

COMUNICACIÓN INTERNA



Fecha: 2021-12-29 12:59:49
Radicado: I2021003462

Remitente: VILLALBA MAHECHA JANETH JANETH
Anexos: 0

Para: Juan Guillermo Jiménez Gómez
Gerente General
Margarita I. 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 30 de noviembre de 2021 – E2021007950.**

En cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento establecido para la Oficina 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 gerencial del seguimiento efectuado por la Alcaldía de Bogotá, enviada mediante comunicación 2-2021-39939 de diciembre 22 de 2021, radicado Empresa E2021007950.

Este informe contiene la evaluación de la Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, con Corte al 30 de noviembre de 2021, del cual se extractan los principales aspectos:

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

“Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación”

- CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C., para la citada fecha, cumple con el 100% de lo evaluado.

Nota: Cabe anotar que la Oficina de Gestión Social tiene conocimiento del Informe enviado por la Alcaldía.



2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

Para el período objeto de evaluación, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá no presentó peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad.

- **Peticiones Vencidas Pendientes De Cierre.**

Se evidencia que la Empresa no presenta peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, emitiendo las respuestas en los términos de ley.

Conclusión:

Es importante resaltar la fortaleza con que han llevado a cabo los procedimientos para mantener esta acción sin observaciones en el período evaluado.

Recomendación:

Se recomienda continuar la ejecución del esquema actual de trabajo, efectuando retroalimentación bimestral del comportamiento de la atención de las peticiones, con el propósito de evaluar si los requerimientos que ingresaron a la Entidad se responden de manera completa y cumplen con los criterios de CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad y MS: Manejo del sistema. Lo anterior contribuye a la gestión del riesgo que se pudiese presentar por algún incumplimiento de dichos criterios y eventual afectación de la imagen institucional, así como posibles inicios de procesos disciplinarios, para los funcionarios responsables del trámite, por demora o debilidad en el contenido en la respuestas de los mismos.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina Control Interno.

	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.				