

INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA ENERO DE 2022 A JUNIO DE 2022

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Elaborado por: Diego Alejandro Constain
Revisado y Aprobado por: Bibiana Guerrero Peñarete

BOGOTÁ, AGOSTO DE 2022

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19



INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

De conformidad con la Resolución 815 de 2016 por medio de la cual se delega la función del Defensor del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico al Subdirector(a) Administrativo y Financiero, se presenta el siguiente informe, correspondiente al primer semestre de 2022.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

Función 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

Lineamientos:

1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Frente a esta acción, desde la Defensoría del Ciudadano, se realiza el correspondiente control y seguimiento al cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la Política Pública de Servicio Distrital de la Ciudadanía, el cual se reporta trimestralmente a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

La entidad tiene el proyecto de inversión No. 7849 el cual es liderado por la Dirección de Gestión Corporativa y se encuentra registrado en el Banco de Proyectos de Inversión del Distrito, denominado **“incremento de la capacidad administrativa y logística institucional en los servicios de apoyo transversal de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”**, cuyo objetivo es “Incrementar la capacidad administrativa y logística Institucional en el apoyo transversal de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico” a través de la meta proyecto:

“Mantener actualizado 100% sistemas de información de PQR y el link de transparencia”.

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19



Para el cumplimiento de esta meta, se destinan recursos que permitan la vinculación de personal idóneo para atender las tareas propias del servicio a la ciudadanía. Así mismo, se solicita siempre garantizar a través de los recursos de funcionamiento, la disponibilidad de recursos para el envío de correspondencia que permita atender requerimientos de la ciudadanía. De esta manera, se garantiza el cumplimiento de la función.

3. Verificar que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Se anexa a continuación lo reportado en el informe de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. En dicho reporte se encuentran los compromisos de la Entidad necesarios para el cumplimiento de las tareas relacionadas con el servicio a la ciudadanía y se evidencian las metas relacionadas con el plan de acción de la mencionada política en los planes de la entidad.

4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía

Para cumplir esta función, se hace seguimiento a la divulgación a los funcionarios de la Entidad del formulario para las denuncias de los actos de corrupción en la pestaña de atención al ciudadano.

- Boletín 529 Oficina Asesora de Comunicaciones:

NUESTRA SECRETARÍA



La corrupción no tiene cabida en nuestra sociedad y, por lo tanto, debe ser denunciada y perseguida por todos los medios habilitados. En la Secretaría de Desarrollo Económico estamos comprometidos con la transparencia y el cumplimiento de la ley. Por eso te invitamos a que conozcas y utilices los canales por los que puedes denunciar actos de corrupción.

[s.com/mail/u017ik=3acb26e490&view-pt&search=all&permthic](mailto:u017ik=3acb26e490&view-pt&search=all&permthic)

Gmail

Accede a ellos a [través de este enlace](#).

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19



<http://www.desarrolloeconomico.gov.co/formulario-denuncias-actos-corrupcion>

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO | BOGOTÁ

Inicio | La Entidad | Noticias | Eventos | Atención al Ciudadano

Inicio > Atención al Ciudadano

Formulario de denuncias por actos de corrupción

Di no a la **CORRUPCIÓN** denuncia en Bogotá te e

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico ha adoptado los lineamientos emanados de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Directiva 001 de 2021, en virtud de la cual emitió para todas las entidades del orden distrital los lineamientos para la estandarización de los canales y el procedimiento para la recepción de denuncias de presuntos actos de corrupción, incompatibilidades y conflicto de intereses.

Política Pública Distrital
Atención al ciudadano

Peticiones Quejas y Reclamos

Denuncia de Actos de Corrupción

Notificaciones

Defensor del ciudadano

Nuestro servicio marca la diferencia

Guía Ciudadana - Gestión PQRS

Encuesta de Satisfacción

Carta de trato digno al

Igualmente, se promueve y divulga la Resolución 598 de 2020: “Reglamento interno del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la secretaría distrital de desarrollo económico” y se hace seguimiento al cumplimiento de la misma.



- Boletín 526 Oficina Asesora De Comunicaciones:

En nuestra Secretaría promovemos la participación y transparencia en la gestión pública. Por ello, contamos con un **reglamento interno** para garantizarle a cualquier ciudadano la entrega de respuestas claras, oportunas y fundamentadas a las peticiones que presente. Te invitamos a conocer nuestros lineamientos para la **atención oportuna de peticiones [dando clic aquí](#)**.

De la misma manera, en cada comité de gestión y desempeño, se reporta a los miembros de dicho comité, lo relacionado con los tiempos de respuesta de las

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19



solicitudes ciudadanas, con el propósito de verificar el cumplimiento y promover la oportunidad en las respuestas.

5. Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

La entidad recientemente cambió su sistema de gestión documental, por lo que, para el cumplimiento de esta función, se apoyó la implementación del mismo y se realiza seguimiento, bajo el liderazgo de la Subdirección de Informática y Sistemas de la entidad. En este punto, desde el área de servicio al ciudadano se hicieron las gestiones necesarias para la integración de este sistema con Bogotá te Escucha, quedando pendiente la aprobación por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Apoyo y seguimiento al plan de mejora del proceso de atención al ciudadano de los hallazgos remitidos por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

N° Plan de Mejora	Entidad	Insumo de la Mejora	Tipo Acciones de Mejora	Acciones Planteadas	Producto	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsable de la Acción
1	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre	Correctivas	Aprobación de la Integración del sistema de gestión documental con Bogotá te escucha para realizar el seguimiento, acompañamiento y control en las respuestas a la ciudadanía, que permita no generar retrasos en las respuestas a través de nuestro SGD - GESDOC	Acta aprobación por parte de la Secretaría General de la Integración de la respuesta de salida externa enviada (EE) del SGD, con el evento de respuesta definitiva en Bogotá te Escucha	25/04/2022	3/08/2022	Atención al Ciudadano/Subdirección de Sistemas/Gestión Documental
2		El punto de atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico no tiene publicado el horario de atención en un lugar visible.	Correctivas	Señalización en acrílico con el horario de atención.	Señalización del horario de atención al público instalado en el punto de atención al ciudadano	25/04/2022	3/07/2022	Dirección de Gestión Corporativa/Atención al Ciudadano
		se observó que no existen cámaras de vigilancia en el punto de atención al ciudadano,	Correctivas	Solicitar al área de sistemas la instalación de las cámaras de vigilancia	Correo de solicitud a la Subdirección de informática y sistemas Cámara de vigilancia instalado en el punto de atención al ciudadano	25/04/2022	3/08/2022	Dirección de Gestión Corporativa/Atención al Ciudadano
3		Porcentaje de cumplimiento de los criterios de CLARIDAD en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del 42% obteniendo un incumplimiento del 58%	Preventiva	Correo Electronico reiterando los compromisos de la reunion efectuada el 5 de mayo donde la SDA se compromete a no realizar los traslados por temas de audio.	Correo electronico a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	25/04/2022	3/06/2022	Dirección de Gestión Corporativa/Atención al Ciudadano
4		El punto no cuenta con un sistema de turnos. Esto incumple lo establecido en el numeral 4 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011.	Correctivas	Creación de un sistema de turnos en el punto de atención al ciudadano	Sistema de turnos	25/04/2022	3/09/2022	Dirección de Gestión Corporativa/Atención al Ciudadano

6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

Se realizó acompañamiento a la Oficina Asesora de Planeación, en la racionalización del OPA, de la Subdirección de Formalización y Empleo, esta estrategia se publicó en el aplicativo SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, dando cumplimiento a los 6 criterios establecidos por esa Entidad

Función 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Lineamientos:

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.

Durante el primer semestre del 2022, se efectuó seguimiento a la asignación de recursos de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el plan de acción de la Política Pública de Servicio Distrital de la Ciudadanía el cual se anexa al presente informe.

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Se realizó la gestión, control y seguimiento a la oficina de atención al ciudadano de los informes mensuales que contienen el análisis de las 3.907 peticiones ciudadanas correspondientes al periodo de este informe, en cuanto a la atención oportuna y análisis de la calidad y calidez, obteniendo el 75% de porcentaje de peticiones con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema, entregado en el informe consolidado de la dirección distrital de calidad del servicio de la Secretaría General.

Seguimiento y control a la publicación mensual en la página web de la entidad, los informes de las peticiones quejas y reclamos de la entidad en cumplimiento del Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011.

<http://www.desarrolloeconomico.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

Home » Transparencia » Instrumentos de gestión de info pública » Informe de PQRS y denuncias

Informe de PQR denuncias y solicitudes

2021			
Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de Recurso
Nombre: Informe PQRS Marzo 2021	Informe		Descargar documento
Nombre: Informe PQRS Abril 2021	Informe		Descargar documento

Instrumentos de gestión de Información pública

Registro de Activos de Información
Actos Administrativos
Programa de Gestión Documental
Tablas de Retención Documental

Seguimiento y verificación a la publicación mensual del informe de solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 4° del Decreto 103/2015, donde 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

<http://www.desarrolloeconomico.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-solicitudes-acceso-informacion>

Inicio

Solicitudes de acceso a la información

2021			
Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de Recurso
Nombre: Informe sobre solicitudes acceso a la información y publicación de respuestas Marzo 2021	Informe		Descargar documento
Nombre: Informe sobre solicitudes acceso a la información y publicación de respuestas Abril 2021	Informe		Descargar documento

Instrumentos de gestión de Información pública

Registro de Activos de Información
Actos Administrativos
Programa de Gestión Documental
Tablas de Retención Documental
Registro de Publicaciones
Costos de Reproducción

3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19

de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

Se realizó seguimiento y se emitieron recomendaciones para identificación de los riesgos como la actualización del proceso de atención al ciudadano tanto de gestión como de corrupción, incluidas en la matriz de riesgos de la Oficina Asesora de Planeación. el cual se anexa al presente informe.

4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

La Entidad no cuenta con un área de Servicio a la Ciudadanía, sin embargo, como estrategia a desarrollar en el proceso de atención al ciudadano, se realizó la recomendación de la adquisición de un sistema de gestión documental, el cual tenga integración con el sistema Bogotá Te Escucha, dado el incremento en el uso de los canales virtuales como el correo electrónico, designado para la atención virtual de estos requerimientos, faltando a la fecha por parte de la Secretaría General la aprobación de la integración con el nuevo sistema de gestión documental GESDOC para iniciar en la Entidad.

Igualmente, se han realizado recomendaciones para inclusión de acciones en otros planes y políticas como la de anticorrupción, que favorezcan el servicio a la ciudadanía y la inclusión.

5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Con base en el resultado del análisis realizado por el reporte mensual de calidad y calidez presentado por la Dirección Distrital de Calidad Servicio y los informes presentados por las personas dispuestas para atención al ciudadano de las peticiones quejas y reclamos, se recomendó realizar el seguimiento de las áreas que presentan dificultades con los tiempos de respuesta.

Igualmente, se han realizado recomendaciones para inclusión de acciones en otros planes y políticas como la de anticorrupción, que favorezcan el servicio a la ciudadanía y la inclusión.

Función 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la

Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Comportamiento del ingreso de peticiones por mes:

A continuación, se presenta el resumen de la gestión de PQRSD durante el primer semestre a la que se hace seguimiento desde la Defensoría del ciudadano:

Mes	Recibidas Durante el Mes	Tramitadas de Periodos Anteriores	Total
Enero	417	199	616
Feb	423	172	595
Marzo	615	254	869
Abril	348	210	558
Mayo	466	200	666
Junio	354	249	603
Total	2623	1284	3907

Subtemas frecuentes:

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	2111	54,03%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	537	13,74%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	244	6,25%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	226	5,78%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	182	4,65%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	160	4,09%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	93	2,38%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	84	2,14%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	76	1,94%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	48	1,22%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	28	0,71%
BOGOTA CIELO ABIERTO	20	0,51%

ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	19	0,48%
MERCADOS CAMPESINOS	18	0,46%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	16	0,41%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	14	0,35%
CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	9	0,23%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	9	0,23%
PRESUPUESTO, CONTABILIDAD, TESORERIA	7	0,18%
TECNOLOGIA DE RED, CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	3	0,07%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,02%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,02%
APROPIACION DE BIENES MATERIALES RECURSOS ECONOMICOS DEL DISTRITO	1	0,02%
Total general	3907	100,00 %

Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema:

A continuación, se detalla el tiempo promedio por días de respuesta teniendo en cuenta la tipología:

MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACION	Total general
Enero	4	1	6	9	4	2	4		2	1	8
Feb	3	6	5	6	7	1	13	3		2	6
Marzo	3	3	7	7	3	1	6	1	5	5	6
Abril	8	2	13	10	4	7	10	8	18		10
Mayo	10	1	13	11	6	6	11	12	7	4	10
Junio	15	3	10	8	5	2	3	2	15	14	8
Promedio días de gestión: 8 días											

Conclusiones y recomendaciones:

- De acuerdo con las peticiones recibidas en el semestre el mes de marzo fue el más representativo con el 22.24% de participación del total.
- Para este período el principal subtema fue: Empleo siendo el más relevante con una participación del 54.03% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos para poder acceder a una oferta laboral).
- El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el primer semestre fue de ocho (8) días.
- Se aconseja a las dependencias de la entidad remitir los requerimientos ciudadanos recibidos sin radicar a la Dirección de Gestión Corporativa para registrarlos en el sistema distrital de quejas y soluciones “Bogotá te escucha”.

Función 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

Lineamientos:

1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales, derechos y deberes de la ciudadanía.

Se realizó el seguimiento a las siguientes actividades que habían sido recomendadas a la Oficina Asesora de Comunicaciones:

Publicación de la Ley 2207 del 17 de mayo modificación del Decreto Legislativo 491 de 2020 que deroga los artículos 5 y 6 que tratan sobre la ampliación de los tiempos de respuesta, retomando los tiempos establecidos de la Ley 1755 de 20215.

FLASH INFORMATIVO
AL DÍA CON LA **SECRETARÍA**

Información de **Interés**

Por disposición de la ley 2207 desde hoy quedan derogados los art. 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por lo cual ya no habrá más ampliación de los términos para atender peticiones. Es decir que vuelven a aplicarse los términos de la ley 1755 de 2015 que son:

- Derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia: 15 días.
- Solicitud de documentos e información: 10 días.
- Consulta: 30 días.

Recuerda que el incumplimiento de estos términos puede acarrear consecuencias disciplinarias. Para ampliar la información consulta aquí la **ley 2207** de 2022, y aquí la **ley 1755** de 2015.

Visita nuestra intranet

Divulgación del correcto funcionamiento de la correspondencia recibida en la entidad para evitar incumplimientos en los derechos y deberes de los ciudadanos:

Boletín 525 Oficina asesora de comunicaciones:

¡Tienes un email!

Si está dirigido a la **Secretaría** remítelo a:

ventanillaunica@desarrolloeconomico.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO **BOGOTÁ**

Si recibes una solicitud, petición o requerimiento en tu correo electrónico dirigido a la Secretaría de Desarrollo Económico **debes remitirlo** lo más pronto posible a la Oficina de Correspondencia al correo ventanillaunica@desarrolloeconomico.gov.co en el cual se radicará y enviará a la dependencia correspondiente para darle respuesta oportuna.

Igualmente se realizó el seguimiento al acuerdo de niveles de servicio para la operación en el modelo multicanal de atención a la ciudadanía con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en el que la Oficina Asesora de Comunicaciones se compromete a socializar a través de los diferentes medios disponibles por la Entidad, el uso de SuperCADE Virtual, mediante piezas comunicativas digitales o impresas.

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19

2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Se realizó socialización y seguimiento a la capacitación y cualificación realizada por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a los funcionarios de la Entidad el cual está incluido dentro los ejes temáticos la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Como entidad debemos mantener al ciudadano en el centro de nuestra gestión. Por esto invitamos a todos los funcionarios y contratistas a inscribirse en el curso de cualificación de atención al ciudadano **"Hablemos de lo público en el servicio"**, conformado por 4 módulos (uno mensual), cada uno de 2 horas. Envía tus datos a dconstain@desarrolloeconomico.gov.co. Inicia este 28 de marzo.

3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Se realizó convocatoria y seguimiento a la capacitación de cualificación con la Dirección de Calidad del Servicio.

4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad, en el marco de Acuerdo 559 de 2014.

Se verifica por parte de esta Defensoría que la entidad en su página web tiene un *widget* "<https://userway.org/>" en su versión *free*, que permite cumplir con estándares de accesibilidad, especialmente para población con problemas visuales. Este *widget* también viene con otras funcionalidades de lectura de pantalla, entre otros en su versión de pago. Este *widget*, está además avalado y certificado con los más altos estándares referentes sobre accesibilidad de sitios web.



Por otro lado, que la página está implementada sobre la distribución [GOVIMENTUM](#), de la Alta Consejería TIC Distrital; la cual cumple con los lineamientos del Web Content Accessibility Group 2.0 y la Norma Técnica Colombiana NTC-5854. De esta manera, se incentiva la aplicación y evaluación de las recomendaciones del WCAG 2.0 manteniendo el menor reporte de errores en los factores: perceptible, comprensible, robusto y operable, a partir de pruebas de accesibilidad automatizadas en los niveles de conformidad A y AA.

Función 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

Lineamientos:

1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Se verifica que para la atención de la ciudadanía la entidad cuenta con:

El sistema de turnos – DIGITURNO en la agencia pública de empleo que genera organización y optimización en los tiempos de espera de los usuarios.

En la página web, se cuenta con los siguientes canales virtuales para el servicio a la ciudadanía:

- Página WEB – Guía de Trámites y Servicios.

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

- Bogotá te escucha
- Correo Electrónico Atención Usuario contactenos@desarrolloeconomico.gov.co
- Correo Electrónico para Radicación de Documentos ventanillaunica@desarrolloeconomico.gov.co
- Redes Sociales :
 - Twitter: @deseconomicobog
 - Facebook: @DesEconomicobog
 - Instagram: @deseconomicobog
 - YouTube: Secretaría de Desarrollo Económico

2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Se verifica que la entidad cuenta con la virtualización del OPA colocación de empleo de Bogotá D.C a través de la página web <https://bogotatrabaja.gov.co/> donde los ciudadanos pueden acceder al servicio de la agencia pública de empleo de la Entidad.

Igualmente, desde la Defensoría se verificó que la entidad cuenta con la página web <https://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/> para que la ciudadanía acceda y consulte información sobre el comportamiento de los principales indicadores económicos de nuestra ciudad.

3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

La Entidad cuenta con la publicación de la guía de trámites y servicios en la página web para que el ciudadano pueda acceder a la información de los servicios de las entidades y organismos distritales.

4. Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.

Como se mencionó anteriormente, se está realizando el seguimiento a la implementación del nuevo sistema de gestión documental adquirido por la Entidad el cual tendrá la integración con el sistema distrital para la gestión de peticiones, Bogotá Te Escucha.

Función 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

Lineamientos:

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195



En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, fundamento legal del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2022.

Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Lineamientos:

1. Informe de buenas prácticas implementadas por la Entidad para mejorar la prestación del servicio.

- Para este año se continua a través de la empresa de vigilancia la contratación de dos guardas de seguridad permanentes en las instalaciones con conocimiento en el lenguaje de señas, para poder recibir a los ciudadanos en condición de discapacidad auditiva y dar la primera información de orientación, así como también, el acompañamiento al área competente y servir como interprete a los funcionarios de la Entidad.
- Durante el primer semestre se realizó la compra de señalización en lenguaje de señas para nuestros ciudadanos en condición de discapacidad visual.



2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Hemos venido asistiendo a las plenarios de la Comisión Intersectorial.

CONCLUSIONES

Desde la defensoría del ciudadano durante la vigencia 2022, el compromiso es ser garantes del cumplimiento de las actividades de la política pública de servicio a la ciudadanía, así como la asignación de recursos para el cumplimiento de las actividades de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Continuaremos con los seguimientos a la implementación del nuevo sistema de gestión documental en la Entidad para el 2022, así como velaremos por garantizar los derechos de los ciudadanos revisando la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas a través del informe presentado por el área de atención al ciudadano.

Finalmente, se dará cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y se harán recomendaciones de contenidos a la Oficina Asesora de Comunicaciones para la oportuna divulgación de los canales y servicios de la Entidad.



BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE

Subdirectora Administrativa y Financiera

Defensora del Ciudadano

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Acciones	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	Firmas
Proyectó:	Profesional Universitario Código 219 Grado 18- Diego Constain Álvarez	DCA