

# INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA JULIO DE 2022 A DICIEMBRE DE 2022

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**

Elaborado por: Diego Alejandro Constain  
Revisado y Aprobado por: Isaías Sánchez Rivera

**BOGOTÁ, ENERO DE 2023**

Carrera 60 No. 63A-52,  
Plaza de los Artesanos  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://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 periodo de julio - octubre 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 constantemente 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”.**

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 cuarto trimestre 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.

INDICADORES DE PRODUCTO		AVANCES CUANTITATIVOS	AVANCES CUALITATIVOS 2021	RECURSO EJECUTADO		
Producto esperado	Meta 2022	Avance cuantitativo cuarto trimestre 2022	Avance cualitativo cuarto trimestre 2022	RECURSO DISPONIBLE 2022	CUARTO TRIMESTRE 2022 (Escribir cifras completas)	TOTAL RECURSO EJECUTADO VIGENCIA 2022
3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	82	81	Con corte al 30 de noviembre del 2022 la Secretaría de Desarrollo Económico dio cumplimiento al 81% del índice de cumplimiento acumulado, de acuerdo al último reporte enviado por la dirección distrital de calidad del servicio. Se implementó una encuesta virtual para los ciudadanos en la que se evaluaba la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas, con el fin de obtener una retroalimentación por parte de la ciudadanía en cuanto a la satisfacción de las respuestas dadas por la Secretaría de Desarrollo Económico. Reporte que se entrega trimestralmente para tomar acciones de mejora respecto a las respuestas entregadas por la entidad.	\$ 19.738.318	\$ 5.144.159	\$ 14.594.159
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS	1	1	Con corte al 31 de diciembre del 2022 la Secretaría de Desarrollo Económico ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador: La Entidad realizó la publicación del proceso contractual en el SECOP selección abreviada menor cuantía "SAMC-003-2021". Objeto: Adquirir a perpetuidad la licencia de software del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA para la Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico., el cual se adjudicó con el contrato 540 de 2021 CDP 736 por un valor de \$300.475.000 y el RP 825 por un valor de \$274.890.000 el cual tiene la integración de Bogotá te escucha y el SGD. Se dio la puesta en producción de la integración entre Bogotá te escucha y el sistema de gestión documental de la entidad (GESDIOC) a partir del 01/12/2022	\$ 274.890.000	\$ 0	\$ 274.890.000
3.1.7 Entidades distritales con 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%	Con corte al 31 de diciembre del 2022 la Secretaría de Desarrollo Económico ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador: 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. En beneficio a la ciudadanía los guardas contratados a través de la empresa de Vigilancia apoyan en el ingreso, recorrido y traducción de las personas en condición de discapacidad auditiva a las	\$ 1.409.226.115	\$ 15.848.118	\$ 58.045.257
5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	100	100%	Con corte al 31 de diciembre del 2022 la Secretaría de Desarrollo Económico no tiene contemplado actividades para este indicador por cuanto se cumplió en el primer semestre del año, con la Invitación Pública Mo 017-2021 con el objeto "Contratar el Diseño, traducción, transcripción e impresión en macro tipo y sistema braille la señalética para la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en razón de implementar acciones inclusivas que faciliten la accesibilidad.", el cual se adjudicó a la empresa INNOVA PUBLICIDAD VISUAL S.A.S. mediante el contrato 634-2021 CDP 975 RP1124	\$ 18.656.000	\$ 0	\$ 18.656.000

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 realizó el seguimiento a las siguientes actividades:

- 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 Semanal del 28 de octubre:



## HISTORIAS DE NUESTRA GENTE

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

- Divulgación de 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 5443 Oficina Asesora De Comunicaciones:

## Ten presente nuestro reglamento interno para el tratamiento de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias



En nuestra Secretaría, nos regimos por la [Resolución 598](#) de 2020 para el manejo interno de peticiones ciudadanas. Accede a nuestro recurso interactivo y conoce los aspectos más importantes sobre esta reglamentación.

De la misma manera, se realiza el acompañamiento a la Dirección de Gestión Corporativa en los comités de gestión y desempeño, en el reporte a los miembros sobre los tiempos de respuesta de las 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.

Se realizó el acompañamiento en la implementación en la integración del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha y el Sistema de Gestión Documental GESDOC, el cual dio inicio el 1 de diciembre como fortalecimiento del canal de PQRSD de la entidad dando cumplimiento al decreto 371 de 2010 y la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

Apoyo y seguimiento al plan de mejora del proceso de atención al ciudadano de los hallazgos remitidos por parte de la oficina de control interno.

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

Se realizó acompañamiento en el mes de agosto a la Oficina Asesora de Planeación, en la actualización de la estrategia de racionalización del OPA, de la Subdirección de Formalización y Empleo.

Igualmente, se continua el seguimiento a la inclusión en el SUIT por parte de la función pública el trámite de mercados temporales de la Subdirección de Intermediación, formalización y regulación empresarial.

## **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 segundo 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 1662 peticiones ciudadanas correspondientes al periodo de julio a noviembre, en cuanto a la atención oportuna y análisis de la calidad y calidez, obteniendo el 81% 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>

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>

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.

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.

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.

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.

**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 de julio a noviembre a las que desde la Defensoría del Ciudadano se realiza seguimiento, no se incluye el mes de diciembre debido a que los informes se presentan mes vencido motivo por el cual, a la fecha, atención al ciudadano no ha realizado el documento:

Mes	Recibidas Durante el Mes	Tramitadas de Periodos Anteriores	Total
Julio	352	258	610
Agosto	354	90	444
Septiembre	458	104	562
Octubre	248	172	420
Noviembre	250	69	319
<b>Total</b>	<b>1.662</b>	<b>693</b>	<b>2.355</b>



Subtemas frecuentes:

El tema más frecuente durante este periodo fue empleo como se describe a continuación:

Mes	Recibidas Durante el Mes	Tema	Peticiones Empleo	%
Julio	352	Empleo	290	82.38
Agosto	354	Empleo	258	72.88
Septiembre	458	Empleo	251	54.80
Octubre	248	Empleo	172	43.10
Noviembre	250	Empleo	196	61.44
<b>Total</b>	<b>1.662</b>		<b>1.167</b>	<b>70.22</b>

Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días:

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

DEPENDENCIA	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	Total general
* DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	5		6	5	5	2	4	6	3	5
* OFICINA ASESORA JURIDICA				11		3	9			10
* OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		5								5
* GESTION CORPORATIVA	1	1	2	3	3	1	2	2	1	3
* ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	26		8	8						8
* OFICINA ASESORA DE PLANEACION			8	8						8
* ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	8			8	1					7
* COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	11			14	9	10				11
* SECRETARIA DEL DESPACHO			9	10						10
* SECRETARÍA DEL DESPACHO				14						14
* OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				10						10
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

Conclusiones y recomendaciones:

- De acuerdo con las peticiones recibidas en el semestre el mes de septiembre fue el más representativo con el 39.34% de participación del total.

- Para este período el principal subtema fue: Empleo siendo el más relevante con una participación del 70.22% (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 cinco (5) 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”, a través de la integración con el sistema de gestión documental.

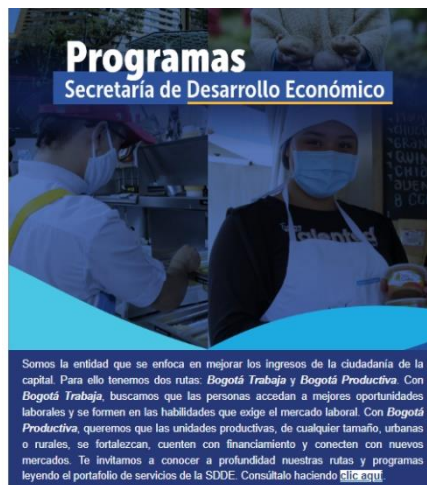
**Función 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:**

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:

- Divulgación del portafolio de servicios de la Entidad:



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

GD-P3-F19

Seguimiento a la actualización de los servicios de la Entidad en la página WEB de la Entidad:

## Nuestros Programas



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.

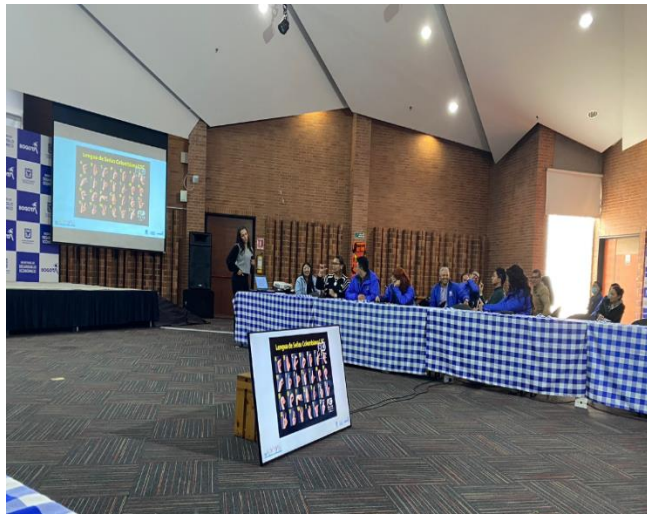


Como entidad debemos mantener al ciudadano en el centro de nuestra gestión. Por esto invitamos a todos los funcionarios y contratistas a inscribirse en el curso de cualificación de atención al ciudadano **"Hablemos de lo público en el servicio"**, conformado por 4 módulos (uno mensual), cada uno de 2 horas. Envía tus datos a [dconstain@desarrolloeconomico.gov.co](mailto: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 seguimiento a la capacitación de cualificación con la Dirección de Calidad del Servicio.

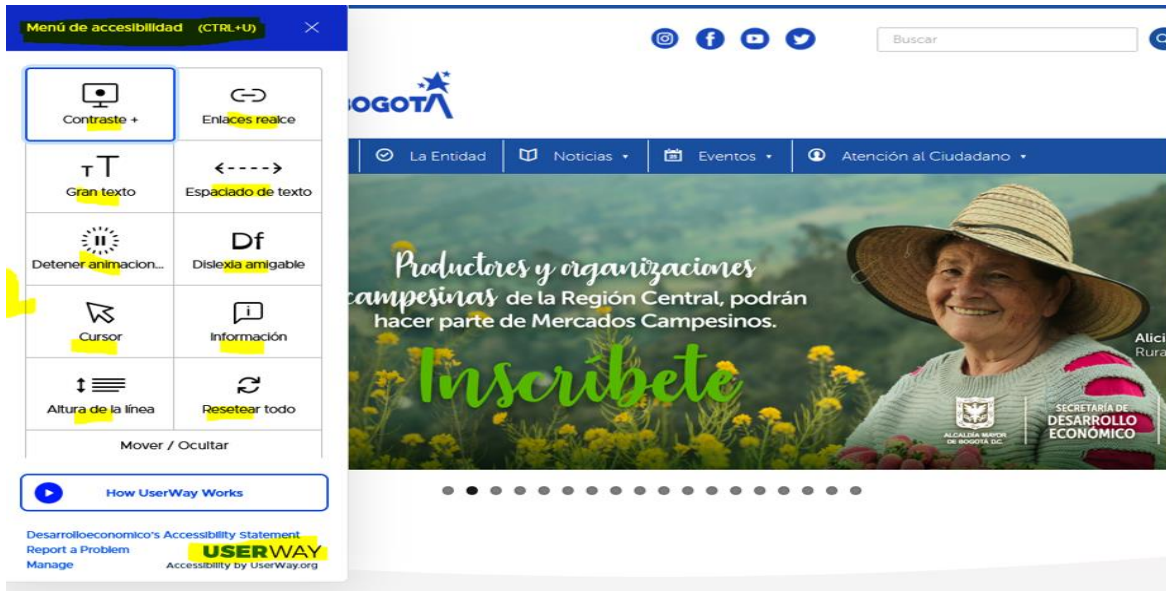
Seguimiento a la capacitación realizada el 24 de octubre sobre **“Lenguaje de señas colombiana y características de la cultura sorda”**



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](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195

- Bogotá te escucha
- Correo Electrónico Atención Usuario y radicación de documentos  
contactenos@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**

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 segundo 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 este periodo se realizó la instalación de la 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

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

GD-P3-F19

ciudadanía, así como la asignación de recursos para el cumplimiento de las actividades de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Se continuará con los seguimientos a la estrategia de la implementación de la integración del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con el Sistema de Gestión Documental en la Entidad para el 2023, así como también, el seguimiento a los informes de PQRSD elaborados por el proceso de atención al ciudadano,

Velare por garantizar los derechos de los ciudadanos revisando la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas a través del informe de PQRSD y el informe remitido de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General.

Finalmente, continuare como garante del cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, y seguimiento a los reportes presentados a las áreas de la Entidad en el comité de gestión y desempeño velando por una buena atención a los usuarios de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.



**ISAÍAS SANCHEZ RIVERA**

Subdirector Administrativo y Financiero

Defensor del Ciudadano

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

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