



COMUNICACIÓN INTERNA

Dependencia: OFICINA DE CONTROL INTERNO, Fol: 3
Remitente: JANETH VILLALBA MAHECHA JANETH
Destino: MARGARITA ISABEL CORDOBA GARCIA
Total Anexos: 0



Para: Juan Guillermo Jiménez Gómez – Gerente General
María Cecilia Gaitán Rozo - Subgerencia de Gestión Corporativa
Margarita Isabel Córdoba García - Oficina de Gestión Social

De: Janeth Villalba Mahecha - Oficina de Control Interno

Asunto: **Evaluación situación específica comunicada funcionamiento WEB SERVICE Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.**

En cumplimiento de los roles asignados a la Oficina de Control Interno, se efectuó seguimiento a las situación informada mediante comunicaciones internas I2023001035 y 1038 del 13 de abril de 2023, remitidas por la Oficina de Gestión Social, en la cual se indicaba que debido a fallas en el funcionamiento del web service se reportó incumplimiento en los tiempos de respuesta por parte de la empresa, en el sistema "Bogotá Te Escucha", en el seguimiento mensual del mes de enero de 2023 y se establece que igual situación se presentará para el mes de marzo de 2023, y se remite el análisis realizado, así:

1. Situaciones presentadas con el Web Service

Se relacionan algunos de las situaciones referidas por el proceso de Atención al Ciudadano, en relación con el web service a Bogotá Te Escucha, durante las últimas 3 vigencias, identificando la fecha y una breve reseña de lo informado, conforme los datos que dispone la Oficina de Control Interno:

20/05/2021, 3 derechos de petición que ingresan al Web Service y no quedan registrados en plataforma Bogotá Te Escucha.

28/05/2021, 4 peticionarios con el número de cédula en el sistema Bogotá Te Escucha asociados a un petionario diferente al registrado en el sistema de gestión documental TAMPUS.

4/08/2021, 5 peticionarios con el número de cédula en el sistema Bogotá te Escucha asociados a un petionario diferente al registrado en el sistema de gestión documental TAMPUS.

- 4/11/2021, Solicitud de intermitencia en el servicio de lanzamiento de peticiones desde la Oficina de Correspondencia a Bogotá Te Escucha.

Documento: 242029



Este documento está firmado digitalmente, por JANETH VILLALBA MAHECHA en 2023-04-26 15:11:10. Para descargar la versión digital firmada puede escanear el código QR o dirigirse al https://gestiondocumental.mur.gov.co/portal/Proxi/AZDigital/v6.0.0



- 1/12/2021, Inconveniente reportado en el Web Service en el que se cargan 2 derechos de petición y llegan a *Bogotá Te Escucha*, un total de 205.
- 13/12/2021, 1 derecho de petición relanzado 472 veces por el web service de la Empresa.
- 20/01/2022, Reporte en el que se indica que no subió el archivo adjunto de la petición.
- 26/01/2022, Solicitud de revisión, requiriendo la razón por la cual no se pueden registrar peticiones anónimas por el Web Service.
- 17/02/2022, Solicitud en la que se manifiesta a colaboradores de la Alcaldía de Bogotá sobre los inconvenientes en la Integración del Web Service ERU con *Bogotá Te Escucha*.
- 4/01/2023, Relanzamiento por el Web Service de peticiones antiguas que al no ser integradas fueron cargadas de forma manual a *Bogotá Te Escucha*.
- 30/03/2023, 41 derechos de petición que no pudieron registrarse en el Web Service y tuvieron que ser cargados directamente a *Bogotá Te Escucha*.
- 31/03/2023, 12 derechos de petición que no pudieron registrarse en el Web Service y tuvieron que ser cargados directamente a *Bogotá Te Escucha*.

2. Análisis Oficina de Control Interno

Evaluadas las situaciones relacionadas en el parte anterior, resultado de una revisión de las comunicaciones allegadas por la Oficina de Gestión Social - Atención al Ciudadano, esta Oficina se permite realizar las siguientes observaciones:

1. Realizar una revisión conjunta con el propósito de determinar las causas de las intermitencias y las caídas del servicio.
2. Identificar la causa del relanzamiento de peticiones antiguas por el servicio dispuesto.
3. Permitir el registro en el servicio de peticiones anónimas, cuidando que el número del documento de identificación no sea una llave de acceso.
4. Determinar la alineación de las estructuras de información entre la empresa desarrolladora del servicio y Bogotá Te Escucha.
5. Verificar el estado de integración realizada entre la empresa desarrolladora del servicio y Bogotá Te Escucha.
6. Configurar una alternativa de cargue de peticiones cuando el servicio no se encuentre disponible.
7. Asegurar el cargue de documentos adjuntos a las peticiones realizadas.



8. Validar la consistencia del envío y recibo de información de extremo a extremo, asegurando que no haya pérdida de información.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina Control Interno

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Ernesto Quintana Pinilla	Contratista	Oficina de Control Interno	
Revisó:	Janeth Villalba Mahecha	Jefe	Oficina de Control Interno	
Aprobó:	N/A			

Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.



REGISTRO DE FIRMAS DIGITALES

--