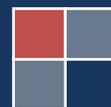
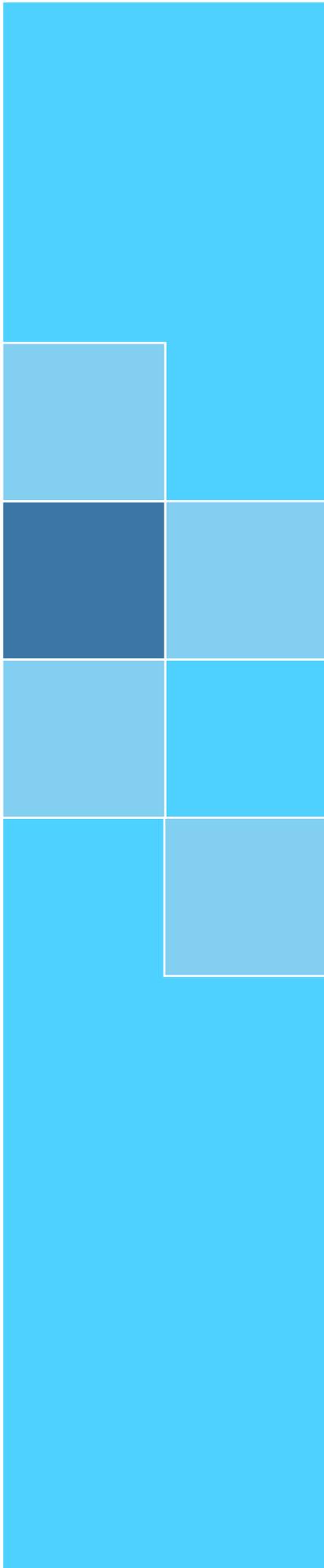


2022

Informe Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Aplicación de la normatividad vigente para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el segundo semestre de 2021.





NOMBRE DEL INFORME

INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Revisado: Rosalba Guzmán Guzmán / Jefe Oficina de
Control Interno

Aprobado: Rosalba Guzmán Guzmán / Jefe Oficina de
Control Interno

Elaborado por: Rosalba Guzmán Guzmán / Jefe
Oficina de Control Interno

Fecha de elaboración: 25/01/2022

 <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 16	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

Índice

Presentación	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESULTADOS	4
3.1 <i>Página Web</i>	4
3.2 <i>Canales de atención</i>	5
3.3 <i>Tablero de Control Ciudadano</i>	5
3.4 <i>Gestión de PQRDS en la SDDE</i>	6
3.5 <i>Gestión Oficina de Atención a la Ciudadanía</i>	11
Conclusiones y Recomendaciones	14
<i>Conclusiones</i>	14
<i>Recomendaciones</i>	15

<p>Página 3</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 3 de 16			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Presentación

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento”¹ y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 según el cual “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención² se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”(…) y el Plan Anual de Auditorías de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC; realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD para el segundo semestre de la vigencia 2021 y rinde el presente informe con los resultados obtenidos.

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, con el fin de establecer la aplicación de la normatividad que rige la materia y formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de la Entidad en esta materia.

2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2021 (01 de julio al 31 de diciembre); elaborado con base en los informes mensuales publicados en la página Web de la Secretaría y el informe de gestión del segundo semestre del 2021, suministrado por la Dirección de Gestión Corporativa, los cuales fueron analizados entre sí para identificar su coherencia y oportunidad en las respuestas.

¹ Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”, artículo 17.”

² Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias

Página 4  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental Informe	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 4 de 16			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

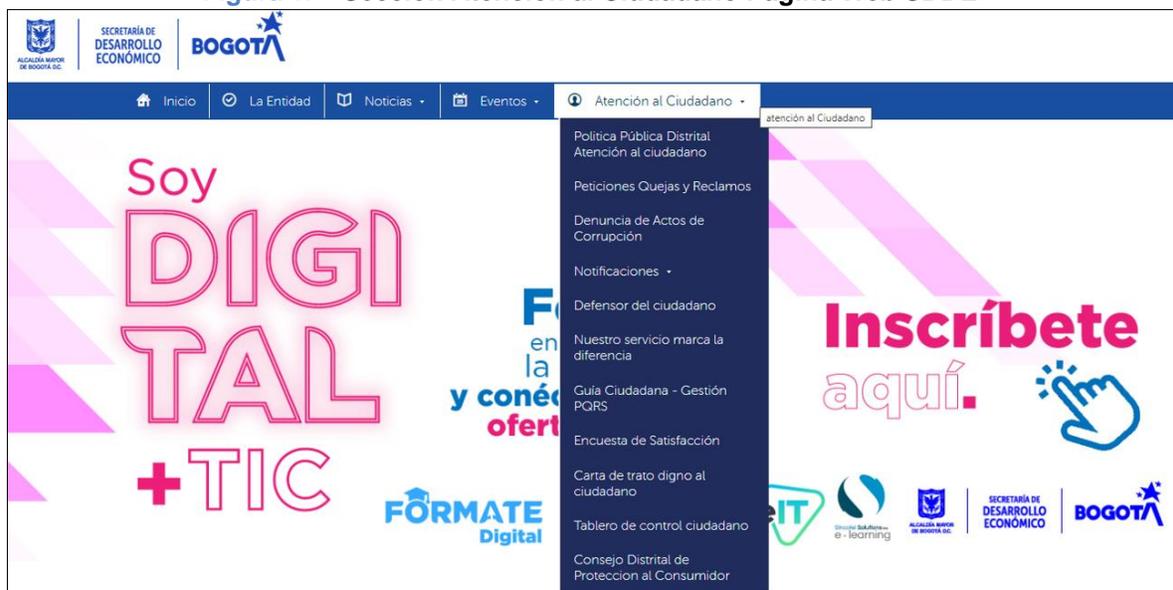
3. RESULTADOS

3.1 Página Web

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico – SDDE ha dispuesto en su página Web (www.desarrolloeconomico.gov.co) la sección “Atención al Ciudadano”, en la que se encuentra información relacionada con la Política Pública Distrital de Atención al Ciudadano; los mecanismos y canales disponibles para la presentación de peticiones, quejas y reclamos; y la orientación para presentar denuncias por presuntos actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses.

En esta sección también se encuentran disponibles las notificaciones por aviso y judiciales; la información sobre el Defensor del Ciudadano en la Entidad; la Guía Ciudadana para la gestión de PQRS; el formulario para recopilar información que permita medir la satisfacción del usuario en cuanto a la atención de PQRS; la Carta de Trato Digno al Ciudadano en la Secretaría; el enlace directo al Tablero de Control Ciudadano; y el Consejo Distrital de Protección al Consumidor.

Figura 1. – Sección Atención al Ciudadano Página Web SDDE



Fuente: Página Web del Instituto Distrital de Recreación y Deporte - 28 de enero de 2021

Página 5  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 5 de 16			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

3. 2 Canales de atención

La SDDE cuenta con los siguientes canales de comunicación con los ciudadanos, a través de los cuales estos pueden interponer PQRDS relacionadas con el quehacer institucional de la Secretaría:

- **Bogotá Te Escucha:** En la página Web de la SDDE se encuentra el vínculo directo con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”
- **Oficina de Atención a la Ciudadanía:** Ubicada en la Sede de la SDDE – Plaza de los Artesanos Carrera 60 No. 63 A – 52. El servicio en este punto presencial se presta de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm.
- **Atención telefónica:** En la línea (601) 369 37 77 Ext 143. Este canal se encuentra en servicio de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm.
- **Ventanilla virtual:** La ciudadanía puede remitir sus requerimientos a los correos institucionales:

pqrsd@desarrolloeconomico.gov.co
contactenos@desarrolloeconomico.gov.co

- **Red CADE:** Puntos de atención de la Red CADE del Distrito Capital en los que encuentra personal de la SDDE.

3. 3 Tablero de Control Ciudadano

Dentro de esta sección de la página Web de la SDDE se encuentra la herramienta Tablero de Control Ciudadano - TCC, la cual permite gestionar información relacionada con los requerimientos tramitados a través del Sistema Bogotá Te Escucha y facilita a la ciudadanía ejercer control social y seguimiento a las PQRDS a cargo de cada Entidad del Distrito Capital.

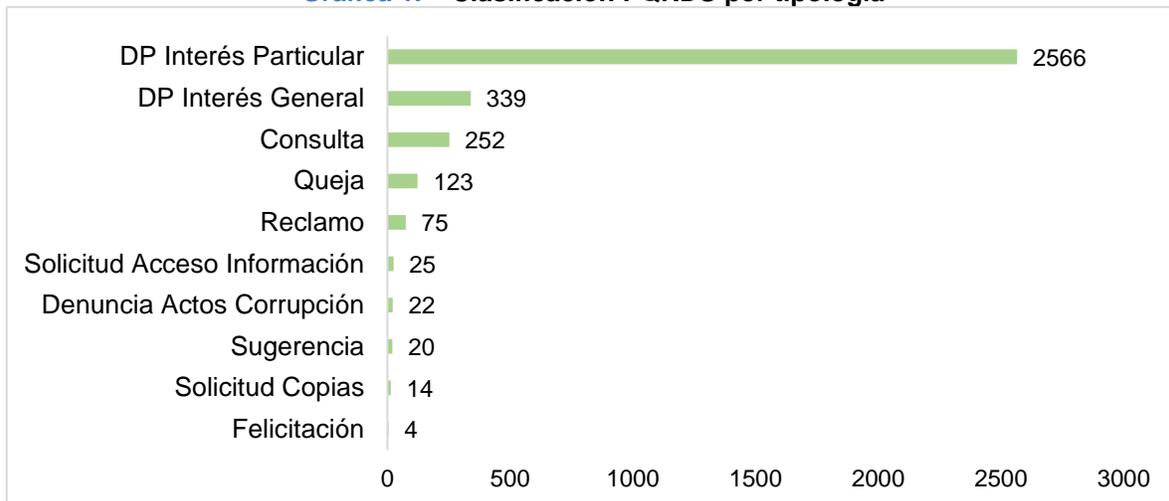
Una vez revisada la información que puede consultarse y exportarse en reportes de este Tablero, se observaron inconsistencias en los datos frente a las PQRDS atendidas por la SDDE en el segundo semestre de 2021, principalmente se evidenció la inexistencia de 629 registros en comparación con la información que administra la Entidad. En virtud de lo anterior no se utilizó esta fuente de información para cotejar la trazabilidad sobre la gestión de PQRDS por parte de la Secretaría.

Página 6  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 6 de 16			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

3. 4 Gestión de PQRDS en la SDDE

De acuerdo con el informe rendido por la SDDE durante el segundo semestre de 2021 la Entidad gestionó 3.645 PQRDS, de las cuales se excluyen para el análisis 205 que fueron registradas en el sistema entre junio y diciembre de 2020, por lo que no corresponden a requerimientos recibidos para trámite en el segundo semestre de 2021. Así las cosas, la evaluación y seguimiento por parte de la OCI se efectuó a 3.440 PQRDS, clasificadas por tipología así:

Gráfica 1. – Clasificación PQRDS por tipología

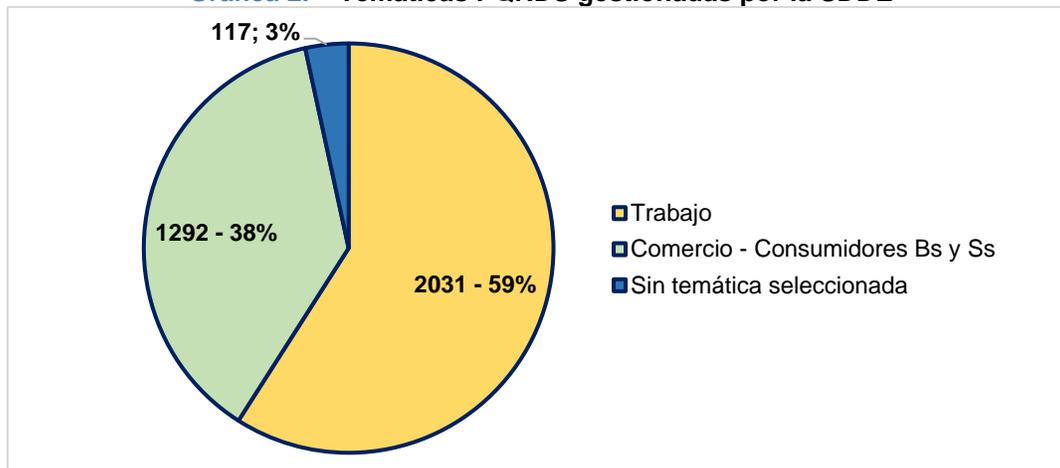


Fuente: Elaboración propia a partir del 2do Informe Semestral de Requerimientos SDQS presentado por la DGC – Archivo “5. Reporte Gestión de Peticiones segundo semestre 2021 Sec Desarrollo Económico.xlsx”

Los requerimientos tramitados por la Ciudadanía ante la SDDE a través del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el segundo semestre 2021, se agrupan principalmente en dos temáticas: i) Trabajo y ii) Comercio – Consumidores, Bienes y Servicios. El 3% de las PQRDS no se encuentran clasificadas en ninguna temática.

<p>Página 7</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 7 de 16			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Gráfica 2. – Temáticas PQRDS gestionadas por la SDDE



Fuente: Elaboración propia a partir del 2do Informe Semestral de Requerimientos SDQS presentado por la DGC – Archivo “5. Reporte Gestión de Peticiones segundo semestre 2021 Sec Desarrollo Económico.xlsx”

A su vez, las 3.440 PQRDS pueden clasificarse en las siguientes subcategorías, unificando algunos sub temas:

Gráfica 3. – Sub temáticas PQRDS gestionadas por la SDDE



Fuente: Elaboración propia a partir del 2do Informe Semestral de Requerimientos SDQS presentado por la DGC – Archivo “5. Reporte Gestión de Peticiones segundo semestre 2021 Sec Desarrollo Económico.xlsx”

<p>Página 8</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 8 de 16			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Ahora bien, en relación con el canal utilizado por los ciudadanos para interponer sus PQRDS se observó que el 70% fue recibido por la página Web y el correo electrónico de la SDDE (2.422 PQRDS).

En cuanto a la clasificación por canal de interacción de la ciudadanía con la Entidad, vale indicar que las categorías utilizadas para el registro de información se prestan a interpretaciones por quien registra la información en la herramienta de control, tal como se evidencia a continuación:

- Para el canal BUZON se registraron 3 requerimientos indicando como punto de atención: i) SEDE PRINCIPAL SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE y ii) SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA; por lo que puede deducirse que la atención fue presencial.
- Para el canal E-MAIL se registraron 1.335 PQRDS de las cuales fueron reportadas en punto de atención físico 1.205 y en WEB SERVICE O Web Govintentum 130 casos. Así las cosas, para las PQRDS recibidas por E-MAIL se presenta la incertidumbre si el usuario asistió presencialmente a algún punto de atención y allí formuló su petición por correo electrónico o si efectuó su requerimiento sin necesidad de usar el canal presencial.
- Para el canal ESCRITO se registraron 852 PQRDS de las cuales 458 fueron reportadas como recibidas en un punto de atención físico, 356 a través de WEB SERVICE y 38 no reportan el punto de atención. En este caso, se presenta confusión toda vez que la petición escrita pudo haberse presentado en papel y en el punto de atención presencial o a través de medios electrónicos como la página web o correo electrónico, siendo en ambos casos una PQRDS escrita.
- Para el canal REDES SOCIALES se registraron 34 PQRDS de las cuales 29 se reportaron como recibidas en punto de atención físico y 5 a través de canal telefónico y web.
- Para el canal WEB se registraron 1.087 PQRDS de las cuales 1 se registraron como recibidas en punto de atención físico, 45 a través de WEB SERVICE y 1.040 no reportan a través de qué medio se recibió.

Así las cosas, a continuación se presenta el consolidado de PQRDS según el punto o medio de atención mediante el cual fue recibido para trámite:

<p>Página 9</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 9 de 16			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Cuadro 1. Punto o medio de recepción de PQRDS

Punto o medio de recibo	No.
Entidades Nivel Nacional	1
Alcaldías Locales	12
Línea 195 y Portal Bogotá	37
Presencial SDDE	311
Web	533
Red CADE	687
Entidades Nivel Territorial	781
Sin información sobre punto o medio de recibo	1078
Total PQRDS analizadas	3440

Fuente: Elaboración propia a partir del 2do Informe Semestral de Requerimientos SDQS presentado por la DGC – Archivo “5. Reporte Gestión de Peticiones segundo semestre 2021 Sec Desarrollo Económico.xlsx”

Ahora bien, en cuanto al estado de las PQRDS al cierre de la vigencia 2021 se observó que el 90% (3.099) se encuentran finalizadas por solución definitiva, traslado o registro de preclasificación. Un 5% (169) fueron cerradas por no ser competencia de la SDDE, por desistimiento tácito o expreso o sin recurso de reposición. El 5% (172) restante se encuentra en trámite, así:

- 1 vencido en diciembre 2021
- 104 con plazo para atención en enero 2022
- 67 con plazo para atención en febrero 2022

En relación con los plazos para dar respuesta a las PQRDS, el Decreto 491 de 2020 que adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares, amplió los días de trámite para atender consultas, peticiones de documentos e información, derechos de petición, quejas y reclamos, a partir de su recepción así:

- Consultas de 30 a 35 días
- Peticiones de documentos e información de 10 a 20 días
- Otras peticiones de 15 a 30 días.

Teniendo en cuenta este criterio, se analizaron los tiempos de trámite y gestión de las 2.669 Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas cuya fecha de vencimiento se causó en el segundo semestre de 2021, evidenciando que el 90% (2.395) fueron gestionadas dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

Página 10  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 10 de 16			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

El 10% restante (274) que fueron atendidas extemporáneamente, corresponden a 7 consultas, 7 peticiones de documentos e información y 260 derechos de petición, quejas o reclamos.

Finalmente, en cuanto al control sobre la calidad de los registros se observaron algunas inconsistencias que requieren ser subsanadas para mejorar la confiabilidad de la información relativa a la atención de PQRDS, toda vez que 22 casos fueron recibidos y registrados en el primer semestre 2021 aunque su asignación se realizó en el Sistema entre julio y septiembre de 2021.

Esta situación afecta la calidad de los datos por cuanto el conteo de términos para atender la petición inicia el día siguiente al de asignación y no a partir del recibo del requerimiento, tal como se observa a continuación:

Cuadro 2. Registros PQRDS con asignación posterior al recibo

Número petición	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha registro	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento
136362021	CONSULTA	17/01/2021	18/01/2021	31/08/2021	01/09/2021	20/10/2021
532392021	CONSULTA	19/02/2021	22/02/2021	14/09/2021	14/09/2021	03/11/2021
2044902021	DP INTERES PARTICULAR	29/06/2021	30/06/2021	01/07/2021	01/07/2021	13/08/2021
2044342021	DP INTERES PARTICULAR	29/06/2021	30/06/2021	01/07/2021	01/07/2021	13/08/2021
2044012021	DP INTERES PARTICULAR	29/06/2021	30/06/2021	01/07/2021	01/07/2021	13/08/2021
2042492021	DP INTERES PARTICULAR	29/06/2021	30/06/2021	07/07/2021	08/07/2021	20/08/2021
2040392021	DP INTERES GENERAL	29/06/2021	30/06/2021	05/07/2021	06/07/2021	18/08/2021
2025512021	DP INTERES PARTICULAR	28/06/2021	29/06/2021	01/07/2021	30/06/2021	12/08/2021
2024192021	DP INTERES GENERAL	28/06/2021	29/06/2021	12/08/2021	13/08/2021	24/09/2021
2013302021	DP INTERES GENERAL	27/06/2021	28/06/2021	01/07/2021	30/06/2021	12/08/2021
1977472021	DP INTERES PARTICULAR	23/06/2021	24/06/2021	12/07/2021	13/07/2021	25/08/2021
1837322021	SUGERENCIA	10/06/2021	11/06/2021	19/07/2021	21/07/2021	01/09/2021
1803862021	DP INTERES GENERAL	08/06/2021	09/06/2021	06/07/2021	11/06/2021	27/07/2021
1753032021	RECLAMO	02/06/2021	03/06/2021	07/07/2021	08/07/2021	20/08/2021
1697852021	DP INTERES PARTICULAR	28/05/2021	31/05/2021	07/07/2021	30/06/2021	12/08/2021
1693212021	DP INTERES PARTICULAR	28/05/2021	31/05/2021	15/07/2021	14/07/2021	26/08/2021
1656582021	DP INTERES PARTICULAR	26/05/2021	27/05/2021	19/08/2021	12/07/2021	24/08/2021

<p>Página 11</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 11 de 16	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

Número petición	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha registro	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento
1625172021	DP INTERES PARTICULAR	24/05/2021	25/05/2021	26/07/2021	27/07/2021	07/09/2021
1380152021	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	30/04/2021	03/05/2021	06/07/2021	02/07/2021	02/08/2021
727392021	DP INTERES PARTICULAR	08/03/2021	09/03/2021	15/09/2021	16/09/2021	28/10/2021
717522021	DP INTERES PARTICULAR	07/03/2021	08/03/2021	15/09/2021	16/09/2021	28/10/2021
676582021	DP INTERES PARTICULAR	03/03/2021	04/03/2021	29/09/2021	28/09/2021	10/11/2021

Fuente: Elaboración propia a partir del 2do Informe Semestral de Requerimientos SDQS presentado por la DGC – Archivo “5. Reporte Gestión de Peticiones segundo semestre 2021 Sec Desarrollo Económico.xlsx”

3.5 Gestión Oficina de Atención a la Ciudadanía

De acuerdo con la información recopilada y suministrada por la SDDE, durante el segundo semestre de 2021 la Oficina de Atención a la Ciudadanía adelantó las siguientes actividades encaminadas a mejorar el desempeño del proceso de Atención al Ciudadano:

- Medición de la satisfacción del usuario en relación con el servicio presencial prestado en la Agencia Pública de Empleo. Se realizaron 4 mediciones.
- Trabajo conjunto con la Subdirección de Informática y Sistemas de la SDDE para la adquisición del Sistema de Gestión Documental de la Entidad, que permita la integración del Sistema Bogotá Te Escucha con correspondencia.
- Elaboración de los informes sobre la gestión de peticiones ciudadanas de julio a noviembre 2021 y publicación de los mismos en la web de la Secretaría. Al momento del presente seguimiento por parte de la OCI, no se encuentra publicado el informe de gestión correspondiente a diciembre 2021.

Vale indicar que la Oficina de Atención a la Ciudadanía elabora un informe consolidado semestral que resume la gestión adelantada frente a las PQRDS recibidas por la Secretaría y el cual es insumo para el seguimiento realizado por la OCI. Tanto los informes mensuales como el semestral reportan datos relacionados con la cantidad de PQRDS gestionadas; los canales a través de los cuales se reciben; las tipologías o modalidades; las temáticas; los tiempos de respuesta y cierre; y la clasificación por ubicación geográfica, estrato y tipo de solicitante.

Página 12  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 12 de 16			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Al comparar la información reportada en los informes mensuales con la consolidación en el Informe del segundo semestre. 2021 se observó inconsistencia en los datos relacionados con la cantidad de PQRDS recibidas para trámite de la Entidad, así:

Cuadro 3. Comparativo Cantidad PQRDS reportadas por SDDE

Mes en que se recibieron las PQRDS tramitadas en 2do semestre 2021	Según informe mensual	Según informe Semestral
Julio	670	729
Agosto	517	561
Septiembre	547	580
Octubre	451	519
Noviembre	468	572
Total PQRDS reportadas en cada fuente	2653	2961

Fuente: Elaboración propia a partir de los informes mensuales de julio a noviembre y el 2do Informe Semestral de Requerimientos SDQS presentado por la DGC.

Vale indicar que para realizar la comparación entre los informes mensuales y semestral, se tuvo en cuenta la cantidad de PQRDS recibidas en cada mes, excluyendo a aquellas a las cuales se les dio trámite pero que provenían de periodos anteriores. Esta depuración se realizó para efectos de contar con datos comparables para el análisis.

- Elaboración de informes relacionados con las solicitudes de acceso a la información (SAI) de la SDDE de julio a noviembre 2021 y publicación de los mismos en la web de la Secretaría. Al momento del presente seguimiento por parte de la OCI, no se encuentra publicado el informe de gestión correspondiente a diciembre 2021.

Dado que los datos reportados en estos informes también se incluyen en los informes mensuales de gestión de PQRDS, se comparó la información publicada en ambas fuentes observando inconsistencia en los datos, así:

Cuadro 4. Comparativo Cantidad SAI reportadas por SDDE en 2do Semestre 2021

Cantidad de Solicitudes de acceso a la información (SAI)	Según informe mensual de requerimientos SDQS	Según Informe de Solicitudes de Acceso a la Información Pública
Julio	4	3
Agosto	3	3
Septiembre	9	4
Octubre	4	4
Noviembre	13	4
Total SAI reportadas en cada fuente	33	18

Fuente: Elaboración propia a partir de los informes mensuales de julio a noviembre y el 2do Informe Semestral de Requerimientos SDQS presentado por la DGC.

Página 13		Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 13 de 16			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

- Se realizó capacitación en competencia laboral de servicio al cliente interno y externo de acuerdo con la norma Sena No. 210601020 con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con cobertura a 18 funcionarios de la Entidad.
- En noviembre de 2021 se gestionó con la Veeduría Distrital la publicación en el sitio web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, del video “*Prácticas en la Secretaría de Desarrollo Económico para atender a personas con discapacidad auditiva*”, mediante el cual se informa a los ciudadanos con esta condición, las estrategias que ha implementado la SDDE para su atención.

Figura 2. – Video publicado en canal Youtube



Fuente: Youtube <https://youtu.be/CvO-5sQu2fU>

- Participación en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, en el nodo del Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo, organizada por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital. Revisadas las actas de las sesiones, se observó seguimiento a los compromisos adquiridos para 2021 por las Entidades que conforman el nodo. Las actas de estas sesiones se encuentran disponibles en <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>

<p>Página 14</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 14 de 16			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

- Implementación de acciones encaminadas a mejorar la atención a personas ciegas y con baja visión, mediante la señalización en Sistema Braille y alto contraste de acuerdo con la norma NTC 6047 y la capacitación a los funcionarios de la Entidad sobre dicho Sistema con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI).
- Continuidad en la implementación de ventanilla única de correspondencia y su transición al nuevo sistema de gestión documental SGDEA.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

1. La SDDE ha dispuesto en su página web información que facilita a la ciudadanía su interacción y acceso a los servicios que presta la Entidad. Así mismo, cuenta con diversos canales para que la ciudadanía formule sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en relación con el quehacer institucional.
2. Para gestionar la atención de PQRDS la SDDE cuenta con una unidad funcional a cargo de la Dirección de Gestión Corporativa, la cual coordina el recibo, asignación y trámite de los requerimientos al interior de la Entidad, así como la participación en las diferentes instancias distritales relacionadas con el servicio a la ciudadanía.
3. La SDDE gestiona las PQRDS mediante el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha a través del cual realiza seguimiento y control a los requerimientos a cargo y genera los informes requeridos por la normatividad vigente.
4. Se observaron fallas de control al momento de asignar PQRDS a las diferentes dependencias, por cuanto no se realiza oportunamente incidiendo en el inicio del conteo de términos para atender los requerimientos y la materialización de respuestas extemporáneas.
5. La información del Tablero de Control Ciudadano administrado por la Veeduría Distrital presenta inconsistencia en los datos sobre las PQRDS atendidas, en relación con la información gestionada por la SDDE; toda vez que, en el Tablero no se encuentra el registro de 629 PQRDS que fueron recibidas por la Entidad en el segundo semestre 2021.

<p>Página 15</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código:</p>	<p>GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión:</p>	<p>1</p>	
<p>Fecha:</p>	<p>Marzo 2019</p>			
<p>Página:</p>	<p>Página 15 de 16</p>			
<p>Informe</p>	<p>Elaborado por:</p>	<p>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>		
	<p>Revisado por:</p>	<p>Javier Suárez Profesional SAF</p>		
	<p>Aprobado por:</p>	<p>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>		

- El 90% de las PQRDS recibidas por la SDDE en el segundo semestre de 2021 fueron atendidas dando cumplimiento a los plazos ampliados por el Decreto 491 de 2020. El 10% restante se atendió fuera de los términos contemplados en dicha disposición.
- La SDDE elaboró y divulgó en su página web los informes sobre la gestión de PQRDS con periodicidad mensual y semestral; sin embargo, al comparar los datos presentados en dichos reportes se observaron inconsistencias en la cantidad de PQRDS recibidas y gestionadas.
- Con el fin de mejorar la atención al ciudadano, la SDDE ha llevado a cabo mediciones a la satisfacción de los usuarios en servicios presenciales; capacitaciones en servicio al cliente interno y externo; divulgación de video sobre atención incluyente a personas con discapacidad auditiva; implementación de señalética en Sistema Braille y capacitación en dicho sistema a los colaboradores de la Entidad; implementación de un nuevo sistema de gestión documental y participación activa en la Red Distrital de Quejas y Soluciones.

Recomendaciones

- Mantener las buenas prácticas y estrategias cuyo resultado ha facilitado a la ciudadanía interactuar con la SDDE, tanto a través de su página web como en los demás canales de atención dispuestos por la Entidad.
- Revisar y rediseñar los puntos de control utilizados por la Entidad al momento de asignar las PQRDS a los responsables de su gestión, con el fin de asegurar que este hito se realice tan pronto como se reciba el requerimiento; de tal forma que el conteo de términos para su atención sea controlado y se ajuste a los plazos establecidos en la normatividad vigente.
- Realizar mesa de trabajo con la Veeduría Distrital para establecer las razones por las cuales la información que se encuentra en los reportes del Tablero de Control Ciudadano presenta inconsistencia en relación con la cantidad de PQRDS gestionadas por la Secretaría. Con base en los resultados de la mesa implementar plan de mejora a la calidad de la información dispuesta a la ciudadanía en el TCC.
- En su rol de segunda línea de defensa, se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa, realizar mesas de trabajo con aquellas dependencias que presentaron extemporaneidad en la atención de PQRDS, con el fin de identificar las causas raíz, implementar acciones de mejora que las eliminen e incrementar el nivel de oportunidad de la SDDE en la atención al ciudadano.

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

- Revisar y conciliar la información que será divulgada en los informes semestrales de gestión de PQRDS, de tal forma que los datos sean consistentes con lo publicado en la página web correspondiente a los periodos mensuales que conforman el ciclo semestral.


ROSALBA GUZMAN GUZMAN
 Jefe Oficina de Control Interno