

2023

# 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, entre los meses del 1 de julio al 30 de noviembre de 2022.



	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 2 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

## SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO – SDDE

### INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - SDDE

**Período Evaluado**  
**1 de julio al 30 de noviembre de 2022**

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Enero 2023**

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 3 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1. GENERALIDADES .....</b>	<b>5</b>
<b>2. INFORME EJECUTIVO .....</b>	<b>7</b>
<b>3. INFORME DETALLADO SEGUIMIENTO .....</b>	<b>10</b>
3.1.1.2. Gestión de PQRDS en la SDDE.....	13
3.1.2 Conclusiones.....	22
3.1.3 Aspectos logrados .....	22
3.1.4 Fortalezas.....	23
3.1.5 Oportunidades de mejora. ....	23
3.1.6 Hallazgos .....	23
<b>4. RECOMENDACIONES GENERALES .....</b>	<b>23</b>
<b>5. CONCLUSION GENERAL .....</b>	<b>24</b>
<b>CUSION GENERAL .....</b>	<b>24</b>

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
 La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 4 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

## PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de *"Evaluación y Seguimiento"*, debe desarrollar sus actividades de evaluación de manera planeada, documentada, organizada y sistemática, en el marco del Sistema de Control Interno.

Es importante resaltar que este rol debe desarrollarse de manera objetiva e independiente, ya que el propósito es realizar seguimiento y emitir un concepto acerca de la gestión de las PQRSD radicadas en la SDDE por la ciudadanía y demás partes interesadas y que permitan generar recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de su gestión y desempeño.

En virtud de lo anterior y dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría del año 2022, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las PQRSD de la SDDE, correspondiente al periodo 1 de julio al 30 de noviembre de 2022, para lo cual contó con el apoyo de la Dirección de Gestión Corporativa, quién facilitó la información, atendiendo los requerimientos formulados por esta oficina.

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 5 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

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, a través del Aplicativo “Bogotá te Escucha” y el Sistema de Información GESDOC, con el fin de establecer el grado de cumplimiento de las normas vigentes en la materia y formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua de la Secretaría.

### 1.2. CRITERIOS

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.*”

Numerales 1 y 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*”

Artículo 14 de la LEY 1437 DE 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*”

Artículo 4° del Decreto 103 de 2015, que contempla “*la publicación de información en sección particular del sitio web oficial.*”

Numeral 7 del artículo 52 del Decreto 103 de 2015 “*Informe de solicitudes de acceso a la información.*”

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 6 de 24	
		<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

Literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 del 2014 “*Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*”, la entidad mensualmente publica el “*Informe de acceso a la información pública*”, en la página web.

#### 1.4. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el periodo 1 de julio al 30 de noviembre de 2022; elaborado con base en los informes mensuales publicados en la página Web de la Secretaría y la base de PQRSD registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha, los cuales fueron analizados para identificar su coherencia y oportunidad en las respuestas.

#### 1.5. LIMITACIONES DEL PROCESO AUDITOR

No fue suministrada la base de datos de GESDOC sobre las PQRSD tramitadas por la entidad en el periodo objeto de informe, por lo cual no se analizó la información registrada en este aplicativo.

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022			
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 7 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

## 2. INFORME EJECUTIVO

La OCI realizó seguimiento a la gestión de PQRSD correspondiente al periodo 1 de julio al 30 de noviembre de 2022, se analizó la información entregada por la Dirección de Gestión Corporativa, observando que para el tercer y cuarto trimestre de 2022 la SDDE presentó una disminución en las PQRSD recibidas en relación el primer y segundo trimestre, así:

Trimestre	Total
1er	2080
2do	1827
3er	1616
4to	739

Fuente: Oficina de Control Interno

Así mismo, se observó que el área que más PQRDS atendió durante el periodo evaluado fue Desarrollo Empresarial y Empleo, así:

Dependencias	Petitionen atendidas en periodo evaluado			Petitionen atendidas del periodo anterior		
	Total Recibidos	Total Cerrados	% de participación tramitadas dentro del mismo periodo	Total Recibidos	Total Cerrados	% de participación tramitadas dentro del mismo periodo
Desarrollo empresarial y empleo	1212	1000	74%	472	434	69%
Gestión corporativa	243	230	17%	73	65	10%
Oficina asesora de planeación	93	69	6%	51	40	6%
Secretaría del despacho	46	14	1%	43	42	7%
Oficina asesora jurídica	10	2	0%	13	9	1%
Economía rural y abastecimiento alimentario	28	26	1%	19	17	3%
Oficina de control disciplinario interno	8	5	0%	3	3	0%
Estudios de desarrollo económico	9	3	0%	7	7	1%
Competitividad Región Bogotá	13	4	0%	9	9	1%
Oficina asesora de comunicaciones	0	0	0%	3	2	0%
<b>Total</b>	<b>1662</b>	<b>1353</b>	<b>81%</b>	<b>693</b>	<b>628</b>	<b>91%</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 8 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

Se observó que el 81% de las peticiones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022, fueron cerradas dentro del periodo evaluado.

Adicionalmente se evidenció que, del total de requerimientos pendientes de periodos anteriores, se dio respuesta al 91%, encontrándose aún en los términos establecidos. Es de aclarar que todas las peticiones recibidas en el mes no deben ser atendidas durante el mismo, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción puede trasladarse la respuesta para periodos posteriores, sin considerarse vencida.

De acuerdo a la muestra tomada para realizar seguimiento a la gestión de PQRSD en la base de Bogotá Te escucha (derechos de petición y otros), se evidenció que el 94% fueron atendidas oportunamente.

## FORTALEZAS

En desarrollo del seguimiento no se identificaron aspectos que representen un valor agregado a la gestión de PQRSD.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

Continuar con la articulación de Bogotá Te Escucha y GESDOC, con el fin de garantizar que las respuestas a las peticiones ciudadanas se contesten de manera oportuna.

## ASPECTOS LOGRADOS:

- Actualización de los canales de atención en la página web institucional para que los grupos de valor radiquen las diferentes modalidades de peticiones por los canales virtuales.
- Implementación de actividades encaminadas a centralizar la recepción de PQRSD en el área de Atención al Ciudadano como único canal institucional, a fin de contar con trazabilidad frente a su trámite y optimizar los tiempos de atención
- Seguimiento semestral por parte de la Oficina de Control Interno, a la atención de PQRSD radicadas en la SDDE por la ciudadanía y demás partes interesadas, cuyos resultados se publican en la página web de la entidad, dando cumplimiento al artículo 39 del Decreto 807 de 2019.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 9 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

- Disponibilidad de link en la página Web de la SDDE para que los ciudadanos presenten sus quejas, sugerencias y reclamos frente a la gestión de la entidad (<https://desarrolloeconomico.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos/>)

### HALLAZGOS:

No se identificaron hallazgos

### CONCLUSIÓN:

- El 53% de las PQRSD recibidas cumplen con algunos de los criterios en relación con respuesta de fondo (claridad, precisión, congruencia y consecuencia), coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema, de acuerdo a lo establecido en el numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.
- Las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por los diferentes canales fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – BTE, atendiendo el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.
- La oportunidad en la atención de las PQRSD alcanzó un nivel de cumplimiento del 94% para los casos verificados, de acuerdo con lo establecido Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 reglamentario para la atención del Derecho de Petición.
- Mensualmente se publica el “Informe de acceso a la información pública” en la página web de la SDDE, en atención a lo establecido en los artículos 4 y 52 del Decreto 103 de 2015 y al artículo 11 de la Ley 1712 del 2014.

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 10 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

### 3. INFORME DETALLADO SEGUIMIENTO

La OCI realizó seguimiento a las PQRSD correspondientes al periodo 1 de julio al 30 de noviembre, con base en los informes publicados en la página web de la entidad y el análisis de la información contenida en la base de Bogotá Te Escucha.

#### 3.1.1 Resultados de la Prueba y Análisis.



#### 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 Secretaría, emitan una respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

Figura 1 - Sección atención al Ciudadano – Página web SDDE



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - 16 de enero de 2023

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)

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 11 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			



**Sitio web**  
pqr@desarrolloeconomico.gov.co

- **Telefónico**



**Número:** 6013693777

- **Presencial**



**Dirección:** Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo: Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.  
Oficinas Administrativas: Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.

- **Escrito**



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, figura como canal de comunicación digital el enlace [contactenos@desarrolloeconomico.gov.co](mailto:contactenos@desarrolloeconomico.gov.co), para que la ciudadanía interponga sus PQRSD.

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 12 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

## Página web

Con el objeto de mantener comunicación con la comunidad, en la página web de la SDDE se 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 2 - Sección atención y servicio a la Ciudadanía – Página web SDDE**



**Fuente: Página Web SDDE - 16 de enero de 2023**

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
- Defensor del ciudadano
- Guía Ciudadana - Gestión PQRS
- Encuesta de satisfacción
- Carta de trato digno al ciudadano
- Tablero de control ciudadano

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 13 de 24	
		<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

## Tablero de Control Ciudadano

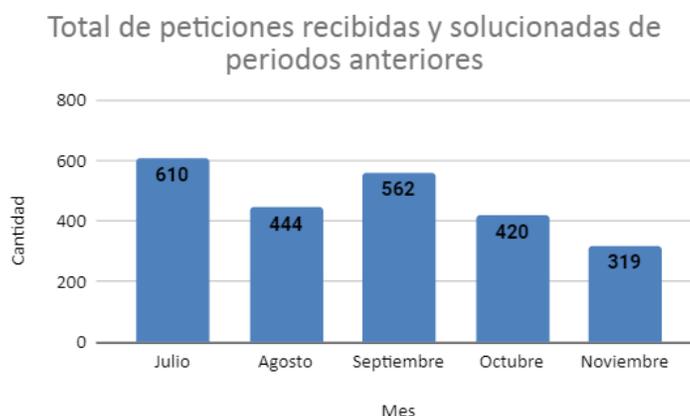
En la página web de la SDDE sección “Atención y servicio a la Ciudadanía” se encuentra la opción “**Tablero de Control Ciudadano - TCC**”, herramienta que dispuso el Distrito con el objeto de analizar los datos de las peticiones ciudadanas radicadas por el Sistema Bogotá Te Escucha, con el fin de identificar las principales problemáticas y 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.

### 3.1.1.2. Gestión de PQRDS en la SDDE

Para el periodo evaluado entre el 1 de julio al 30 de noviembre de 2022, se recibió un total de 1662 PQRDS y se gestionaron 693 de periodos anteriores, para un total de 2.355 tramitadas durante este periodo.

#### 3.1.1.2.1 Total de peticiones recibidas y solucionadas de periodos anteriores

En relación con el primer semestre 2022, se observó una disminución del 60% de PQRDS recibidas durante el periodo evaluado, presentando en julio y septiembre la mayor cantidad como se observa a continuación:



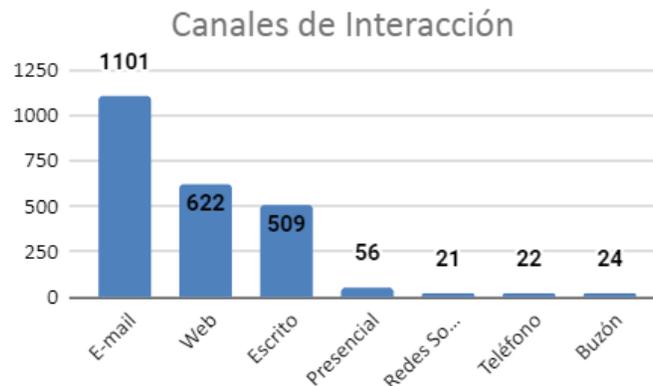
Fuente: Oficina de Control Interno

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 14 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

### 3.1.1.2.2 Canales de Interacción

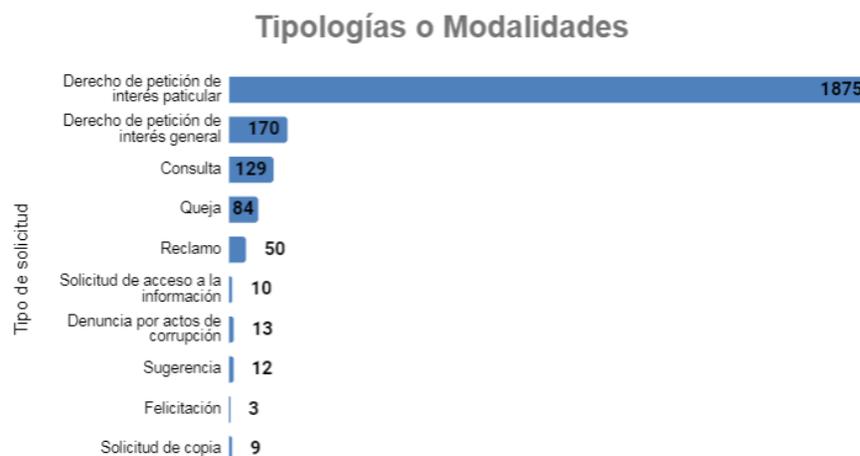
Se observó que el 47% de las PQRDS recibidas se realizaron vía correo electrónico, seguido de la página web con un 26% (que redirecciona al Sistema Bogotá te escucha).



Fuente: Oficina de Control Interno

### 3.1.1.2.3 Tipologías o Modalidades

Se observó que el 80% de las PQRDS recibidas corresponden a derechos de petición de interés particular.



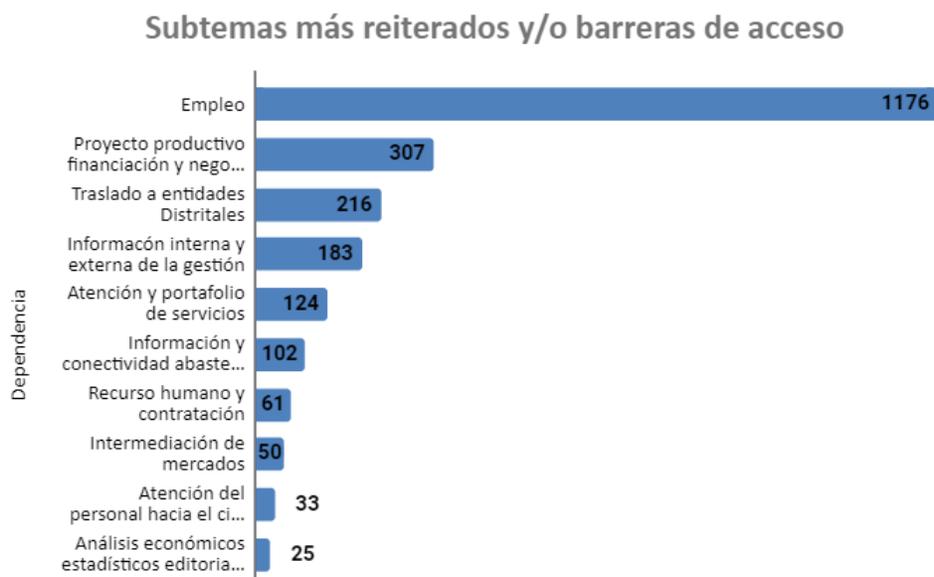
Fuente: Oficina de Control Interno

Esta es una **COPIA NO CONTROLADA**  
 La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 15 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

### 3.1.1.2.4 Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

Se observó que se recibieron 2355 PQRDS de las cuales el 50% están relacionadas con empleo, recibiendo en promedio 235 peticiones mensuales.



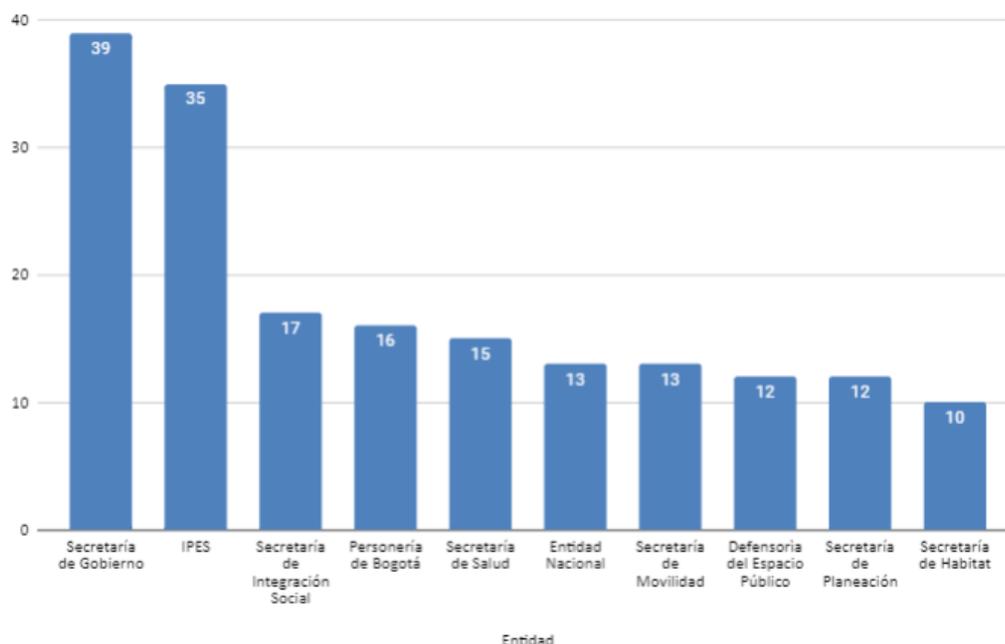
Fuente: Oficina de Control Interno

### 3.1.1.2.5 Total de peticiones de traslado por no competencia

Se observó que de las 1.662 PQRDS recibidas en el periodo evaluado, se trasladó por no competencia 228, presentándose el mayor número de éstas a la Secretaria de Gobierno (39), IPES (35) y Secretaría de Integración Social (17). A continuación, se presentan las entidades a las cuales se les realizó el traslado de 10 o más PQRDS:

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 16 de 24	
		<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

**Total de peticiones de traslado por no competencia**



Fuente: Oficina de Control Interno

### 3.1.1.2.6 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días

Dependencias	Promedio días
Secretaría del despacho	8.0
Competitividad Bogotá Región	7.2
Oficina asesora jurídica	6.7
Economía rural y abastecimiento alimentario	6.7
Estudios de desarrollo económico	5.8
Oficina asesora de planeación	5.2
Oficina Asesora de Comunicaciones	5.0
Oficina de control disciplinario interno	4.5
Desarrollo empresarial y empleo	4.0
Gestión corporativa	2.7
<b>Promedio Total</b>	<b>6</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

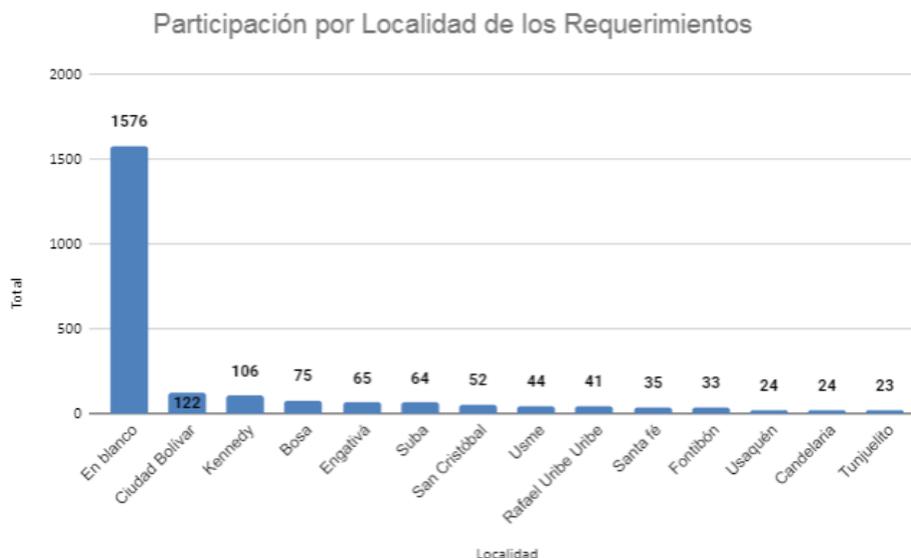
Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 17 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

Se observó que, para el segundo semestre de la vigencia, se tuvo un promedio aproximado de 6 días para dar respuesta a las PQRDS recibidas en la entidad, siendo adecuado ya que la entidad cuenta en promedio entre 10 y 30 según la tipología<sup>1</sup>.

### 3.1.1.2.7 Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo

Se observó que el 67% no relaciona la localidad donde se encuentra ubicado, lo que dificulta la identificación de los sectores que requieren posible atención prioritaria.



Fuente: Oficina de Control Interno

### 3.1.1.2.8 Participación por estrato y tipo de requirente

Se observó que el 75% no relaciona el estrato donde se encuentra ubicado, lo que dificulta la identificación de los sectores que requieren posible atención prioritaria y adicionalmente se evidenció que el 90% de las PQRDS recibidas son interpuestas principalmente por personas naturales.

<sup>1</sup> Ley 1755 de 2015

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 18 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

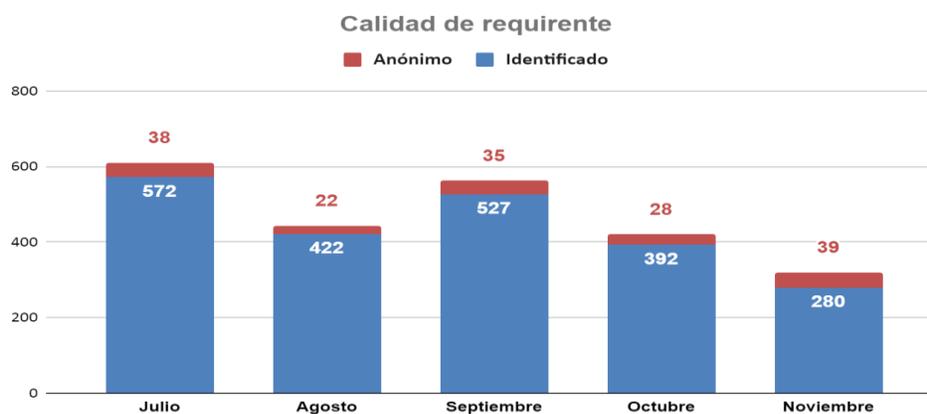
Estrato	Total
1	125
2	280
3	158
4	26
5	9
6	7
En blanco	1771
<b>Total</b>	<b>2355</b>

Requirente	Total
Natural	2131
En blanco	162
Jurídica	53
Establecimiento comercial	9
<b>Total</b>	<b>2355</b>

Fuente: Oficina de Control Interno

### 3.1.1.2.9 Calidad de requirente

Se observó que el 93% de las PQRDS recibidas son de usuarios identificados, lo que permite una atención personalizada logrando así tener un mayor posicionamiento en la comunidad.



Fuente: Oficina de Control Interno

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: <https://desarrolloeconomico.gov.co/notificaciones/>.

Esta es una **COPIA NO CONTROLADA**  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 19 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

### 3.1.1.3 Percepción de los grupos de valor

En el informe correspondiente al seguimiento del primer semestre 2002, se recomendó la unificación de las preguntas que se realizan a través de la encuesta física y virtual en la página web, aspecto que fue atendido mediante el ajuste de la encuesta la cual inició su aplicación a partir del 1 de noviembre de 2022, según información suministrada por la dependencia.

Ahora bien, revisado el informe de encuesta de satisfacción correspondiente al tercer trimestre del año (julio, agosto y septiembre de 2022) allegado a la OCI, la Entidad cuenta con 2 formatos para la aplicación de la encuesta (físico y Página web de la entidad), presentando los siguientes resultados:

Se realizaron 308 encuestas, distribuidas, así:

Encuesta	Total	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni tan satisfecho(a) ni tan insatisfecho(a)	Satisfecho	Totalmente satisfecho
Físicas	7	0%	0%	13%	40%	47%
Página web	301	29%	18%	13%	21%	19%

Nota: no se recibió información de las encuestas de satisfacción correspondientes al cuarto trimestre de 2022.

Fuente: Oficina de Control Interno

Un porcentaje equivalente al 41% de los usuarios se encuentra totalmente satisfecho o satisfecho con la atención recibida de la entidad (126 casos), lo cual contrasta con un 46% que presenta algún grado de insatisfacción en este sentido (141 casos). Por lo anterior, es indispensable revisar los motivos que ocasionaron la insatisfacción de estos usuarios y generar acciones que permitan mejorar el servicio.

Adicionalmente, se observó que de las 2.355 PQRSD que fueron tramitadas durante este periodo, la SDDE evaluó la satisfacción a 308 usuarios que corresponde al 13%. Al respecto se recomienda ampliar esta muestra teniendo en cuenta que casi el 50% de los usuarios presenta algún nivel de insatisfacción en la atención recibida.

### 3.1.1.4 Acceso a la información

Teniendo en cuenta que el Artículo 4° del Decreto 103/2015, contempla “la publicación de información en sección particular del sitio web oficial”, entre otras, la enunciada en el numeral 7 “Informe de solicitudes de acceso a la información, señalado en el Artículo 52 del presente

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 20 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

*Decreto.*”, y de conformidad con el literal h) del Artículo 11 de la Ley 1712 del 2014 “*Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*”, se observó que la entidad publicó mensualmente el “*Informe de acceso a la información pública*”, en su página web.

El número de solicitudes de acceso a la información recibidas en el Sistema Distrital De Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha, durante el segundo semestre de la vigencia 2022 se presenta así:

- Se recibieron 10 solicitudes
- Se recibieron 2 traslados provenientes de otras entidades (IDT / Secretaría de Hacienda Distrital)
- El Tiempo promedio de respuesta fue de seis (6) días y su atención se concentró principalmente en la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Para el mes de agosto de 2022, no se reportó ninguna solicitud de acceso a la información pública por lo que no se presentó ningún análisis sobre el total de solicitudes recibidas, traslados, tiempo promedio o número de solicitudes en las que se le negó el acceso a la información.

### 3.1.1.5 Verificación base de datos Bogotá te escucha

Para el desarrollo de este seguimiento se solicitó a la Dirección de Gestión Corporativa, a través de correo electrónico el día 15 de diciembre de 2022, el listado de las PQRSD gestionadas en la base de GESDOC y Bogotá te escucha, desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.

A lo anterior, la Dirección de Gestión Corporativa mediante memorando 2022IE0011275 del 30 de diciembre de 2022, remitió la base de datos de Bogotá te escucha (BTE) que contiene 2547 PQRSD correspondiente al periodo del 1 de junio al 14 de diciembre de 2022 de la presente vigencia; sin embargo, la base de Gesdoc no fue entregada por lo que la revisión de las PQRSD se realizó con la base de BTE.

De otra parte, la OCI también tomó como insumo los informes de seguimiento a las PQRDS que se encuentran publicados por la Entidad en su página web, siendo el último mes publicado el correspondiente a noviembre 2022.

Para la revisión de las PQRSD en la base de Bogotá te escucha, 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
	<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 21 de 24	
		<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Teniendo en cuenta la información suministrada por la dependencia y la disponible en la página web, se tomó la información al 30 de noviembre de 2022, verificando los siguientes criterios: respuesta de fondo (claridad, precisión, congruencia y consecuencia), coherencia, calidez, oportunidad, manejo del sistema y notificación de la decisión, evidenciando lo siguiente:

Tipo de solicitud	Radicadas	Muestra	Cumplimiento de todos los criterios	No cumplió por lo menos algún criterio	Observaciones
Derechos de petición	2045	24	12	12	<p>Se evidenció que para las solicitudes 2544202022, 2602622022, 2852742022, 3189242022, 3469262022, 3880542022, 4291152022 y 4368602022, la respuesta se generó a través de 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>Se observó que para las solicitudes 2714192022 y 3239522022 no se evidencia una respuesta concreta por parte de la entidad, lo que no permite evaluar ningún criterio.</p> <p>Para las solicitudes 2598252022 y 3363032022 se evidenció respuesta fuera de términos, incumpliendo el criterio de oportunidad.</p>
Otros	310	23	13	10	<p>Se evidenció que para las solicitudes 2830682022, 3056082022, 3352552022, 3446442022, 3606142022 y 4327952022 la respuesta se generó a través de 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>Para la solicitud 3587202022 se evidenció respuesta fuera de términos, incumpliendo el criterio de oportunidad.</p> <p>De la muestra seleccionada, se observó que para las solicitudes 3399992022 y 3807662022 a pesar de encontrarse como atendida, no se evidenció una respuesta concreta por parte de la entidad.</p> <p>La solicitud 3125982022 fue atendida y se requirió información aclaratoria por parte de la SDDE frente a la cual no se obtuvo respuesta del usuario, lo que conllevó a que esta solicitud no presentar cierre en BTE, por lo que no se verifica el cumplimiento de los criterios.</p>
<b>Total</b>	<b>2355</b>	<b>47</b>	<b>25</b>	<b>22</b>	

Fuente: Oficina de Control Interno

Esta es una COPIA NO CONTROLADA  
La versión aprobada más reciente de este documento se encuentra en la intranet

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 22 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

De otra parte, según información recibida del área de Atención al Ciudadano, la articulación entre GESDOC y Bogotá te escucha aún se encuentra en proceso de implementación ya que ha presentado algunas dificultades; sin embargo, el área ha generado comunicaciones y un video con el paso a paso de cómo realizar esta actividad. Por lo anterior la articulación entre estos sistemas se verificará en el seguimiento que se realice al primer semestre de la vigencia 2023.

### 3.1.2 Conclusiones

Una vez realizado el seguimiento a la muestra se evidenció que el 53% de las PQRSD recibidas cumplen los criterios en relación con respuesta de fondo (claridad, precisión, congruencia y consecuencia), coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema de acuerdo a lo establecido en el numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

La SDDE registró las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – BTE, atendiendo el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Así mismo, se observó que la oportunidad en la atención de las PQRSD cumple en un 94% de los casos verificados, lo establecido Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 reglamentario para la atención del Derecho de Petición.

La entidad mensualmente publica el “*Informe de acceso a la información pública*”, en la página web, en atención a establecido en los artículos 4 y 52 del Decreto 103 de 2015 y al artículo 11 de la Ley 1712 del 2014.

Del análisis realizado a las encuestas de satisfacción, se observó que un porcentaje equivalente al 46% de los usuarios no se encuentra satisfecho con la atención recibida, por lo anterior, es importante revisar los motivos que ocasionaron la insatisfacción de estos usuarios y generar acciones que permitan mejorar este servicio.

### 3.1.3 Aspectos logrados

- Actualización de los canales de atención en la página web institucional para que los grupos de valor radiquen las diferentes modalidades de peticiones por los canales virtuales.
- Implementación de actividades encaminadas a centralizar la recepción de PQRSD en el área de Atención al Ciudadano como único canal institucional, a fin de contar con trazabilidad frente a su trámite y optimizar los tiempos de atención

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>PROCESO</b></p>	<p><b>Código:</b></p>	<p>CI-P1-F3</p>	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		<p><b>Versión:</b></p>	<p>V5</p>	
		<p><b>Fecha:</b></p>	<p>2 de septiembre de 2022</p>	
<p><b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b></p>	<p><b>Página:</b></p>	<p>Página 23 de 24</p>		
	<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p>Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI</p>		
	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p>Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI</p>		
<p><b>Aprobado por:</b></p>	<p>Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI</p>			

- Seguimiento semestral por parte de la Oficina de Control Interno, a la atención de PQRSD radicadas en la SDDE por la ciudadanía y demás partes interesadas, cuyos resultados se publican en la página web de la entidad, dando cumplimiento al artículo 39 del Decreto 807 de 2019.
- Disponibilidad de link en la página Web de la SDDE para que los ciudadanos presenten sus quejas, sugerencias y reclamos frente a la gestión de la entidad (<https://desarrolloeconomico.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos/>)

### 3.1.4 Fortalezas

En desarrollo del seguimiento no se identificaron aspectos que representen un valor agregado a la gestión de PQRSD.

### 3.1.5 Oportunidades de mejora.

Continuar con la articulación de Bogotá Te Escucha y GESDOC, con el fin de garantizar que las respuestas a las peticiones ciudadanas se contesten de manera oportuna.

### 3.1.6 Hallazgos

No se identificaron hallazgos

## 4. RECOMENDACIONES GENERALES

Con base en los resultados del informe se presentan las siguientes recomendaciones:

Gestionar con los encargados de la plataforma de Bogotá Te Escucha, que la información relacionada con los campos de localidad, estrato y tipo de requirente se establezcan como campos obligatorios, con el fin que la entidad obtenga información que permita caracterizar a los usuarios y así ser más asertivos con las respuestas generadas de acuerdo al tipo de población.

Analizar las principales causas generadoras de PQRSD y por qué los usuarios no se encuentran satisfechos con la atención brindada por la entidad, con el fin de tomar acciones de mejora que permitan reducir el volumen de las mismas y mejorar la atención al ciudadano.

	<b>PROCESO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V5	
		<b>Fecha:</b>	2 de septiembre de 2022	
<b>INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO</b>	<b>Página:</b>	Página 24 de 24		
	<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

## 5. CONCLUSION GENERAL

La SDDE da cumplimiento a lo establecido en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 y con los artículos 4 y 52 del Decreto 103 de 2015 y al artículo 11 de la Ley 1712 del 2014, respecto al registro de las PQRSD en Bogotá Te Escucha y la publicación del informe de acceso de información en la página web de la entidad.

Ahora bien, en relación con el numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 y el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se evidenció que el 53% de las PQRSD de la muestra cumplieron con los criterios de respuesta de fondo (claridad, precisión, congruencia y consecuencia), coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema; lo que deja un amplio margen de mejora para implementar acciones que conlleven a la aplicación de estos atributos en un mayor número de PQRDS.

Cordialmente,



**ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN**  
Jefe de la Oficina de Control Interno

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	Firma
Elaboró:	Angélica Liliana Rodríguez Ana Carolina Restrepo	ALRM ACRG