:

1. "***Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*** *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*"

[1] Artículo 34 numeral 34.
[2] Artículo 35 numeral 8.

2. "***Artículo 31. Falta disciplinaria***. *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver* (…) *constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario*".

   En el caso de los contratistas, podrá el Instituto por intermedio del supervisor, iniciar el proceso de multa y/o de declaratoria de incumplimiento con el fin de hacer efectiva la garantía única de cumplimiento que ampara dichos contratos, de conformidad con lo establecido en la norma de contratación vigente que regule el tema de los amparos.