

MEMORANDO

Referencia: OCI 14000

PARA: **BIBIANA GUERRERO PEÑARATTE**
Directora de Gestión Corporativa (E)

DE: **ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN**
Oficina de Control Interno

ASUNTO: Respuesta memorando con radicado 2022IE0005738

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO 12-08-2022 13:16
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0006681 Fol:1 Anex:0 FA:0
ORIGEN 14000 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / ANGELICA LILIANA
RODRIGUEZ MORENO
DESTINO 70000 - DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA / ADRIANA MORA
LEON
ASUNTO RESPUESTA MEMORANDO CON RADICADO 2022IE0005738
OBS



Estimada Directora:

De acuerdo a las observaciones realizadas por la DGC al Informe de seguimiento al proceso servicio a la ciudadanía, efectuado por la OCI; nos permito aclarar e informar lo siguiente:

1. *“No existe interacción entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadana Bogotá te escucha con el aplicativo Gesdoc de la SDDE, generando procesos en el registro de PQRSD”.*

En el informe generado por la OCI, se observa y reconoce la gestión realizada por la SDDE en el proceso de integración; sin embargo, la interacción entre los dos sistemas de información aún no se encuentra funcionando según criterios establecidos por el decreto 371 de 2010 y según lo informado por el área de Atención al Ciudadano, por tal razón se mantiene la recomendación.

2. *“Diferencias en el total de PQRSD registradas en la base de datos Bogotá te escucha (482), la base del sistema Gesdoc (195) y la hoja de trabajo del área de Atención al Ciudadano (468)”.*

Se mantiene la recomendación teniendo en cuenta que el objetivo del procedimiento AC-P1 Respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos, versión 7 de marzo de 2020, el cual establece: *“Recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y requerimientos a través de los diferentes canales definidos por la entidad y el distrito capital, presentadas por los ciudadanos, antes de control y entidades del distrito capital de origen ciudadano, de acuerdo con la normatividad vigente, para responder de manera oportuna y precisa”*. Aunado a lo anterior, la DGC ratifica la existencia de diferencias en la información suministrada para el seguimiento.

3. *“La SDDE a la fecha no ha publicado en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, los informes de las PQRSD - 2022 incumpliendo lo establecido en la circular conjunta 006 de 2017”.*

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F18



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

De acuerdo a los nuevos soportes suministrados por la DGC, se retira el hallazgo 2 formulado en el Informe.

4. *“Falta de participación de la SDDE en los eventos organizados por la Red Distrital de Quejas y Reclamos durante la vigencia 2022”.*

De acuerdo con las nuevas evidencias aportadas por la DGC, se evidenció el cumplimiento de este criterio y se realiza el ajuste en el informe.

5. *“Incumplimiento en la señalización del área de Atención al Ciudadano de la SDDE”.*

Se mantiene la recomendación, de acuerdo al numeral 5 del decreto 371 de 2010, que establece *“señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad”* de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas.

6. *“De las 44 PQRSD analizadas por la OCI se observó que 18 PQRSD presentan incumplimiento en uno o más de los criterios evaluados”.*

Se mantiene la recomendación, de acuerdo a lo establecido en el numeral 1 del artículo 3 del decreto 371 de 2010 y la gestión que se encuentra adelantando la DGC.

7. *“Se cuenta con el procedimiento AC-P1 Respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos, versión - 7 de marzo de 2020, el cual está publicado en la intranet de la SDDE (<http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sites/sistemaintegrado/index.php/procedimientos-atencion-al-ciudadano>) y se encuentra disponible para la consulta de los funcionarios y contratistas. Sin embargo, no ha sido actualizado de acuerdo a los cambios generados por la implementación de Gesdoc que inició el 6 de abril de 2022”.*

Se mantiene la recomendación, teniendo como referencia que la implementación del aplicativo Gesdoc se realizó el 6 de abril de 2022 y generó cambios significativos en las actividades del proceso de registro y trámite de las PQRSD.

La OCI recomienda actualizar el procedimiento con base en los cambios implementados en los aplicativos a la fecha; posteriormente se podrá generar una nueva versión con los posibles cambios que genere la integración.

8. *“En la Resolución 815 del 2016 se menciona que el funcionario designado debe cumplir con lo dispuesto el Decreto Distrital 362 de 2015, la cual debe ser actualizada de acuerdo a lo establecido en Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones” el cual deroga las disposiciones contenidas en los Decretos Distritales 335 de 2006 y 392 de 2015”.*

Se mantiene la recomendación, la cual será objeto de verificación por parte de la OCI en próximos seguimientos.

9. *“La OCI revisó el informe publicado por el área de Atención al Ciudadano en la página web de la SDDE correspondiente al mes de abril de 2022, en el que se evidenció que son 348 peticiones recibidas en el mes de abril y 210 pendientes por tramitar del periodo anterior para un total de 558 y en la Base de datos de Bogotá te escucha se registra un total 337 teniendo como referencia la fecha de asignación, encontrando una diferencia con las peticiones nuevas de 11 PQRSD”.*

Se mantiene la recomendación, ya que no se establece el motivo por el cual se presentan diferencias entre las bases de datos mencionadas.

10. *“De acuerdo a los documentos aportados por la DGC la OCI evidenció que en los eventos organizados por Red Distrital de Queja y Reclamos durante el 2021 y 2022, asistió el profesional del área de Atención al Ciudadano.*

Sin embargo, no se evidenció la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes, como lo estipula el presente numeral.”

De acuerdo a lo establecido en el numeral 7 del artículo 3 decreto 371 de 2010, se mantiene la recomendación ya que éste no especifica que la asistencia del funcionario de más alto nivel debe ser únicamente a las plenarias (febrero y diciembre); por el contrario las entidades del Distrito Capital deben garantizar “La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen” (Subrayado fuera de texto)

Con relación a las respuestas de los hallazgos, se aclara:

Hallazgo 1: Defensor del ciudadano

Se mantiene ya que, con las evidencias aportadas inicialmente por la DGC, no se evidenció la gestión del Defensor en el cumplimiento de las funciones, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 del Decreto 847 del 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Adicionalmente, la resolución mediante la cual se asigna las funciones al defensor en la SDDE, se encuentra desactualizada, como se menciona en el numeral 8 del presente documento.

Hallazgo 2: Informes mensuales de PQRS a la Red Distrital de Quejas y Reclamos

Se retira de acuerdo a lo mencionado en el numeral 3 del presente documento.

Finalmente, se insta a tener en cuentas las recomendaciones realizadas en el numeral 9 del informe de Seguimiento al Proceso Servicio a la Ciudadanía.

Cordial saludo,

ROSALBA GUZMAN
Firmado digitalmente por
ROSALBA GUZMAN
GUZMAN
Fecha: 2022.08.09
16:12:39 -05'00'

ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de Seguimiento al Proceso Servicio a la Ciudadanía – V2

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró:	Angélica Liliana Rodríguez/OCI -Wilson Jiménez Caicedo/Profesional Universitario/OCI	ALR/WJC

MEMORANDO

Referencia: OCI - 14000

PARA: **ALFREDO BATEMAN SERRANO**
Secretario de Despacho

BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE
Dirección de Gestión Corporativa (E)

DE: **Dra. ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN**
Jefe Oficina de Control Interno

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO 12-08-2022 13:23
Al Contestar Cite Este No.: 2022IE0006682 Fol:1 Anex:1 FA:33
ORIGEN 14000 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / ANGELICA LILIANA RODRIGUEZ MORENO
DESTINO 10000 - DESPACHO SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO / MARIA CRISTINA DIAZ BELLO
ASUNTO REMISIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO SERVICIO A LA
OBS



ASUNTO: Remisión Informe de Seguimiento al Proceso Servicio a la Ciudadanía – V2

Respetado Secretario:

De acuerdo a las observaciones realizadas y a las nuevas evidencias aportadas por la DGC, mediante radicado 2022IE0005738, nos permitimos informar que la OCI realizó ajuste al *Informe de seguimiento al proceso servicio a la ciudadanía*, el cual se publicó en la página web de la SDDE como versión 2.

Los ajustes realizados, se encuentran relacionados con:

1. Publicación informes

La DGC aportó documentos soportes con los cuales se evidenció la publicación de los informes de PQRS en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital; en consecuencia se retiró:

- El ítem 3 del numeral 5. *Informe ejecutivo*
- En el numeral 7. *Hallazgos* se retiró el ítem 2 Informes mensuales de PQRS a la Red Distrital de Quejas y Reclamos
- En el numeral 8. *Conclusiones*, se retiró la N° 15
- Del numeral 9. *Recomendaciones* se retiró la N° 13

2. Participación en eventos organizados por la Red Distrital de Quejas

Con las evidencias aportadas, la OCI observó que la SDDE participó en los eventos organizados por la Red Distrital de Quejas y Reclamos durante la vigencia 2022, por tal razón se retiró el ítem 4 del numeral 5. Informe ejecutivo.

Cordialmente,

ROSALBA
GUZMAN
GUZMAN
Firmado digitalmente por
ROSALBA GUZMAN
GUZMAN
Fecha: 2022.08.12 12:19:06
-05'00'

ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de Seguimiento al Proceso Servicio a la Ciudadanía – V2

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró	Angélica Rodríguez – Profesional Universitario - OCI	ALRM

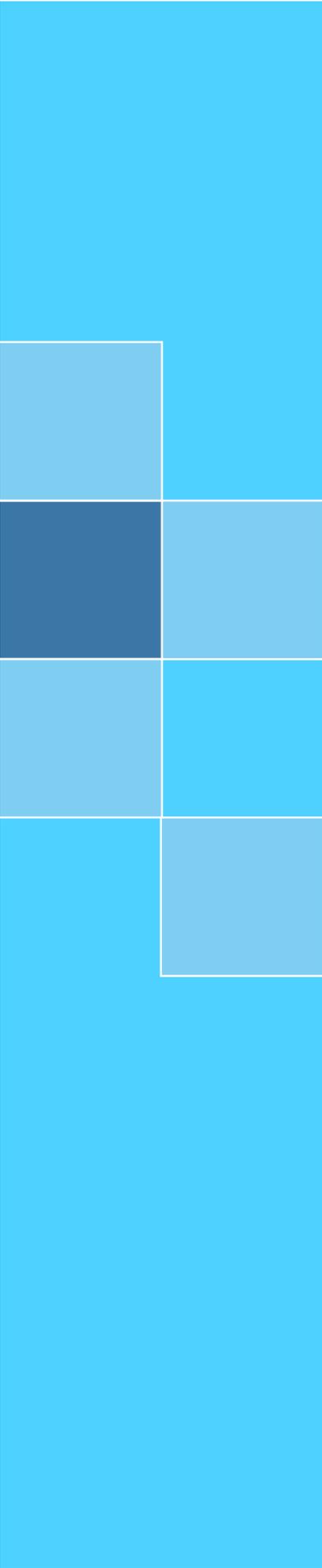


2022

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA – V2

Seguimiento al proceso servicio a la ciudadanía de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 del decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.





Informe de Seguimiento al Proceso Servicio a la Ciudadanía – V2

Revisado: Rosalba Guzmán Guzmán – Jefe de la Oficina de Control Interno

Aprobado: Rosalba Guzmán Guzmán – Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaborado por:

Angélica Rodríguez Profesional Universitario

Wilson Jiménez Profesional Universitario

Fecha de elaboración: 12/08/2022

Fecha de publicación: 12/08/2022

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Vigencia 2022

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
Informe	Página:	Página 2 de 33		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Tabla de contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance	3
3. Criterio	3
4. Metodología.....	5
5. Informe ejecutivo.....	5
6. Resultados	8
7. Hallazgos	26
8. Conclusiones	27
9. Recomendaciones.....	30

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
Informe	Página:	Página 3 de 33		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

1. Objetivo

Realizar seguimiento al Proceso Servicio a la Ciudadanía, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 del decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

2. Alcance

La Área de Control Interno verificó la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de la PQRSD registradas en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha correspondientes al periodo comprendido entre 6 de abril al 15 de mayo de 2022 y el cumplimiento de los siete (7) criterios establecidos en el artículo 3 del decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3. Criterio

- Fuente:** Artículo 3 Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: “DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:
 - La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
 - El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 4 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

3. El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
 4. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.
 5. La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.
 6. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
 7. La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen".
- **Fuente:** Decreto 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones" el cual deroga las disposiciones contenidas en los Decretos Distritales 335 de 2006 y 392 de 2015.
 - **Fuente:** Circular 006 de 2017 de la Veeduría Distrital, por medio de la cual todas las entidades de orden Distrital, deben: implementar el formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
Informe	Página:	Página 5 de 33		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

4. Metodología

Para la elaboración de este informe la OCI realizó análisis de la siguiente información:

- 1- Base de datos de Gesdoc con las PQRSD recibidas por la SDDE entre el 6 de abril al 15 de mayo de 2022.
- 2- Base de datos con la PQRSD registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha, entre el 6 de abril al 15 de mayo de 2022.
- 3- Los soportes entregados por la Dirección de Gestión Corporativa que acreditan el cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.
- 4- Para la elaboración de este informe la OCI utilizó la metodología propuesta por el DAFP referente al muestreo aleatorio simple para estimar la proporción de una población, adicionalmente se utilizó la funcionalidad “aleatorio entre” para identificar el número del derecho de petición u otro al cual se iba a realizar la verificación de los siguientes criterios: respuesta de fondo (claridad, precisión, congruencia y consecuencia), coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

A partir de la información recopilada, la OCI realizó la verificación y análisis de las evidencias aportadas por DGC, determinando el cumplimiento de cada una de los criterios evaluados.

5. Informe ejecutivo

De acuerdo a la verificación realizada a las bases de datos utilizadas para el registro de las PQRSD de la SDDE, la OCI tomó como referencia las registradas en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, toda vez que representan un mayor valor (482) con referencia a las registradas en el sistema Gesdoc (195), por el periodo comprendido entre el 6 de abril y el 15 de mayo de 2022.

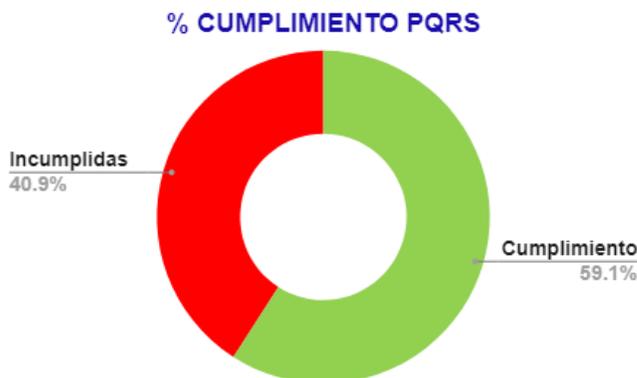
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
Informe	Página:	Página 6 de 33		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en las respuestas a PQRSD generadas por la SDDE, allegadas por los ciudadanos y ciudadanas se evaluaron los siguientes: respuesta de fondo (claridad, precisión, congruencia y consecuencia), coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

Al total de las 482 PQRSD se realizó muestreo utilizando la metodología del DAFP según su tipología, como se relaciona a continuación:

Tipología	Total PQRSD	Total muestra
Consulta	36	3
Denuncias por actos de corrupción	1	0
Derecho de Petición	351	23
Felicitación	1	0
Queja	22	6
Reclamo	9	1
Solicitud acceso a la información	58	9
Solicitud de copia	2	1
Sugerencia	2	1
Total General	482	44

Una vez realizada la verificación, se obtuvieron los siguientes resultados:



De las 44 PQRSD evaluadas, 26 cumplieron con la totalidad de criterios evaluados y 18 presentaron incumpliendo en uno o más de ellos.

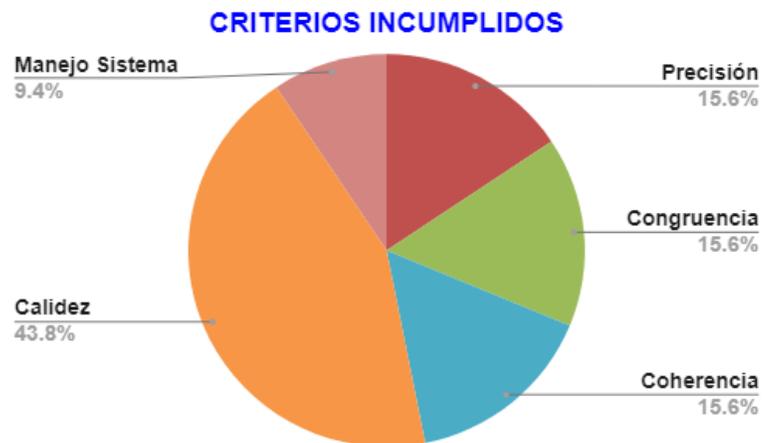
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 7 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

Los criterios que presentan incumplimiento en las respuestas de PQRSD, en su orden fueron:

Calidez: por las respuestas generadas en plantillas genéricas que no se encuentran personalizadas y tampoco registran firma del responsable y radicado.

Precisión, congruencia y coherencia: respuestas que no están directamente relacionadas con lo solicitado por el peticionario.

Manejo del sistema: relacionado con aquellas PQRSD en las cuales (i) no se adjuntan la solicitud ciudadana o la respuesta y (ii) la petición se encuentra mal clasifica por tipología.



Las principales observaciones formuladas por la OCl, se encuentran relacionados con:

1. No existe interacción entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadana Bogotá te escucha con el aplicativo Gesdoc de la SDDE, generando reprocesos en el registro de PQRSD.
2. Diferencias en el total de PQRSD registradas en la base de datos Bogotá te escucha (482), la base del sistema Gesdoc (195) y la hoja de trabajo del área de Atención al Ciudadano (468).
3. Incumplimiento en la señalización del área de Atención al Ciudadano de la SDDE.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
Informe	Página:	Página 8 de 33		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Adicionalmente, se observó que los 7 criterios establecidos en el numeral 3 del Decreto 371 de 2010, se encuentran parcialmente cumplidos, generando un hallazgo relacionado con el incumplimiento de las funciones del Defensor de la Ciudadanía de la SDDE.

6. Resultados

Según las bases de datos de Gesdoc y Bogotá te escucha entregadas por la DGC, la cual contiene el registro de las PQRSD del periodo comprendido entre 6 de abril al 15 de mayo de 2022, se deben tener en cuenta las siguientes generalidades:

- Las bases de datos de Gesdoc y Bogotá te escucha no contiene peticiones entre autoridades, solicitud de informes por organismos de control y entidades jurisdiccionales.
- Al verificar la base de datos de Gesdoc la OCI observó que contiene 195 PQRSD, de las cuales 8 líneas se encuentran en blanco, y solo presentan información a partir de la casilla “número de radicado”, esta base no registra información relacionada con traslados y respuestas automáticas.
- Al verificar Bogotá te escucha se observó que contiene 482 PQRSD, las cuales fueron filtradas por la casilla “fecha de asignación”, esta incluye información relacionada con traslados y respuestas automáticas.
- Del archivo que contiene las bases de datos de Bogotá te escucha, adicionalmente incluye hoja de trabajo del área de Atención al Ciudadano, la cual modifica y complementa la base de BTE con datos generados por dicha área como: el número de radicado externo recibido (ER) y externo enviado (EE) que genera Gesdoc y la dependencia responsable de generar la respuesta.
- Al revisar el número de PQRSD que contiene la Base de datos BTE y la hoja de trabajo de Atención al Ciudadano que ajusta la original generada de Bogotá te escucha, se encuentra una diferencia de 16 registros.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
Informe	Página:	Página 9 de 33		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

- Debido a que aún la SDDE no ha realizado la interacción entre los aplicativos BTE y Gesdoc, generó dificultades en el análisis de la información suministrada que no contiene el mismo número de registros y no se encuentran relacionados entre sí.
- Al analizar las bases de datos entregadas por Atención al Ciudadano (BTE y hoja de trabajo de Atención a la Ciudadano - hoja 1) la OCI tomó como referencia la BTE que contiene 482 registros.

De acuerdo a la revisión realizada a cada uno de los numerales establecidos en el decreto 371 de 2010, la OCI evidenció lo siguiente:

Criterio 1: La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

Para establecer si las PQRSD recibidas durante el periodo comprendido entre el 6 de abril al 15 mayo de 2022, recibieron respuesta de fondo, la OCI tomó como referencia las 482 PQRSD registradas en la BTE a las cuales se les aplicó la metodología establecida por el DAFP denomina muestreo aleatorio simple que permite estimar la proporción de una población.

La OCI estableció dividir las 482 PQRSD en dos grupos, así:

- Derechos de petición con un total de 351.
- Otros (acceso a información, quejas, consulta y reclamo) con un total 131.

Al aplicar la metodología se seleccionó una muestra de 23 derechos de petición y 21 de la categoría otros, para un total 44 PQRSD analizadas, de la siguiente manera:

Muestra por tipología

TIPOLOGIA	Total PQRSD
Consultas	3
Derechos de petición	23
Queja	6
Reclamo	1
Solicitud de la Información	9
Sugerencia	1
Solicitud de copias	1
Total	44

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	1
		Fecha:	Marzo 2019
	Informe	Página:	Página 10 de 33
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		



Al verificar la solicitud del peticionario y la respuesta generada por la SDDE en el aplicativo de BTE (<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>), se encontró lo siguiente:

- De acuerdo a los criterios analizados por la OCI, 26 PQRSD cumplieron con estos.
- De las 44 PQRSD analizadas por la OCI se observó que 18 PQRSD presentan incumplimiento en uno o más de los criterios evaluados, los cuales se relacionan a continuación:

Criterios incumplidos¹

Abreviatura criterio	Criterio	Criterios incumplidos
Cla	Claridad	0
Pre	Precisión	5
Co	Congruencia	5
Con	Consecuencia	0
Coh	Coherencia	5
Cal	Calidez	14
Op	Oportunidad	0
Mds	Manejo del Sistema	3

Las PQRSD que presentaron algún incumplimiento, se relacionan a continuación:

PQRSD con incumpliendo en uno o más criterios

N°	N° PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA BTE	RTA DE FONDO				Coh	Cal	Op	Mds	OBSERVACION OCI
				Cla	Pre	Co	Con					
1	1533592022	Solicitud acceso a la información	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	La respuesta es coherente con lo solicitado. Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no	

¹ **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.

Congruencia: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.

Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

Calidez: atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

Manejo del sistema: correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	1
		Fecha:	Marzo 2019
	Informe	Página:	Página 11 de 33
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero



N°	N° PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA BTE	RTA DE FONDO				Coh	Cal	Op	Mds	OBSERVACION OCI
				Cla	Pre	Co	Con					
												cumple con el criterio de calidez.
2	1392782022	Queja	ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	La respuesta es coherente con lo solicitado. Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez.
9	1663222022	Queja	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	<p>La petición hace referencia a solicitud bono por discapacidad. Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez.</p> <p>Adicionalmente, no cumple con criterios de respuesta de fondo debido a: Precisión: Se incluyeron temas que no son objeto de la petición Congruencia: No está directamente relacionado con lo solicitado.</p> <p>Por otro lado, no cumple con coherencia ya que no hay relación ente la respuesta generada por la entidad y la petición del ciudadano.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	1
		Fecha:	Marzo 2019
	Informe	Página:	Página 12 de 33
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero



N°	N° PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA BTE	RTA DE FONDO				Coh	Cal	Op	Mds	OBSERVACION OCI
				Cla	Pre	Co	Con					
10	1587842022	Solicitud acceso a la información	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	<p>Se observó en el asunto la solicitud del peticionario (solicitud bono discapacidad para la hija).</p> <p>Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez.</p> <p>Adicionalmente no cumple con criterios de respuesta de fondo debido a: Precisión: Se incluyeron temas que no son objeto de la petición.</p> <p>Por otro lado, no cumple con coherencia ya que no hay relación ente la respuesta generada por la entidad y la petición del ciudadano.</p>
12	1583052022	Derecho de petición	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	<p>Se identifica que se dio respuesta al peticionario de acuerdo a su solicitud, la cual es coherente con lo solicitado. Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 13 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	



N°	N° PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA BTE	RTA DE FONDO				Coh	Cal	Op	Mds	OBSERVACION OCI
				Cla	Pre	Co	Con					
13	1780122022	Derecho de petición	AREA ASESORA DE PLANEACION							SI	NO	No se encontró en Bogotá te escucha la solicitud del peticionario (se evidencia correos con el traslado de la petición), sin embargo, se registra la respuesta dada al peticionario frente al programa que ofrece la SDDE, (se dirige al peticionario, tiene radicado y tiene firma), por lo anterior no fue posible evaluar los criterios de repuesta de la petición porque no se conoce la solicitud del peticionario.
16	1660042022	Derecho de petición	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez.
17	1403822022	Derecho de petición	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	1
		Fecha:	Marzo 2019
	Informe	Página:	Página 14 de 33
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero
			

N°	N° PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA BTE	RTA DE FONDO				Coh	Cal	Op	Mds	OBSERVACION OCI
				Cla	Pre	Co	Con					
19	1578962022	Derecho de petición	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO									<p>Se evidenció solicitud (ayuda económica y empleo - es una persona sorda).</p> <p>Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez.</p> <p>Adicionalmente, no cumple con criterios de respuesta de fondo debido a: Precisión: Se incluyeron temas que no son objeto de la petición Congruencia: No está directamente relacionado con lo solicitado.</p> <p>Por otro lado, no cumple con coherencia ya que no hay relación ente la respuesta generada por la entidad y la petición del ciudadano.</p>

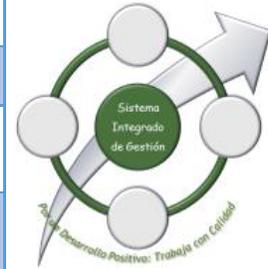
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	1
		Fecha:	Marzo 2019
	Informe	Página:	Página 15 de 33
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero
			

N°	N° PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA BTE	RTA DE FONDO				Coh	Cal	Op	Mds	OBSERVACION OCI
				Cla	Pre	Co	Con					
20	1669532022	Derecho de petición	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO									<p>Se visualizó la solicitud (El señor pregunta porque no tuvo rescate social en el mes de abril).</p> <p>Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez.</p> <p>Adicionalmente, no cumple con criterios de respuesta de fondo debido a: Precisión: Se incluyeron temas que no son objeto de la petición Congruencia: No está directamente relacionado con lo solicitado.</p> <p>Por otro lado, no cumple con coherencia ya que no hay relación ente la respuesta generada por la entidad y la petición del ciudadano.</p>
27	1518472022	Queja	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	<p>Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez.</p>
28	1667072022	Solicitud acceso a la información	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	<p>Se observa respuesta de petición con la oferta de SFIF según criterios evaluados, sin embargo, ésta tiene fecha del 17/05/2022 y fue cargada a BTE el 19/05/2022.</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
	Versión:	1
	Fecha:	Marzo 2019
Informe	Página:	Página 16 de 33
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero



N°	N° PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA BTE	RTA DE FONDO				Coh	Cal	Op	Mds	OBSERVACION OCI
				Cla	Pre	Co	Con					
30	1641572022	Solicitud acceso a la información	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	<p>La solicitud hace referencia a la compra de cartera del banco Davivienda. Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que va dirigida al peticionario, con firma de la entidad y radicado, por lo cual cumple con el criterio de calidez.</p> <p>Adicionalmente, no cumple con criterios de respuesta de fondo debido a:</p> <p>Precisión: Se incluyeron temas que no son objeto de la petición</p> <p>Congruencia: No está directamente relacionado con lo solicitado</p> <p>Por otro lado, no cumple con coherencia ya que no hay relación ente la respuesta generada por la entidad y la petición del ciudadano.</p>
33	1681192022	Solicitud de copia	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	<p>Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez. Adicionalmente se observa incumplimiento del criterio de manejo del sistema ya que la tipología "Solicitud de copias" no se encuentra relacionada con la solicitud ("SOLICITAR EL INGRESO MINIMO GARANTIZADO / RENTA BASICA/) y no fue reclasificada.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	1
		Fecha:	Marzo 2019
	Informe	Página:	Página 17 de 33
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero



N°	N° PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA BTE	RTA DE FONDO				Coh	Cal	Op	Mds	OBSERVACION OCI
				Cla	Pre	Co	Con					
35	1334992022	Derecho de petición	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez. Adicionalmente registra error por manejo del sistema al no reclasificar la tipología.
40	1736362022	Derecho de petición	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	Respuesta con traslado por competencia a la SIS, se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez.
43	1840982022	Derecho de petición	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez.
44	1475852022	Derecho de petición	DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	Se observó respuesta mediante plantilla con oferta institucional que no va dirigida al peticionario, sin firma de la entidad y sin radicado, por tal razón no cumple con el criterio de calidez.

El criterio con mayor incumplimiento es el de calidez y se debe a que a los usuarios se les da respuesta mediante plantilla con la oferta institucional de la SDDE, en la cual la mayoría de veces no se personaliza la respuesta, va sin firma y sin radicado.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 18 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

Igualmente se evidenció que los otros criterios incumplidos corresponden a Precisión, Congruencia y Coherencia, en los que la respuesta no se relaciona con el asunto de la PQRSD.

Es de aclarar que para la petición identificada con el número 1780122022, no fue posible evaluar los siguientes criterios (Claridad, Precisión, Congruencia, Consecuencia, Coherencia y Calidez), ya que no se observó la solicitud generada por el peticionario.

Por otra parte, se observa que para 3 PQRSD la *fecha inicio de términos* es inferior a la *fecha de asignación*, lo cual no es coherente ya que la primera corresponde al plazo en la cual inicia los términos para dar respuesta a las peticiones y debería ser posterior a la segunda, que es en la que se radica la solicitud en la entidad, como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Comparación fecha de asignación vs fecha inicio de términos

N°	N° PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA BTE	FECHA ASIGNACIÓN	FECHA INICIO TÉRMINOS
24	1442862022	Sugerencia	GESTION CORPORATIVA	12/4/2022	11/04/2022
29	1489292022	Solicitud de acceso a la información	GESTION CORPORATIVA	9/5/2022	18/04/2022
32	1169532022	Queja	GESTION CORPORATIVA	8/4/2022	24/03/2022

Para las 44 PQRSD que fueron objeto de análisis se evidenció que la fecha de vencimiento registrada en el aplicativo BTE no coincide con la registrada en la base de datos de BTE entregada por la DGC.

Con respecto a las 482 PQRSD recibidas y registradas en la base de datos BTE en el periodo comprendido entre 6 de abril al 15 de mayo de 2022, se evidenció que 275 cuentan con respuesta, 205 sin respuesta (las cuáles a la fecha de corte se encontraban en trámite y dentro de los términos de ley) y 1 se encontró fuera de términos, la cual se relaciona a continuación:

Petición contestada fuera de términos

N° PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN	OBSERVACION OCI
1301722022	Solicitud acceso a la información	09/05/2022	18/05/2022	No se evidenció la solicitud realizada por el peticionario, por lo cual no es posible evaluar el cumplimiento de los criterios según respuesta generada por la SDDE.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 19 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

Criterio 2. El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

Una vez analizados los soportes entregados por la DGC y de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 del Decreto 371 se encontró lo siguiente:

- La entidad ha realizado gestión para la integración de los aplicativos Gesdoc con Bogotá Te Escucha y ha ejecutado pruebas de esta articulación, sin embargo, a la fecha está pendiente la aprobación por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para implementar este proceso.
- Se cuenta con el procedimiento AC-P1 Respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos, versión - 7 de marzo de 2020, el cual está publicado en la intranet de la SDDE (<http://intranet.desarrolloeconomico.gov.co/sites/sistemaintegrado/index.php/procedimientos-atencion-al-ciudadano>) y se encuentra disponible para la consulta de los funcionarios y contratistas. Sin embargo, no ha sido actualizado de acuerdo a los cambios generados por la implementación de Gesdoc que inició el 6 de abril de 2022.
- Se observó que la DGC en el mes de marzo envió correo electrónico a los funcionarios de la entidad para que participaran en la capacitación relacionada con las funcionalidades del aplicativo Gesdoc la cual se realizaría el 23 de marzo de 2022.
- Se observaron correos electrónicos del mes de abril en los que se dan instrucciones para incluir el radicado cordis en el nuevo aplicativo Gesdoc.
- Se observaron piezas comunicativas generadas por la DGC en las cuales se informó a los funcionarios y contratista de la implementación del aplicativo Gesdoc.
- La SDDE cuenta con la Resolución 815 del 2016 por medio de la cual se delegan las funciones del defensor de la ciudadanía al Subdirector Administrativo y Financiero.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
Informe	Página:	Página 20 de 33		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Adicionalmente, la OCI consultó la resolución en la página web y en la intranet de la SDDE, pero no se encuentra publicada a la fecha como se puede visualizar en los siguientes pantallazos:



Pantallazo intranet - SDDE consultada 20/06/2022



Pantallazo Página Web- SDDE consultada 20/06/2022

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 21 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

- En la Resolución 815 del 2016 se menciona que el funcionario designado debe cumplir con lo dispuesto el Decreto Distrital 362 de 2015, la cual debe ser actualizada de acuerdo a lo establecido en Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones” el cual deroga las disposiciones contenidas en los Decretos Distritales 335 de 2006 y 392 de 2015.
- Del informe entregado por la DGC sobre la gestión del Defensor de la Ciudadanía primer semestre 2022, se observó que éste detalla la gestión realizada por el área de Atención al Ciudadano y no incluye el soporte de las actividades ejecutadas por el defensor ciudadano que permitan evidenciar el cumplimiento de sus funciones las cuales se encuentran establecidas en el Decreto Distrital 847 de 2019, por lo anterior se califica como incumplido y se eleva a la categoría de hallazgo, el cual se detalla en la numeral 7 del presente informe.
- Se evidenció que la DGC genera alertas tempranas a las áreas de la entidad en donde les informa sobre las peticiones que están próximas a vencer, para que estas realicen la gestión necesaria que permita dar respuesta a las PQRSD en los términos establecidos por la ley.
- Se evidenció la gestión generada por la DGC frente a las PQRSD que se responden extemporáneamente.

Con las evidencias aportadas por la DGC no se evidenció el cumplimiento del numeral 2 que acredite que la SDDE ha realizado el reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

Así mismo no se evidenció el cumplimiento de las funciones asignadas al defensor de la ciudadanía.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 22 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

criterio 3. El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

- Registro totalidad PQRSD en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

La OCI revisó el informe publicado por el área de Atención al Ciudadano en la página web de la SDDE correspondiente al mes de abril de 2022, en el que se evidenció que son 348 peticiones recibidas en el mes de abril y 210 pendientes por tramitar del periodo anterior para un total de 558 y en la Base de datos de Bogotá te escucha se registra un total 337 teniendo como referencia la fecha de asignación, encontrando una diferencia con las peticiones nuevas de 11 PQRSD.

A la fecha del presente informe no se encuentra publicado en la página web de la SDDE el informe correspondiente al mes de mayo de 2022, en la base de datos Bogotá te escucha entregada por la DGC se observa un total de 182 PQRSD que corresponden al periodo comprendido entre el 1 al 15 de mayo, teniendo como referencia la fecha de asignación.

Por lo anterior, no fue posible determinar el total de PQRSD recibidas en la SDDE durante el periodo comprendido entre el 6 de abril al 15 de mayo de 2022, y por lo tanto no se constató si en el aplicativo Bogotá te escucha se registraron la totalidad de las PQRSD del periodo.

- Presentación de Informes

Adicionalmente, la SDDE debe elaborar un informe estadístico mensual de los requerimientos recibidos, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad:

La OCI evidenció la publicación en la página web de la SDDE de los informes de PQRSD correspondientes a los meses de enero a abril de 2022. Adicionalmente, de acuerdo a las

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 23 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

evidencias aportadas por la DGC mediante memorando 2022IE0005738 del 15 de julio del 2022 se observó la publicación de los informes de PQRSD en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, dando cumplimiento a lo establecido en la circular conjunta 006 de 2017.

El presente criterio se califica como cumplido parcialmente.

Criterio 4. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

La DGC aportó como evidencias el contrato N° 540 del 19 de octubre de 2021, con el objeto "Adquirir a perpetuidad la licencia de software del Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA para la Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.", con el cual acredita la implementación de la herramienta GESDOC a partir del 6 de abril de 2022 y donde la SDDE realiza la gestión interna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas por los ciudadanos y ciudadanas.

Los funcionarios encargados del proceso de Atención al Ciudadano realizan el trámite que permite radicar, asignar y trasladar a la dependencia responsable de generar la respuesta a la PQRSD, así mismo realizar el control de los tiempos de respuesta según los términos establecidos para cada tipología.

Adicionalmente, el área de Atención al Ciudadano realiza gestión de las PQRSD en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Según la información suministrada por la DGC, en el mes de marzo de 2022 se inició el proceso de integración de las herramientas GESDOC y Bogotá te escucha.

De acuerdo a la verificación de la OCI, se observa:

1. A la fecha del presente informe, el sistema GESDOC no se encuentra integrado con Bogotá te escucha, lo cual afecta la interacción entre los funcionarios responsables del proceso de Atención al Ciudadano, las dependencias y funcionarios de la SDDE así como la gestión de las PQRSD, toda vez que en la actualidad se debe realizar doble

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
Informe	Página:	Página 24 de 33		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

registro entre las dos herramientas, debido a que no existen datos que permitan evidenciar la interacción entre las bases de BTE y Gesdoc, lo cual genera riesgos asociados a: oportunidad en registros y posibles subregistros de información, restricciones en el seguimiento y consolidación de informes.

2. Falta de conocimiento por parte del funcionario a cargo del proceso de Atención al Ciudadano, de las funcionalidades y reportes de la herramienta Gesdoc.
3. De acuerdo a los documentos aportados, no se observó interacción entre el defensor del ciudadano y el proceso.

Por lo anteriormente expuesto, se considera cumplimiento parcial a este lineamiento.

Criterio 5. La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

Se evidenció que el área de Atención al Ciudadano se encuentra ubicada cerca de la entrada principal y permiten el acceso a los ciudadanos y ciudadanas, pero no cuenta con señalización del sitio que permita su fácil identificación y ubicación.

Por lo anteriormente descrito, se considera que la SDDE cumple parcialmente con este numeral.

Criterio 6. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

De acuerdo a lo analizado en la aplicación de BTE, la OCI observó que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones opera de la siguiente manera:

Continuidad: se observó que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones opera de forma continua, informando la gestión de la PQRSD de acuerdo a su estado y generando alertas automáticas indicando a los usuarios cuando se encuentra en mantenimiento.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 25 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

Eficiencia: en el aplicativo BTE se observó que la *fecha inicio de términos* es posterior a la *fecha de asignación*, así mismos la *fecha de vencimiento* registra diferencias con respecto a la base de BTE entregada por la DGC, situaciones que pueden generar riesgos relacionados con respuestas a las peticiones fuera de términos establecidos en la ley.

Efectividad: durante la semana del 20 al 24 de junio no fue posible generar, el reporte correspondiente a la PQRSD del mes de mayo de 2022, en el aplicativo BTE por la opción tablero de control (<http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>).

Sin embargo, se observó que el Sistema Distrital de Quejas permite dar respuesta oportuna a las PQRSD con calidad y en términos establecidos por la ley.

Por otra parte, la OCI observó que algunas respuestas generadas a través del aplicativo no conservan coherencia con respecto a lo solicitado por el ciudadano.

Por lo anteriormente descrito, se considera que este criterio se cumple parcialmente.

Criterio 7. La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

De acuerdo a los documentos aportados por la DGC la OCI evidenció que en los eventos organizados por Red Distrital de Queja y Reclamos durante el 2021 y 2022, asistió el profesional del área de Atención al Ciudadano.

Sin embargo, no se evidenció la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes, como lo estipula el presente numeral.

De acuerdo con el oficio con radicado 20225000004901 del 2 de febrero de 2022 de la Veeduría, se evidenció que la SDDE no participó durante el segundo semestre de 2021 a las siguientes reuniones: Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro realizados en los meses de septiembre y noviembre de 2021.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 26 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

Así mismo de acuerdo a las evidencias presentadas se observó la asistencia de funcionarios de DGC a eventos organizados por la Red Distrital de Queja y Reclamos (listas de asistencia de febrero a mayo - 2022); sin embargo, no se observó la asistencia del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional PQRSD.

Con respecto a los lineamientos emitidos por la Red Distrital de Queja y Reclamos, para la vigencia 2021 se evidenciaron los soportes con los cuales SDDE, adoptó recomendaciones realizadas por esta entidad.

Por lo anteriormente descrito, se considera que la SDDE cumple parcialmente con este numeral.

7. Hallazgos

Defensor del ciudadano

Al verificar la aplicación de los criterios 2 y 4 del Decreto 371 de 2010, correspondiente al reconocimiento de la figura del Defensor del Ciudadano en la SDDE, no fue posible evidenciar el cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de la Resolución 815 de 2016 de la SDDE y del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital, así como la interacción entre el defensor y el proceso de atención al ciudadano.

Lo anterior debido a que se observó en el informe de Gestión del Defensor Ciudadano, correspondiente al primer semestre de 2022, la gestión correspondiente al área de Atención al Ciudadano, sin embargo, no se observó el cumplimiento de las funciones propias del defensor, por lo anterior se incumple presuntamente el artículo 2 del decreto 847 de 2019, Resolución 815 de 2016 y el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital.

El incumplimiento de las funciones del Defensor Ciudadano genera que al interior de la SDDE el servidor delegado para ejecutar estas funciones no vele por el cumplimiento de las disposiciones normativas relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía,

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
Informe	Página:	Página 27 de 33		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 del decreto 847 de 2019 y lo mencionado en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital.

8. Conclusiones

1. Se observó que el criterio con mayor incumplimiento es el de calidez, debido a que algunas respuestas generadas por SDDE se realizaron a través de plantilla genérica, en donde no se personaliza la respuesta, va sin firma y sin radicado.
2. Algunas respuestas generadas a las PQRSD por la SDDE incumplen criterios de Precisión, Congruencia y Coherencia, toda vez que la respuesta no se relaciona con el asunto de la PQRSD.
3. De la muestra de 44 PQRSD, se evidenció que una no contiene la solicitud del petitionario en aplicativo BTE, por lo cual no fue posible evaluar los siguientes criterios (Claridad, Precisión, Congruencia, Consecuencia, Coherencia y Calidez).
4. En la base de datos BTE se identificaron que las siguientes PQRSD con número de petición 1442862022, 148929202, 1169532022, registran diferencias en fecha de inicio de términos con respecto al aplicativo BTE, ya que esta es inferior a la fecha de asignación, lo cual no es coherente, ya que la primera corresponde al plazo en que inician los términos para dar respuesta a las peticiones y debería ser posterior a la segunda que es en la que se radica la solicitud en la entidad.
5. Del total de las 44 PQRSD que fueron objeto de análisis, se evidenció que la fecha de vencimiento registrada en el aplicativo BTE, no coincide con la registrada en la base de datos de BTE entregada por la DGC.
6. Se evidenció que la PQRSD con número de petición 1301722022, registra fecha de respuesta por fuera de los términos establecidos por la ley, ya que se debió dar respuesta el 9 de mayo y se generó el 18 de mayo de 2022.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
Informe	Página:	Página 28 de 33		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

7. Se observó una diferencia en la base de datos de Gesdoc de la SDDE la cual contiene 195 registros con respecto a las PQRSD registradas en la base de BTE, las cuales corresponden a 482 registros. De acuerdo a información entregada por el área de Atención al Ciudadano, la base de datos de Gesdoc no contiene información relacionada con traslados y respuestas automáticas, incumpliendo presuntamente lo establecido en el objetivo del procedimiento AC-P1 Respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos, versión 7 de marzo de 2020, el cual establece: *“Recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y requerimientos a través de los diferentes canales definidos por la entidad y el distrito capital, presentadas por los ciudadanos, antes de control y entidades del distrito capital de origen ciudadano, de acuerdo con la normatividad vigente, para responder de manera oportuna y precisa”*.
8. El procedimiento AC-P1 Respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos, versión 7 de marzo de 2020, no ha sido actualizado de acuerdo a cambios generados en el proceso de registro de PQRSD en el aplicativo Gesdoc.
9. A la fecha la SDDE no ha articulado los aplicativos de Gesdoc y Bogotá te escucha, que garanticen la interacción efectiva entre los servidores públicos a cargo del proceso de Atención al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la entidad.
10. La resolución 815 del 2016 por medio de la cual se delega las funciones del defensor de la ciudadanía en la SDDE al Subdirector Administrativo y Financiero no se encuentra publicada en la en la página web y en la intranet de la SDDE, para que permita concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión
11. La OCI identificó que la Resolución 815 del 2016 se encuentra desactualizada, ya que menciona que el funcionario designado debe cumplir con lo dispuesto el decreto distrital 362 de 2015 el cual fue sustituido por el decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” y el cual deroga las disposiciones contenidas en los Decretos Distritales 335 de 2006 y 392 de 2015.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 29 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

12. No se encuentra publicado en la página web de la SDDE, el informe de PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2022, de acuerdo a lo establecido en Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – 2022 de la SDDE.
13. Para el mes de abril de 2022 se identificó de acuerdo al informe publicado en la página web de la SDDE un total de 348 PQRSD, sin embargo, con referencia a la base de Bogotá te escucha entregada por DGC existen 337 registros, lo que representa una diferencia de 11 PQRSD. Para el mes de mayo no se identificó el total de PQRSD debido a que no se observó publicación del respectivo informe.

Mes	F. Asignación BTE	Informe Publicado	Diferencia
Abril	337	348	11
Mayo	182	SIN INFO	SIN INFO

14. Debido a que no existe publicación del informe de PQRSD del mes mayo de 2022, no fue posible determinar el total de PQRSD recibidas en la SDDE durante dicho periodo, en consecuencia, no se logró verificar si en el aplicativo Bogotá te escucha se registraron la totalidad de las PQRSD.
15. El funcionario a cargo del proceso de Atención al Ciudadano, no cuenta con conocimiento del total de las funcionalidades y reportes de la herramienta GESDOC.
16. De acuerdo a las funciones establecidas en la Resolución 815 de 2016 y a los documentos aportados por la DGC no se observó interacción entre el defensor del ciudadano y el proceso de Atención al Ciudadano.
17. Se evidenció que el área de Atención al Ciudadano no cuenta con la señalización a la entrada del sitio que permita su fácil identificación y ubicación, de acuerdo al numeral 5 del artículo 3 del decreto 371 de 2010.
18. No se evidenció la participación de la SDDE en los eventos organizados por la Red Distrital de Queja y Reclamos durante la vigencia 2022, en la cual debería participar el funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 30 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

9. Recomendaciones

Concluido el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno al artículo 3 del Decreto 371 de 2010 y con base en las observaciones relacionadas en cada uno de los criterios determinados en el alcance, a continuación, se presentan las recomendaciones que deben ser analizadas y gestionadas de manera prioritaria, las cuales serán objeto de verificación por parte de la OCI en el próximo seguimiento.

1. Garantizar que las respuestas generadas por SDDE a través de plantillas genéricas incluyan un trato digno, amable y respetuoso a la persona solicitante, de tal forma que se brinde una respuesta cálida en los términos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
2. Implementar un punto de control para que las respuestas a las PQRSD cumplan con criterios de Precisión, Congruencia y Coherencia en relación con el asunto de la solicitud realizada por el peticionario, en los términos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
3. Validar y garantizar que toda petición generada en el aplicativo BTE cuente con la solicitud del peticionario, que permita realizar la trazabilidad a la respuesta generada por la entidad.
4. Verificar con la entidad competente la parametrización de la fecha de inicio de términos de las PQRSD en el aplicativo BTE, con el fin de evitar respuestas a las peticiones fuera de términos establecidos en la ley
5. Dar respuesta oportuna a las PQRSD recibidas en la entidad, con el fin de evitar sanciones disciplinarias contra servidores públicos de acuerdo a lo establecido en el numeral 8 del artículo 39 de la 1952 de 2019.
6. Registrar en el sistema Gesdoc de la SDDE, la totalidad de las PQRSD recibidas, dando cumplimiento a lo establecido en el objetivo del procedimiento AC-P1 Respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos, versión 7 de marzo de 2020, el cual establece: *“Recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 31 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

requerimientos a través de los diferentes canales definidos por la entidad y el distrito capital, presentadas por los ciudadanos, entes de control y entidades del distrito capital de origen ciudadano, de acuerdo con la normatividad vigente, para responder de manera oportuna y precisa”.

7. Actualizar el procedimiento AC-P1 Respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos, versión 7 de marzo de 2020, de acuerdo a los cambios generados en el proceso de registro de PQRSD por la implementación del aplicativo Gesdoc.
8. Realizar integración de los aplicativos de Gesdoc y Bogotá te escucha, con el fin de facilitar la interacción efectiva entre los servidores públicos a cargo del proceso de Atención al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la entidad.
9. Actualizar la Resolución 815 del 2016 la cual hace referencia a las funciones del defensor ciudadano, ya que no está alineada con el decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” el cual deroga las disposiciones contenidas en los Decretos Distritales 335 de 2006 y 392 de 2015.
10. Publicar y socializar a los funcionarios y contratista de la SDDE la resolución actualizada por medio de la cual se delega las funciones del defensor de la ciudadanía en la SDDE al Subdirector Administrativo y Financiero, con el fin de visibilizar la importancia de su gestión dentro del proceso de PQRSD.
11. Publicar en la página web de la entidad el informe mensual de las PQRSD correspondiente al mes de mayo de 2022, de acuerdo a lo establecido en Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – 2022 de la SDDE.
12. Garantizar que en los aplicativos Bogotá te escucha y Gesdoc exista datos comparables y que permitan relacionar información de PQRSD como número de petición, número de Gesdoc, número de radicado (Externo recibido ER y Externo Enviado EE), fecha de ingreso y fecha de respuesta y así determinar que la totalidad de PQRSD registradas en Gesdoc se hayan registrado en BTE, como lo establece el decreto 371 de 2010, y así permita realizar seguimiento y control de las mismas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>Sistema Integrado de Gestión Desarrollo Positivo: Trabaja con Calidad</p>
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 32 de 33	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

13. Capacitar al funcionario a cargo del proceso de Atención al Ciudadano, en el manejo de las funcionalidades y reportes de la herramienta GESDOC.
14. Documentar la gestión y aporte realizado por la figura del defensor ciudadano de la SDDE de acuerdo a las funciones establecidas en la Resolución 815 de 2016 y que garanticen la interacción con el proceso de Atención al Ciudadano.
15. Realizar la señalización del área de Atención al Ciudadano en una parte visible que permita su fácil identificación y ubicación, de acuerdo al numeral 5 del artículo 3 del decreto 371 de 2010.
16. Participar en los eventos organizados por la Red Distrital de Queja y Reclamos durante la vigencia 2022, garantizando la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes.

ROSALBA GUZMAN GUZMAN
 Firmado digitalmente por
 ROSALBA GUZMAN
 GUZMAN
 Fecha: 2022.08.12
 12:23:15 -05'00'

ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN
 Jefe Oficina Control Interno

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró	Wilson Jiménez Caicedo – Profesional Universitario - OCI Angélica Rodríguez – Profesional Universitario – OCI	WJC ALRM