

MEMORANDO

Referencia: OCI 14000

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO 31-07-2023 15:48
Al Contestar Cite Este No.: 2023IE0007596 Fol:1 Anex:1 FA:36
ORIGEN 14000 - OFICINA DE CONTROL INTERNO / ANA CAROLINA RESTREPO
GUERRERO
DESTINO 10000 - DESPACHO SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO
ECONOMICO / MARIA CRISTINA DIAZ BELLO
ASUNTO INFORME SEGUIMIENTO PQRSO PRIMER SEMESTRE 202
OBS



PARA: ALFREDO BATEMAN SERRANO
Secretario de Despacho

DE: ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN
Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Seguimiento PQRSO Primer Semestre 2023

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 a las PQRSO gestionadas durante el primer semestre de esta anualidad.

Cordial saludo,

GUZMAN Firmado
digitalmente por
GUZMAN GUZMAN
ROSALBA
ROSALBA Fecha: 2023.07.31
13:03:38 -05'00'

ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de Seguimiento a las PQRSO correspondiente al segundo semestre 2023.

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró:	Dahiana Pulido Zorza Carolina Restrepo Guerrero	DPZ CRG

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 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 01 de enero al 30 de junio de 2023.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	
		Versión:	V6		
		Fecha:	17 de marzo de 2023		
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 2 de 36		
		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



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

Período Evaluado
01 de enero al 30 de junio de 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio 2023



*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 3 de 36		
	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	5
1. GENERALIDADES	6
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.3. CRITERIOS.....	6
1.4. ALCANCE	7
1.5. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE TEMAS O ASUNTOS QUE REQUIRIERON MEJORA POR LA SDDE REGISTRADOS EN INFORMES ANTERIORES	7
1.6. LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.....	8
2. INFORME EJECUTIVO	9
3. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	10
3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1	10
3.1.1 Resultados de la Prueba y Análisis.....	10
3.1.1.1. Canales de atención	10
3.1.1.2 Gestión de PQRSD en la SDDE	13
3.1.1.2.1 Total de peticiones recibidas y solucionadas de periodos anteriores.....	14
3.1.1.2.2 Canales de Interacción.....	15
3.1.1.2.3 Tipologías o Modalidades	15
3.1.1.2.4 Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....	16
3.1.1.2.5 Total de peticiones de traslado por no competencia.....	17
3.1.1.2.6 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días	18
3.1.1.2.7 Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo	19
3.1.1.2.8 Participación por estrato y tipo de requirente	20

*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	
		Versión:	V6		
		Fecha:	17 de marzo de 2023		
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 4 de 36		
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

3.1.1.2.9 Calidad de requirente.....	21
3.1.1.2.10 Verificación base de datos Bogotá te escucha	22
3.1.1.3 Percepción de los grupos de valor	25
3.1.1.3.1 Satisfacción en tiempo de respuesta.....	25
3.1.1.3.2 Satisfacción con la respuesta recibida	26
3.1.1.3.3 Satisfacción con rapidez en la atención	26
3.1.1.3.4 Satisfacción en la claridad y comprensión de la información.....	27
3.1.1.3.5 Satisfacción con respecto a las expectativas	27
3.1.1.4 Acceso a la información.....	28
3.1.2 Conclusiones.....	29
3.1.3 Aspectos logrados	29
3.1.4 Fortalezas.....	29
3.1.5 Oportunidades de mejora.	29
3.1.6 Hallazgos.....	30
3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2	30
3.2.1 Resultados de la Prueba y Análisis.....	30
3.2.1.1 Recepción de PQRSD diferentes a GESDOC / BTE.....	30
3.2.1.2 Verificación de PQRSD en redes sociales	31
3.2.2 Conclusiones.....	35
3.2.3 Aspectos logrados	35
3.2.4 Fortalezas.....	35
3.2.5 Oportunidades de mejora	35
3.2.6 Hallazgos.....	35
4. RECOMENDACIONES GENERALES.....	35
5. CONCLUSIONES GENERALES	36

*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	
		Versión:	V6		
		Fecha:	17 de marzo de 2023		
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 5 de 36		
		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 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.

Este rol, se desarrolla de manera objetiva e independiente, ya que el propósito es realizar la evaluación y emitir un concepto acerca del funcionamiento del Sistema de Control Interno, de la gestión desarrollada y de los resultados alcanzados por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE; que permitan generar recomendaciones y sugerencias que contribuyan al fortalecimiento de su gestión y desempeño.

En virtud de lo anterior y dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría vigencia 2023, la Oficina de Control Interno desarrolló el Seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD para lo cual, se contó con el apoyo de la Dirección de Gestión Corporativa - DGC quien facilitó el acceso a la información; atendió oportunamente los requerimientos formulados por el equipo evaluador y suministró las evidencias para respaldar los resultados finales del seguimiento.

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.

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 6 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD radicadas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante el primer semestre 2023, a través de los diferentes canales dispuestos para ello, con el fin de determinar el cumplimiento de la normatividad aplicable.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la gestión frente a las PQRSD a partir de las bases de datos e informes institucionales.
2. Realizar la evaluación a los puntos de control y protocolos para gestionar los tiempos de respuesta a las solicitudes que son recibidas por canales diferentes a GESDOC / BTE.

1.3. CRITERIOS



La Entidad debe aplicar los tiempos de respuesta establecidos en el Art. 14 Ley 1755 de 2015 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

La Entidad debe observar que los criterios de claridad, calidez, oportunidad y coherencia sean incluidos en las respuestas emitidas, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, el Decreto 847 de 2019 y la Guía de atención a Derechos de Petición de la Secretaría Jurídica Distrital vigencia 2022, que en su literal C del numeral III, relaciona los criterios de las respuestas de fondo.

La Entidad debe poner a disposición de la ciudadanía los informes de la gestión PQRSD en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La Entidad debe solicitar al peticionario que interponga una petición por redes sociales sus datos de identificación para el registro de la solicitud en el sistema de Bogotá te escuchan, con posterioridad a la remisión del guion sobre la protección de datos personales.

La información reportada sobre el peticionario debe remitirse al área de atención al ciudadano para que la solicitud sea registrada y direccionada a la autoridad competente.

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 7 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Si se trata de una solicitud de información pública a la que se le pueda dar respuesta de forma inmediata por la misma Red Social, las Oficinas de Comunicaciones o quien haga sus veces, deberán articular previamente la respuesta con las dependencias o entidades competentes, de tal forma que la información sea inmediata, veraz y congruente

En todos los casos - y previo a la solicitud de datos de identificación que se eleve a los ciudadanos para el adecuado registro de sus peticiones - se deberá solicitar la autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de sus datos personales, según la política de privacidad y tratamiento de datos personales de cada entidad. Para los mismos efectos, se deberá remitir el vínculo de acceso a la política de tratamiento de datos personales, como se señala a continuación

La Oficina de Comunicaciones dará cierre a la interacción a través de un mensaje directo en la Red Social en la que se elevó la solicitud informando el número de registro asignado.

1.4. ALCANCE



La presente evaluación se realizó a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el 01 de enero al 30 de junio de 2023; con base en los informes mensuales publicados en la página web de la Secretaría, la base de PQRSD registrada en el aplicativo Bogotá Te Escucha - BTE y la información suministrada por las dependencias de la Entidad, los cuales fueron analizados para identificar su coherencia y oportunidad en las respuestas.

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:

Tabla 1 – Situaciones identificadas y atendidas

SITUACIONES IDENTIFICADAS 2022	SITUACIONES ATENDIDAS POR LA SDDE
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.	La SDDE con esta articulación ha mejorado la oportunidad del servicio, al tener ahora registro y cierre directo de cada PQRSD en BTE, antes cada dependencia respondía al ciudadano y no se informaba al área de atención al ciudadano para el respectivo cierre en BTE.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	
		Versión:	V6		
		Fecha:	17 de marzo de 2023		
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 8 de 36		
		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
	Así mismo, se generan alertas mediante correo electrónico a las áreas responsables, para su gestión dentro de los términos establecidos. La DGC realizará en el segundo semestre de la vigencia 2023, capacitaciones sobre BTE a los colaboradores de la SDDE para sensibilizar sobre su importancia y utilidad.
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.	Esta recomendación no fue atendida y la dependencia responsable presentó los argumentos legales que impiden su implementación.
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.	La Entidad acogió la observación incluyendo dentro del formato " Encuesta <i>Satisfacción - PQRS</i> " un campo para capturar datos sobre el nivel de satisfacción de la ciudadanía con el fin de analizar la información y tomar decisiones para mejorar la atención de PQRSD.

Fuente: Oficina de Control Interno / Julio 2023

1.6. LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Una (1) de las diez (10) dependencias no suministraron la información requerida por la OCI en relación con las PQRSD recibidas directamente en sus correos o por otra vía diferente a GESDOC / BTE, lo que no permitió realizar el seguimiento a la atención de las mismas por parte de todas las dependencias de la Entidad.

*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 9 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

2. INFORME EJECUTIVO

La OCI realizó seguimiento a la gestión de las PQRSD radicadas en la SDDE durante el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2023, a través de los diferentes canales dispuestos para ello, con el fin de determinar el cumplimiento de la normatividad aplicable; para esto, se analizó la información entregada por las dependencias.

ASPECTOS LOGRADOS:

- La articulación parcial entre BTE y GESDOC ha optimizado el registro y cierre directo para cada PQRSD en BTE, permitiendo así un mayor control de los tiempos de respuesta.
- Identificación del área de Atención al Ciudadano, como único canal institucional para la radicación de PQRSD por la mayoría de las dependencias.

FORTALEZAS

- Generación de alertas a las áreas responsables de la atención de PQRSD para que su gestión sea realizada dentro de los términos establecidos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda complementar las bases de datos con la totalidad de lineamientos establecidos en el Instructivo para la generación de informes PQRSD
- Se recomienda fortalecer la información sobre el trámite y radicación de las PQRSD recibidas por canales diferentes a BTE/GESDOC.

HALLAZGOS:



- No se presentaron.

CONCLUSIÓN:

El proceso de Atención al Ciudadano realizó seguimiento a las PQRSD que ingresaron a la SDDE por los diferentes canales de atención, en donde identificó la clasificación, lo asignado a cada una de las dependencias y los tiempos de respuesta, implementando mecanismos de control con el fin de mejorar los resultados; así mismo, estos informes se evidenciaron publicados en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Por otro lado, se evidenció que gran parte de la Entidad identifica el proceso de Atención al Ciudadano, como único canal institucional para la radicación de PQRSD.

*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 10 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

3. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

La OCI realizó seguimiento a las PQRSD correspondientes al periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2023, con base en los informes publicados en la página web de la entidad y el análisis de la información suministrada por las dependencias.

A continuación, se presentan los resultados para cada una de los objetivos definidos en este seguimiento:

3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Verificar la gestión frente a las PQRSD a partir de las bases de datos e informes institucionales.

3.1.1 Resultados de la Prueba y Análisis.

3.1.1.1. Canales de atención



Con el objeto de mantener una comunicación participativa con el ciudadano, la SDDE incluye en su portal <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/> la sección “Atención y servicio a la ciudadanía”, donde en la primera opción se ubica Peticiones, Quejas y Reclamos; informando sobre los canales de comunicación para interponer peticiones, quejas y solicitudes - PQRs y el direccionamiento a Bogotá Te Escucha mediante el link <https://bogota.gov.co/sdqs/> para registrar una petición, queja o solicitud según el caso.

Imagen 1 - Atención y servicios a la ciudadanía - Página web SDDE



Fuente: Sección Atención y servicios a la ciudadanía SDDE / .Julio 18 de 2023 / 9:54 a.m.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 11 de 36		
	Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

A través de este sistema el ciudadano puede interponer quejas, reclamos, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias, solicitudes de información o denuncias por corrupción, para que se emita una respuesta oportuna y de fondo o se inicie una actuación administrativa si es el caso. En el portal web.

Imagen 2 - Sección atención al Ciudadano – Página web SDDE



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Julio 18 de 2023 / 8:09 a.m.

Adicional a BTE la SDDE cuenta con los siguientes canales de recepción de PQRSD:

- **Correo electrónico:**



contactenos@desarrolloeconomico.gov.co

- **Telefónico:**





+601 3693777 Ext:100
Línea Gratuita 195

- **Presencial:**



Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo: Carrera 13 No. 27-84

*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 12 de 36		
	Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

Oficinas Administrativas: Carrera 10 No. 28-49 Torre A.

- **Escrito:**



Ventanilla de correspondencia: Carrera 13 No. 27-84
Horario de Atención: Lunes a Viernes: 8:00am - 4:00pm

- **Redes sociales:**



Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, LinkedIn y Tik Tok
WhatsApp: +57 1 3693773

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, quienes responden inmediatamente o direccionan a la dependencia encargada según el caso.

La OCI revisó la operación para cada uno de los 11 links ubicados en la sección de *Atención y servicios a la ciudadanía* del portal web con el fin de establecer su funcionamiento, confirmando que se encuentran habilitados para el usuario. No obstante, al revisar el link 9 “*Tablero de Control Ciudadano*”, no fue posible verificar el análisis de los datos de las peticiones ciudadanas radicadas por el BTE, ni el control social realizado por los ciudadanos, toda vez que genera error al momento de ingresar al mismo.

Imagen 3 - Tablero control ciudadano - Página web SDDE



Fuente: Sección Atención y servicios a la ciudadanía / Tablero de Control Ciudadano / Julio 18 de 2023 / 11:26 a.m.

De otra parte, se encontraron datos sobre el horario de atención y recepción de PQRSD que pueden generar confusión en los usuarios, como se observa a continuación:

*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 13 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Imagen 4 - Horarios de atención publicados en portal web SDDE

 <p>Secretaría Distrital de Desarrollo Económico</p> <p>Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo: Carrera 13 No. 27-84 B</p> <p>Oficinas Administrativas: Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.</p> <p>Horario de Atención: Lunes a Viernes: 8:00am - 4:00pm</p> <p>Teléfono: +601 3693777 Ext:100</p> <p>Línea Gratuita: 195</p> <p>Correo electrónico institucional: contactenos@desarrolloeconomico.gov.co</p> <p>Correo electrónico notificaciones judiciales:</p>	 <p>Canales de comunicación para interponer PQRs-</p> <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección: Carrera 13 # 27-84 Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. <p>Telefónico</p> <ul style="list-style-type: none"> Número: 6013693777 ext. 143 Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. 	 <p>Canales de Comunicación</p> <p>Presencial</p> <p>Radicación de solicitudes y Buzón de Sugerencias</p> <p>Carrera 13 #27-84 Bogotá D.C. 7:00 a.m. 4:30 p.m.</p> <p>Agencia Distrital de Empleo</p> <p>8:00 a.m. 4:00 p.m.</p>
<p>Fuente: Parte inferior de la página principal. Julio 18 de 2023 / 9:54 a.m.</p>	<p>Fuente: Sección Atención y servicios a la ciudadanía / Peticiones, Quejas y Reclamos / Canales de comunicación para interponer peticiones, quejas y solicitudes - PQRs – Telefónico / Julio 18 de 2023 / 10:02 a.m.</p>	<p>Fuente: Página web SDDE / Atención y servicio al ciudadano/ carta de trato digno / 18 de julio de 2023 / 11:13 am</p>

3.1.1.2 Gestión de PQRSD en la SDDE

Para el periodo evaluado entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, se tomó como base los informes mensuales realizados por la DGC y las bases de datos del sistema de BTE y GESDOC; producto de este ejercicio, se establecieron diferencias en la cantidad de PQRSD registradas en las fuentes de información por lo que fue necesario realizar mesa de trabajo con DGC para revisar los criterios tenidos en cuenta al momento de elaborar los informes. A partir de la mesa de trabajo, fue suministrado el *Instructivo para la generación de informes PQRs* emitido por la Veeduría Distrital, el *Manual para la gestión de peticiones ciudadanas* de la Secretaría General y el Reporte de gestión de peticiones mayo 2023 a modo de muestra.

Tomando como referencia el reporte de gestión de peticiones mayo 2023, se verificó la aplicación del instructivo de la Veeduría, observando que la entidad no incluyó el sistema propio GESDOC tal como lo establece este lineamiento.



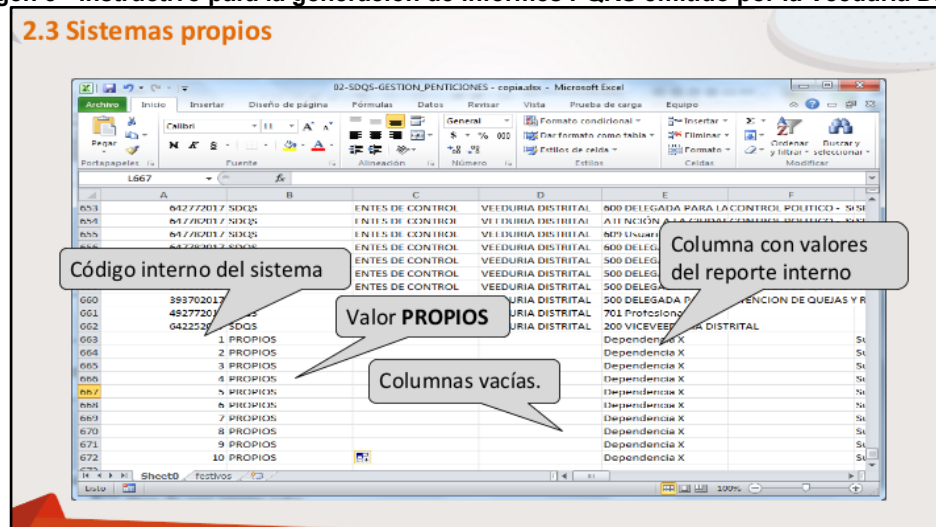
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 14 de 36		
	Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

Imagen 5 - Instructivo para la generación de informes PQRS emitido por la Veeduría Distrital

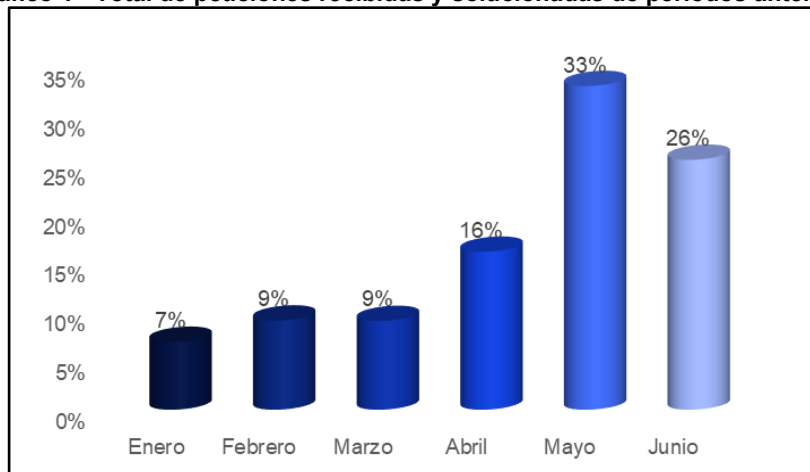


Fuente: Instructivo para la generación de informes PQRS emitido por la Veeduría Distrital / Julio 18 de 2023 / 02:17 p.m.

3.1.1.2.1 Total de peticiones recibidas y solucionadas de periodos anteriores.



De acuerdo con los informes mensuales sobre PQRSD, durante el primer semestre de 2023 se recibieron un total de 6.465, presentando mayor cantidad en mayo y junio.

Gráfico 1 - Total de peticiones recibidas y solucionadas de periodos anteriores



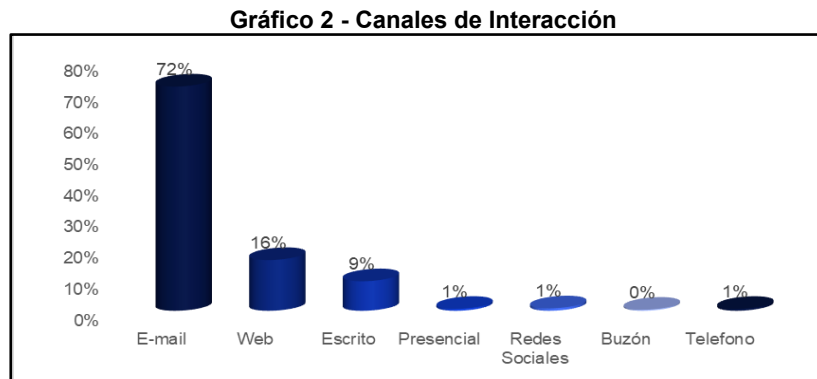
Fuente: Oficina de control Interno / Julio 2023

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Página:	Página 15 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

3.1.1.2.2 Canales de Interacción.

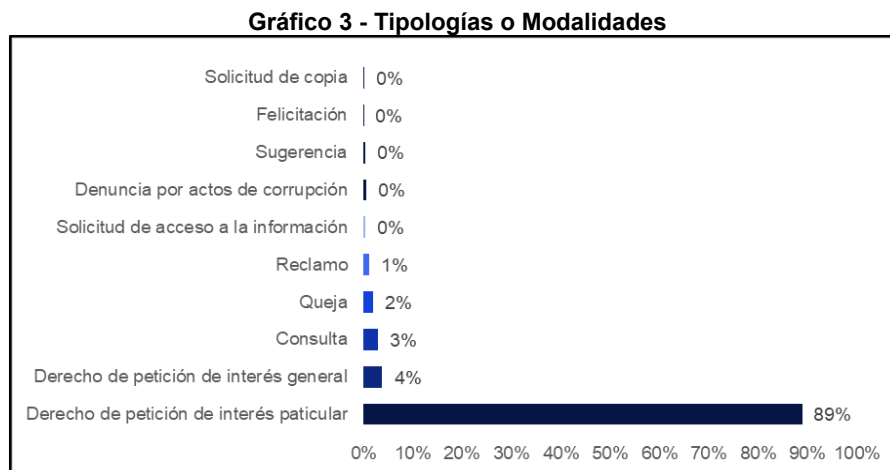
Se observó que el canal más utilizado por los ciudadanos para interponer las PQRSD durante el primer semestre de 2023, es el e-mail con el 72% de participación, seguido de la página web con un 16% (redirecciona al Sistema BTE).





Fuente: Oficina de control Interno / Julio 2023

3.1.1.2.3 Tipologías o Modalidades

De acuerdo con los informes verificados por la OCI, se observó que el 89% de las PQRSD corresponden a Derechos de petición de interés particular.



Fuente: Oficina de control Interno / Julio 2023

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 16 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	



3.1.1.2.4 Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

Se observó que los temas más reiterados están relacionados con el Proyecto productivo financiación y negocios (48,82%) y empleo (29,10%).

Tabla 2 – Subtemas más reiterados durante el primer semestre.

SUBTEMA	Porcentaje Primer semestre
Proyecto productivo financiación y negocios	48,82%
Empleo	29,10%
Atención del personal hacia el ciudadano	6,37%
Traslado a entidades Distritales	4,45%
Intermediación de mercados	1,98%
Atención y portafolio de servicios	1,44%
Recurso humano y contratación	1,21%
Información interna y externa de la gestión	1,11%
Reactivación económica - habilitación manufactura comercio y servicios	1,07%
Ciencia tecnología e innovación	0,96%
Información y conectividad abastecimiento productores de proyectos de ruralidad	0,93%
Mercados campesinos	0,80%
Entes de control licitaciones convenios interadministrativos / interinstitucionales de cooperación de desempeño rentabilidad social	0,54%
Defensor del ciudadano	0,26%
Incumplimiento de funciones servidores - incidencia disciplinaria	0,22%
Recepcionamiento de correspondencia y radicación de documentación	0,11%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	0,11%
Uso indebido de los bienes del distrito o cuando se permite hacerlo	0,09%
Análisis económicos estadísticos editoriales boletines e investigaciones	0,08%
Conflicto de intereses	0,08%
Bogotá cielo abierto	0,08%

*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 17 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

SUBTEMA	Porcentaje Primer semestre
Presupuesto contabilidad y tesorería	0,05%
Campañas eventos invitaciones publicaciones	0,03%
Inversión extranjera en el distrito de innovación	0,03%
Actualización de datos abiertos	0,03%
No cumplir orden de policía o fallo judicial	0,02%
He radicado mi solicitud y no he recibido respuesta	0,02%
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	0,02%
Adoptar decisión administrativa o concepto técnico o jurídico para favorecer intereses propios o ajenos en contravía del bien común o del ordenamiento jurídico u obligar a otro servidor (...)	0,02%
Total	100%

Fuente: Oficina de Control Interno / Julio 2023

3.1.1.2.5 Total de peticiones de traslado por no competencia.



Se observó que de las 6.465 PQRSD recibidas en el periodo evaluado, se dio traslado por no competencia a 288; presentando el mayor número de éstas a la Secretaría de Integración Social (18,4%) y la Secretaría de Gobierno (15%).

En los informes correspondientes a los meses de febrero y abril de 2023, se evidenciaron inconsistencias respecto a los datos relacionados con el número de traslados a entidades distritales del numeral 4. *Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso* donde se menciona 55 y 43 traslados respectivamente, mientras que en el numeral 5. *Total, peticiones de traslado por no competencia* se mencionan 58 y 45 para estos meses.

Tabla 3 – Peticiones trasladadas por no competencia

ENTIDAD - TRASLADO	Porcentaje primer semestre
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	18,4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	15,0%
SECRETARIA DE HACIENDA	9,9%
SECRETARIA DE SALUD	8,5%
IPES	7,5%
SECRETARIA DE CULTURA	4,4%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	3,8%
SECRETARIA DE HABITAT	3,4%

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 18 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

ENTIDAD - TRASLADO	Porcentaje primer semestre
SECRETARIA GENERAL	3,1%
PERSONERIA DE BOGOTA	2,7%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	2,7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2,4%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2,0%
IDU	2,0%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1,7%
ENTIDAD NACIONAL	1,7%
TRANSMILENIO	1,7%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1,4%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1,4%
SECRETARIA DE LA MUJER	1,0%
CATASTRO	1,0%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	0,7%
VEEDURIA DISTRITAL	0,7%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	0,3%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	0,3%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	0,3%
CVP- CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	0,3%
IDPYBA	0,3%
IDPAC	0,3%
IDT	0,3%
IDRD	0,3%
Total	100%

Fuente: Oficina de Control Interno / Julio 2023.

3.1.1.2.6 Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días

Se observó que, la Secretaría cumplió en su mayoría con los tiempos adecuados para las PQRSD, teniendo en cuenta que éstas se deben responder entre 10 y 30 días según la tipología.

*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*



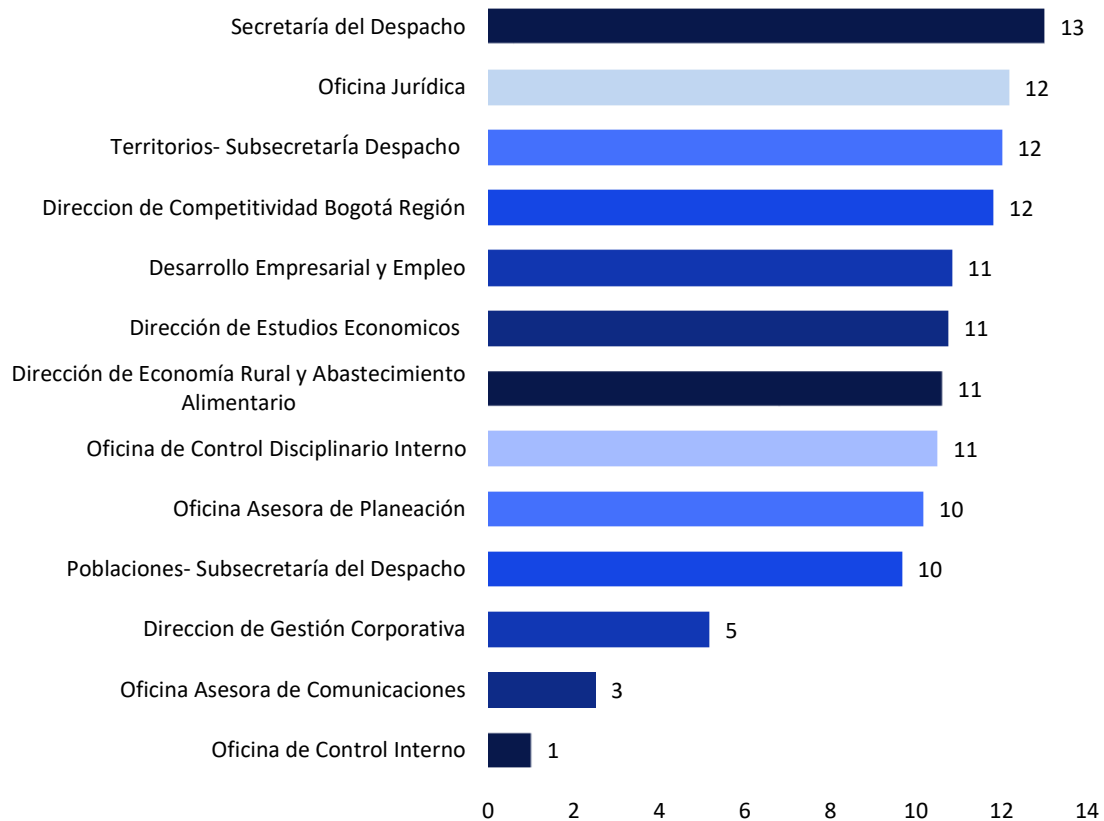
	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 19 de 36		
	Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

Gráfico 4 – Promedio de respuesta en días por dependencia





Fuente: Oficina de Control Interno / Julio 2023

3.1.1.2.7 Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo

Se observó que en el 75,1% de los requerimientos realizados durante el periodo evaluado no relacionan la localidad en donde se encuentran ubicados, para el 24,9% restante, las PQRSD se distribuyen en la ciudad así:

Tabla 4 – Participación por localidad de los requerimientos

LOCALIDAD	Porcentaje primer semestre
En blanco	75,1%
Bosa	4,3%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 20 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

LOCALIDAD	Porcentaje primer semestre
Kennedy	2,6%
Ciudad Bolívar	2,6%
Engativá	2,2%
Suba	1,8%
Santa fé	1,4%
San Cristóbal	1,4%
Usme	1,2%
Usaquén	1,0%
Fontibón	1,0%
Rafael Uribe Uribe	1,0%
Tunjuelito	0,9%
Los Mártires	0,8%
Barrios Unidos	0,6%
Puente Aranda	0,6%
Teusaquillo	0,5%
Candelaria	0,4%
Chapinero	0,3%
Antonio Nariño	0,3%
Total	100,0%

Fuente: Oficina de Control Interno / Julio 2023

3.1.1.2.8 Participación por estrato y tipo de requirente

La OCI observó que, respecto a la participación por estrato en el *Informe de requerimientos sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas* del mes de enero de 2023, se relacionaron 322 requerimientos lo que no guardó concordancia con el total de PQRSD recibidas (449) durante el mismo mes; por lo que se excluyó del seguimiento a este ítem.

Se observó que en el 78,94% de las PQRSD recibidas durante el primer semestre no relacionan el estrato donde se encuentra ubicado, para el 21,06% restante, las PQRSD se distribuyen por estrato así:



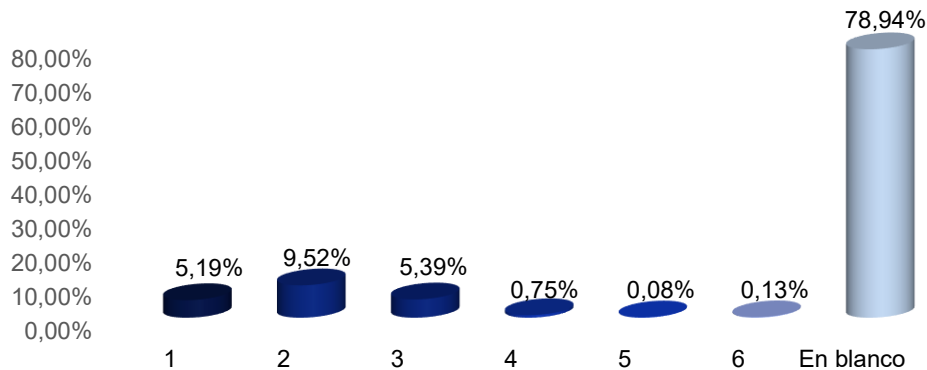
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 21 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

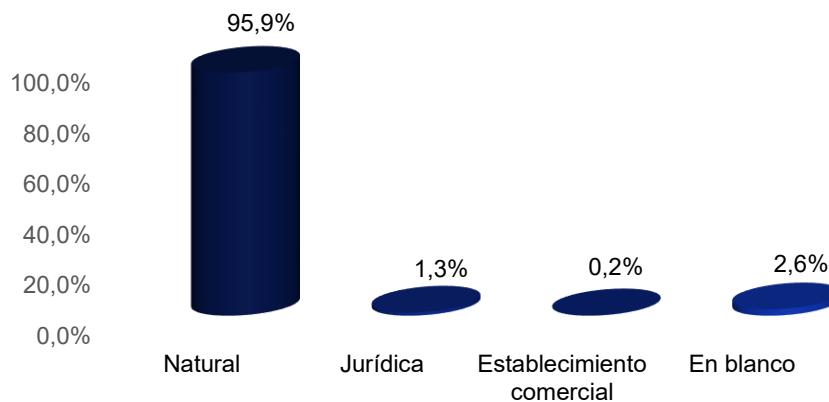
Gráfico 5 – Participación por estrato



Fuente: Oficina de Control Interno / Julio 2023

De igual forma se observó que el 95,9% de las PQRSD recibidas fueron interpuestas principalmente por personas naturales.

Gráfico 6 – Tipo de requirente



Fuente: Oficina de Control Interno / Julio 2023

3.1.1.2.9 Calidad de requirente

Se observó que el 97% de las PQRSD recibidas durante el periodo evaluado corresponde a usuarios identificados.



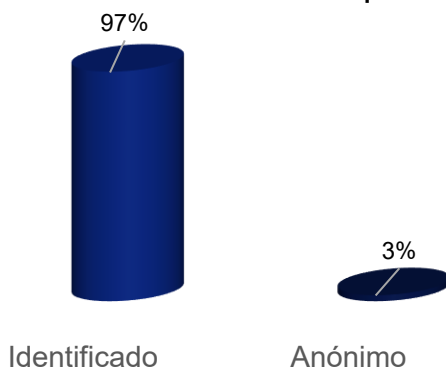
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 22 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Gráfico 7 – Calidad de requirente



Fuente: Oficina de Control Interno / Julio 2023

3.1.1.2.10 Verificación base de datos Bogotá te escucha

Con el fin de verificar que la secretaria cumple con los criterios de claridad, calidez, oportunidad y coherencia, según lo establecido en la Ley 1755 de 2015, el Decreto 847 de 2019 y la Guía de atención a Derechos de Petición de la Secretaría Jurídica Distrital vigencia 2022 se solicitó a la DGC, el listado de las PQRSD gestionadas en la base de GESDOC y BTE, desde el 01 de enero al 30 de junio de 2023; las cuales fueron remitidas y contienen 4.473 de BTE y 4.464 de GESDOC, cifras que difieren con la reportada en los informes realizados por la dependencia.

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.

Se tomó una muestra de setenta y ocho (78) PQRSD de la base BTE; donde, sesenta y tres (63) fueron derechos de petición y quince (15) entre sugerencias, consultas, quejas y reclamos entre otros.

Así mismo, para la oportunidad de respuesta en la muestra seleccionada, se tomó la fecha de inicio de términos de ley para la entidad en BTE Vs la fecha de envío de respuesta en GESDOC, evidenciado que el 54% de los derechos de petición no cumplieron con los tiempos establecidos (34).

Adicionalmente. la OCI evidenció que algunas de las respuestas emitidas por la SDDE, no son coherentes con la solicitud y no atienden a los requerimientos interpuestos por los ciudadanos como se observa a continuación:





 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	
		Versión:	V6		
		Fecha:	17 de marzo de 2023		
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 23 de 36		
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

Tabla 5 – Verificación respuestas

No. De Petición	No. Gesdoc	Solicitud	Respuesta	Observación OCI
1128162023	2023ER0003558	"solicito alguna ayuda de ustedes y espero una pronta respuesta"	"...como madre cabeza de hogar necesito un empleo..."	La peticionaria solicitaba ayuda social y se respondió con opciones de empleo y el encabezado no coincide con la petición realizada.
117782023	2023ER0000443	"me ayuden asi ya que no cuento con un empleo"	"...NECESITAMOS ENCONTRAR TRABAJO..."	Si bien la peticionaria solicita colaboración para conseguir empleo, el encabezado no coincide con la solicitud, lo que genera duda para identificar si fue con ella realmente que intentaron contactarse como lo indican en el comunicado.
1349262023	2023ER0005271	"puedan conectarte con oportunidades de empleo que estén acordes a su formación y experiencia"	"...puedan conectarla con oportunidades de empleo incluyentes..."	El comunicado de respuesta va dirigido a Sofia Alvarado Medina y la solicitud fue interpuesta por Stephanie Hernández Lozano.
2689592023	2023ER0013767	"ayuda para conseguir un trabajo una estabilidad laboral"	"...no tengo estabilidad laboral..."	La peticionaria solicita ayuda para conseguir empleo y la respuesta enviada refiere a información sobre las iniciativas de inclusión laboral lo cual no atiende a lo solicitado.
2723702023	2023ER0014024	"Alguna oportunidad para poder trabajar o un emprendimiento no se como ustedes me puedan ayudar muchas gracias"	"... le ponemos a su disposición la academia financiera"	La peticionaria solicitó alguna oportunidad para trabajar o emprendimiento y la respuesta suministrada fue sobre cómo manejar las finanzas.
1128162023	2023ER0003558	"me encuentro sin"	"...como madre"	La peticionaria solicita apoyo social y la



Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 24 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

No. De Petición	No. Gesdoc	Solicitud	Respuesta	Observación OCI
		<i>trabajo en estos momentos y solicito cualquier ayuda social"</i>	<i>cabeza de hogar necesito un empleo..."</i>	SDDE no le da respuesta sobre que la entidad no brinda este tipo de ayudas, lo que le envía son las opciones de la agencia pública de empleo, de hecho, el enunciado entre comillas no corresponde a lo escrito por la peticionaria.
1200662023	2023ER0004092	<i>"derecho de petición"</i>	No puede consultarse en GESDOC ni BTE pues está restringida	No se pudo verificar, toda vez que la respuesta a esta solicitud está restringida en GESDOC y en BTE no se cargó.
2236052023	2023ER0010740	<i>" ME INTERESA POR FAVOR SI ES POSIBLE ALGUNA MODALIDAD DE INGRESO PARA TRABAJAR DESDE CASA "</i>	Se brinda información sobre la misión de la SDDE y la ruta de empleabilidad y se solicita que presente otra solicitud a correo electrónico en caso de estar interesada en dicha ruta	La petición solicitaba un trabajo remoto, sin embargo, le pidieron acercarse a la sede o inscribirse en los programas.
1971532023	2023ER0008725	<i>" no cuento con el presupuesto para empezar y quisiera saber que debo hacer para poder recibir una ayuda"</i>	Se brinda información de los programas de la SDDE	La petición solicitaba presupuesto para empezar un emprendimiento y la respuesta es sobre los programas que ofrece la SDDE.
1950102023	2023ER0008668	<i>" busco emprender con una casa para cuidar abuelitos "</i>	Se brinda información de los programas de la SDDE	La petición solicitaba apoyo para emprender y la respuesta es sobre los programas que ofrece la SDDE.

Fuente: Oficina de Control Interno / Julio 2023

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 25 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

En cuanto a la calidez y claridad de las respuestas, la OCI observó que los comunicados emitidos por la Entidad, guardan estos criterios en sus comunicaciones de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

3.1.1.3 Percepción de los grupos de valor

La DGC mide la percepción de los usuarios de manera virtual a través de la encuesta de satisfacción ubicada en el link <https://SDDE/encuesta-atención-al-ciudadano/> y de manera física mediante el formato AC-P1-F3 Encuesta satisfacción PQRS, los cuales contienen las siguientes preguntas para ser calificadas de 1 a 5 donde **1** es Totalmente insatisfecho; **2** Insatisfecho; **3** Ni satisfecho, ni insatisfecho; **4** Satisfecho; **5** Totalmente satisfecho:

1. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta recibida por parte de la Secretaría?
3. ¿Qué tan rápido le atendimos sus inquietudes?
4. ¿La información recibida fue clara, fácil de comprender y adecuada?
5. ¿El contenido de la información que recibió por parte de la Secretaría cumplió sus expectativas?

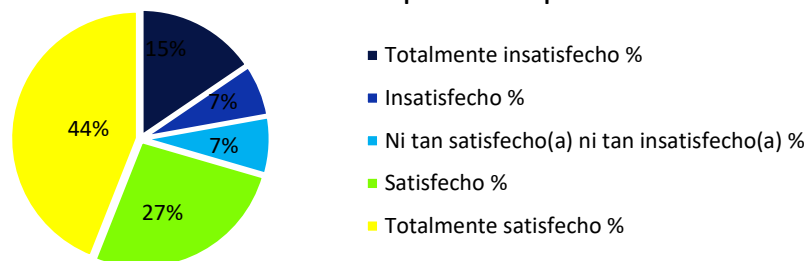
La OCI verificó los resultados de los informes mensuales de encuestas de satisfacción para el primer semestre de la vigencia 2023 así:

3.1.1.3.1 Satisfacción en tiempo de respuesta



De acuerdo con lo observado, el 71% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos en cuanto al tiempo de respuesta por parte de la Secretaría.

Gráfico 8

Satisfacción en tiempo de respuesta



Fuente: Oficina de control Interno / Julio 2023

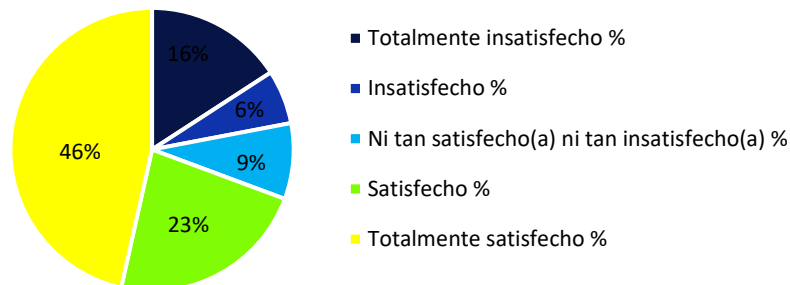
	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 26 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

3.1.1.3.2 Satisfacción con la respuesta recibida

De acuerdo con lo observado, el 69% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos con la respuesta recibida por parte de la Secretaría.

Gráfico 9

Satisfacción con la respuesta recibida



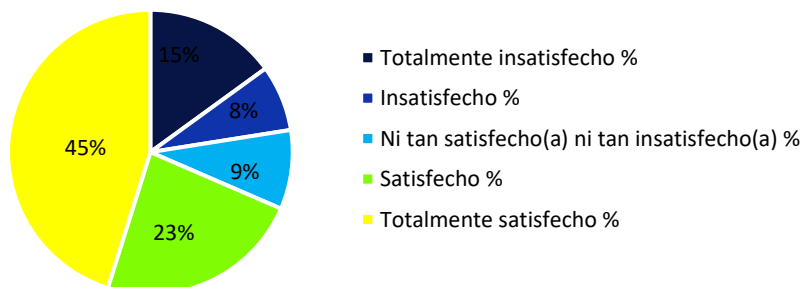
Fuente: Oficina de control Interno / Julio 2023

3.1.1.3.3 Satisfacción con rapidez en la atención



De acuerdo con lo observado, el 68% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos en cuanto a la rapidez en la atención por parte de la Secretaría.

Gráfico 10

Satisfacción con rapidez en la atención



Fuente: Oficina de control Interno / Julio 2023

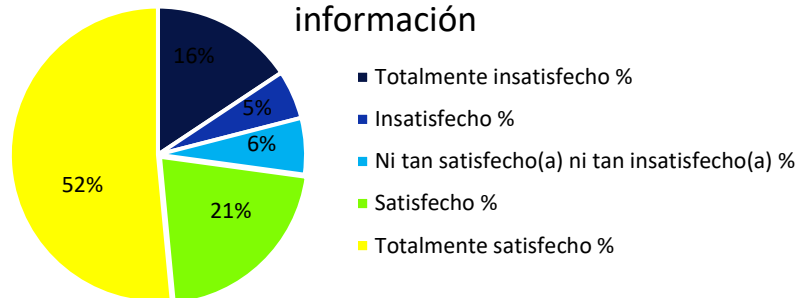
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 27 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

3.1.1.3.4 Satisfacción en la claridad y comprensión de la información

De acuerdo con lo observado, el 73% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos en cuanto a la claridad y comprensión de la información presentada por la Secretaría.

Gráfico 11

Satisfacción en la claridad y comprensión de la información



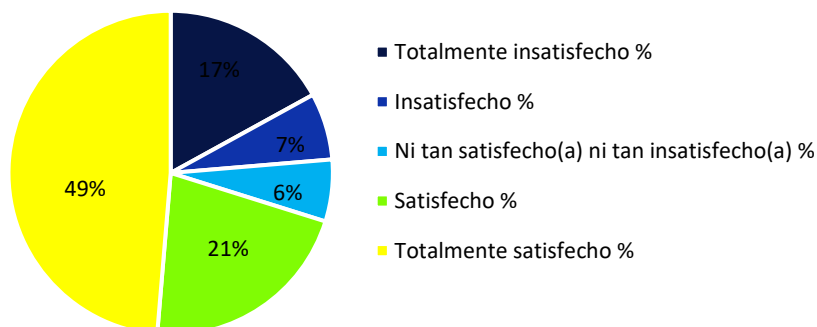
Fuente: Oficina de control Interno / Julio 2023

3.1.1.3.5 Satisfacción con respecto a las expectativas



De acuerdo con lo observado, el 70% de los ciudadanos encuestados se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos en cuanto a las expectativas de la Secretaría.

Gráfico 12

Satisfacción con respecto a las expectativas



Fuente: Oficina de control Interno / Julio 2023

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 28 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

De acuerdo con el análisis efectuado por la entidad en relación con el porcentaje de usuarios que presentan un nivel de insatisfacción frente a las preguntas contenidas en la encuesta, los cuales se encuentran en un rango de 27% y 32% del total de los usuarios encuestados (434), se debe evaluar las causas de insatisfacción de los usuarios y tomar medidas para que esta brecha disminuya significativamente.

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 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 el “Informe de acceso a la información pública”, en el portal web.



El número de solicitudes de acceso a la información recibidas en el Sistema Distrital De Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha, durante los meses de enero a mayo de 2023 se presentó así:

Tabla 6 – Recepción de solicitudes de acceso a la información.

Mes	No. de Solicitudes	Traslados	Tiempo promedio de respuesta
Enero	2	0	12 días
Febrero	1	0	1 día
Marzo	2	0	6 días
Abril	3	0	11 días
Mayo	8	3	5 días
Junio	4	2	5 días
Total	20	5	7 días

Fuente: Oficina de Control Interno / Julio 2023

De acuerdo con lo anterior, el tiempo promedio en el que la entidad responde a las solicitudes de acceso a la información es de 7 días.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 29 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

3.1.2 Conclusiones

El proceso de Atención al Ciudadano realizó seguimiento respecto de las PQRSD que ingresaron a la SDDE utilizando las bases de datos generadas por BTE, como insumo para los informes mensuales los cuales son publicados en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

De acuerdo a la verificación realizada por la OCI se identificó que más del 50% de las respuestas no cumplen con los tiempos establecidos por la ley.

3.1.3 Aspectos logrados

La entidad pública mensualmente los informes de gestión respecto a las PQRSD recibidas en el portal web de la entidad.



3.1.4 Fortalezas

Mediante correo electrónico Atención al Ciudadano genera alertas a las áreas responsables de la atención de PQRSD para que su gestión sea realizada dentro de los términos establecidos.

3.1.5 Oportunidades de mejora.

- Unificar la información sobre los horarios en el portal web de la SDDE; donde en la sección Atención y servicios a la ciudadanía / Peticiones, Quejas y Reclamos, dentro de los canales de comunicación para interponer peticiones, quejas y solicitudes - PQRS - Telefónico, difiere de la relacionada en la parte inferior de la página principal.
- Complementar las bases de datos con la totalidad de lineamientos establecidos en el Instructivo para la generación de informes PQRSD emitido por la Veeduría Distrital e incluir en las mismas los datos generados del sistema propio de la Entidad (GESDOC), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos impartidos por dicho ente de control.
- Fortalecer los puntos de control, de tal forma que las respuestas emitidas atiendan a los requerimientos interpuestos por los ciudadanos, en relación con los criterios de coherencia y calidad establecidos.
- Verificar la información consignada en cada uno de los numerales que conforman los informes mensuales de PQRSD con el fin de que guarden coherencia entre ellos, logrando así datos más precisos.

*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	
		Versión:	V6		
		Fecha:	17 de marzo de 2023		
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 30 de 36		
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

3.1.6 Hallazgos

No se presentaron hallazgos en este seguimiento.

3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Realizar la evaluación a los puntos de control y protocolos para gestionar los tiempos de respuesta a las solicitudes que son recibidas por canales diferentes a GESDOC / BTE.

3.2.1 Resultados de la Prueba y Análisis.

3.2.1.1 Recepción de PQRSD diferentes a GESDOC / BTE

La OCI mediante memorando 2023IE0006468 del 27 de junio de 2023 solicitó a los Directivos, la relación de las PQRSD recibidas directamente en los correos institucionales, donde se evidenciara la fecha de recibo y gestión realizada (traslado por competencia o respuesta).



Luego de verificar las respuestas por parte de las dependencias la OCI observó que las siguientes recibieron y tramitaron PQRSD mediante canales diferentes a GESDOC / BTE así:

Tabla 7 – PQRSD recibidas y contestadas por canales diferentes a GESDOC /BTE en la SDDE

Dependencia	Cantidad PQRSD recibidas	Tiempo gestión	Canal de recepción
Dirección Desarrollo Empresarial y Empleo	2	1 día	Correo Electrónico
Dirección de Estudios de Desarrollo Económico	4	De 1 a 60 días	Observatorio de Desarrollo Económico (4) y Correo Electrónico (1)
Dirección de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario	79	De 1 a 34 días	Mercados Campesinos (65) y correo electrónico (14)
Oficina Jurídica	100	De 1 a 35 días	Correo Electrónico

Fuente: Oficina de control Interno / Julio 2023

La OJ informó que los casos recibidos por correo electrónico, corresponden a la gestión del Concejo de Bogotá y se les dio respuesta por GESDOC.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 31 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

De igual manera, la Dirección de Competitividad Región Bogotá, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Control Interno recibieron PQRSD mediante correos electrónicos, los cuales fueron remitidos al área de Atención al Ciudadano para ser radicados y posteriormente asignados a los responsables de atenderlos.

La Dirección de Gestión Corporativa y la Oficina de Control Disciplinario Interno no recibieron PQRSD mediante los correos electrónicos durante el primer semestre.

Para este seguimiento, no se incluye la Subsecretaria ya que esta no dio respuesta a la solicitud de información, lo que no permitió realizar el seguimiento a la atención de las mismas por parte de todas las dependencias de la Entidad.

3.2.1.2 Verificación de PQRSD en redes sociales

Para esta verificación la OCI solicitó a la Oficina Asesora de comunicaciones la relación de las PQRSD recibidas mediante redes sociales durante el primer semestre de 2023 y la gestión frente a las mismas.

La OCI observó que la base de datos remitida por la OAC de las PQRSD direccionadas al área de Atención al ciudadano (42) no guardan relación con las que se encuentran en los “*Informes mensuales de requerimientos sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas*” de la DGC (50).

Así mismo, la OCI verificó que la gestión de las PQRSD atendiera lo establecido en la Directiva 004 de 2021 “*Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas a través de redes sociales*” encontrando:

- La entidad utiliza un formulario de Google para que, al momento de presentarse un requerimiento, este sea remitido al ciudadano y registre su PQRSD; sin embargo, la directiva establece que “*se debe realizar la solicitud de los datos para el registro de las peticiones mediante mensajes personales, directos o inbox.*” pero la SDDE remite el formulario de manera pública.
- El formulario dispone de la autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de sus datos personales como se muestra a continuación:



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 32 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Imagen 6 - Autorización tratamiento de datos



Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones / Julio 2023

- La OAC toma pantallazos de las PQRSD interpuestas por redes sociales a las cuales se les remitió el formulario para ser reportado al área de Atención al Ciudadano; sin embargo, durante el primer semestre se tomaron sesenta y cuatro (64) pantallazos y, al ser contrastada con la base de datos remitida por la OAC, se observa una disminución del 34%. De igual forma en algunos casos no se analiza la consulta como se presenta a continuación:

*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*



	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 33 de 36		
	Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

Imagen 7- Consulta ciudadano en redes sociales





Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

Si bien se entiende que no es posible contestar cada una de las preguntas, es prudente revisar la consulta o comentario realizado por la ciudadanía para determinar si se envía el formulario de PQRSD y se direcciona a la dependencia correspondiente para que ésta dé una respuesta de fondo. Así mismo, es importante informar al ciudadano el número de radicado de su requerimiento para dar cierre a la interacción.

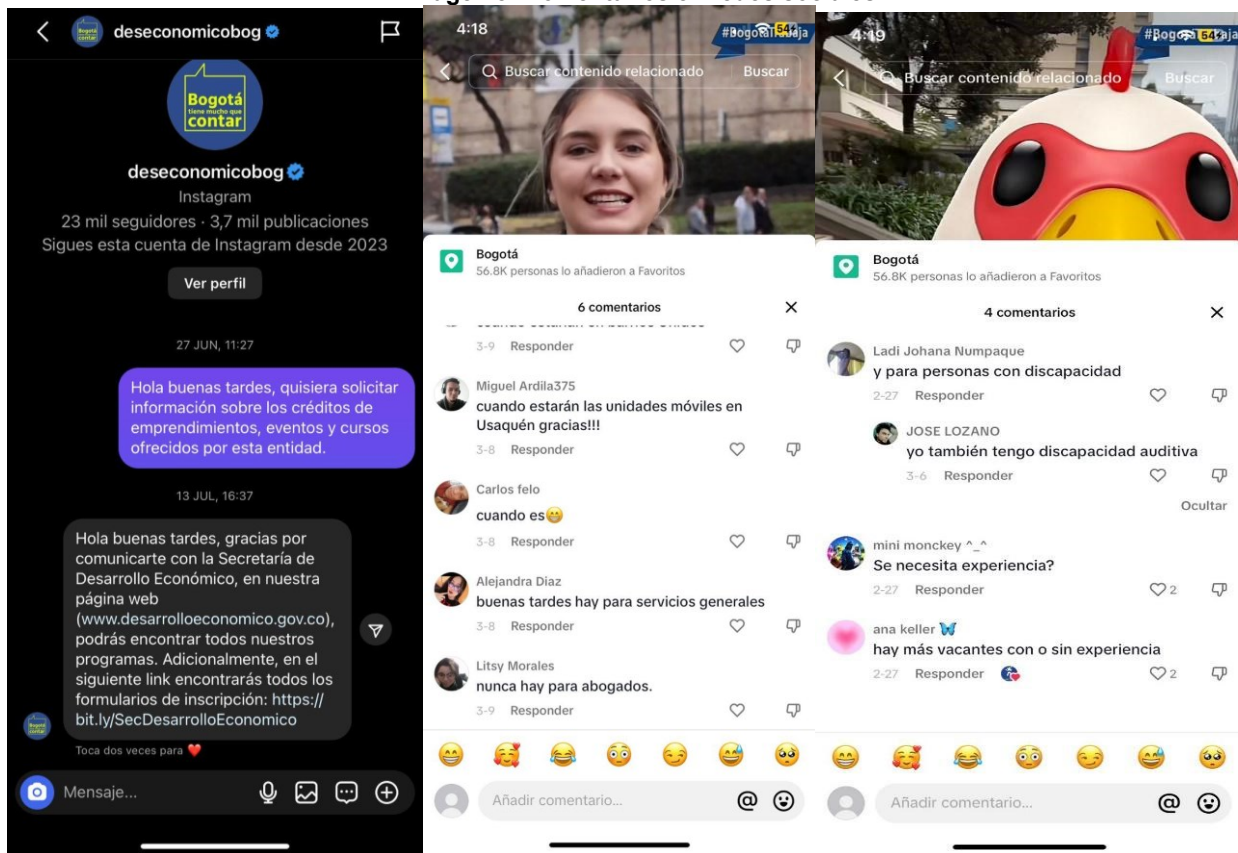
- La OAC no dio respuesta de forma inmediata por la misma Red Social a algunas de las solicitudes de información pública, lo cual también se establece en el manual para la administración de redes sociales de la SDDE “*Los tiempos de respuesta oportuna a los*

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 34 de 36	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

comentarios de cualquier usuario deberá ser brindada dentro de las siguientes 24 horas, como máximo”, como se muestra a continuación:

Imagen 8- Comentarios en redes sociales





Fuente: Oficina de control Interno / Julio 2023

Dado lo anterior, se observó que no se aplica lo establecido en la *Carta de Trato Digno Ciudadanía 2023* publicada en el portal web de la entidad, la cual contempla como uno de los derechos del ciudadano “*obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.*”

Ahora bien, en relación con los puntos de control para la atención de PQRDS recibidas a través de redes sociales, se observó que no se encuentran documentados; lo que conllevó a que se presentaran las situaciones identificadas en este seguimiento.

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 35 de 36		
	Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

3.2.2 Conclusiones

La SDDE definió un plazo de 24 horas para responder los comentarios recibidos a través de redes sociales; sin embargo, no ha establecido los tiempos de atención de las PQRSD recibidas por este canal ni puntos de control para su gestión.

3.2.3 Aspectos logrados

Identificación del área de Atención al Ciudadano, como único canal institucional para la radicación de PQRSD por la mayoría de las dependencias.

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

- Sensibilizar a los colaboradores de la SDDE sobre la gestión para atender PQRSD recibidas directamente por vías diferentes a BTE/GESDOC, para que el área de Atención al Ciudadano pueda contar con la información sobre estas.
- Diseñar e implementar puntos de control para la atención de PQRSD recibidas por redes sociales, de tal forma que se gestionen y emita respuesta de fondo, de acuerdo con lo requerido por la ciudadanía.



3.2.6 Hallazgos

No se presentaron hallazgos en este seguimiento.

4. RECOMENDACIONES GENERALES

- Continuar con la articulación de BTE y GESDOC con el fin de no tener duplicidad en la información ni diferencias de información generada por los dos sistemas.
- Realizar seguimientos periódicos por parte de las dependencias de la SDDE, sobre el estado del trámite de las PQRSD recibidas a través de GESDOC, de tal forma que sean atendidas dentro de los tiempos establecidos en la Ley.
- Revisar los controles para el riesgo “Gestionar las PQRS incumpliendo los términos legales vigentes” ya que la entidad presenta varias respuestas emitidas extemporáneamente, lo que indica que este se ha materializado y los controles no han sido efectivos.

*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
Fecha:	17 de marzo de 2023			
INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 36 de 36		
	Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

- Revisar y actualizar el alcance del procedimiento “ac_p1_respuestas_quejas_reclamos_sugerencias_requerimientos_v7”, de tal forma que contemple la totalidad de etapas que cubre dicho documento e incluya el sistema de información documental que actualmente maneja la SDDE.
- Diseñar e implementar puntos de control para la atención de PQRSD recibidas por redes sociales, de tal forma que se gestionen y emita respuesta de fondo, de acuerdo con lo requerido por la ciudadanía y en los términos establecidos en la Ley.

5. CONCLUSIONES GENERALES

Una vez realizado el presente seguimiento se concluye que la SDDE cumple parcialmente los criterios establecidos en la normatividad vigente aplicable para la atención de PQRSD, toda vez que las respuestas emitidas atienden los criterios de claridad y calidez; publica mensualmente informes sobre la gestión de PQRSD; y requiere a los ciudadanos sus datos de contacto para los casos en que recibe requerimientos por redes sociales, así como la autorización para su tratamiento.

Sin embargo, se requiere implementar medidas para mejorar la atención de PQRSD particularmente en lo relacionado con la emisión de respuestas oportunas y coherentes de acuerdo con el requerimiento; el reporte al área de Atención al Ciudadano sobre las PQRSD recibidas por redes sociales para su redireccionamiento a la dependencia competente de emitir respuesta de fondo; la articulación entre la Oficina Asesora de Comunicaciones y las dependencias de la SDDE para los casos en que puede darse respuesta inmediata al requerimiento recibido por una red social; y el cierre de la interacción informando el número de radicado al peticionario.

Cordialmente,



ROSALBA GUMÁN GUZMÁN
Jefe Oficina Control Interno

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		Firma
Elaboró:	Ana Carolina Restrepo Guerrero Ingri Dahiana Pulido Zorza	ACRG IDPZ

*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*