

MEMORANDO

Referencia: OCI 14000

PARA: ALFREDO BATEMAN SERRANO
Secretario de Despacho

DE: ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN
Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final Seguimiento al Proceso Servicio a la Ciudadanía - Artículo 3° del Decreto 371 de 2010

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO 07-07-2023 08:33
Al Contestar Cite Este No.: 2023IE0006769 Fol:1 Anex:1 FA:31
ORIGEN 14000 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / ANA CAROLINA RESTREPO GUERRERO
DESTINO 10000 - DESPACHO SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO / MARIA CRISTINA DIAZ BELLO
ASUNTO INFORME FINAL - SEGUIMIENTO AL PROCESO SERVICIO A LA
OBS



Respetado Secretario:

En desarrollo de las funciones a cargo de la Oficina de Control Interno y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2023 de la SDDE, me permito remitir el Informe citado en el asunto que contiene los resultados finales del seguimiento realizado al proceso Servicio a la Ciudadanía en la SDDE.

Los resultados preliminares de este informe fueron dados a conocer a la Dirección de Gestión Corporativa mediante radicado 2023IE0006531 del 28 de junio de 2023 para que, de ser pertinente, emitiera respuesta de fondo frente a aquellos aspectos que considerase no reflejaban la realidad de la gestión en el asunto evaluado. Luego de transcurrido el plazo otorgado para este fin, esta Oficina no recibió respuesta por lo que se emite el presente informe en versión final.

Cordial saludo,



ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe final – Seguimiento al Proceso Servicio a la Ciudadanía 2023 - Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 para el periodo comprendido entre el 16 de mayo de 2022 al 31 de mayo de 2023.

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró:	Ana Carolina Restrepo Guerrero Wilmer Andrés Pimentel Naranjo Yimmy Alexander Márquez Álvarez	ACRG WAPN YAMA

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Cuida los recursos naturales, ahorra agua y energía.

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.
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F18

2023

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Seguimiento Art.3. Decreto 371 de 2010 “*De los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de información y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital*” en la SDDE del 16 de mayo 2022 al 31 de mayo de 2023.



	PROCESO INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
Fecha:	2 de septiembre de 2022			
Página:	Página 2 de 31			
Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI			
Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI			
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO - SDDE

INFORME FINAL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 3 DEL DECRETO 371 DE 2010 “DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL” EN LA SDDE.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio de 2023

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 3 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
1. GENERALIDADES	4
2. INFORME EJECUTIVO	7
3. INFORME DETALLADO DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	9
3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO	9
3.1.1 Resultados de la Prueba y Análisis.	9
3.1.2 Conclusiones	22
3.1.3 Aspectos logrados	23
3.1.4 Fortalezas	23
3.1.5 Oportunidades de mejora.	23
3.1.6 Hallazgos	23
3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO	23
3.2.1 Resultados de la Prueba y Análisis.	23
3.2.2 Conclusiones	29
3.2.3 Aspectos logrados	30
3.2.4 Fortalezas	30
3.2.5 Oportunidades de mejora.	30
3.2.6 Hallazgos	30
4. RECOMENDACIONES GENERALES	30
5. CONCLUSION GENERAL	31

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 4 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

PRESENTACIÓN

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

Es importante resaltar que este rol se desarrolla de manera objetiva e independiente, ya que el propósito es realizar dicha evaluación y emitir un concepto acerca de la elaboración e implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE, que permita generar recomendaciones contribuyendo al fortalecimiento de su gestión y desempeño.

En virtud de lo anterior y dando cumplimiento a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría 2023, la OCI, realizó dicha evaluación del periodo comprendido entre el 16 de mayo 2022 y el 31 de mayo de 2023. para lo cual contó con el apoyo de la Dirección de Gestión Corporativa - DGC, quien facilitó el acceso a la información, atendiendo los requerimientos de esta oficina.

El presente informe incluye:

- 1) Los aspectos satisfactorios en relación con los criterios de la evaluación definidos y/o aspectos positivos que se resaltan para que sean mantenidos.
- 2) Las oportunidades de mejora identificadas cuya implementación contribuiría a optimizar la gestión y/o el desempeño.
- 3) Los hallazgos correspondientes a aquellas situaciones que se alejaron del deber ser considerado en los criterios de la evaluación.

1. GENERALIDADES

1.1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 por parte de la SDDE, para el periodo comprendido entre el 16 de mayo de 2022 al 31 de mayo de 2023.

1.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la adecuación de la estructura institucional para la prestación del servicio incluyendo, defensor del ciudadano, documentación del proceso e interacción con la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- Verificación de la prestación del servicio a la ciudadanía a través del canal telefónico y presencial.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 5 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

1.3. CRITERIOS

- Artículo 3 Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá: “*De los procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, en el Distrito Capital*”. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:
 1. La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.
 2. El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.
 3. El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
 4. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.
 5. La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.
 6. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
 7. La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes
 8. Decreto 847 de 2019 “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital*”

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 6 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” el cual deroga las disposiciones contenidas en los Decretos Distritales 335 de 2006 y 392 de 2015.

9. Circular 006 de 2017 de la Veeduría Distrital, por medio de la cual todas las entidades de orden Distrital, deben: implementar el formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
10. Manual de Servicio a la Ciudadanía Del Distrito Capital 2019.
11. Caracterización del proceso servicio al Ciudadano – Actual en el SIG - V5-2018
12. Mapa de Riesgos – Proceso Servicio al Ciudadano

1.4. ALCANCE

El presente informe de evaluación independiente contempló el cumplimiento de los numerales del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 y aplicación de los protocolos telefónicos y presenciales establecidos en Manual de Servicio a la Ciudadanía V-2019 durante la aplicación de la prueba.

1.5. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE TEMAS O ASUNTOS QUE REQUIRIERON MEJORA POR LA SDDE REGISTRADOS EN INFORMES ANTERIORES

Como resultado de los informes generados en la vigencia 2022, la OCI identificó los siguientes temas o situaciones relevantes para la SDDE, los cuales se asociaron a:

SITUACIONES IDENTIFICADAS 2022	SITUACIONES ATENDIDAS POR LA SDDE
<p>No existe interacción entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadana Bogotá te escucha con el aplicativo Gesdoc de la SDDE, generando reprocesos en el registro de PQRSD.</p> <p>Diferencias en el total de PQRSD registradas en la base de datos Bogotá te escucha (482), la base del sistema Gesdoc (195) y la hoja de trabajo del área de Atención al Ciudadano (468).</p>	<p>La Entidad implementó la interoperabilidad entre GEDOSC y Bogotá te Escucha lo que disminuyó considerablemente las inconsistencias entre bases de datos.</p>
<p>Incumplimiento en la señalización del área de Atención al Ciudadano de la SDDE.</p>	<p>La SDDE cuenta con un punto de Atención al Ciudadano estratégicamente ubicado, identificado, de fácil acceso, con personal y equipos para garantizar la prestación del servicio al ciudadano.</p>
<p>No se ha diseñado e implementado un mecanismo de interacción efectiva el proceso de Atención al Ciudadano, el defensor ciudadano y las dependencias encargadas de la prestación del servicio.</p>	<p>Aún no se ha diseñado ni implementado el mencionado mecanismo.</p>

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 7 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

SITUACIONES IDENTIFICADAS 2022	SITUACIONES ATENDIDAS POR LA SDDE
Participación del funcionario de más alto nivel encargado del proceso de Atención al Ciudadano en la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.	Si bien la SDDE participa en la Red Distrital, los asistentes no son funcionarios del más alto nivel.
Al verificar la aplicación de los criterios 2 y 4 del Decreto 371 de 2010, correspondiente al reconocimiento de la figura del Defensor del Ciudadano en la SDDE, no fue posible evidenciar el cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de la Resolución 815 de 2016 de la SDDE y del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital, así como la interacción entre el defensor y el proceso de Atención al Ciudadano. Distrital 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de la Resolución 815 de 2016 de la SDDE y del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital, así como la interacción entre el defensor y el proceso de Atención al Ciudadano.	La SDDE formuló 2 acciones de mejoramiento interno con relación a la situación identificada, la primera (No.95), relacionada con la actualización la Resolución 815 del 2016, incluyendo las funciones que debe cumplir el defensor del ciudadano, la cual se cumplió en marzo de 2023, y la acción (No.96), relacionada con la presentación de un (1) informe semestral de las funciones establecidas en la Resolución 191 de 2023 "Designación del defensor del ciudadano" ante el CIGD, la cual se encuentra en desarrollo y a cumplir (informe) en julio 2023.

Fuente: OCI junio 2023

1.6 LIMITACIONES DEL PROCESO AUDITOR

No se presentaron limitaciones.

2. INFORME EJECUTIVO

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 3° del Decreto 371 de 2010, la OCI realizó el seguimiento de la aplicación de los siete (7) numerales por parte de la Entidad con base en las evidencias entregadas por la DGC; de igual forma, se realizaron pruebas telefónicas asociadas con la atención a la ciudadanía y visitas presenciales, para identificar la aplicación del protocolo de atención y el conocimiento de los programas por parte de los colaboradores de la SDDE, con los siguientes resultados:

La entidad cumplió totalmente los numerales 3, 5 y 6 relacionados con la generación de informes de PQRSD, la ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de la atención de PQRSD y la operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, gestionando sus riesgos a través de mapas de riesgos de gestión y corrupción.

Cumplió parcialmente los numerales 1 y 2 relacionados con la atención de los ciudadanos, coherencia y tiempos de respuesta, conocimiento del proceso de Atención al Ciudadano al interior de la Entidad y la identificación del Defensor Ciudadano; ya que, si bien existe un reconocimiento dentro de la Secretaría del proceso de Atención al Ciudadano; no ocurre lo mismo con el rol de Defensor al Ciudadano toda vez que, ni su figura ni sus funciones son reconocidas dentro de la SDDE.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 8 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

No cumplió los numerales 4 y 7 relacionados con el diseño del mecanismo de interacción efectiva entre los responsables del proceso de PQRSD, el Defensor del Ciudadano y las dependencias de la Entidad, así como la delegación formal del(os) Profesional(es) del Área de Atención al Ciudadano para participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos que lidera la Veeduría Distrital.

Frente a la atención prestada por la entidad en los canales presenciales y telefónicos se observó que el sitio físico destinado a la atención presencial, cuenta con el personal suficiente e instalaciones para el desarrollo esta actividad; sin embargo, la entidad presentó debilidades en cuanto a la prestación del servicio a la ciudadanía a través del canal telefónico; toda vez que, de 70 llamadas tomadas como muestra; 20 fueron atendidas, de ellas: 13 aplicaron el protocolo de atención y 7 brindaron la información del programa consultado.

FORTALEZAS

El proceso de Atención al Ciudadano genera alertas mediante correo electrónico a las áreas responsables de atender las PQRSD con el fin de mitigar que sean resueltas fuera de términos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Generar socializaciones sobre la figura y funciones del Defensor Ciudadano.

Implementar el mecanismo de interacción efectiva entre los responsables del proceso de PQRSD, el Defensor del Ciudadano y las dependencias de la Entidad.

Delegar formalmente el o los colaboradores de la SDDE, para la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.

Implementar una estrategia de sensibilización para que los colaboradores de la SDDE apropien el protocolo de atención telefónica.

ASPECTOS LOGRADOS:

La SDDE genera los informes de PQRSD con base en los reportes de la Secretaría General, los cuales son remitidos y publicados en los sitios establecidos por los entes de control, de igual forma, cuenta con un punto de Atención al Ciudadano estratégicamente ubicado, identificado, de fácil acceso, con personal y equipos para garantizar la prestación del servicio al ciudadano.

HALLAZGOS:

No se registraron hallazgos.

CONCLUSIÓN:

Con relación al cumplimiento del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 por parte de la entidad, se observó que el 43% de los numerales están dando cumplimiento, y el 57% requiere la implementación de medidas que garanticen la aplicación de los dispuesto en la mencionada norma.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 9 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Los numerales 1, 2, 4 y 7 han presentado observaciones en las dos últimas evaluaciones realizadas por la OCI; por lo que, de no subsanarse se generará hallazgo en la siguiente evaluación.

NOTA

Los resultados preliminares de este informe fueron dados a conocer a la Dirección de Gestión Corporativa mediante radicado 2023IE0006531 del 28 de junio de 2023 para que, de ser pertinente, emitiera respuesta de fondo frente a aquellos aspectos que considerase no reflejaban la realidad de la gestión en el asunto evaluado. Luego de transcurrido el plazo otorgado para este fin, esta Oficina no recibió respuesta por lo que se emite el presente informe en versión final.

3. INFORME DETALLADO DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO

De acuerdo a lo observado y analizado en las evidencias aportadas por la DGC y la realización de las pruebas programadas, la OCI evidenció con relación a los numerales del artículo 3 del decreto 371 de 2010:

3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1.

Verificar la adecuación de la estructura institucional para la prestación del servicio incluyendo, defensor del ciudadano, documentación del proceso e interacción con la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

3.1.1 Resultados de la Prueba y Análisis.

Para el desarrollo de este seguimiento se tuvo como objetivo general el cumplimiento de los numerales del artículo 3 del Decreto 371 de 2010; para esto, la OCI solicitó mediante memorandos No.2023IE0005129 del 17 de mayo de 2023 y No.2023IE0005453 del 26 de mayo de 2023, información sobre los temas trabajados durante la vigencia 2022 y 2023 por la SDDE, en atención al Servicio a la Ciudadanía.

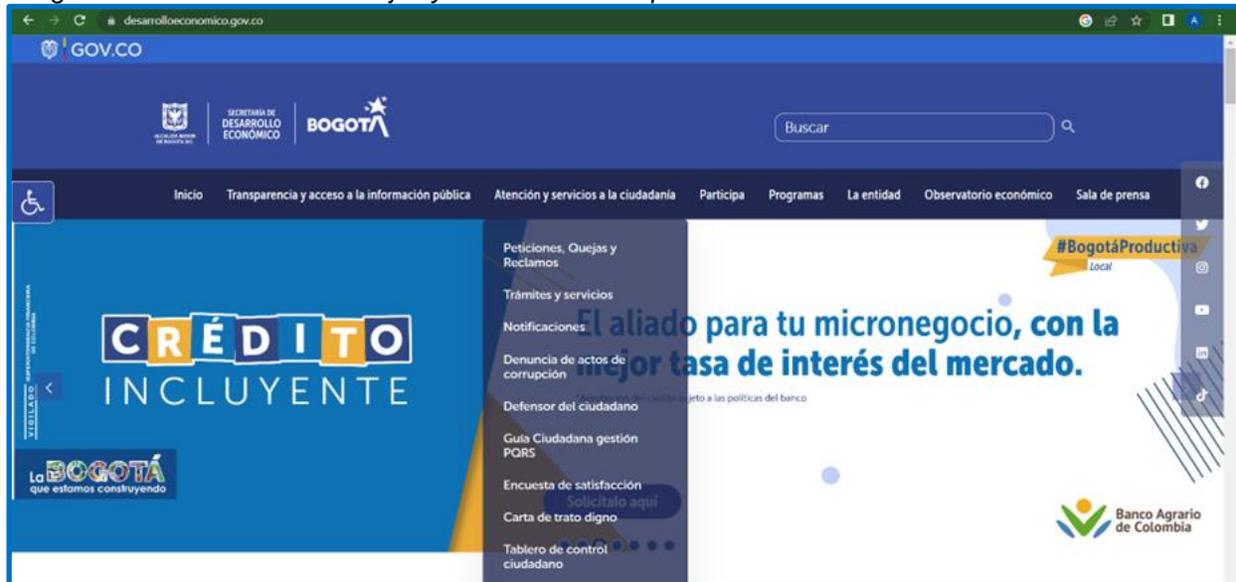
Luego de revisar los insumos suministrados por la DGC se evidenció que la SDDE atiende a cada uno de los numerales establecidos en cuanto a Servicio a la Ciudadanía se refiere presentándose en algunos casos un nivel de cumplimiento parcial así:

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

En la página web de la SDDE se observó el desplegable “Atención y servicios a la ciudadanía” donde se ubica en primer lugar la opción “Peticiones Quejas y Reclamos”

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 10 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

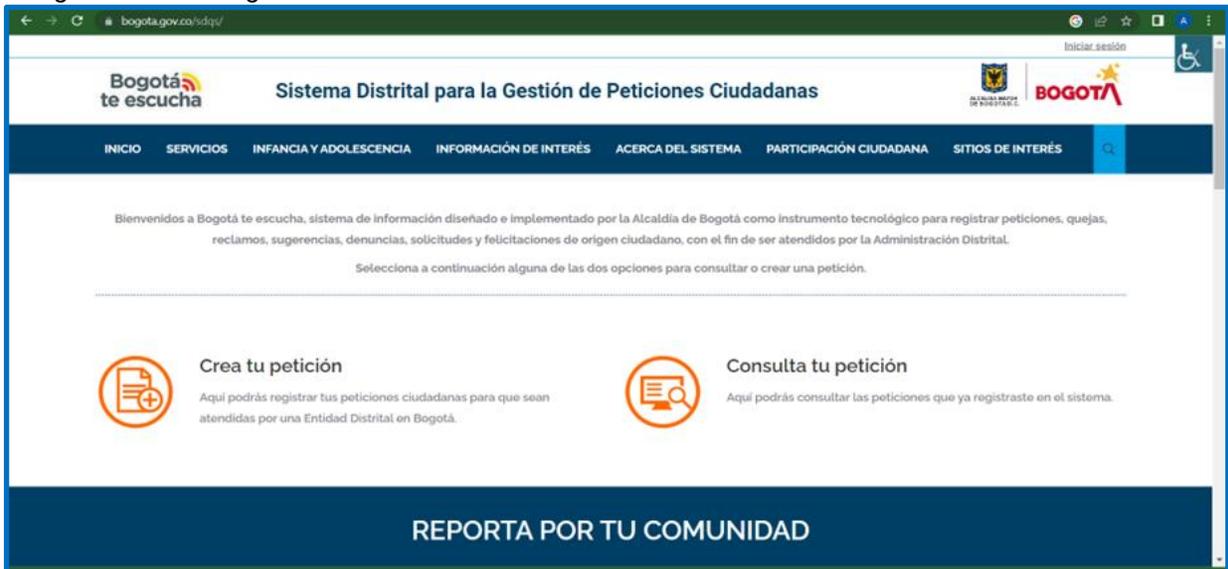
Imagen No. 01 – Peticiones Quejas y Reclamos menú portal web SDDE.



Fuente: OCI junio 12 de 2023 16:50.

Donde se encuentra la información sobre los canales de comunicación para interponer peticiones, quejas y solicitudes, así como el ingreso a Bogotá Te Escucha – BTE bogota.gov.co/sdqj para poder crear directamente la petición por parte del ciudadano.

Imagen No. 02 – Bogotá Te Escucha.



Fuente: OCI junio 12 de 2023 16:51.

Teniendo en cuenta la información suministrada por la DGC y los informes presentados por el Área de Atención al Ciudadano, la OCI tomó las 1.388 encuestas realizadas a los ciudadanos tanto

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 11 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

virtual como físicamente durante el periodo comprendido entre el mes de mayo de 2022 y el mes de mayo de 2023 así:

Tabla No. C. ... 2022 y 2023.

Vigencia	Virtual	Física	Total
2022	953	83	1.036
2023	175	177	352
Total	1.128	260	1.388
%	81,3	18,7	100,0

Fuente OCI junio 2023.

Para realizar el seguimiento a las PQRSD recibidas durante el periodo evaluado; verificar la calidez, amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, entre otras, el Área de Atención al Ciudadano creó un cuestionario para aplicarlo física y/o virtualmente a los ciudadanos con las siguientes preguntas:

- ¿El tiempo de respuesta fue?
- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta recibida por parte de la Secretaría?
- ¿Qué tan rápido atendimos sus inquietudes?
- ¿La información recibida fue clara, fácil de comprender y adecuada?
- ¿El contenido de la información que recibió por parte de la SDDE cumplió sus expectativas?

Y las opciones de respuesta fueron:

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Satisfecho
- Totalmente Satisfecho

Luego del análisis realizado por la OCI que observó que:

Tabla No. 02 - Relación encuestas realizadas vigencia 2022 y 2023.

	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho	Total
2022	25%	16%	11%	23%	25%	100%
2023	16%	7%	8%	23%	47%	100%
Sumatoria	41%	22%	19%	46%	72%	
Total	20%	11%	9%	23%	36%	100%

Fuente: OCI junio 2023.

Dado lo anterior se observó que del total de 1.388 encuestas aplicadas durante el periodo evaluado virtual y/o físicamente, el 59% de los usuarios encuestados se sintieron satisfechos o totalmente satisfechos con la atención brindada por parte de la SDDE; sin embargo, el 31,6% registró insatisfacción o total insatisfacción, lo cual refiere principalmente a tiempos de respuesta y

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 12 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

desinformación por parte del ciudadano de trámites que no tienen que ver directamente con el objetivo de la SDDE.

Lo anterior fue evidenciado también por la OCI, en la evaluación semestral sobre la atención de PQRSD realizada al segundo semestre de la vigencia anterior; donde el 53% de éstas, cumplían con algunos de los criterios en relación con respuestas 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.

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

Teniendo en cuenta la información allegada por la DGC, el Área de Atención al Ciudadano, y la revisión de los aplicativos revisados por la OCI, se evidenció que la SDDE cuenta con los siguientes documentos que articulan la gestión de PQRSD en la SDDE:

Tabla No. 03 - Relación documentos SDDE en relación con el tratamiento de PQRSD.

Fecha	Documento	Asunto
10-oct-16	Resolución 0869 de 2016	Por medio de la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y sugerencias de la SDDE.
jul-19	Manual	Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital - Alcaldía de Bogotá.
mar-20	Procedimiento	Procedimiento: Respuestas a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos V7.
30-abr-20	Resolución 266 de 2020	Por la cual se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaría General, al interior de la SDDE.
29-nov-22	Procedimiento	Procedimiento: Atención a solicitudes de corporaciones públicas.
6-mar-23	Circular 013 de 2023	Recomendaciones para mejorar los niveles de cumplimiento en el canal telefónico.
7-mar-23	Circular 012 de 2023	Cualificación sobre herramientas para el servicio y desarrollo del ser para el servicio.
29-mar-23	Resolución 191 de 2023	Por la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y se adopta el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.
15-may-23	Infografía	Carta de trato digno a la ciudadanía 2023.

Fuente: OCI junio 2023.

Estos documentos se encuentran vigentes dentro del proceso estratégico de Atención al Ciudadano ubicado en el menú del Sistema Integrado – Bajo Estándar MIPG de la intranet – SDDE.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 13 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Mediante Resolución 191 de 2023 fue designado el Asesor Código 05 Grado 105 como Defensor de la Ciudadanía en la SDDE; esta misma, fue socializada mediante correo electrónico a los colaboradores de la Entidad el 30 de marzo de 2023.

A la fecha de este seguimiento, se evidenció en el espacio web dentro del menú “Atención y servicios a la Ciudadanía” quinta opción, las funciones del Defensor del Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el Artículo 14 del Decreto 847 de 2019, cuándo acudir al Defensor y la dirección del correo electrónico defensordelciudadano@desarrolloeconomico.gov.co para remitir las peticiones.

Imagen No. 03 – Defensor del Ciudadano portal web SDDE.



Fuente: Página web SDDE junio 12 de 2023 17:47.

Dentro del proceso de Atención al Ciudadano ubicado en el menú del Sistema Integrado – Bajo Estándar MIPG de la intranet – SDDE, se evidenció un video de quien fuese el anterior Defensor al Ciudadano, donde informa el correo al que se pueden remitir los ciudadanos para comunicarse con la SDDE e interponer sus peticiones.

Imagen No. 04 – Defensor del Ciudadano Intranet SDDE.



Fuente: OCI junio 12 de 2023 17:52.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 14 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Se realizó la consulta a 20 colaboradores de la SDDE de los cuales el 100% manifestaron no conocer quien se desempeña como Defensor del Ciudadano, lo que evidencia que ni su figura ni sus funciones son reconocidas dentro de la SDDE. Cabe mencionar que parte de las personas consultadas tienen a cargo la gestión de PQRSD, por lo que llama la atención el desconocimiento de dicha figura.

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

De acuerdo a lo observado por la OCI, el proceso de Atención al Ciudadano de la SDDE, recibe de la Secretaría General, el “reporte” de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información mes a mes; este informe, es alimentado tanto por las solicitudes que realizan los usuarios en la SDDE por GESDOC, como los que realiza la ciudadanía a través de BTE, observando que estos dos sistemas se encuentran en interoperabilidad.

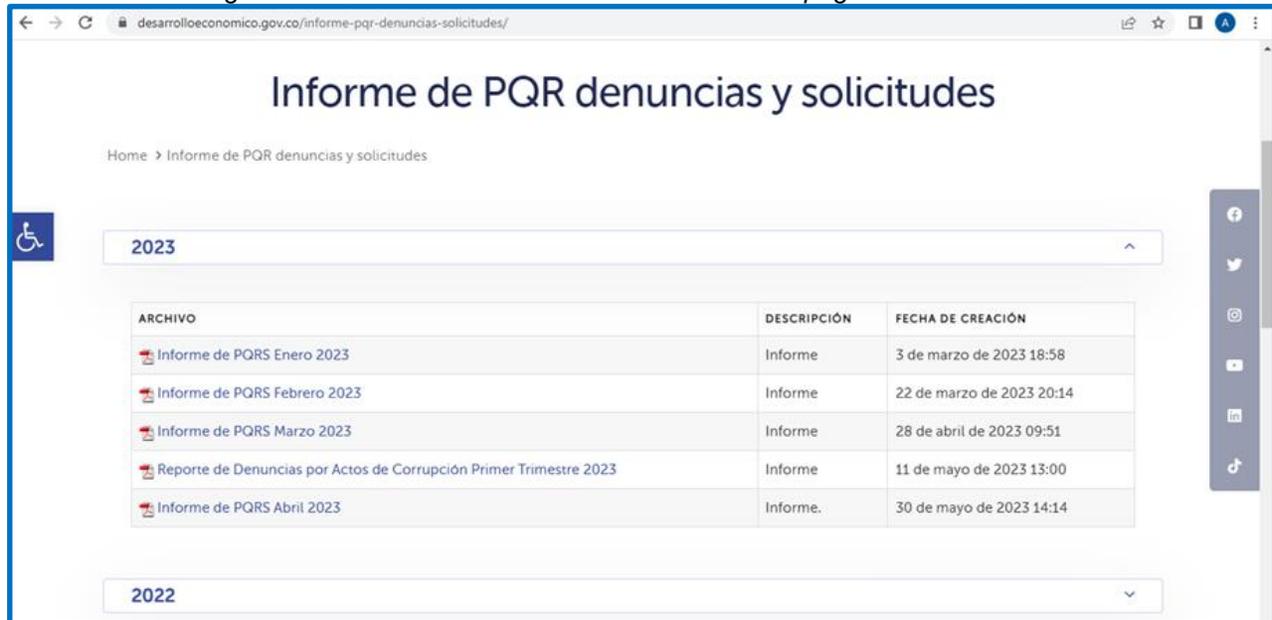
Con el insumo mencionado, la SDDE procede a la generación del informe de PQRSD que se publica de acuerdo a las orientaciones de la “Guía para la elaboración del Informe de peticiones Ciudadanas”; sin embargo, en el marco de este ejercicio, se observaron diferencias entre la información de GESDOC y la suministrada por la Secretaría General. Como ejemplo, en abril 2023, la entidad relacionó 872 PQRSD con base en la información de la Secretaría General, y frente al gestor de correspondencia se observaron 904; notando una diferencia de 32, que no hicieron parte del informe de BTE.

En el marco de la actividad anterior, el proceso de Atención al Ciudadano aplica un control (herramienta en Excel) donde se relacionan las fechas de los términos para cada PQRSD, frente a lo cual, generan alertas mediante correo electrónico a las áreas responsables, para su gestión dentro de los términos establecidos.

Frente a la elaboración de los Informes de PQRSD, se observó que la entidad ha dado cumplimiento a estos durante el periodo evaluado y son publicados en la web de la entidad en la sección de "Informe de PQR denuncias y solicitudes" al cual se puede ingresar en el siguiente link: <https://desarrolloeconomico.gov.co/informe-pqr-denuncias-solicitudes/>.

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 15 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

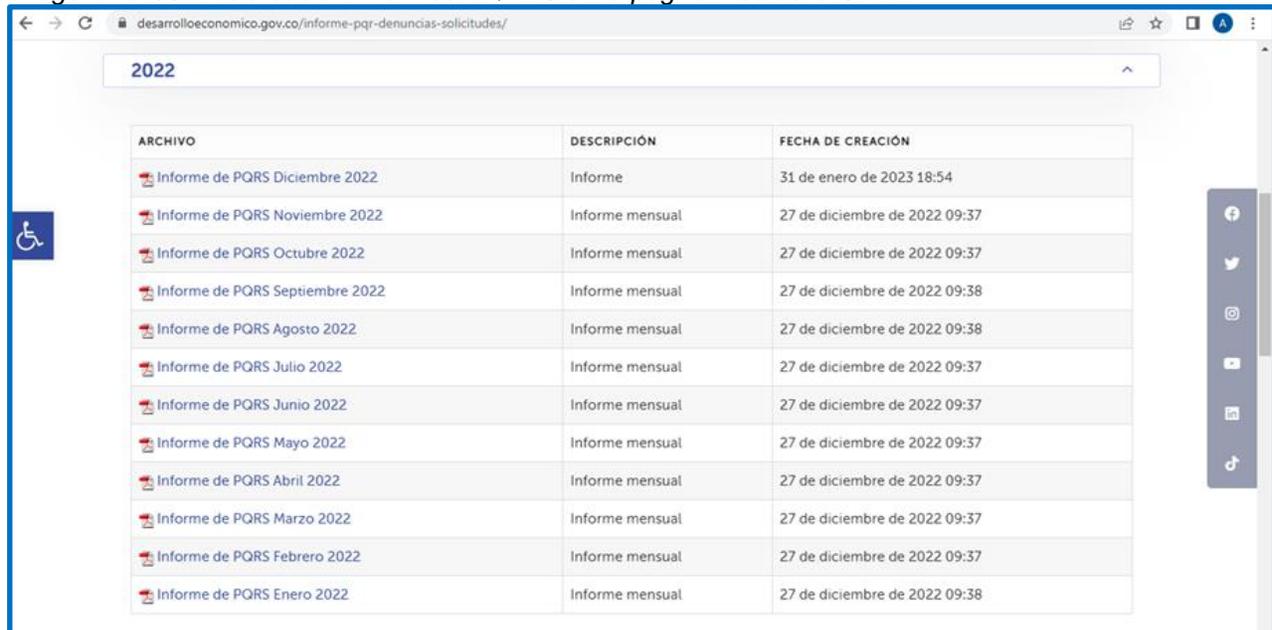
Imagen No. 05 – Publicación Informes PQRDS en la página web de la SDDE.



ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE CREACIÓN
Informe de PQRS Enero 2023	Informe	3 de marzo de 2023 18:58
Informe de PQRS Febrero 2023	Informe	22 de marzo de 2023 20:14
Informe de PQRS Marzo 2023	Informe	28 de abril de 2023 09:51
Reporte de Denuncias por Actos de Corrupción Primer Trimestre 2023	Informe	11 de mayo de 2023 13:00
Informe de PQRS Abril 2023	Informe.	30 de mayo de 2023 14:14

Fuente: OCI junio 23 de 2023 10:32.

Imagen No. 06 – Publicación Informes PQRDS en la página web de la SDDE.



ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE CREACIÓN
Informe de PQRS Diciembre 2022	Informe	31 de enero de 2023 18:54
Informe de PQRS Noviembre 2022	Informe mensual	27 de diciembre de 2022 09:37
Informe de PQRS Octubre 2022	Informe mensual	27 de diciembre de 2022 09:37
Informe de PQRS Septiembre 2022	Informe mensual	27 de diciembre de 2022 09:38
Informe de PQRS Agosto 2022	Informe mensual	27 de diciembre de 2022 09:38
Informe de PQRS Julio 2022	Informe mensual	27 de diciembre de 2022 09:37
Informe de PQRS Junio 2022	Informe mensual	27 de diciembre de 2022 09:37
Informe de PQRS Mayo 2022	Informe mensual	27 de diciembre de 2022 09:37
Informe de PQRS Abril 2022	Informe mensual	27 de diciembre de 2022 09:37
Informe de PQRS Marzo 2022	Informe mensual	27 de diciembre de 2022 09:37
Informe de PQRS Febrero 2022	Informe mensual	27 de diciembre de 2022 09:37
Informe de PQRS Enero 2022	Informe mensual	27 de diciembre de 2022 09:38

Fuente: OCI junio 23 de 2023 10:33.

De igual forma, se evidenció la publicación de los informes de PQRSD en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, desde el mes de mayo 2022 al mes de

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 16 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

abril de 2023, dando cumplimiento a lo establecido en la circular conjunta 006 de 2017, relacionada con la "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos."

Imagen No. 07 – Publicación Informes PQRDS en la página web de la SDDE.



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO MAYO 2022.XLSX	DIEGO ALEJANDRO CONSTAIN ALVAREZ	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	Jun 21 2022	APROBADO	ES IMPORTANTE CONTINUAR CON LAS ACCIONES QUE IMPLEMENTAN DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORAR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 30 DIAS DE GESTION SUPERANDO LOS TERMINOS	Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO JUNIO 2022.XLSX	DIEGO ALEJANDRO CONSTAIN ALVAREZ	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	Jul 22 2022	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO JULIO 2022.XLSX	DIEGO ALEJANDRO CONSTAIN ALVAREZ	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	Ago 23 2022	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO AGOSTO 2022.XLSX	DIEGO ALEJANDRO CONSTAIN ALVAREZ	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	Sep 21 2022	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO SEPTIEMBRE 2022.XLSX	DIEGO ALEJANDRO CONSTAIN ALVAREZ	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	Oct 21 2022	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO OCTUBRE 2022.XLSX	DIEGO ALEJANDRO CONSTAIN ALVAREZ	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	Nov 18 2022	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO NOVIEMBRE 2022.XLSX	DIEGO ALEJANDRO CONSTAIN ALVAREZ	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	Dic 19 2022	APROBADO		Abrir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO DICIEMBRE 2022.XLSX	DIEGO ALEJANDRO CONSTAIN ALVAREZ	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	Ene 20 2023	APROBADO	ES IMPORTANTE CONTINUAR CON LAS ACCIONES QUE IMPLEMENTAN DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORAR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 15 DIAS DE GESTION SUPERANDO LOS TERMINOS	Abrir	0

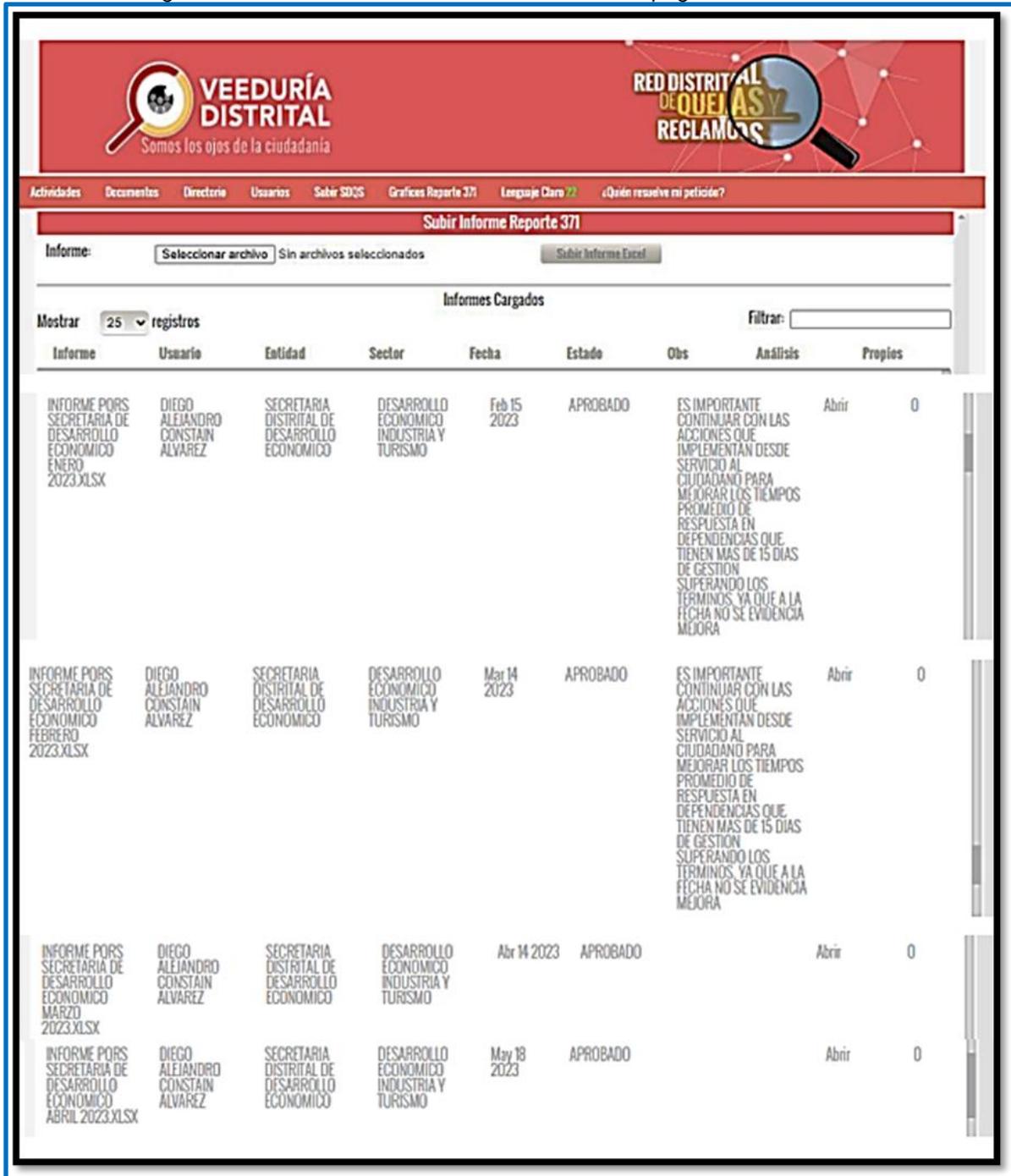
Fuente: Veeduría Distrital junio 23 de 2023 12:56.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 17 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Imagen No. 08 – Publicación Informes PQRDS en la página web de la SDDE.



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO ENERO 2023.XLSX	DIEGO ALEJANDRO CONSTAIN ALVAREZ	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	Feb 15 2023	APROBADO	ES IMPORTANTE CONTINUAR CON LAS ACCIONES QUE IMPLEMENTAN DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORAR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 15 DIAS DE GESTION SUPERANDO LOS TERMINOS, YA QUE A LA FECHA NO SE EVIDENCIA MEJORA	Abir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO FEBRERO 2023.XLSX	DIEGO ALEJANDRO CONSTAIN ALVAREZ	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	Mar 14 2023	APROBADO	ES IMPORTANTE CONTINUAR CON LAS ACCIONES QUE IMPLEMENTAN DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORAR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 15 DIAS DE GESTION SUPERANDO LOS TERMINOS, YA QUE A LA FECHA NO SE EVIDENCIA MEJORA	Abir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO MARZO 2023.XLSX	DIEGO ALEJANDRO CONSTAIN ALVAREZ	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	Abr 14 2023	APROBADO		Abir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO ABRIL 2023.XLSX	DIEGO ALEJANDRO CONSTAIN ALVAREZ	SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	May 18 2023	APROBADO		Abir	0

Fuente: Veeduría Distrital junio 23 de 2023 12:56.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 18 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

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

Con el fin de conocer los mecanismos que el área de Atención al Ciudadano implementó para el mejoramiento en cuanto a la atención de PQRSD, la OCI solicitó información sobre el particular, con el siguiente resultado:

El Área de Atención al Ciudadano indicó las actividades realizadas para fortalecer la gestión de servicio al ciudadano así:

Tabla No. 04 - Relación documentos SDDE en relación con el tratamiento de PQRSD.

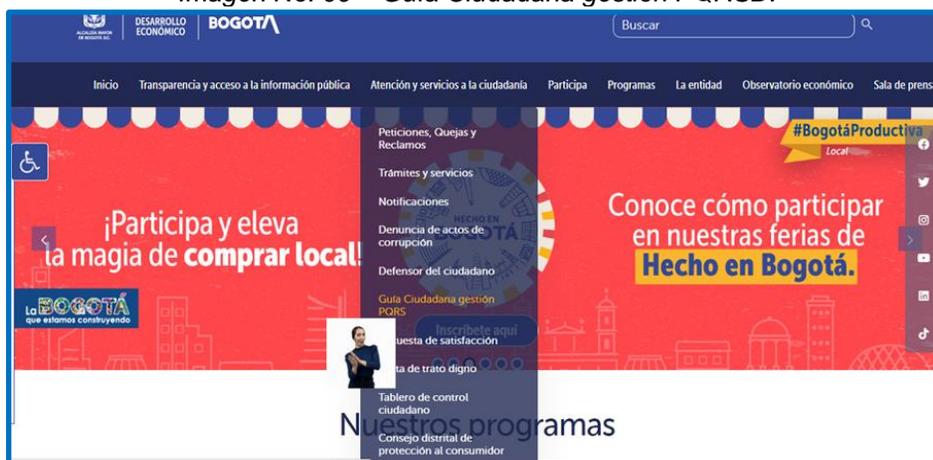
Convocatoria	Fecha	Asunto
Correo electrónico	29 de sept 2022	Capacitación sobre manejo GESDOC para el 03 de octubre de 2022.
Memorando No.2022IE0010167 enviado por DGC	28 nov 2022	Puesta en producción de la integración del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y GESDOC.
Correo electrónico	30 nov 2022	Inicio integración GESDOC con BTE.
Correo electrónico	01 dic 2022	Video tutorial integración GESDOC con BTE.

Fuente: OCI junio 2023.

El área evaluada envió la información anteriormente relacionada para la vigencia 2022; en cuanto a la vigencia 2023, no fueron allegados los soportes que mostraran actividades realizadas.

La OCI evidenció que en la sección Atención y servicios a la ciudadanía de la página web de la Entidad, se encuentra publicada la Guía Ciudadana gestión PQRSD la cual puede ser consultada por los ciudadanos y los colaboradores de la SDDE.

Imagen No. 09 – Guía Ciudadana gestión PQRSD.



Fuente: OCI junio 20 de 2023 16:05.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 19 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

De otra parte, GESDOC permite la comunicación entre el área de Atención al ciudadano, el Defensor del Ciudadano y las dependencias de la Entidad en lo relacionado con el flujo de las PQRSD; sin embargo, esta herramienta resulta insuficiente para que su interacción sea efectiva en relación con la toma de decisiones para mejorar la prestación del servicio.

En virtud de lo anterior, no se evidenció el diseño del mecanismo de interacción efectiva entre los responsables del proceso de PQRSD, el Defensor del Ciudadano y las dependencias de la Entidad para lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos.

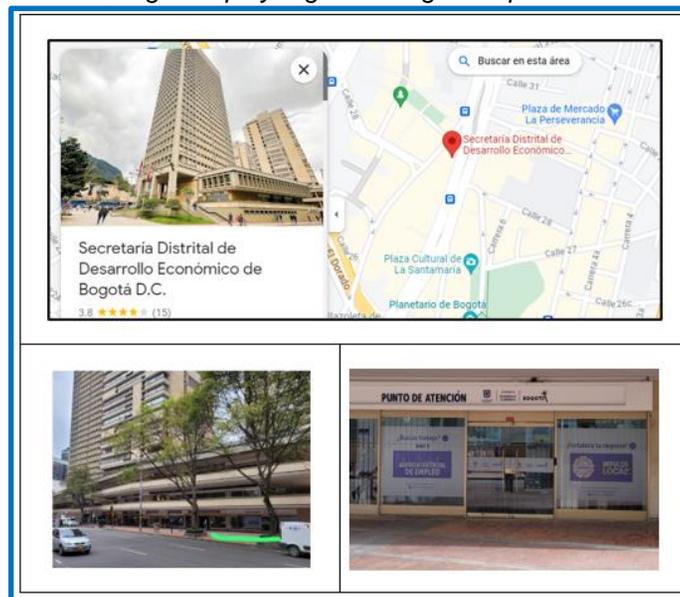
Numeral 5. *La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.*

Según lo registrado en los memorandos de respuesta 2023IE0005420/5714, la DGC informó que los puntos de atención con que contó la SDDE fueron los siguientes:

- * Plaza de los Artesanos - Carrera 60 No. 63A-52 hasta el 23 de diciembre de 2022.
 - * Sede Administrativa - Carrera 13 No. 27-84, desde el 29 de diciembre de 2023 a la fecha.
- <https://desarrolloeconomico.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos/>

Al verificar el punto de atención con que actualmente cuenta la SDDE, se observó que, este se encuentra el centro de la ciudad, sector con gran afluencia comercial y que su ubicación específica es (Cra 13 No 27-84 Bogotá), primer piso lo que hace que este punto sea de fácil acceso, de igual forma, este cuenta con señalización visible que permite su fácil identificación por parte de sus usuarios, tal y como se visibiliza a continuación:

Imagen No. 10 – Google Maps y registro fotográfico punto de atención SDDE.



Fuente: OCI junio 13 de 2023 12:30.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 20 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

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

La OCI evidenció que en el menú de la página web de la SDDE se ubica el botón Atención y Servicios a la ciudadanía, donde al ingresar a la opción peticiones, quejas y reclamos, se indica el link de ingreso a BTE mediante el cual, el ciudadano puede interponer los requerimientos correspondientes.

En el enlace <https://bogota.gov.co/sdqs/> se evidenció el formulario digital establecido por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS para el registro de una PQRSD, el cual requiere diligenciar los campos establecidos y adjuntar los documentos que se requieran en cada caso.

El SDQS opera continuamente, brindando información al ciudadano sobre la gestión de su PQRSD y su estado.

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

Con el fin de verificar el cumplimiento de este numeral, se solicitó información a la DGC quien allegó los soportes de asistencia a las actividades y eventos convocados por el área delegada para la atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

En revisión de las Resoluciones No.0815 del 29 de agosto de 2016 “Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Desarrollo Económico”, la No.0191 del 29 de marzo de 2023 “Por la cual se designa al Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y se adopta el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital”, y el memorando No.2023IE0003529 del 31 de marzo de 2023 donde se refiere la Resolución 191 de 2023 y la Designación del Defensor de la Ciudadanía de la SDDE, no se observó la delegación del o los colaboradores del Área de Atención al Ciudadano de la SDDE, a participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, quienes son las personas que se encuentran relacionadas en los listados de asistencia.

Para la vigencia 2022 no fueron allegados los soportes que evidencien la asistencia de la SDDE a los eventos programados por la Veeduría Distrital; la DGC suministró la siguiente relación de los listados de asistencia para la vigencia 2023:

Tabla No. 05 - Relación asistencia de la SDDE a eventos de la Veeduría Distrital.

Nombre de la Actividad	Fecha de la Actividad
Nodo Central	16/Feb/2023
Primera Reunión Plenaria	23/Feb/2023
Laboratorio de Simplicidad – Sesión 1	09/Mar/2023

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 21 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Nombre de la Actividad	Fecha de la Actividad
Laboratorio de Simplicidad – Sesión 2	16/Mar/2023
Nodo Social	26/Abr/2023

Fuente: OCI junio 2023.

Documentación del Proceso

Con relación a la documentación del proceso, la OCI revisó el mapa de procesos de Atención al Ciudadano, encontrando como relevantes los siguientes:

- Caracterización - Vigencia 2018.
- Procedimiento: Respuestas a las Quejas, Reclamos, Sugerencia y Requerimientos - 2022.
- Procedimiento: Atención a requerimientos de Corporaciones Públicas - 2023
- Mapa de Riesgos - 2023.
- Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – 2019.

Frente a los anteriores la OCI observó:

Caracterización

La más reciente actualización es de la vigencia 2018 y esta no se encuentra dentro del formato actual y oficial PE-P1-F1-V3 para este tipo de documentos; así mismo, no relaciona el logo oficial de MIPG utilizado por la entidad en los documentos del SIG.

Con relación al objetivo del proceso *“Brindar atención e información al ciudadano de manera oportuna, clara y completa para atender la demanda de los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias a través de los diferentes canales de interacción definidos por la entidad y orientación o asistencia relacionada con las actividades de la Secretaría de Desarrollo Económico”*, se observó que cuenta con los elementos propios de un objetivo, sin embargo, se deben revisar las actividades clave que actualmente realiza el proceso, con el fin de actualizarlas en su ciclo PHVA.

En cuanto a su contenido se observó desactualización, ya que se menciona en el cuerpo del documento como sistema de registro e información el “CORDIS”, el cual no aplica en la SDDE desde 2022.

Procedimientos:

Se observó que los dos procedimientos fueron actualizados recientemente, vigencia 2022 y 2023, y se encuentran dentro de los formatos oficiales del sistema integrado de gestión, cuentan con puntos de control y relacionan los registros correspondientes.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 22 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Mapa de Riesgos - 2023.

La OCI observó que el proceso cuenta con la versión 2023 el cual relaciona dos riesgos de gestión y uno de corrupción que serán analizados a detalle en la evaluación a la Gestión de los Riesgos que adelantará la OCI en el tercer trimestre del 2023.

Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital 2019.

Este documento es el que actualmente aplica la SDDE, en su contenido se abordan temas como; aspectos generales, canales de interacción ciudadana y los protocolos de servicio, entre los cuales se relacionan los telefónicos y presenciales.

En términos generales, se describen las competencias que deben poseer los colaboradores que brindan un servicio de calidad a la ciudadanía; de igual forma, se observaron los principales atributos que deben tenerse presentes al momento de la atención por cualquiera de los medios como lo son: saludo, presentación por el primer nombre, indagación por el tema o necesidad del ciudadano, respuesta y despedida. Cabe mencionar que estas características fueron tenidas en cuenta por el equipo auditor para la valoración de la atención telefónica en las pruebas realizadas en la evaluación independiente.

Si bien este Manual versión 2019 es el aplicado en la entidad, es preciso mencionar que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, emitió la versión 2, por lo que es preciso que la entidad revise su incidencia en el proceso de Atención Ciudadano.

3.1.2 Conclusiones

De acuerdo con la verificación realizada por la OCI, se observó que dentro del mapa de procesos de la SDDE se encuentra el de Atención al Ciudadano catalogado como estratégico el cual cuenta con su respectiva documentación, contando con canales de comunicación definidos como el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - BTE, medios digitales y telefónicos. Así mismo se observó que a través de la página web de la Secretaría es posible acceder a la Red Distrital de Quejas y Reclamos, evidenciando una interacción entre las mismas.

Con relación al Defensor del Ciudadano y sus funciones se observó que estas no son reconocidas al interior de la Entidad; de igual forma, no se evidenció el mecanismo de interacción efectiva entre los responsables del proceso de PQRSD, el Defensor del Ciudadano y las dependencias de la Entidad.

En cuanto al cumplimiento de los siete (7) numerales del Decreto del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 la SDDE:

- Cumple totalmente los numerales 3, 5 y 6.
- Cumple Parcialmente los numerales 1 y 2.
- No cumple los numerales 4 y 7

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 23 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Los numerales 1, 2, 4 y 7 han presentado observaciones en las dos últimas evaluaciones realizadas por la OCI; por lo que, de no subsanarse lo detectado se generará hallazgo en la siguiente evaluación.

3.1.3 Aspectos logrados

La SDDE genera mensualmente sus informes de PQRSD con base en los reportes de la Secretaría General, los cuales son remitidos y publicados en los sitios establecidos por los entes de control; de igual forma, cuenta con un punto de Atención al Ciudadano estratégicamente ubicado, identificado, de fácil acceso, con personal y equipos para garantizar la prestación del servicio al ciudadano.

3.1.4 Fortalezas

El proceso de Atención al Ciudadano genera alertas mediante correo electrónico a las áreas responsables de atender las PQRSD con el fin de mitigar que sean resueltas fuera de términos.

3.1.5 Oportunidades de mejora.

- Continuar con las socializaciones sobre la figura y funciones del Defensor Ciudadano.
- Implementar el mecanismo de interacción efectiva entre los responsables del proceso de PQRSD, el Defensor del Ciudadano y las dependencias de la Entidad.
- Delegar formalmente el o los colaboradores de la SDDE, para participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.

3.1.6 Hallazgos

No se relacionan.

3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2.

Verificación de la prestación del servicio a la ciudadanía a través de los canales telefónico y presencial.

3.2.1 Resultados de la Prueba y Análisis.

a. Prestación del servicio a la ciudadanía a través del canal telefónico

La OCI adelantó las siguientes actividades, para el desarrollo de las pruebas relacionadas con la atención telefónica a la ciudadanía:

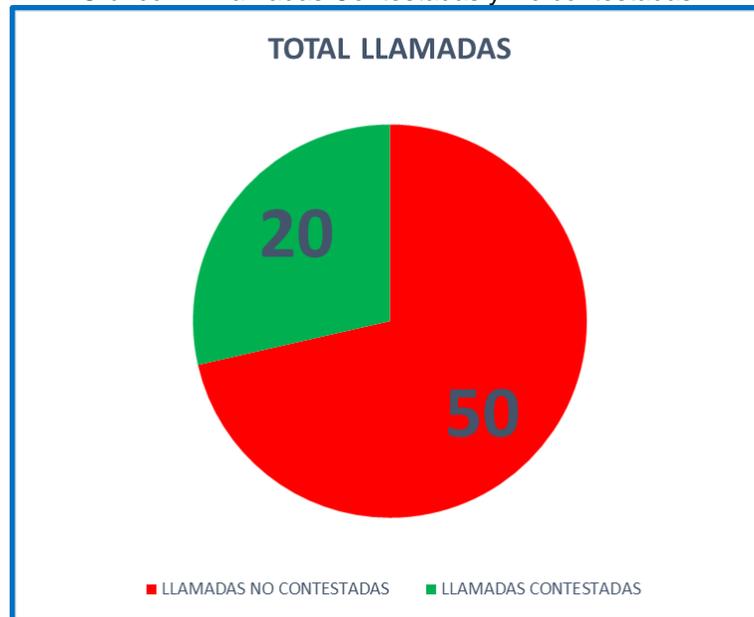
- Identificó y relacionó los programas con que cuenta la entidad y que se encuentran en el portafolio de servicios.
https://desarrolloeconomico.gov.co/wp-content/uploads/2023/03/28022023_portafolio-de-servicios-1.pdf

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 24 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

- Solicitó al área de Sistemas el listado actual de extensiones con las que cuenta la entidad, de igual forma, el área de Atención al Ciudadano, suministró el listado de las extensiones telefónicas designadas por cada dirección de la SDDE para brindar atención a los ciudadanos.
- Verificó el Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital aplicado por la SDDE, con el fin de determinar los estándares o atributos de atención con relación al protocolo de atención telefónica: saludo, presentación por el primer nombre, indagación por el tema o necesidad del ciudadano, respuesta y despedida; los cuales hicieron parte de la lista de chequeo en la prueba.
- Realizó 70 llamadas entre los días 14 y 20 de junio de 2023 en horarios laborales a las extensiones suministradas por el área de Sistemas y Atención al Ciudadano, estas realizadas por el equipo evaluador con los siguientes 2 roles: locutor (quien llama y hace las preguntas), documentador (quien graba la llamada y diligencia la lista de chequeo).

A lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 1 - Llamadas Contestadas y No contestadas.



Fuente OCI junio 2023

De las 70 llamadas a las extensiones destinadas por la Entidad para la Atención al Ciudadano, se contestaron 20 equivalentes a un 28%, las cuales finalizaban con el contestador automático que menciona lo siguiente: *“La persona en la extensión xxx no está libre, por favor deje su mensaje después del tono, al terminar cuelgue o presione la tecla numeral”*., y en algunos casos se incluía en el audio lo siguiente *“Lo siento, pero el buzón de esta persona no puede aceptar más mensajes”*.

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 25 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Llamadas Contestadas

Tabla No. 06 - Relación llamadas contestadas - prueba OCI.

No. Llamada	Fecha	Dependencia	Hora	Ext	Programa
1	14/6/2023	Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo	10:49	233	Todos a la U
11	14/6/2023	Atención al Ciudadano	15:15	143	Mercados Campesinos
15	14/6/2023	Dirección Competitividad	15:31	238	Bogotá Exporta
16	14/6/2023	Estudios Económicos	15:38	204	Fondo emprender
22	14/6/2023	Administración Plaza	15:57	160	Hecho en Bogotá
23	14/6/2023	Oficina de Control Disciplinario Interno	16:00	178	Bogotá Exporta
24	14/6/2023	Oficina Asesora de Planeación	16:07	126	Todos a la U
25	14/6/2023	Dirección Gestión Corporativa	16:10	258	Bogotá Produce
28	14/6/2023	SST-Subdirección Administrativa y Financiera	16:22	116	Fondo emprender
30	14/6/2023	Sistemas	16:30	151	Todos a la U
40	15/6/2023	Estudios Económicos	15:40	204	Impulso Local
41	15/6/2023	Internacionalización	15:45	119	Bogotá Produce
43	15/6/2023	Emprendimiento	16:00	502	Mercados Campesinos
46	15/6/2023	Dirección Gestión Corporativa	16:18	331	Hecho en Bogotá
49	15/6/2023	Archivo	16:31	401	Bogotá Produce
51	20/6/2023	Archivo	14:42	401	Academia Financiera
52	20/6/2023	Almacén Inventario	14:46	155	Academia Financiera
54	20/6/2023	Oficina Asesora de Planeación	14:57	123	Mercados Campesinos
57	20/6/2023	Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo	15:08	240	Todos a la U
62	20/6/2023	Estudios Económicos	15:28	167	Impulso Local

Fuente: OCI junio 2023.

Llamadas No Contestadas

Tabla No. 07 - Relación llamadas no contestadas - prueba OCI.

No. Llamada	Fecha	Dependencia	Hora	Ext	Programa
2	14/6/2023	Subsecretaría	11:52	179	Hecho en Bogotá
3	14/6/2023	Dirección Competitividad	12:00	238	Cannabis
4	14/6/2023	Emprendimiento	12:05	131	Blockchain
5	14/6/2023	Dirección Gestión Corporativa	12:09	197	Fondo Emprender

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 26 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

No. Llamada	Fecha	Dependencia	Hora	Ext	Programa
6	14/6/2023	Subsecretaría	14:57	179	Ruta Bogotá
7	14/6/2023	Dirección Gestión Corporativa	15:04	197	Cannabis
8	14/6/2023	Agencia de Empleo registro	15:06	149	Agencia Distrital Empleo
9	14/6/2023	Financiamiento	15:09	215	Entorno
10	14/6/2023	Jurídica	15:12	114	Mercados Campesinos
12	14/6/2023	Emprendimiento	15:20	131	Impulso Local
13	14/6/2023	Emprendimiento	15:22	182	Impulso Local
14	14/6/2023	Agencia de empleo	15:28	163	Agencia Distrital Empleo
17	14/6/2023	Economía Rural y Abastecimiento	15:43	290	Fortalecimiento SADA
18	14/6/2023	Economía Rural y Abastecimiento	15:45	328	Abastecimiento
19	14/6/2023	Intermediación	15:47	256	Agencia Distrital Empleo
20	14/6/2023	Financiamiento	15:51	215	Desingtech
21	14/6/2023	Sistemas	15:54	154	Bogotá Produce
26	14/6/2023	Subsecretaria	16:18	110	Entorno
27	14/6/2023	Comunicaciones	16:20	120	Cannabis
29	14/6/2023	Dirección Gestión Corporativa	16:28	189	Abastecimiento
31	15/6/2023	Emprendimiento	15:12	187	Emprendimiento
32	15/6/2023	Subdirección de Información y Estadística	15:17	241	Desingtech
33	15/6/2023	Estudios Económicos	15:20	244	Propiedad Intelectual
34	15/6/2023	Almacén Inventario	15:22	155	Academia Financiera
35	15/6/2023	Economía Rural y Abastecimiento	15:25	218	Bogotá Produce
36	15/6/2023	Emprendimiento	15:28	131	Bogotá Produce
37	15/6/2023	Empleo y Formación	15:30	274	Academia Financiera
38	15/6/2023	Agencia de Empleo registro	15:32	149	Empleo Incluyente
39	15/6/2023	Agencia de Empleo	15:34	184	Empleo Incluyente
42	15/6/2023	Economía Rural y Abastecimiento	15:52	171	Mercados Campesinos
44	15/6/2023	Administración Plaza	16:12	160	Propiedad Intelectual
45	15/6/2023	Emprendimiento y Negocios	16:15	132	Desingtech
47	15/6/2023	Archivo	16:24	230	24 horas Bogotá
48	15/6/2023	Sistemas	16:30	154	24 horas Bogotá
50	20/6/2023	Subsecretaría	14:39	110	Academia Financiera
53	20/6/2023	Economía Rural y Abastecimiento	14:55	218	Impulso Local
55	20/6/2023	Subdirección Informática y Sistemas	15:02	200	Bogotá Exporta

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 27 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

No. Llamada	Fecha	Dependencia	Hora	Ext	Programa
56	20/6/2023	Dirección Competitividad	15:05	164	Todos a la U
58	20/6/2023	Subdirección de Empleo y Formación	15:14	166	Exportación Servicios
59	20/6/2023	Agencia de empleo	15:17	186	Exportación Servicios
60	20/6/2023	Subsecretaría	15:20	203	Impulso Local
61	20/6/2023	Emprendimiento	15:26	182	Impulso Local
63	20/6/2023	Jurídica	15:34	169	Impulso Local
64	20/6/2023	Economía Rural y Abastecimiento	15:37	171	Compras Públicas de Alimentos
65	20/6/2023	Economía Rural y Abastecimiento	15:41	290	Compras Públicas de Alimentos
66	20/6/2023	Jefatura Oficina Jurídica	15:43	115	Propiedad Intelectual
67	20/6/2023	Economía Rural y Abastecimiento	15:45	218	Compras Públicas de Alimentos
68	20/6/2023	Economía Rural y Abastecimiento	15:47	212	Compras Públicas de Alimentos
69	20/6/2023	Comunicaciones	15:50	121	Compras Públicas de Alimentos
70	20/6/2023	Subdirección de Emprendimiento	15:53	176	Compras Públicas de Alimentos

Fuente: OCI junio 2023.

Aplicación del Protocolo Telefónico

Con relación a las 20 llamadas contestadas por la entidad, el equipo auditor observó que frente a los atributos de (saludo, presentación por el primer nombre, indagación por el tema o necesidad del ciudadano, respuesta y despedida), 13 aplicaron algunos de los atributos; sin embargo, en las llamadas realizadas al archivo de Santa Elenita, se observó que la atención fue sin amabilidad, no se brindó información y en una de las dos llamadas se colgó el teléfono.

Tabla No. 08 - Relación llamadas contestadas- aplicación protocolo telefónico - prueba OCI

No. Llamada	Fecha	Dependencia	Hora	Ext	Programa
1	14/6/2023	Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo	10:49	233	Todos a la U
11	14/6/2023	Atención al Ciudadano	15:15	143	Mercados Campesinos
15	14/6/2023	Dirección Gestión Corporativa	15:31	238	Bogotá Exporta
23	14/6/2023	Oficina de Control Disciplinario Interno	16:00	178	Academia Financiera
24	14/6/2023	Dirección Competitividad	16:07	126	Impulso Local
25	14/6/2023	Dirección Gestión Corporativa	16:10	258	Bogotá Exporta
30	14/6/2023	Sistemas	16:30	151	Todos a la U
40	15/6/2023	Estudios Económicos	15:40	204	Impulso Local

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 28 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

No. Llamada	Fecha	Dependencia	Hora	Ext	Programa
41	15/6/2023	Internacionalización	15:45	119	Bogotá Produce
43	15/6/2023	Emprendimiento	16:00	502	Mercados Campesinos
52	20/6/2023	Almacén Inventario	14:46	155	Academia Financiera
54	20/6/2023	Oficina Asesora de Planeación	14:57	123	Mercados Campesinos
57	20/6/2023	Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo	15:08	240	Todos a la U

Fuente: OCI junio 2023

Información sobre Programas

De las 20 llamadas contestadas, el equipo evaluador observó que solo en 7 se brindó información clara sobre el programa indagado.

Tabla No. 09 - Relación llamadas contestadas- información sobre programas - prueba OCI

No. Llamada	Fecha	Dependencia	Hora	Ext	Programa
1	14/6/2023	Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo	10:49	233	Todos a la U
15	14/6/2023	Dirección Competitividad	15:31	238	Bogotá Exporta
30	14/6/2023	Sistemas	16:30	151	Bogotá Produce
40	15/6/2023	Estudios Económicos	15:40	204	Impulso Local
41	15/6/2023	Internacionalización	15:45	119	Bogotá Produce
43	15/6/2023	Emprendimiento	16:00	502	Mercados Campesinos
57	20/6/2023	Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo	15:08	240	Todos a la U

Fuente: OCI junio 2023

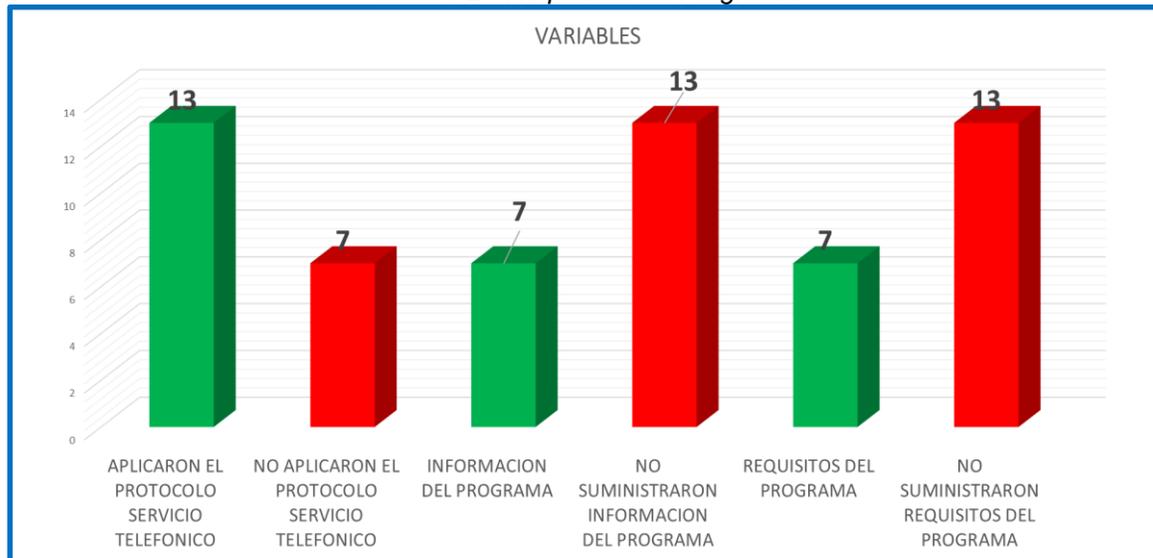
Requisitos del Programa.

Al igual que con la información de los programas, en estas llamadas se percibió desconocimiento en la mayoría de los casos, toda vez que el interlocutor aconsejaba escribir la inquietud o preguntas del caso al correo institucional o volver a llamar y/o consultar con el personal del conmutador, frente a los programas y sus requisitos; observando que no se dieron soluciones claras y de fondo a las solicitudes realizadas por la OCI en el canal telefónico.

En términos generales, en las pruebas telefónicas realizadas a la SDDE, se obtuvieron los siguientes resultados:

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 29 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Gráfico 2 - Requisitos del Programa.



Fuente: OCI

b. Prestación del servicio a la ciudadanía de manera Presencial

La OCI, dentro del marco de este seguimiento, entre los días 14 y 20 de junio de 2023 realizó 5 visitas al punto de Atención al Ciudadano de la SDDE, ubicado en la Carrera 13 # 27-84, en diferentes horas dentro del horario laboral, evidenciando que cuenta con:

- Ubicación de fácil acceso y visible a la ciudadanía.
- Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm en jornada continua.
- Espacios físicos señalizados de acuerdo a cada línea de servicio.
- Personal y equipos dispuestos para la atención.
- Herramienta de digiturno.

Durante estas visitas se observó que el punto de atención cuenta con personal suficiente y permanente para la prestación del servicio, así como que el espacio cuenta con las condiciones necesarias para garantizar el servicio de manera presencial.

3.2.2 Conclusiones

La SDDE, presentó debilidades en cuanto a la prestación del servicio a la ciudadanía a través del canal telefónico, ya que como se pudo evidenciar, el 28% de las llamadas fueron atendidas (20), de las cuales el 65% aplicaron el protocolo de atención (13) y el 35% brindaron la información del programa indagado (7).

Con relación a la atención presencial la entidad cuenta con un sitio estratégicamente ubicado, identificado, de fácil acceso, con personal y espacio suficiente para la atención personalizada.

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 30 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

3.2.3 Aspectos logrados

La SDDE cuenta con un punto de Atención al Ciudadano estratégicamente ubicado, identificado, de fácil acceso, con personal y equipos para garantizar la prestación del servicio al ciudadano.

3.2.4 Fortalezas

No se identificaron situaciones o actividades que representen un valor adicional o agregado en relación con los aspectos logrados.

3.2.5 Oportunidades de mejora.

Revisar la pertinencia de actualizar el esquema documental del proceso Atención al Ciudadano con ocasión de la V2 del Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital emitido en la vigencia 2022.

Implementar una estrategia de sensibilización para que los colaboradores de la SDDE apropien el protocolo de atención telefónica.

3.2.6 Hallazgos

No se relacionan.

4. RECOMENDACIONES GENERALES

Atender las llamadas telefónicas aplicando el protocolo.

Socializar al interior de la entidad, los programas que tiene la SDDE, con el fin de brindar una información efectiva al ciudadano desde cualquier dependencia consultada por este.

Mantener el seguimiento que se viene realizando a las PQRSD para mejorar los tiempos de respuesta y tener en cuenta el nivel de satisfacción reportado por los usuarios.

Mantener la aplicación de encuestas a los ciudadanos de manera física y virtual con el fin de tener datos precisos y en tiempo real sobre la percepción que se tiene del servicio.

Revisar y dar solución a las causas por las cuales no se ha armonizado la totalidad de los reportes de GESDOC y los del SDQS, con el fin de que se visualice la gestión real de la entidad con relación al número de PQRSD,

Promocionar a través de los diferentes medios de comunicación con que cuenta la entidad, el uso del punto de atención, con el fin de fomentar la interacción personalizada con los grupos de valor de la SDDE.

	PROCESO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V5	
		Fecha:	2 de septiembre de 2022	
	INFORME DE AUDITORIA / SEGUIMIENTO	Página:	Página 31 de 31	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Documentar la asignación de los colaboradores del área de Atención al Ciudadano para asistir en representación de la SDDE, a las reuniones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.

Socializar la información sobre el Defensor al Ciudadano en el punto de atención de la SDDE; con el fin que sea identificado por la ciudadanía, logrando así la formulación de recomendaciones y propuestas que favorezcan las buenas relaciones entre los ciudadanos y la Entidad.

Diseñar e implementar los mecanismos de interacción efectiva entre los responsables del proceso de PQRS, el Defensor del Ciudadano y las dependencias de la Entidad para lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

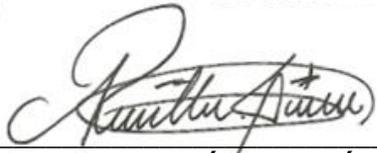
Actualizar la caracterización del proceso de Atención al Ciudadano de acuerdo a las actividades que actualmente realiza la SDDE.

5. CONCLUSIONES GENERALES

Una vez realizada la evaluación independiente por parte de la OCI, se estableció que el 43% de los criterios establecidos en el Art. 3 del Decreto 371 de 2012, son cumplidos por la Entidad y el 57% requiere la implementación de medidas que garanticen la aplicación de los dispuesto en la mencionada norma. Lo anterior con base en los resultados presentados en este informe.

Es pertinente indicar que los numerales 1, 2, 4 y 7 de la norma evaluada, han presentado observaciones en las dos últimas evaluaciones realizadas por la OCI; por lo que, de no subsanarse lo detectado se generará hallazgo en la siguiente evaluación.

Cordialmente,



ROSALBA GUMÁN GUZMÁN
Jefe de la Oficina de Control Interno

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		Firma
Elaboró:	Ana Carolina Restrepo Guerrero Wilmer Andrés Pimentel Naranjo Yimmy Alexander Márquez Álvarez	ACRG WAPN YAMA

Esta es una COPIA NO CONTROLADA

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