

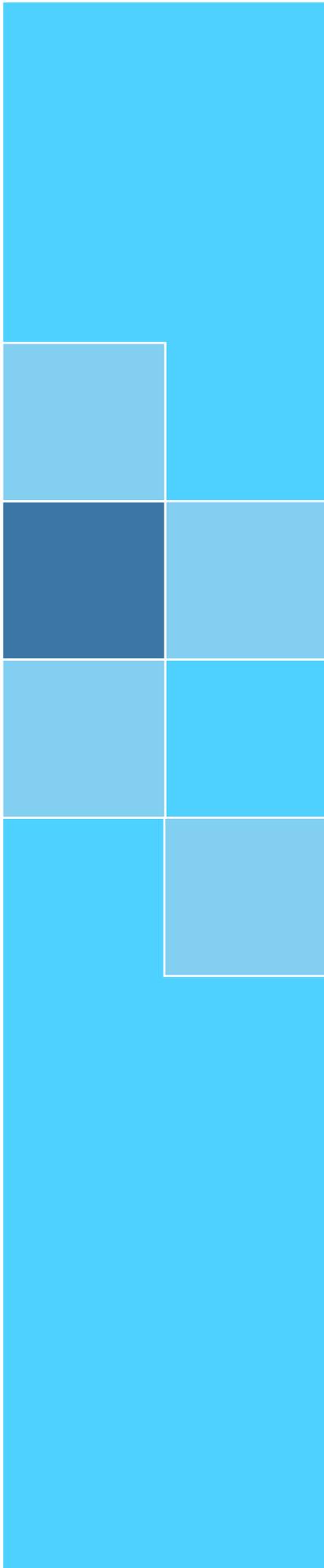
2023

INFORME I SEMESTRE VIGENCIA 2023

Defensor de la Ciudadanía

El Defensor de la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, a través de sus funciones enmarcadas en el manual operativo, presenta los resultados obtenidos entre enero y julio de 2023.





INFORME I SEMESTRE VIGENCIA 2023 DEFENSOR A LA CIUDADANÍA

Revisado: Liliana Henao Orozco / Asesor de despacho – Defensor a la ciudadanía / Despacho

Aprobado: Liliana Henao Orozco / Asesor de despacho – Defensor a la ciudadanía / Despacho

Elaborado por: Adriana Gonzalez Rodríguez / Contratista / Despacho

Fecha de elaboración: 21/07/2023

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 2 de 31	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

Índice

Contenido

Presentación	4
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO I SEMESTRE 2023	5
1. Función: Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.	5
Lineamiento 1	5
Lineamiento 2	6
Lineamiento 3	7
Lineamiento 4	8
Lineamiento 5	8
Lineamiento 6	8
2. Función: 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.	9
Lineamiento 1	9
Lineamiento 2	10
Lineamiento 3	10
Lineamiento 4	11
Lineamiento 5	12
3. Función: 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.	13
Lineamiento 1	13
a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.	14
b. Subtemas frecuentes.	15

<p>Página 3</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
<p>Informe</p>	<p>Informe</p>	<p>Fecha: Marzo 2019</p>	<p>Página: Página 3 de 31</p>
		<p>Elaborado por: Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	<p>Revisado por: Javier Suárez Profesional SAF</p>
		<p>Aprobado por: Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	

c.	Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.	15
d.	Análisis de Calidad y Calidez.	16
e.	Conclusiones y recomendaciones.....	17
4.	Función: 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.	18
	Lineamiento 1	18
	Lineamiento 2	21
	Lineamiento 3	21
	Lineamiento 4	22
5.	Función: 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 la ciudadanía.	23
	Lineamiento 1	23
	Lineamiento 2	24
	Lineamiento 3	26
	Lineamiento 4	27
6.	Función: 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.	28
7.	Función: Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.	28
	Lineamiento 1	28
	Lineamiento 2	29
	Conclusiones y Recomendaciones	30
	Referencias	31

<p>Página 4</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código:</p>	<p>GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión:</p>	<p>1</p>	
<p>Fecha:</p>	<p>Marzo 2019</p>			
<p>Página:</p>	<p>Página 4 de 31</p>			
<p>Informe</p>	<p>Elaborado por:</p>	<p>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>		
	<p>Revisado por:</p>	<p>Javier Suárez Profesional SAF</p>		
	<p>Aprobado por:</p>	<p>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>		

Presentación

En la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico por medio de la Resolución 191 de 2023, se adoptó y reglamentó la figura de Defensor de la Ciudadanía, en su artículo 1 se designó como Defensor de la Ciudadanía al Asesor(a) Código 5 Grado 105 o quien haga sus veces.

Teniendo en cuenta el anterior marco legal y, bajo sustento del Decreto 847 de 2019 por medio del cual “se establecen y unifican los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano”, dando cumplimiento del mismo Decreto, a continuación, se presenta el informe de la gestión realizada por la Defensora de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023.

Este informe permite tener una perspectiva de la gestión y a continuación se presentan los resultados y los avances de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de los cuales la defensora es garante, de igual forma se evidencian las fortalezas y las oportunidades de mejora en diferentes aspectos del servicio prestado a la ciudadanía en los canales de atención, a través de este reporte se ofrecen herramientas para la toma de decisiones de las áreas que ejecutan estas acciones.

Página 5	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 5 de 31			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO I SEMESTRE 2023

La Defensora de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico como garante y veedor en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, vela por el cumplimiento de las funciones normativas establecidas en el art.14 del Decreto 847 de 2019 relacionadas en la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía y frente a las cuales desarrolló acciones que se describen en cada una de sus funciones.

1. **Función: Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.**

Lineamiento 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

Acciones y resultados

Para el periodo del presente informe la Defensora de la ciudadanía garantizó y monitoreó el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el cual se evidencia en la herramienta de recolección de información donde se visualiza el avance de la ejecución

<p>Página 6</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
		<p>Fecha: Marzo 2019</p>	
	<p>Informe</p>	<p>Página: Página 6 de 31</p>	
		<p>Elaborado por: Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	
		<p>Revisado por: Javier Suárez Profesional SAF</p>	
		<p>Aprobado por: Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	

Nombre del indicador de producto	META ENTIDAD 2023	Semestre	Avance	Retrasos y soluciones
Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	84%	64%	Al corte del 31 de mayo de 2023 la Entidad dio cumplimiento al 64% del índice de cumplimiento acumulado de acuerdo al último reporte enviado por la dirección distrital de calidad del servicio	Teniendo en cuenta que se dieron algunos problemas de integración y uso correcto del sistema, se realizó una reunión con base en el informe expedido por la Secretaría General buscando subsanar la mayoría de inconvenientes presentados, adicional a lo anterior es importante resaltar la mejora en el porcentaje de cumplimiento pasando de un 47% al 64%. Se espera para los próximos trimestres continuar con una mejora representativa
Servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros de relevo, para atender a la población con discapacidad auditiva	1	100%	En cumplimiento de esta actividad, la entidad suscribió contrato 464-2022 (Servicio de vigilancia especializada), el cual cuenta con dos vigilantes permanentes en la entidad con conocimiento en lenguaje de señas beneficiando a la población sorda, el cual terminó en el mes de mayo de 2023. Para dar continuidad con la atención en lengua de señas colombiana se suscribió el contrato de prestación de servicios 375-2023. Prestar los servicios de interpretación en lengua de señas colombiana y guía de interpretación a la población con discapacidad auditiva y sordo-ceguera; en todos los servicios de la Agencia Pública de Empleo del Distrito y los eventos realizados por la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo Fecha de inicio de contrato: 16/02/2023 Fecha de terminación del contrato: 15/12/2023	Teniendo en cuenta la terminación del contrato con la empresa de vigilancia que daba el servicio de lengua de señas, la entidad contrató una persona natural para la atención de esta población
Número de entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía en sus esquemas de rendición de cuentas	1	N.A	Se realizó mesa de trabajo con la oficina asesora de planeación para analizar la inclusión de un capítulo de servicio a la ciudadanía en el esquema de rendición de cuentas	Con base en la mesa de trabajo se está realizando una revisión del plan institucional de participación y del plan institucional de rendición de cuentas dentro del esquema de rendición de cuentas de la Entidad.

Lineamiento 2

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

Acciones y resultados

La Defensora a la ciudadanía veló por que se programara el presupuesto anual con los recursos necesarios para la oficina de servicio a la ciudadanía.

<p>Página 7</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 7 de 31	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

Nombre del indicador de producto	Recursos Disponibles 2023	Avance cuantitativo información financiera	TOTAL RECURSO EJECUTADO EN 2023 (HASTA EL CORTE DE REPORTE)	Observación
Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	\$ 36.482.419,00	\$ 9.120.604,75	\$ 18.241.209,50	
Servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros de relevo, para atender a la población con discapacidad auditiva	\$ 22.375.757,00	\$ 12.205.303,00	\$ 25.630.757,05	Los recursos fueron destinados para el pago de la empresa de vigilancia Union Temporal Seguridad Top - Sura por los servicios de los dos guardas en conocimiento de lenguaje de señas que realizaron actividades de acompañamiento y traducción del sistema de lenguaje de señas a la ciudadanía en condición de discapacidad auditiva. Durante el trimestre la entidad ejecutó (\$3.250.000), cuya fuente de financiación fue Inversión No. 7863 y que fueron destinados al pago de los honorarios del
Número de entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas	\$ 36.482.419,00	\$ 9.120.604,75	\$ 18.241.209,50	

Lineamiento 3

Verificar y promover 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.

Acciones y resultados

Durante el periodo del presente informe se verifico con el grupo de servicio a la ciudadanía, el cumplimiento del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el cual se encuentra contemplado en el plan de acción de la entidad y del proceso de Servicio a la Ciudadanía este incorpora el seguimiento de las PQRS, a mantener servidores cualificados y a mantener un esquema de rendición de cuentas.

<p>Página 8</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código:</p>	<p>GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión:</p>	<p>1</p>	
<p>Fecha:</p>	<p>Marzo 2019</p>			
<p>Página:</p>	<p>Página 8 de 31</p>			
<p>Informe</p>	<p>Elaborado por:</p>	<p>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>		
	<p>Revisado por:</p>	<p>Javier Suárez Profesional SAF</p>		
	<p>Aprobado por:</p>	<p>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>		

Lineamiento 4

Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados

La Defensora de la ciudadanía ha verificado y promovido la implementación de un modelo de servicio que va acorde a la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC, en coherencia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; y la emisión de recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 5

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

Acciones y resultados

De acuerdo con el plan de mejoramiento de la entidad, desde el defensor al ciudadano se tenían las siguientes acciones relacionadas:

1. Actualizar la resolución de delegación y funciones del defensor de la ciudadanía en la entidad. Fecha de Cumplimiento marzo de 2023
2. Presentar un informe semestral del cumplimiento de las funciones de Defensor al Comité Institucional de Gestión de Cumplimiento. Fecha de Cumplimiento agosto de 2023

Lineamiento 6

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

Acciones y resultados

Durante el periodo del siguiente informe se realizaron las siguientes acciones, para verificar y promover la racionalización de tramites de la siguiente manera:

<p>Página 9</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código:</p>	<p>GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión:</p>	<p>1</p>	
<p>Fecha:</p>	<p>Marzo 2019</p>			
<p>Página:</p>	<p>Página 9 de 31</p>			
<p>Informe</p>	<p>Elaborado por:</p>	<p>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>		
	<p>Revisado por:</p>	<p>Javier Suárez Profesional SAF</p>		
	<p>Aprobado por:</p>	<p>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>		

La SDDE cuenta con un OPA “Colocación de empleo en Bogotá D.C.” quedó definida para el 2023.

“La Agencia Distrital de Empleo, iniciará una nueva modalidad de atención, asociada a la estrategia móvil –(vehículo), la cual pretende tener un acercamiento, a los lugares de trabajo y residencia de buscadores de empleo y empleadores, facilitando información sobre el Servicio Público de Empleo (SPE) y de su Red de Prestadores; llevando información de la oferta de servicios y generando el acceso a procesos iniciales de la ruta de empleabilidad”

La estrategia de racionalización 2023 quedó con plan de ejecución a partir del 2 de marzo del 2023. La Subdirección de Empleo y Formación, a través de las redes sociales de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y medios de comunicación, ha socializado la incorporación de este nuevo mecanismo de atención. Así mismo, mensualmente se publica el cronograma de la Agencia Móvil en la página web de Bogotá trabaja. Por otro lado, la Oficina Asesora de comunicaciones, socializa mediante correo electrónico la información con funcionarios y colaboradores, a través su boletín “La secretaría en medios”.

2. Función: 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.

Lineamiento 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.

Acciones y resultados

Para facilitar la interacción de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico con la ciudadanía, la Defensora realiza recomendaciones:

- Hacer capacitaciones a las áreas, socializando las actividades del Plan de Acción de la Políticas, para así mejorar y dar cumplimiento a esta.
- Hacer seguimiento mediante actividades y la gestión de las solicitudes, para verificar el cumplimiento del Plan de Acción de la Política.

<p>Página 10</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código:</p>	<p>GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión:</p>	<p>1</p>	
<p>Fecha:</p>	<p>Marzo 2019</p>			
<p>Página:</p>	<p>Página 10 de 31</p>			
<p>Informe</p>	<p>Elaborado por:</p>	<p>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>		
	<p>Revisado por:</p>	<p>Javier Suárez Profesional SAF</p>		
	<p>Aprobado por:</p>	<p>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>		

- Hacer reuniones con las áreas correspondientes, para que aporten su conocimiento y así poder dar cumplimiento a cabalidad al plan de acción de política pública.

Lineamiento 2

Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.

Acciones y resultados

Para el periodo de enero a junio de 2023, se realizó acompañamiento al seguimiento y alarmas realizadas por la oficina de servicio a la ciudadanía, con el fin de validar la gestión por parte de las áreas de la entidad, para dar respuesta a las necesidades ciudadanas. Por lo anterior se recomienda:

- Realizar mesas de trabajo con las áreas que presentan incumplimiento en la oportunidad.
- Realizar capacitaciones para la buena gestión de las peticiones ciudadanas.
- Reconocer la interoperabilidad del sistema de información GESDOC y Bogotá te Escucha para facilitar la gestión y seguimiento a los requerimientos que recibe la Entidad.
- Realizar jornadas de cualificación a las áreas para fortalecer la información sobre las competencias de la Entidad y sus procesos y mejorar la asignación y tipificación de las peticiones.

Lineamiento 3

Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

Acciones y resultados

Con el fin de evitar los riesgos sobre la vulneración de los derechos a la ciudadanía, la Defensora a la ciudadanía de la Secretaría Distrital del Desarrollo Económico, realizó recomendaciones para evitar actos de corrupción, así como para asegurar el derecho fundamental de petición y la calidad de la información entregada en los canales de atención a la ciudadanía.

- Implementar herramientas de caracterización de los diferentes grupos de interés y valor.
- Mejorar las herramientas de seguimiento interno a las peticiones ciudadanas.

<p>Página 11</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 11 de 31			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

- Desde la oficina de servicio a la ciudadanía realizar mesas de trabajo con las áreas, para evitar el vencimiento de las peticiones y hacer planes de choque para aquellas que se encuentren sin respuesta fuera de término.

Por otra parte, para garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía, se tiene habilitado el correo defensordelciudadano@desarrolloeconomico.gov.co en el cual se reciben peticiones ciudadanas y se tramitan cuando:

- No se encuentre conforme con alguna respuesta emitida.
- No se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad.
- El ciudadano considere que no recibió un trato digno y cálido.

Lineamiento 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.

Acciones y resultados

Para el primer semestre de 2023 como estrategia de visibilidad e incorporación del proceso de atención a la ciudadanía dentro de las áreas misionales; la Defensora de la ciudadanía está acompañando la puesta en marcha, ejecución y seguimiento de un nuevo modelo de servicio basado en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía del Distrito.

<p>Página 12</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 12 de 31	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

Modelo de servicio Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

<p>PROCESOS (Actualizar Procesos y Procedimientos de las áreas)</p>	Documentar los flujos a seguir para cada una de las solicitudes atendidas por los diferentes canales, así como el mecanismo de automatización para consulta por parte de los asesores	<p>Actualizar los procedimientos de las diferentes áreas de forma que incluyan los lineamientos del procedimiento de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Identificar prioridad de documentación .</p> <p>Documentar cada programa para la gestión interna (flujogramas de procedimientos).</p> <p>Definir mecanismos de comunicación y consulta para los asesores de los diferentes canales de atención. (Guía rápida de consulta)</p>	<p>Servicio a la Ciudadanía requiere actualizar los procedimientos relacionados a la atención a la ciudadanía. Así mismo cada procedimiento debe contar con el flujograma a seguir los cuales deben estar especificados por el tipo de gestión</p>
	Definir una estructura integrada y estándar para documentar o registrar el tipo de gestiones tramitadas y sistematizada en el aplicativo de gestión.	<p>Definir la estructura de tipificación estableciendo categorías y subcategorías, así como condiciones en las observaciones a tener en cuenta.</p> <p>Implementar herramienta para la consolidación de la información.</p>	<p>El grupo de Servicio a la Ciudadanía implementa una herramienta para la consolidación de la información, la cual se realiza de manera mensual, y tendría como insumo el formato de Registro y control de servicio generado por el modelo de Servicio</p>
	Definir las gestiones a escalar, proceso a seguir y tiempos de respuesta establecidos para cada uno de los niveles de gestión (front y back).	<p>Definir acuerdos de servicio para cada proceso escalado y áreas involucradas.</p> <p>Consolidar los acuerdos de servicio.</p> <p>Socializar los acuerdos establecidos al interior de la SDDE.</p>	<p>El grupo de Servicio a la Ciudadanía y el procedimiento establecido en estos momentos en el grupo, contemplan acuerdos los cuales involucran a las diferentes áreas misionales, y se debe socializar la gestión de manera mensual, sin embargo se emiten alertas semanales para dar cumplimiento a la norma de las respuestas oportunas de PQR.</p>

Es así como durante el periodo del presente informe se realizaron reuniones con las diferentes áreas misionales, realizando una revisión de cómo se relacionan y atienden la ciudadanía en los diferentes canales de atención, ferias y espacios dispuestos por la SDDE, con el fin de garantizar una atención de calidad.

Lineamiento 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.

Acciones y resultados

Para el periodo del presente informe la Defensora de la ciudadanía tomó como referencia los informes de encuesta de satisfacción, los cuales están publicados en la página web de la entidad (<https://desarrolloeconomico.gov.co/informe-pqr-denuncias-solicitudes/>) y según las respuestas ciudadanas, se realizaron las recomendaciones que permitan mejorar la prestación del servicio.

- Se deben mejorar los tiempos de respuestas a las solicitudes, agilizando la gestión interna.
- Las áreas deben realizar una autoevaluación donde se verifique el contenido de las respuestas a los ciudadanos, las cuales deben resolver la solicitud de manera clara y de

<p>Página 13</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 13 de 31			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

fondo, de acuerdo a los 5 criterios de evaluación de calidad realizada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor Bogotá DC.: Claridad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema.

- Se deben realizar capacitaciones constantes sobre atención a la ciudadanía.
- Se deben brindar manuales y protocolos prácticos a las diferentes áreas sobre atención a la ciudadanía.
- Comunicar oportunamente al proceso de Servicio a la Ciudadanía información sobre eventos, ferias, campañas convocatorias y estrategias que sean de interés para la ciudadanía para brindar una oportuna respuesta.
- Se recomienda actualizar la encuesta de satisfacción y percepción.
- Actualizar extensiones telefónicas del PBX institucional y revisar su funcionamiento con el fin de atender oportunamente a la ciudadanía cuando se transfiera una llamada al área correspondiente.
- Disponer de un enlace por cada dependencia encargado de mantener comunicación permanente entre el área que representa y el Grupo de atención a la ciudadanía, el cual debe contar con conocimiento de las funciones, competencias y oferta institucional de su área, al igual que un conocimiento general de las funciones de las otras áreas y de las entidades del Distrito.

3. Función: 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.

Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía será la encargada de realizar un análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía, acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la entidad, de acuerdo con su misión, con el fin de proponer acciones de mejora susceptibles de ser implementadas por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces. El análisis estará orientado a identificar problemáticas estructurales y fallas recurrentes que deban ser mitigadas por la entidad para mejorar la atención a la ciudadanía, y a proponer medidas correctivas frente a las mismas, con el propósito de que la entidad garantice a la ciudadanía respuestas oportunas a sus

Página 14  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 14 de 31		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

solicitudes, a través de los diferentes canales y herramientas establecidos para tal fin con imparcialidad, celeridad, asesoría y calidad en la atención brindada.

Acciones y resultados

La Defensora de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en el primer semestre de 2023 analizó el comportamiento y gestión de las peticiones ciudadanas, mediante los informes mensuales realizados por el grupo de servicio a la ciudadanía, los cuales pueden ser consultados en el siguiente link <https://desarrolloeconomico.gov.co/informe-pqr-denuncias-solicitudes/>. La siguiente información resume el resultado de estos informes.

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Durante el primer semestre de 2023 la SDDE se registraron un total de 4331 peticiones, en el siguiente grafico se visualiza el comportamiento por mes.



<p>Página 15</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 15 de 31	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

b. Subtemas frecuentes.

Se puede evidenciar que los temas con mayor incidencia tratados en la entidad son financiamiento con 66%, empleo con 12% talento humano con 2% sobre el 100% de las peticiones registradas en la entidad.



c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

De acuerdo con los reportes de los informes mensuales, se presentan los porcentajes de atención oportuna por dependencia.

DEPENDENCIA	TOTAL RESPUESTAS PRIMER SEMESTRE	RESPUESTAS DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES	RESPUESTAS FUERA DE LOS TERMINOS LEGALES	PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	20	14	6	70%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	26	21	5	81%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	19	16	3	84%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3007	2644	363	88%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	55	49	6	89%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	24	22	2	92%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	103	101	2	98%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	4	4	0	100%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	565	565	0	100%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	100%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	3	3	0	100%
TERRITORIOS- SECRETARÍA DEL DESPACHO	4	4	0	100%
Total general	3832	3445	387	90%

Nota: Cabe resaltar que los datos presentados en la tabla corresponden, a las respuestas dadas en el semestre.

Página 16  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 16 de 31		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

d. Análisis de Calidad y Calidez.

De acuerdo con los informes remitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC, desde la Defensora de la ciudadanía de la SDDE, se realizaron acompañamientos y acciones permanentes para mejorar el índice de cumplimiento, ya que de acuerdo con las peticiones analizadas en la muestra tomada por la Secretaría General, se evidencia que estamos dando cumplimiento a los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema, en un 64% acumulado a mes de mayo de 2023.

Índice de cumplimiento de calidad de las respuestas y manejo del sistema	
MES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Enero	48%
Febrero	47%
Marzo	63%
Abril	80%
Mayo	78%

Porcentaje promedio alcanzado
64%

Meta 84%

Nota: Cabe resaltar que los datos presentados son hasta el mes de mayo, ya que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC., remite la información mes vencido.

Página 17  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 17 de 31			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

e. Conclusiones y recomendaciones.

La Defensora de la ciudadanía realizará un acompañamiento permanente y mesas de trabajo con las áreas que presentan incumplimiento de los criterios Calidad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema; para de esta manera poder entregar a la ciudadanía respuestas integrales, bajo las siguientes recomendaciones:

Cada una de las respuestas a las peticiones de responder a los criterios de la siguiente manera:

COHERENCIA	REMITENTE	RADICADO	DIRECCIÓN
	¿LA RESPUESTA ESTA DIRIGIDA A LA PERSONA QUE INSTAURÓ LA PETICIÓN?	¿EL NÚMERO DE RADICADO DE LA RESPUESTA ES ACORDE O ESTÁ ASOCIADO AL NÚMERO DE RADICADO ASIGNADO A LA PETICIÓN INSTAURADA?	¿LA RESPUESTA ESTA DIRIGIDA A LA DIRECCIÓN SUMINISTRADA POR LA PERSONA QUE INSTAURÓ LA PETICIÓN?

CLARIDAD	REDACCIÓN	RTAFONDO	RTA PARCIAL
	¿LA REDACCIÓN ES ADECUADA Y CLARA EN TERMINOS DE AMABILIDAD Y RESPETO?	¿ÉSTA ES UNA RESPUESTA DE FONDO QUE BRINDA RESPUESTA O DA SOLUCIÓN A LA PETICIÓN?	¿ÉSTA ES UNA RESPUESTA PARCIAL QUE AMPLIA LOS TERMINOS PARA DAR RESPUESTA DE FONDO?

CALIDEZ	PROTOCOLO
	¿SE CUMPLE CON EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN (Saludo, referencia, despedida)?

OPORTUNIDAD	NORMATIVIDAD	
	¿LA RESPUESTA ESTÁ EMITIDA DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS POR LA NORMATIVIDAD VIGENTE?	EL CIUDADANO DEBE SER NOTIFICADO DENTRO DE LOS TERMINOS DE LA PETICIÓN

MANEJO DEL SISTEMA	MANEJO DEL SISTEMA	
	RESPUESTA CORRECTA	TRASLADOS, RESPUESTA DEFINITIVA, RESPUESTA PARCIAL.

<p>Página 18</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 18 de 31			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Se propone un modelo de respuesta para las diferentes peticiones que ingresan a través de los canales de atención al ciudadano que contenga:

1. Datos del peticionario
2. Referencia: Clara, Número De Radicado GESDOC y número Bogotá te escucha
3. Saludo
4. Contenido: Objeto de la petición Actividades realizadas, no usar tecnicismos, verificar el estilo fuente (homogénea) y redacción, resultados obtenidos y acciones a realizar
5. Cierre
6. Agradecimiento
7. Datos de contacto de la SDDE
8. Anexos

4. Función: 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.

Lineamiento 1

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

Acciones y resultados

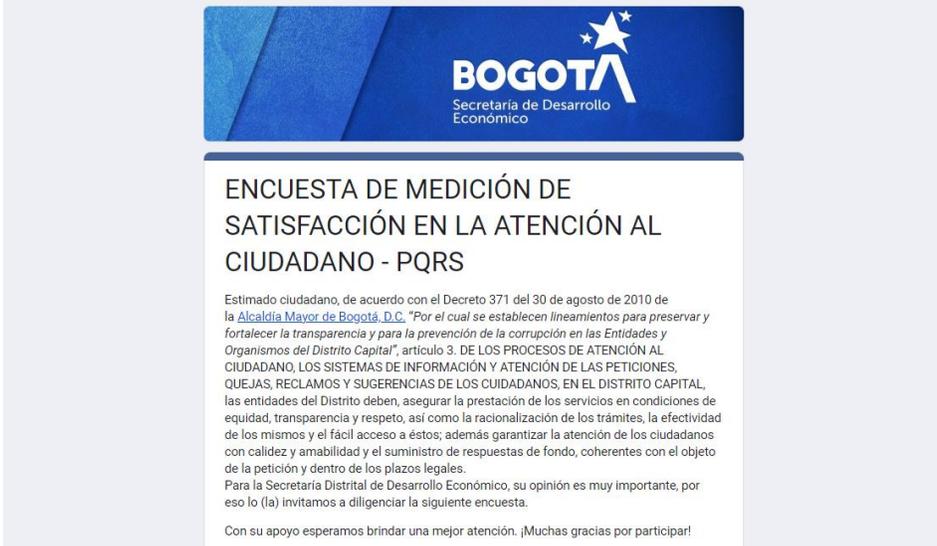
Para el primer semestre de la vigencia 2023, las estrategias de interacción y recomendaciones que se realizan desde la Defensora de la ciudadanía, para garantizar el adecuado servicio a la ciudadanía, es verificar y garantizar la publicación y divulgación de la información adecuada.

- Mantener una encuesta de satisfacción permanente en la página web, con el fin de conocer las necesidades, inconformidades, sugerencias y felicitaciones por parte de la ciudadanía frente al servicio, la cual se encuentra en el siguiente link <https://desarrolloeconomico.gov.co/encuesta-atencion-al-ciudadano-sdde/>

<p>Página 19</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
<p>Informe</p>	<p>Informe</p>	<p>Fecha: Marzo 2019</p>	<p>Página: Página 19 de 31</p>
		<p>Elaborado por: Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	<p>Revisado por: Javier Suárez Profesional SAF</p>
		<p>Aprobado por: Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	

Encuesta de satisfacción

Home > Encuesta de satisfacción



BOGOTÁ
Secretaría de Desarrollo Económico

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS

Estimado ciudadano, de acuerdo con el Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 de la [Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.](#), "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", artículo 3. DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL, las entidades del Distrito deben, asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos; además garantizar la atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

Para la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, su opinión es muy importante, por eso lo (la) invitamos a diligenciar la siguiente encuesta.

Con su apoyo esperamos brindar una mejor atención. ¡Muchas gracias por participar!

- Mediante las redes sociales de la entidad, se debe mantener una estrategia de comprensión de la ciudadanía, de lo que está buscando y de cómo sus necesidades se alinean con nuestra misión y visión y en última instancia cómo podemos atraerles con una oferta institucional de programas.



deseconomicobog • Seguir

Original audio

deseconomicobog ¿SabíasQue el Defensor de la Ciudadanía está para escucharte y formular estrategias que mejoren la interacción entre la entidad y tú? Haz ▶ y entérate de todo lo que podemos hacer en conjunto.

Si quieres contactarlo, puedes hacerlo a través del correo electrónico: defensordelciudadano@desarrolloeconomico.gov.co o radica tu petición en nuestro punto de atención ubicado en la Carrera 13 # 27-84.

INSTAGRAM

<https://www.instagram.com/reel/CtzucWCJ7yl/?igshid=MzRIODBiNWFIZA%3D%3D>

<p>Página 20</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código:</p>	<p>GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión:</p>	<p>1</p>	
		<p>Fecha:</p>	<p>Marzo 2019</p>	
	<p>Informe</p>	<p>Página:</p>	<p>Página 20 de 31</p>	
		<p>Elaborado por:</p>	<p>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	
		<p>Revisado por:</p>	<p>Javier Suárez Profesional SAF</p>	
		<p>Aprobado por:</p>	<p>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	

- La publicación y divulgación de la Carta de Trato Digno a través de la página web de la entidad, este es un documento referente que brinda pautas y orientaciones para garantizar un servicio al ciudadano digno, respetuoso, honesto, humano y equitativo.

Carta de
TRATO DIGNO
A LA CIUDADANÍA 2023

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE da a conocer los derechos y deberes que asisten a la ciudadanía y los canales de atención que tiene a su disposición.

Derechos

- ✓ A presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro de los canales dispuestos por la entidad sin necesidad de apoderado.
- ✓ A obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- ✓ A que las actuaciones puedan ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aun por fuera de las horas y días de atención al público.
- ✓ A conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ A obtener información que repose en los registros y archivos de la entidad en los términos legales, exceptuando los que tienen reserva legal.
- ✓ A obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ A ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- ✓ A recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o personas mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



Deberes

- ✓ Cumplir con la Constitución y las leyes.
- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, evitando realizar acciones que demoren los procesos
- ✓ No efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y evitar reiterar solicitudes que afecten el tiempos de los trámites y la agilidad de su respuesta.
- ✓ Garantizar un trato respetuoso a los servidores públicos de la Secretaría.

- ✓ A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen cuál ha sido el resultado de su participación.
- ✓ Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

Canales de Comunicación

<p>Presencial Radicación de solicitudes y Buzón de Sugerencias Carrera 13 #27-84 Bogotá D.C. ☎ 7:00 a.m. 4:30 p.m. Agencia Distrital de Empleo ☎ 8:00 a.m. 4:00 p.m.</p>	<p>Telefónico Línea Fija: (601) 369 3777 ☎ 7:00 a.m. 4:30 p.m.</p>	<p>Virtual Bogotá te escucha: https://bogota.gov.co/sdgs/ ☎ Horario: Permanente Correo electrónico: contactenos@desarrolloeconomico.gov.co ☎ Horario: Permanente</p>
---	---	---





<p>Página 21</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
<p>Fecha: Marzo 2019</p>			
<p>Página: Página 21 de 31</p>			
<p>Elaborado por: Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>			
<p>Revisado por: Javier Suárez Profesional SAF</p>			
<p>Aprobado por: Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	<p>Informe</p>		

Lineamiento 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, al personal que presta servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados

En el primer semestre de la vigencia 2023, la Defensora de la ciudadanía monitoreó el diseño del microsítio de inducción, reinducción y gestión del conocimiento como herramienta interna de la entidad, en donde se socializarán temas relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción, a través de un módulo que tendrá el contenido del proceso de atención al ciudadano.



Lineamiento 3

Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes.

Acciones y resultados

Durante el periodo del presente informe, la Defensora al ciudadano monitoreó la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, estas jornadas se desarrollaron de la siguiente manera:

<p>Página 22</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 22 de 31			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

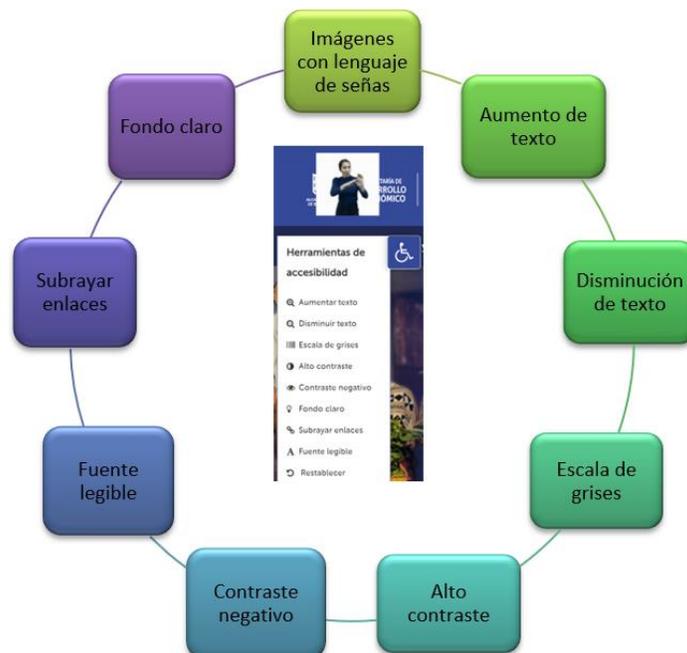
- Módulo 1: Empoderando mis habilidades para el servicio
26 de abril de 2023 – horario 9 am a 11 am
- Módulo 2: Conflicto y mediación en el servicio
3 de mayo de 2023 – horario 9 am a 11 am
- Módulo 3: Estrategias para el manejo de ciudadanía
10 de mayo de 2023 – horario 9 am a 11 am
- Módulo 4: Comunicación asertiva, lenguaje claro e incluyente
17 de mayo de 2023 – horario 9 am a 11 am

Lineamiento 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.

Acciones y resultados

La página web de la SDDE <https://desarrolloeconomico.gov.co/>, cuenta con las herramientas para el acceso universal de personas con discapacidad, entre las cuales se encuentra:



<p>Página 23</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 23 de 31	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

5. Función: 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 la ciudadanía.

Lineamiento 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.

Acciones y resultados

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, la SDDE entregó el nuevo portal web donde la ciudadanía es la protagonista, allí se pueden encontrar todas las noticias, actualizaciones, programas, proyectos y servicios ofrecidos.



<p>Página 24</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 24 de 31			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

De igual manera, se fortaleció la estrategia del uso de las redes sociales como medio de interacción permanente y en tiempo real con la ciudadanía.

- ✓ Tik Tok - @desarrollobogota
- ✓ LinkedIn – Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- ✓ Youtube - @SecretariaDesarrolloEconomico
- ✓ Twitter - @DesarrolloBta
- ✓ Facebook - @DesEconomicoBog
- ✓ Instagram - @DesEconomicoBog
- ✓ Threads - @DesEconomicoBog



Lineamiento 2

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

Acciones y resultados

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico cuenta con herramientas que permiten a la ciudadanía conocer y participar en la oferta institucional de forma virtual a través de la página web de la entidad (<https://desarrolloeconomico.gov.co/portafolio-programas-0/>), allí se visualizarán 2 rutas denominadas:

<p>Página 25</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 25 de 31			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

desarrolloeconomico.gov.co/portafolio-programas-0/

Programas

Home > Programas

Somos la entidad que se enfoca en mejorar los ingresos de los ciudadanos y ciudadanas de la capital. Para ello, tenemos dos rutas:



Descargar portafolio

- Bogotá trabaja:** es la ruta desarrollada por el Distrito para que la ciudadanía tenga la posibilidad de acceder a mejores oportunidades de empleo y se forme en competencias y saberes que le ayuden a ubicarse en el mercado laboral, los programas ofrecidos son:

 - ✓ Agencia Distrital de Empleo
 - ✓ Pago por resultados
 - ✓ Empleo incluyente
- Bogotá productiva:** En Bogotá, toda empresa urbana o rural, de cualquier tamaño o sector, es una unidad productiva. Desde las empresas unipersonales, hasta los emprendimientos de alto impacto, requieren el apoyo del Distrito para que vendan más, reduzcan sus costos, establezcan conexiones y crezcan.

 - ✓ Bogotá productiva local
 - ✓ Bogotá productiva alto impacto
 - ✓ Bogotá productiva rural
 - ✓ Bogotá productiva entorno

Desde la Defensoría de la ciudadanía se realizó seguimiento a los compromisos adquiridos y las actividades establecidas, para la racionalización de los programas ofertados en el primer semestre de la vigencia 2023.

<p>Página 26</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
<p>Informe</p>	<p>Informe</p>	<p>Fecha: Marzo 2019</p>	<p>Página: Página 26 de 31</p>
		<p>Elaborado por: Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	<p>Revisado por: Javier Suárez Profesional SAF</p>
		<p>Aprobado por: Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	

Lineamiento 3

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

Acciones y resultados

La SDDE realiza la divulgación y promoción de sus canales de atención a través de la página web y redes sociales.



Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

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.

Horario de Atención: Lunes a Viernes: 8:00am - 4:00pm

Teléfono: +601 3693777 Ext:100

Línea Gratuita: 195

Correo electrónico institucional: contactenos@desarrolloeconomico.gov.co

Correo electrónico notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@desarrolloeconomico.gov.co

Términos y Condiciones Políticas de Uso Mapa del sitio

Política para el Tratamiento de Datos Personales

Ayuda

De igual manera, se cuenta con la información de los canales de atención actualizados en la guía de trámites y servicios del Distrito, la cual puede ser consultada en el link <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/secretaria-distrital-de-desarrollo-economico-sdde>.

Se recomienda adoptar como estrategia de promoción y divulgación en las diferentes ferias de servicio, en donde se expone la oferta institucional y los canales de atención para que las personas hagan uso de éstos y puedan acceder a cualquier información.

<p>Página 27</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 27 de 31	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	



Lineamiento 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.

Acciones y resultados

En cumplimiento al Decreto 371 y el Acuerdo Distrital 630 de 2015 donde las entidades distritales deben registrar la totalidad de las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico gestionó con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá la interoperabilidad entre el Sistema Integrado de Gestión Documental GESDOC y

<p>Página 28</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 28 de 31			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, y de esta forma mejorar el trámite de los derechos de petición interpuestos ante la entidad, dicha interoperabilidad ya se encuentra en funcionamiento desde diciembre de 2022.

6. Función: 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.

Acciones y resultados

En cumplimiento a la función 6 la Defensora de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad, en el primer semestre de la vigencia 2023.

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

Lineamiento 1

La Defensora de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.

Acciones y resultados

La Defensoría de la ciudadanía de la secretaria Distrital de Desarrollo Económico remitió el informe de las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.....

<p>Página 29</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
<p>Informe</p>	<p>Informe</p>	<p>Fecha: Marzo 2019</p>	<p>Página: Página 29 de 31</p>
		<p>Elaborado por: Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	<p>Revisado por: Javier Suárez Profesional SAF</p>
		<p>Aprobado por: Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	



Lineamiento 2

La Defensora de la Ciudadanía participará en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en la implementación de la figura de la Defensora en las diferentes entidades.

Acciones y resultados

La Defensora de la ciudadanía de la secretaria Distrital de Desarrollo Económico dio cumplimiento a la participación en el Nodo Sectorial determinado por la Veeduría Distrital en el marco del seguimiento a la Red Distrital de Quejas y Reclamos y a las diferentes reuniones que se despliegan de este. A continuación, se enlistan las sesiones:

- Sesión "Derecho de Acceso a la Información Pública" y la presentación "Bogotá Accesible" socializada por primera vez en la pasada Comisión Intersectorial de diciembre 2022, y seguimiento a la misma en marzo de 2023.
- Sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, realizada en 30 de junio de 2023, donde se desarrollaron temas como: Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Primer Trimestre de 2023, Balance del Programa de dinamización de trámites, Guía de trámites y Reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

<p>Página 30</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código:</p>	<p>GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión:</p>	<p>1</p>	
<p>Fecha:</p>	<p>Marzo 2019</p>			
<p>Página:</p>	<p>Página 30 de 31</p>			
<p>Informe</p>	<p>Elaborado por:</p>	<p>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>		
	<p>Revisado por:</p>	<p>Javier Suárez Profesional SAF</p>		
	<p>Aprobado por:</p>	<p>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>		

Conclusiones y Recomendaciones

En el presente informe se evidenció el cumplimiento de los lineamientos, de igual manera la Defensora de la ciudadanía de la Secretaría de Desarrollo Económico se compromete a realizar un trabajo constante basado en la innovación y mejora continua garantizando los derechos y deberes de la ciudadanía como razón de ser, con el objeto de mejorar el respeto, la transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, cobertura, accesibilidad e inclusión con un seguimiento y evaluación periódico.

Es por ello que se deben realizar y mantener comunicaciones orientadas a garantizar los derechos de la ciudadanía a través de la figura del defensor, mediante un relacionamiento con la comunidad y la articulación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

<p>Página 31</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código:</p>	<p>GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión:</p>	<p>1</p>	
<p>Fecha:</p>	<p>Marzo 2019</p>			
<p>Informe</p>	<p>Página:</p>	<p>Página 31 de 31</p>		
	<p>Elaborado por:</p>	<p>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>		
	<p>Revisado por:</p>	<p>Javier Suárez Profesional SAF</p>		
	<p>Aprobado por:</p>	<p>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>		

Referencias

Anexo carpeta con evidencia