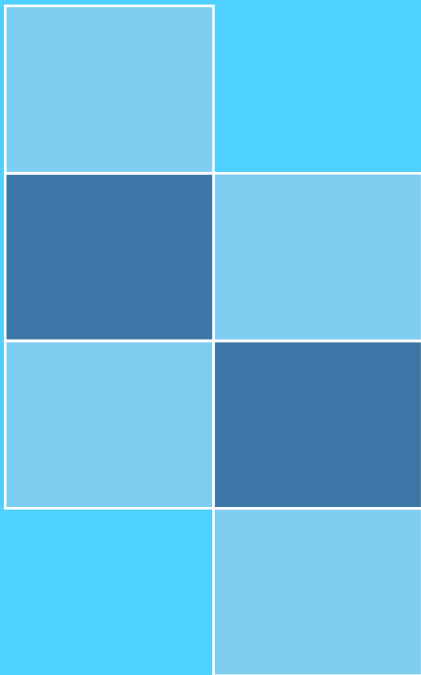


2022

# Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - SDDE

El informe contiene el seguimiento de la gestión de las PQRSD recibidas por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, durante el primer semestre de 2022.





**NOMBRE DEL INFORME**

Informe Seguimiento a las PQRSD

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

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

**Elaborado por:**



Carolina Restrepo Guerrero – Profesional Contratista  
Angélica Liliana Rodríguez – Profesional Universitario

**Fecha de elaboración:** 24/08/2022

**Fecha de publicación:** 25/08/2022



**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 19	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez - Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

# Índice

<b>1. Objetivo</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Alcance</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Criterio</b> .....	<b>3</b>
<b>4. Metodología</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Resultados</b> .....	<b>4</b>
<b>5.1 Página web</b> .....	<b>4</b>
<b>5.2 Canales de atención</b> .....	<b>5</b>
<b>5.3 Tablero de Control Ciudadano</b> .....	<b>7</b>
<b>5.4 Gestión de PQRDS en la SDDE</b> .....	<b>8</b>
5.4.1. Recepción de requerimientos .....	8
5.4.2. Canales de interacción .....	9
5.4.3. Tipologías o modalidades.....	10
5.4.4. Peticiones cerradas al periodo .....	10
5.4.5. Tiempo promedio de respuesta por tipología y.....	10
dependencia en días .....	10
5.4.6. Calidad de requirente .....	11
5.4.7. Verificación base GESDOC .....	13
<b>5.5 Percepción de los grupos de valor</b> .....	<b>14</b>
<b>5.6 Gestión de la Área de Atención al ciudadano</b> .....	<b>16</b>
<b>6. Conclusiones</b> .....	<b>16</b>
<b>7. Recomendaciones</b> .....	<b>17</b>

 <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 19	
		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 el seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD radicadas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico por la ciudadanía y demás partes interesadas, así como a través del aplicativo “GESDOC”, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de la Secretaría.



## 2. Alcance

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2022 (01 de enero al 30 de junio); elaborado con base en los informes mensuales publicados en la página Web de la Secretaría, elaborados por el área de Atención al Ciudadano, y la base de PQRSD registradas en el aplicativo GESDOC, los cuales fueron analizados entre sí para identificar su coherencia y oportunidad en las respuestas.

## 3. Criterio

Artículo 39 del Decreto 807 de 2019 el cual establece “*Informes. Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces deberán presentar los informes previstos en el artículo 2.21.4.9 del Decreto Nacional 1083 de 2015 en la norma vigente sobre la materia.*” Literal b), artículo 2.21.4.9 del Decreto Nacional 1083 de 2015 el cual establece “*Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011*”

Parágrafo 2 del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en el cual se establece “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*”

 <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 19	
		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

Atendiendo a la ejecución de las actividades programadas en el Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2022, la OCI para la elaboración de este informe desarrolló las siguientes actividades:

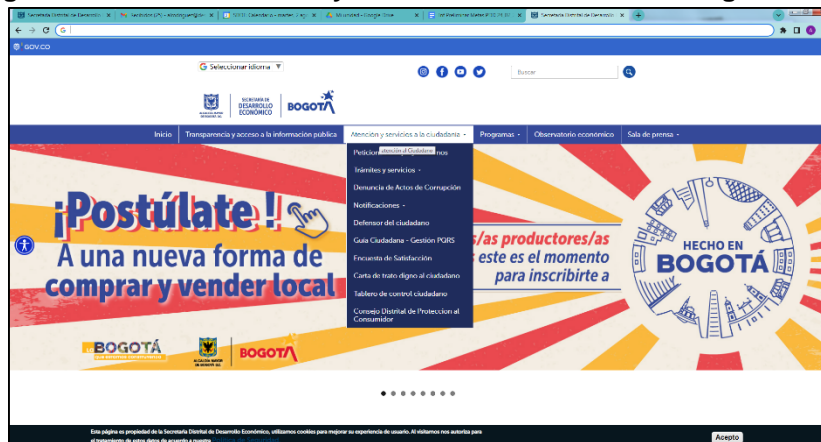
1. Solicitud de información (2022IE0005374 del 7 de julio de 2022) a la Dirección de Gestión Corporativa, sobre el seguimiento realizado a la gestión de PQRSD – SDDE, correspondiente al primer semestre de 2022.
2. Solicitud de información (2022IE000638 del 4 de agosto de 2022) sobre insumos para realizar una prueba de recorrido a las PQRSD registradas en el aplicativo interno GESDOC en el cual se gestionan las solicitudes recibidas por la SDDE.
3. Mesa de trabajo con el área de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Sistemas e Informática, para evidenciar la trazabilidad de las PQRSD gestionadas en aplicativo interno GESDOC.

## 5. Resultados



### 5.1 Página web

La SDDE, con el objeto de mantener una comunicación participativa con la comunidad, en su página web, tiene disponible la sección “Atención y servicio a la ciudadanía”, a la cual se puede acceder a través del siguiente link <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/>:

**Figura 1 - Sección atención y servicio a la Ciudadanía – Página web SDDE**



Fuente: Página Web SDDE - 02 de agosto 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 5 de 19	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez - Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

En esta sección los grupos de valor pueden acceder a la siguiente información:

- Peticiones, quejas y reclamos
- Trámites y servicio: portafolio de servicios, Agencia Pública de Empleo – Bogotá trabaja, SUIT, Guía de Trámites y Servicios
- Denuncias de Actos de corrupción
- Notificaciones: por aviso y judiciales
- Defensor del ciudadano
- Guía Ciudadana - Gestión PQRS
- Encuesta de satisfacción
- Carta de trato digno al ciudadano
- Tablero de control ciudadano
- Consejo Distrital de Protección al Consumidor





## 5.2 Canales de atención

Cumpliendo con lo establecido en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, la SDDE utiliza el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha, herramienta virtual a través de la cual el ciudadano puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones o denuncias por corrupción, que pueden afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto que las entidades distritales entre ellas la SDDE emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

**Figura 2 - Sección atención al Ciudadano – Página web SDDE**



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - 02 de agosto 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 6 de 19	
		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 SDDE cuenta con los siguientes canales internos oficiales de recepción de peticiones y documentos, esto con el fin de disminuir tiempos y costos al momento de presentar y hacer seguimiento a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

- **Digital**



**Correo electrónico:**

[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)



**Sitio web**

[pqrsd@desarrolloeconomico.gov.co](mailto:pqrsd@desarrolloeconomico.gov.co)

- **Telefónico**



**Número:** 6013693777 ext. 143

- **Presencial**



**Dirección:** Carrera 60 N° 63A – 52

- **Escrito**



Sistema de Gestión Documental GESDOC

Ventanilla única de correspondencia

- **Otros**



**Redes sociales:**

Facebook, Twitter, Instagram y Youtube

Los canales de comunicación digital, telefónico, presencial y escrito, son administrados por el área de Atención al Ciudadano y las redes sociales por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Se evidenció que en el link: <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos> de la sección Atención y Servicios a la Ciudadanía ubicada en la página web,



 <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 19	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez - Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

figura como canal de comunicación digital el enlace [www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co), para que la ciudadanía interponga sus PQRSD; a pesar que este no es un buzón de correo. Es importante ajustar la información para que el peticionario pueda ingresar directamente al correo electrónico [contactenos@desarrolloeconomico.gov.co](mailto:contactenos@desarrolloeconomico.gov.co) y tenga fácil acceso al canal.

### 5.3 Tablero de Control Ciudadano

En la página web de la SDDE por la sección “Atención y servicio a la Ciudadanía” se encuentra la opción “**Tablero de Control Ciudadano - TCC**” que es una herramienta que dispuso el Distrito con el objeto de analizar los datos de las peticiones ciudadanas radicadas por el Sistema Bogotá te escucha, con el fin de abordar los principales problemas, resolver las peticiones, mejorar la prestación de los trámites y servicios de las entidades; adicionalmente permite a los ciudadanos ejercer control social y seguimiento a las PQRSD a cargo de cada entidad del Distrito.

Una vez exportada la base de Bogotá te escucha correspondiente al periodo 1 de enero al 30 de junio de 2022, se observó inconsistencias en los datos publicados en los informes frente a las PQRSD atendidas por la SDDE en el primer semestre de 2022, principalmente se evidenció la inexistencia de **1412** registros en comparación con la información que administra la Entidad.

Adicionalmente, la SDDE entregó la base de datos generada a través del aplicativo GESDOC, que contiene información desde el 7 de abril al 29 de julio de 2022, debido a que este aplicativo se implementó a partir de esta fecha. Al analizar los datos no coinciden con la información reportada en los informes, se cuenta con una diferencia de **3.378** PQRSD.



**Tabla 1 - Comparación datos PQRSD vs Informes y base de datos GESDOC**

Datos tomados de los informes mensuales de PQRSD publicado en la Página Web (1 de enero al 30 de junio)		Datos tomados de Tablero de Control - BTE (1 de enero al 30 de junio 2022)		Base GESDOC - SDDE (17 de abril al 30 de junio de 2022)	
Mes	Cantidad	Mes	Cantidad	Mes	Total
Enero	616	Enero	451	Abril	118
Febrero	595	Febrero	442	Mayo	236
Marzo	869	Marzo	578	Junio	175
Abril	558	Abril	326	<b>Total</b>	<b>529</b>
Mayo	666	Mayo	459		
Junio	603	Junio	239		
<b>Total</b>	<b>3907</b>	<b>Total</b>	<b>2495</b>		

Fuente: Oficina de Control Interno

En virtud de lo anterior, se tomó como insumos los informes mensuales publicados en la página web de la entidad y base de datos de GESDOC, como fuente de información para cotejar la trazabilidad sobre la gestión de PQRSD por parte de la Secretaría.



 <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 19	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez - Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

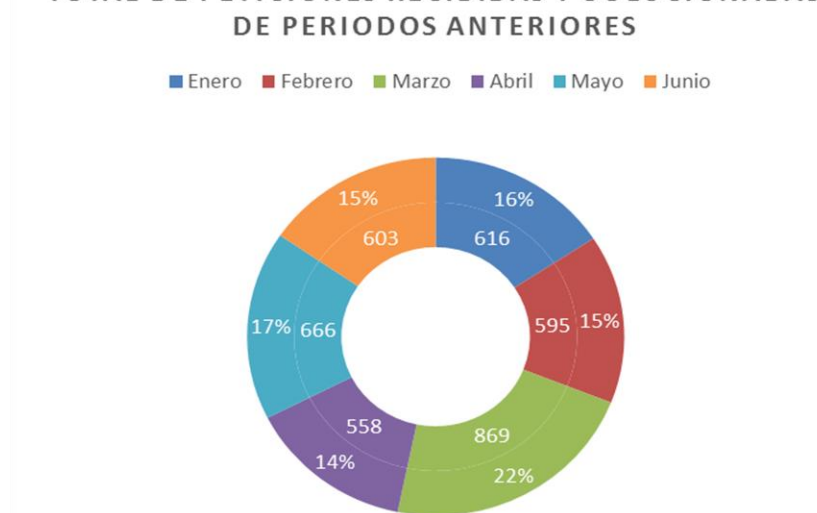


## 5.4 Gestión de PQRDS en la SDDE

### 5.4.1. Recepción de requerimientos

Para el periodo evaluado entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, se recibieron un total de 3.907 peticiones, siendo el mes de marzo el más representativo dentro de la vigencia, con un 22% de participación.

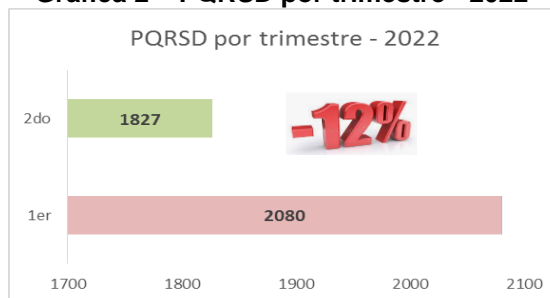
**Gráfica 1 – Total de peticiones recibidas y solucionadas de periodos anteriores**  
TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES





Fuente: Oficina de Control Interno

Igualmente se evidenció que, para el segundo trimestre, se recibieron 253 PQRSD menos, lo que representa una disminución del 12% comparado con el primer trimestre, así:

**Gráfica 2 – PQRSD por trimestre - 2022**



Fuente: Oficina de Control Interno

 <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 19	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez - Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

Por otro lado, se evidenció que entre los temas más reiterados por los usuarios al presentar las PQRSD a la entidad, se encuentran principalmente: Empleo con un 54% y Proyecto Productivo Financiación y Negocios con un 14%.

### 5.4.2. Canales de interacción

Se observó que dentro del periodo evaluado, el correo electrónico es el canal de mayor interacción entre el ciudadano y la SDDE con una representación del 48% del total de las peticiones.

**Tabla 2 - Canales de interacción**



Canal	Total solicitudes	Porcentaje de participación
E-mail	1875	48%
Web	1121	29%
Escrito	630	16%
Presencial	196	5%
Redes Sociales	36	1%
Teléfono	42	1%
Buzón	7	0%
<b>Total</b>	<b>3907</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

Adicionalmente, se solicitó información a la Oficina Asesora de Comunicaciones con respecto al tratamiento y seguimiento que se dan a las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, a lo cual ellos informaron lo siguiente:

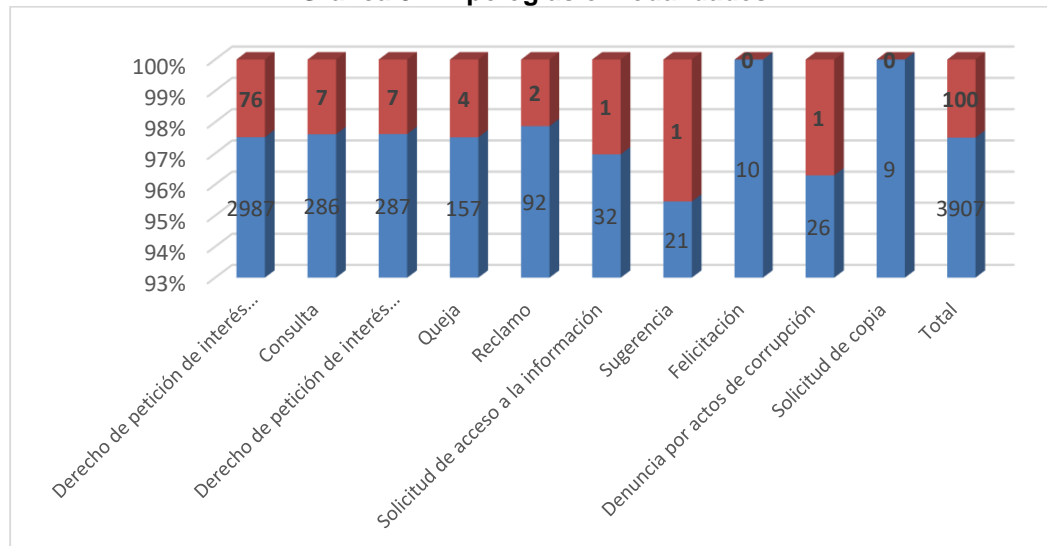
*“que los mensajes o inquietudes que la ciudadanía manifiesta a través de estos canales se responde y existe evidencia de ello en los buzones internos de cada uno de los perfiles administrados (Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn). Así mismo podemos aseverar que, de acuerdo con la complejidad de las preguntas o comentarios, se hace escalamiento con las direcciones facultadas para proyectar las respuestas. Sin embargo, si bien se ha mantenido esta dinámica durante el periodo referido, es decir, del 1 de enero al 30 de junio de 2022, no contamos con un instrumento mediante el cual se registra la trazabilidad, con el rigor que incoa la Oficina de Control Interno”*

Así mismo informó que aun en la SDDE no se han implementado los lineamientos establecidos en la “Directiva 04 de 2021 “Lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”, expedida por la Secretaría General.

 <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 19	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez - Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

### 5.4.3. Tipologías o modalidades

Gráfica 3 – Tipologías o Modalidades



Fuente: Oficina de Control Interno



Se observó que el 76% de las peticiones recibidas en el primer semestre de la vigencia 2022, corresponden a derechos de petición de interés particular.

### 5.4.4. Peticiones cerradas al periodo

Se observó que el área de Atención al Ciudadano presenta en sus informes mensuales la estadística de las peticiones que son cerradas durante cada mes; sin embargo, esta información no desagrega las peticiones atendidas que corresponde al periodo anterior lo que dificulta establecer el universo de PQRDS recibidas y atendidas en el semestre (acumulado) por cuanto en algunos casos, puede duplicarse la información de una misma petición.

### 5.4.5. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días

Se observó que las Dependencias de la SDDE, que más tiempo se toman para dar respuesta a las solicitudes recibidas son: Secretaría de Despacho, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Planeación y Economía Rural y Abastecimiento Alimentario, como se muestra a continuación:

 <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: Trabajo con Calidad</p>
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 11 de 19	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez - Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

**Tabla 3 – Días de trámite Peticiones cerradas en el periodo**

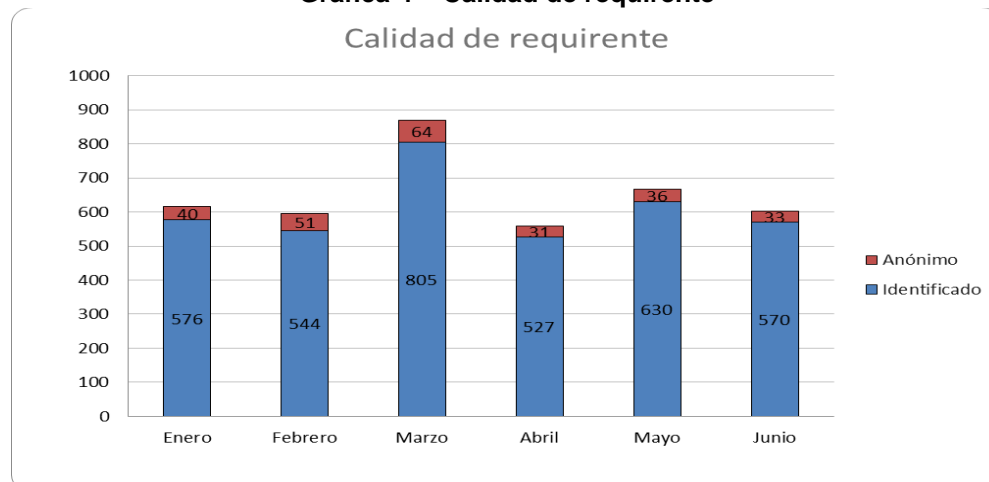
Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Promedio días
Secretaría del despacho	13	17	19	25	32	15	121	20,2
Oficina asesora jurídica	31	2	9	15	22	12	91	15,2
Oficina asesora de planeación	15	18	10	20	15	13	91	15,2
Economía rural y abastecimiento alimentario	18	15	7	20	19	12	91	15,2
Desarrollo empresarial y empleo	6	5	4	10	10	8	43	7,2
Gestión corporativa	9	9	4	6	8	7	43	7,2
Competitividad región	0	7	10	15	1	8	41	6,8
Oficina asesora de comunicaciones	0	19	0	0	5	14	38	6,3
Subsecretaría del despacho	0	0	8	17	11	0	36	6
Estudios de desarrollo económico	10	2	2	4	9	7	34	5,7
Oficina de control disciplinario interno	0	0	13	0	1	3	17	2,8
<b>Total días</b>	<b>102</b>	<b>94</b>	<b>86</b>	<b>132</b>	<b>133</b>	<b>99</b>	<b>646</b>	<b>10</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

Se observó que, para el primer semestre de la vigencia, se tuvo un promedio de 10 días para dar respuesta a las solicitudes realizadas.



#### 5.4.6. Calidad de requirente

**Gráfica 4 – Calidad de requirente**



Fuente: Oficina de Control Interno

Se observó que el 93.47% del total de las peticiones recibidas son de usuarios identificados, del mismo modo, se identificaron 229 peticiones que fueron trasladadas en el primer semestre

 <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 19	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez - Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

de la vigencia 2022 por no competencia, donde el mayor número de éstas se realizaron a la Secretaría de Gobierno (34), Secretaría de Hacienda (25) y el IPES (22).

Igualmente, se observó que las respuestas generadas a las PQRSD recibidas como anónimas, son publicadas a través de la página web de la entidad, en el siguiente link: <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/transparencia/notificaciones/notificaciones-por-aviso>

Se evidenció también, que la SDDE realiza seguimiento a las solicitudes relacionadas con acceso de la información pública, de las cuales para el primer trimestre se recibieron 16 y para el segundo trimestre 11, para un total de 27 solicitudes de acceso de información, según informe generado por el área de Atención al Ciudadano se dio respuesta a las solicitudes con un tiempo promedio 7 días.



Los datos relacionados con respuesta a solicitud de acceso de información fueron tomados de la página web de la sección **“solicitudes de acceso de información”** en el siguiente link <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-solicitudes-acceso-informacion>, los cuales no coinciden con la información reportada en tipología o modalidades del informe mensual de PQRSD, ya que en estos se reporta que la SDDE recibió 32 solicitudes de este tipo, en el primer semestre de 2022.

Así mismo, se evidenció que la SDDE cuenta con dos numerales dentro de su informe mensual de PQRSD, enfocados en identificar la localidad y estrato al que pertenecen los peticionarios, siendo diligenciadas mayormente en blanco lo que no permite la identificación de sectores para priorizar su atención.

**Tabla 4 – Identificación por localidades y estrato**

Localidad	Total
Usaquén	53
Chapinero	19
Santa Fe	50
San Cristóbal	68
Usme	80
Tunjuelito	43
Bosa	104
Kennedy	153
Fontibón	48
Engativá	80
Suba	107
Barrios Unidos	21
Teusaquillo	35
Los Mártires	42
Antonio Nariño	12
Puente Aranda	44
Candelaria	44
Rafael Uribe Uribe	53
Ciudad Bolívar	166
Sumapaz	0
En blanco	2685
<b>Total</b>	<b>3907</b>

Estrato	Total
1	210
2	454
3	246
4	52
5	23
6	4
En blanco	2918
<b>Total</b>	<b>200</b>

 <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 19	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez - Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

### 5.4.7. Verificación base GESDOC



Para el desarrollo de este seguimiento se solicitó al área de Atención al Ciudadano, a través de correo electrónico el día 4 de agosto de 2022, el listado de la PQRSD gestionadas en la base de GESDOC, desde el 1 de enero al 31 de julio de 2022.

A lo anterior, el área de Atención al Ciudadano, mediante memorando 2022IE0006569 del 9 de agosto de 2022, remite la base de datos de GESDOC, que contiene 529 PQRSD correspondiente al periodo del 6 abril al 30 de junio de la presente vigencia, debido a que las PQRSD radicadas del 1 de enero al 5 de abril del 2022, se realizaron a través del sistema CORDIS, el cual se encuentra deshabilitado y no fue posible generar el reporte.

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 otros al cual se iba a realizar la verificación de los siguientes criterios: respuesta de fondo (claridad, precisión, congruencia y consecuencia), coherencia, calidez, oportunidad, manejo del sistema y notificación de la decisión, como resultado de este ejercicio se evidenció:

**Tabla 5 – Resultados verificación base GESDOC**

Tipo de solicitud	Radicadas	Muestra	Cumplidas	No cumplidas	Observaciones
Derechos de petición	405	23	15	8	Se evidenció que para las solicitudes 3288, 3781, 4066, 4220, 3834, 3403, 3830 y 3985, no existe la respuesta generada por la SDDE en el aplicativo GESDOC, lo que no permitió revisar los criterios de respuesta de fondo, coherencia, calidez y oportunidad de respuesta.
Otros	124	20	17	3	Para las solicitudes 3119, 3040 y 3227, no se evidenció respuesta por parte de la SDDE; sin embargo, en el aplicativo GESDOC, se observó que se menciona que la respuesta fue enviada mediante correo electrónico pero no se cargaron documentos y/o soportes que lo evidencian; por lo anterior

 <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 19	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez - Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

Tipo de solicitud	Radicadas	Muestra	Cumplidas	No cumplidas	Observaciones
					no se realizó la verificación del cumplimiento de requisitos, aunado que no se tiene certeza que se dio repuesta.
Total	529	43	32	11	

Fuente: Oficina de Control Interno

Se realizó mesa de trabajo el 11 de agosto de 2022, con el área de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Informática y Sistemas, con el objeto de conocer el trámite de recepción, atención y respuesta de las PQRSD radicadas en el aplicativo interno GESDOC de la SDDE; observando que las áreas misionales, tienen la potestad de crear correos electrónicos en algunas ocasiones para recepcionar a través de ellos las solicitudes relacionadas con programas específicos; así mismo, como ya se había mencionado anteriormente la Oficina Asesora de Comunicaciones administra las PQRSD recibidas por redes sociales, lo cual genera que no se cuente con la trazabilidad completa de las PQRSD que gestiona la Secretaría.

Por otro lado, se evidenció que el aplicativo GESDOC no se encuentra alineado con el Sistema de Información "Bogotá te escucha", lo que genera inconvenientes en el seguimiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD recibidas, dado que el BTE se carga la respuesta al petionario en el tiempo establecido para dar respuestas y en GESDOC, en algunos casos se carga posteriormente.



## 5.5 Percepción de los grupos de valor

Se evidenció, que la SDDE evaluó la satisfacción de usuarios a través del diligenciamiento de encuestas, la cual se puede diligenciar de dos formas (física y Página web de la entidad), y contienen las siguientes preguntas:

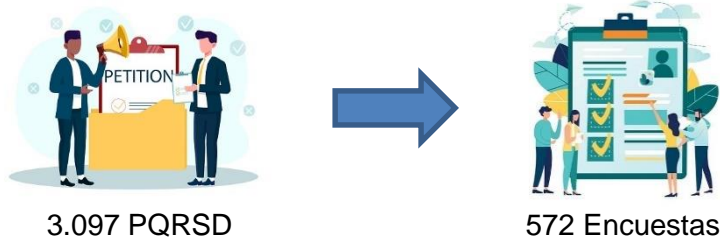
**Tabla 6 – Comparativo encuestas de satisfacción**

Preguntas	
Encuesta física	Encuesta Página Web
¿Qué tan satisfecho está con el trato y la atención recibida por parte de la entidad?	¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?
¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera para ser atendido?	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta recibida por parte de la Secretaría?
¿Qué tan satisfecho está con la información brindada sobre el trámite y/o servicio ofrecido?	¿Qué tan rápido le atendimos sus inquietudes?
¿Qué tan satisfecho está con las instalaciones y horarios de atención que tiene la entidad?	¿La información recibida fue clara, fácil de comprender y adecuada?
	¿El contenido de la información que recibió por parte de la secretaría cumplió sus expectativas?

Fuente: Oficina de Control Interno

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Gestión Documental</b>	<b>Código:</b>	<b>GD-P1-F24</b>	
		<b>Versión:</b>	<b>1</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>Marzo 2019</b>	
	<b>Informe</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 15 de 19</b>	
		<b>Elaborado por:</b>	<b>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</b>	
		<b>Revisado por:</b>	<b>Javier Suárez - Profesional SAF</b>	
		<b>Aprobado por:</b>	<b>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</b>	

Así mismo, se evidenció que la SDDE, recibió durante el primer semestre de 2022 un total de 3.907 PQRs y realizó un total de 572 encuestas de satisfacción:



Durante el primer semestre de 2022 se realizaron 572 encuestas, distribuidas, así:

**Tabla 7 – Encuesta de Satisfacción 1er semestre de 2022**

Periodo	Físicas	Página Web	Porcentaje de encuestas realizadas vs PQRSD radicadas
1er trimestre	33	188	15%
2do trimestre	43	308	
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>496</b>	

**Fuente:** Oficina de Control Interno

**Nota:** para las encuestas de satisfacción físicas, no se evidenció en el primer trimestre el dato correspondiente al mes de enero de 2022.

Se evidenció que la SDDE evaluó la satisfacción a 572 usuarios que corresponde al 15%, de las 3.907 PQRSD que fueron radicadas durante este periodo.

Por otro lado, se observó que el resultado de las encuestas realizadas a través de la página web de la entidad, registran un porcentaje más alto de usuarios insatisfechos con las respuestas recibidas y menor porcentaje de usuarios que están totalmente satisfechos, como se evidencia en la tabla siguiente:



**Tabla 8 – Promedio de satisfacción reportada en la encuesta física frente a la diligenciada a través de la página web**



Tipo de encuesta	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni tan satisfecho(a) ni tan insatisfecho(a)	Satisfecho	Totalmente satisfecho
Encuesta física	6%	3%	4%	22%	73%
Encuesta página web	28%	16%	13%	25%	18%

**Fuente:** Oficina de Control Interno



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
	Informe	Versión:	1	
Fecha:		Marzo 2019		
Página:		Página 16 de 19		
Elaborado por:		Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
Revisado por:		Javier Suárez - Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

En el informe generado en primer y segundo trimestre de 2022, por área de Atención al Ciudadano, no se evidenció un análisis de las razones por las cuales el 44% de los usuarios que diligenciaron la encuesta de satisfacción a través de la página web se encuentran **“totalmente insatisfechos o insatisfechos”** con las respuestas recibidas.

Sin embargo, del archivo de Excel entregado por el área de Atención al Ciudadano, se evidenció que algunos de los motivos por los cuales los usuarios se encuentran insatisfechos son los siguientes:

- No se recibió respuesta a su solicitud
- Demora en la atención por parte de los asesores
- Falta de precisión en las respuestas

De otra parte, no se observaron las razones por las cuales la entidad aplica encuestas distintas para medir la satisfacción en relación con la atención virtual y presencial.



## 5.6 Gestión de la Área de Atención al ciudadano

Se evidenció durante el primer semestre de 2022, que el área de Atención al Ciudadano coordinado la realización de capacitaciones sobre el tema *“Hablemos de lo público”* conformado por 4 módulos, de los cuales 3 contaron con lista de asistencia. Esta capacitación fue realizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con la participación de funcionarios de la SDDE, así: 22 en el módulo Introducción a lo Público, 13 en el módulo Introducción a Políticas Públicas y 15 en el módulo Gestión de Peticiones Ciudadanas, las cuales se realizaron durante los meses de marzo, mayo y junio de 2022.

Adicionalmente, se evidenció que la SDDE a la fecha de elaboración de este informe ha realizado gestión para la integración de los aplicativos GESDOC con BTE y se vienen aplicando pruebas en ambiente de preproducción de esta articulación, generando en algunas ocasiones errores, por lo que se encuentra en proceso de revisión.

## 6. Conclusiones



1. Se evidenció que en el link: <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos> de la sección *“Atención y Servicios a la Ciudadanía”* ubicada en la página web, figura como canal de comunicación digital el enlace <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/>, el cual direcciona a la página web de la entidad y no remite al correo para ingresar la petición, por lo que es importante ajustar la información para que el peticionario pueda ingresar al correo electrónico [contactenos@desarrolloeconomico.gov.co](mailto:contactenos@desarrolloeconomico.gov.co), y tenga fácil acceso a este.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 17 de 19			
<p><b>Informe</b></p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez - Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

- La Entidad no centraliza las PQRSD que se reciben a través de redes sociales y de correos electrónicos generados por algún área misional, por lo que no se controla la totalidad de las respuestas a los peticionarios.
- Se observó que, para el primer semestre de la vigencia, se tuvo un promedio de 10 días para dar respuesta a las solicitudes realizadas; sin embargo, es importante la optimización de los tiempos por parte de todas las áreas, con el fin de dar una atención más oportuna al ciudadano y lograr un posicionamiento óptimo dentro de la comunidad.
- La información relacionada en la sección **“solicitudes de acceso de información”**, no coincide con la reportada en tipología o modalidades del informe mensual de PQRSD, ya que en este se reporta que la SDDE recibió 32 solicitudes de acceso de información en el primer semestre de 2022 vs las 27 reportadas en la página web.
- Se evidenció que es necesario interiorizar entre los colaboradores de la SDDE, la importancia de canalizar al área de atención al ciudadano todas las peticiones que se remitan a la entidad, para que se les dé el tratamiento y trazabilidad adecuada, de tal forma que se pueda tener un conteo preciso y se identifiquen las necesidades y/o comentarios de los ciudadanos y poder atenderlas oportunamente.
- Se evidenció, que el aplicativo GESDOC no se encuentra alineado con el Sistema de Información “Bogotá te escucha”, lo que genera inconvenientes en el seguimiento de la recepción, atención y respuesta de las PQRSD recibidas.
- Se evidenció que las preguntas de satisfacción o insatisfacción de los usuarios, realizadas a través de la encuesta física y virtual en la página web, no se encuentran unificadas de tal forma que se pueda medir de manera homogénea la percepción del peticionario o usuario frente a la atención recibida por parte de la SDDE.

## 7. Recomendaciones

- Verificar la información que la SDDE registró en la sección Atención y Servicios a la Ciudadanía en el siguiente link: <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos> y ajustar la información, registrando el correo electrónico [contactenos@desarrolloeconomico.gov.co](mailto:contactenos@desarrolloeconomico.gov.co) que es el medio a través del cual la Ciudadanía puede interponer una solicitud directamente a la SDDE.
- Canalizar todas las peticiones que reciba la entidad al área de Atención al Ciudadano, independiente del medio por el cual se reciba, de tal forma que se garantice el

 <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 19	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez - Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

tratamiento y trazabilidad adecuada, para tener un conteo preciso e identificar las necesidades y/o comentarios de los ciudadanos y poder atenderlas oportunamente.

3. Optimizar los tiempos de respuestas por parte de todas las áreas, con el fin de dar una atención más oportuna al ciudadano y lograr un posicionamiento óptimo dentro de la comunidad.
4. Verificar que la información relacionada en la sección **“solicitudes de acceso de información”**, corresponda a las tramitadas por la entidad, previo a su publicación en la página web, para garantizar que el ciudadano tenga un dato certero y oportuno.
5. Continuar con la 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 y todas las dependencias de la entidad; así mismo, verificar que todas las PQRSD contengan una respuesta soportada con el fin de garantizar que el peticionario reciba efectivamente comunicación de la entidad.
6. Cotejar la información que maneja la Entidad en los informes con respecto a la que se encuentra en el Tablero de Control del mecanismo de información **“Bogotá te escucha”** ya que se evidenció una diferencia de 1412 PQRSD frente a la que reportó la SDDE.
7. Unificar las preguntas que se realizan a través de la encuesta física y virtual en la página web, de tal forma que complemente la información de satisfacción o insatisfacción de los usuarios, así como insertar un menú desplegable con obligatoriedad de respuesta en el campo **“Observación”** que permita la captura de información y su tabulación para la toma de decisiones.

**ROSALBA GUZMAN GUZMAN**

Jefe Oficina de Control Interno

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró	Angélica Liliana Rodríguez - Ana Carolina Restrepo	ALRM - ACRG