



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.



Fecha: 2021-12-24 14:21:12
Radicado: I2021003442

Remitente: VILLALBA MAHECHA JANETH JANETH
Anexos: 0

COMUNICACIÓN INTERNA

Para: Juan Guillermo Jiménez Gómez
Gerente General

Margarita Isabel Córdoba García
Jefe Oficina Gestión Social

De: Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina Control Interno

Asunto: **Informe de seguimiento a la Calidad y Oportunidad de las Respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, Reporte Con Corte al 31 de octubre de 2021.**

En cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento establecido para las Oficinas de Control Interno en el Decreto 648 de 2017, y en atención a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a continuación, se presenta el resultado del seguimiento citado en el asunto a corte de octubre 31 de 2021:

La Veeduría Distrital en Requerimiento 2-2021-37476 radicado Empresa E2021007081 evaluando la Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y manejo del sistema efectúa observaciones a cuatro (4) peticiones a fecha 31 de octubre de 2021, relacionadas así:

1. **Petición número 2916102021:** A cargo de la Gerencia de Vivienda, observando que no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Referente a la citada petición se pudo constatar que la Oficina de Gestión Social presenta evidencia que ésta fue subida al sistema Bogotá te Escucha por lo cual, se adjunta la impresión de pantalla como soporte. (Ver anexo 1).

2. **Petición número 27449322021:** A cargo de la Subgerencia de Gestión Urbana, con la misma observación que la anterior.

En la misma forma se adjunta la evidencia. (Ver anexo 2)

Documento:
126825

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.

Este documento está firmado digitalmente, por
JANETH VILLALBA MAHECHA JANETH en 2021-12-24 14:23:52
Para descargar la versión digital firmada puede
escanear el código QR o dirigirse a
https://gestiondocumental.urb.net.co/instancias/ERU_Prof/AZDigitalV6.0/ControlAdmini.../Descarga



3. **Petición número 3224132021:** A cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema. El requerimiento tampoco cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
4. **Petición número 3118572021:** A cargo de la Dirección Comercial, con la misma observación que la anterior.

Se pudo establecer que la Oficina de Gestión Social envió comunicación interna con radicado I2021001865 que se adjunta, donde se informa y a la vez se recomienda a los procesos socializar con su equipo las observaciones y tomar las medidas correctivas y de ser necesario solicitar una capacitación funcional al administrador del sistema Blanca Cruz Manrique al correo: bcruzsm@eru.gov.co (Ver anexo 6)

En cuanto a Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, no aplica por cuanto la entidad no presentó peticiones vencidas al cierre de octubre 2021, al igual que peticiones vencidas pendientes de cierre.

Se demuestra que vienen realizando los seguimientos de manera mensual al Índice del Cumplimiento de Calidad, Oportunidad y Criterios de Calidad y Calidez que no han cumplido el 100%, para lo que se requirió un plan de mejoramiento al cierre mes de septiembre; este informe, tuvo un inconveniente en la recepción ya que, desde la ventanilla de radicación de la Empresa, se solicitó aclaración acerca de los anexos y finalmente fue respondida el día 10 de diciembre de 2021 (Ver anexos 5 y 8).

De la misma manera como acción al Plan de mejoramiento se han realizado invitaciones y capacitaciones al personal como lo demuestra la programación funcional que se adjunta. (Ver anexos 3,4 y 7).

Conclusiones.

Dado el número promedio de solicitudes que oscila entre 380 recepciones, frente a 4 no cumplimientos, se establece un 0.01% para este índice, el cual no se considera representativo para la participación de la empresa en el Sistema.

RECOMENDACIONES.

De manera atenta se formulan las siguientes recomendaciones que surgen como resultado del análisis realizado por la Oficina de Control Interno.

1. Se recomienda mantener las medidas actuales con el propósito que todos los requerimientos que ingresen a la Entidad se respondan de manera completa y oportuna, evitando de esta manera los riesgos por incumplimiento de plazos y eventuales inicios de procesos disciplinarios a los funcionarios responsables del trámite de las mencionadas peticiones.
2. Se sugiere acogerse a las pautas establecidas en los protocolos de servicio para que la ciudadanía obtenga respuestas ceñidas a los parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.
3. Atender de inmediato las solicitudes que realice la Oficina de Gestión Social cuando la misma reporte incumplimientos o riesgos de incumplimiento en el protocolo de atención al ciudadano.
4. Efectuar una reinducción al personal que atiende este tipo de peticiones en cada área, haciendo énfasis en los parámetros que se deben cumplir.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina Control Interno.

Anexos: Ocho (8)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Edgar Mogollón	Contratista	Oficina Control Interno.	
Revisó:	Omar Urrea Romero	Contratista	Oficina Control Interno	
Aprobó:	Janeth Villalba Mahecha.	Jefe	Oficina de Control Interno.	
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				