

## MEMORANDO

OCI- 14000



2024IE0002106

**PARA:** MARIA DEL PILAR LOPEZ URIBE  
Secretaria de Despacho

**DE:** ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Informe Seguimiento PQRSD Segundo Semestre 2023

Respetada Secretaria,

En desarrollo de las funciones a cargo de la Oficina de Control Interno y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría de la SDDE, me permito remitir el Informe citado en el asunto que contiene los resultados finales del seguimiento realizado a las PQRSD gestionadas durante el segundo semestre de esta anualidad.

Cordial saludo,



**ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno SDDE

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró:	Ana Carolina Restrepo Guerrero / Contratista OCI Wilmer Andrés Pimentel Naranjo / Contratista OCI	ACRG WAPN

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

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:  
Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.  
Oficinas Administrativas:  
Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.  
Teléfonos: 3693777  
www.desarrolloeconomico.gov.co  
Información: Línea 195

GD-P3-F18

2024

# Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - SDDE

El informe contiene el seguimiento de la gestión de las PQRSD recibidas por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, entre los meses del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 2 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

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

**Período Evaluado**  
**01 de julio al 31 de diciembre de 2023**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Enero 2024**

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 3 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

## CONTENIDO

<b>PRESENTACION</b>	<b>4</b>
<b>1. GENERALIDADES</b>	<b>4</b>
<b>2. INFORME EJECUTIVO</b>	<b>6</b>
<b>3. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>8</b>
3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1	9
3.1.1 Resultados de la Prueba y Análisis.	9
3.1.2 Conclusiones	20
3.1.3 Aspectos logrados	21
3.1.4 Fortalezas	21
3.1.5 Oportunidades de mejora.	21
3.1.6 Hallazgos (en caso de haberse generado)	21
<b>4. RECOMENDACIONES GENERALES</b>	<b>21</b>
<b>5. CONCLUSIONES GENERALES</b>	<b>21</b>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 4 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

## PRESENTACIÓN

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

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

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

El presente informe incluye:

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

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

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

### 1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

Verificar el cumplimiento de los criterios de atención: tiempos de respuesta, claridad, calidez, oportunidad, coherencia; incluidos en Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2022 V3; así como la aplicación de los puntos de control para los mismos y la disposición de información en el link de transparencia de la página web de la Entidad.

### 1.3. CRITERIOS

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

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 5 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

- La Entidad debe observar criterios de claridad, calidez, oportunidad y coherencia incluidos en Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2022 V3, el Decreto 847 de 2019, Capítulo IV Gestión de Peticiones Ciudadanas y la Guía de atención a Derechos de Petición de la Secretaría Jurídica Distrital vigencia 2022, que en su literal C del numeral III, relaciona los criterios que deben observarse al momento de emitir respuestas de fondo.
- La Entidad debe poner a disposición de la ciudadanía la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de acuerdo a lo establecido en los artículos 7, 11 y 12 de la Ley 1712 del 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

#### 1.4. ALCANCE

La evaluación se realizará a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2023 (01 de julio al 31 de diciembre); verificando el cumplimiento de los criterios de atención: tiempos de respuesta, claridad, calidez, oportunidad, coherencia; incluidos en Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2022 V3; así como la aplicación de los puntos de control para los mismos y la disposición de información en el link de transparencia de la página web de la Entidad.

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

Como resultado del informe generado para el primer semestre de la vigencia 2023, la OCI identificó los siguientes temas o situaciones relevantes para la SDDE, frente a los cuales se recomendó la implementación de mejoras:

**Tabla 1: Asuntos que requirieron mejora por la SDDE registrados en informes anteriores**

SITUACIONES IDENTIFICADAS 2023	SITUACIONES ATENDIDAS POR LA SDDE
Complementar las bases de datos con la totalidad de lineamientos establecidos en el Instructivo para la generación de informes PQRSD.	La Dirección de Gestión Corporativa informa que no es procedente atender esta recomendación toda vez que, al estar integrado BTE y GESDOC no es factible incorporar valores adicionales a los ya parametrizados.
Fortalecer la información sobre el trámite y radicación de las PQRSD recibidas por canales diferentes a BTE/GESDOC.	Durante el segundo semestre del año 2023, la DGC realizó capacitaciones sobre "La radicación, trámite del derecho de petición y el manual para la gestión de peticiones ciudadanas", campañas de divulgaciones a los servidores de la Entidad y actualizó el reglamento interno del derecho de petición mediante Resolución Interna No. 519 de 2023.
Unificar la información sobre los horarios en el portal web de la SDDE; donde en la sección Atención y servicios a la ciudadanía / Peticiones, Quejas y Reclamos, dentro de los canales de comunicación para interponer peticiones, quejas y solicitudes - PQRS - Telefónico, difiere de la relacionada en la parte inferior de la página principal.	Se observó que, la información sobre los horarios en el portal web de la SDDE se encuentran alineados, tanto en la sección Atención y servicios a la ciudadanía / Peticiones, Quejas y Reclamos como en la parte inferior de la página principal.
Complementar las bases de datos con la totalidad de lineamientos establecidos en el Instructivo para la generación de informes PQRSD emitido por la Veeduría Distrital e incluir en las mismas los datos generados del sistema propio de la Entidad (GESDOC), con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos impartidos por dicho ente de control.	La Dirección de Gestión Corporativa informa que no es procedente atender esta recomendación toda vez que, la información referente a los valores propios, se utiliza únicamente cuando no existe integración entre los sistemas de gestión documental propios de las Entidades Distritales y el Sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha. Actualmente, se encuentran integrados BTE y GESDOC

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 6 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

SITUACIONES IDENTIFICADAS 2023	SITUACIONES ATENDIDAS POR LA SDDE
Fortalecer los puntos de control, de tal forma que las respuestas emitidas atiendan a los requerimientos interpuestos por los ciudadanos, en relación con los criterios de coherencia y calidad establecidos.	La DGC/Atención al Ciudadano realizó el seguimiento a los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, mediante la elaboración de los informes relacionados con el análisis de respuestas peticiones; en los cuales se evaluaron las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas a través del gestor documental GESDOC.
Verificar la información consignada en cada uno de los numerales que conforman los informes mensuales de PQRSD con el fin de que guarden coherencia entre ellos, logrando así datos más precisos.	El área encargada informó que esta observación fue generada por error involuntario, donde no se actualizaron los datos y se repitieron; mediante memorando 2023IE0008065 del 15 de agosto del 2023 realizan la aclaración.
Sensibilizar a los colaboradores de la SDDE sobre la gestión para atender PQRSD recibidas directamente por vías diferentes a BTE/GESDOC, para que el área de Atención al Ciudadano pueda contar con la información sobre estas.	DGC indica que se realizaron capacitaciones y campañas de divulgación sobre la gestión y correcto uso de la atención de las PQRSD
Diseñar e implementar puntos de control para la atención de PQRSD recibidas por redes sociales, de tal forma que se gestionen y emita respuesta de fondo, de acuerdo con lo requerido por la ciudadanía.	Se creó el procedimiento AC-P3 "Procedimiento Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales v1", el cuadro de control AC-P3-F1. v1 para la gestión de peticiones ciudadanas a través de redes sociales.

Fuente: OCI a partir de Información suministrada por la DGC enero/2024

## 1.6. LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

No se presentaron para esta evaluación.

## 2. INFORME EJECUTIVO

La OCI realizó seguimiento a la gestión de las PQRSD radicadas en la SDDE durante el periodo 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, con el fin de determinar el cumplimiento de la normatividad aplicable; para esto, se analizó la información entregada por la Dirección de Gestión Corporativa / Atención al Ciudadano; realizando siguientes pruebas:

1. Verificación del cumplimiento criterios de claridad, calidez, oportunidad y coherencia en la respuesta de Peticiones, Quejas y Reclamos - PQRSD radicadas en la Secretaría, a través del Aplicativo "Bogotá te Escucha" y el Sistema de Información GESDOC por la ciudadanía y demás partes interesadas; así como la aplicación de los puntos de control para los mismos.
2. Verificación del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 7, 11 y 12 de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### ASPECTOS LOGRADOS:

El área de Atención al Ciudadano realizó 4 informes denominados "Análisis de respuestas peticiones", tomando como base las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el seguimiento de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, lo que evidencia monitoreo por parte de DGC como primera línea de defensa y del área de Atención al Ciudadano como segunda línea de defensa.

Se observó que el aplicativo GESDOC se encuentra enlazado con BTE de tal manera que en el sistema de la Entidad se puede observar el radicado de respuesta al peticionario.

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 7 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

## FORTALEZAS

No se identificaron aspectos que representen un valor agregado o plus a la gestión frente a este tema durante el periodo evaluado.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

Fortalecer los puntos de control que permitan realizar el cargue total de las respuestas en el aplicativo GESDOC con el fin de llevar la trazabilidad de cada una de estas.

## HALLAZGOS

No se identificaron aspectos que ameriten ser configurados como hallazgo.

## CONCLUSIÓN

El 55% de las peticiones objeto de la muestra cumple con todos los criterios establecidos en el *Manual para la gestión de peticiones ciudadanas nov 2022 v3* y la *Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas v5*; así mismo, el 23% de estas no cumple con alguno o algunos de estos criterios y, para el 22% restante, no se observó repuesta al peticionario por parte de la SDDE.

En cuanto al seguimiento de los artículos de la Ley 1712 de 2014 - *Transparencia y Acceso a la Información Pública de 2014* evaluados, la entidad cumple totalmente los artículos 7-12 y parcialmente el 11.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 8 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

### 3. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Para el desarrollo de esta evaluación la OCI analizó la información entregada por la DGC y la contenida en el portal web de la Entidad realizando dos pruebas así:

#### METODOLOGIA PRUEBA 1

Seguimiento de las PQRSD recibidas por la SDDE durante el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023; para el desarrollo de este ejercicio, se realizaron las siguientes actividades:

- Unificación bases de datos mensuales suministradas por la dependencia.
- Se tuvieron en cuenta las solicitudes gestionadas.
- Se descartaron los duplicados.
- Se descartaron las solicitudes cuyo plazo de respuesta vencían posterior al 31 de diciembre de 2023.

De acuerdo a lo anterior y una vez depurada la base, se tomó una muestra de 20% para cada uno de los siguientes tipos de solicitud:

- Consulta, Denuncia por Actos de Corrupción.
- Derecho de Petición de Interés General.
- Felicitación.
- Queja.
- Reclamo.
- Solicitud de Acceso a la Información.
- Solicitud de Copia.
- Sugerencia.

Así mismo, se tomó el 1 % para el tipo de solicitud Derecho de Petición de Interés Particular debido a que éste representaba el 93% del universo de PQRDS.

Una vez establecida la muestra, se procedió a verificar en GESDOC la atención realizada por la SDDE a las “solicitudes”, de acuerdo con el “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2022 V3”, la “Guía para la Evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas v5”, que define los criterios que debe contener una respuesta a una petición; permitiendo así, la evaluación de la misma en cuanto al cumplimiento o no de cada uno de ellos.

- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana. Los sub-criterios de evaluación fueron los siguientes:
  - Que se adjunte la respuesta correspondiente a la petición.
  - Que la respuesta esté dirigida al ciudadano que presentó la petición.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía. Los sub-criterios de evaluación son los siguientes:

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 9 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

- Que se realice el cierre con respuesta de fondo.
- Que se realice el cierre definitivo una vez se solicita la ampliación de información.
- Que se traslade a la entidad de orden nacional o privada competente.
- Que la respuesta definitiva se dé solo en caso de traslados a otras entidades.
- Que se anexe el documento con el que se da traslado a la entidad de orden nacional competente.

- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición. Los sub-criterios de evaluación son los siguientes:

- Que cuente con saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano.

- **Oportunidad:** hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud). Los sub-criterios de evaluación son los siguientes:

- Responden la petición dentro de los términos legales.

## METODOLOGIA PRUEBA 2

Seguimiento al portal web de la Entidad, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 - Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículos 7, 11 y 12; para el desarrollo de este ejercicio, se realizó la verificación de los artículos mencionados anteriormente en el link <https://desarrolloeconomico.gov.co/ley-transparencia/> de la página web de la SDDE a través de la toma de pantallazos.

### 3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Verificar el cumplimiento de los criterios de atención: tiempos de respuesta, claridad, calidez, oportunidad, coherencia; incluidos en Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2022 V3; así como la aplicación de los puntos de control para los mismos y la disposición de información en el link de transparencia de la página web de la Entidad.

#### 3.1.1 Resultados de la Prueba y Análisis.

##### Prueba 1

Teniendo en cuenta la metodología mencionada para la realización de la prueba, el universo y la muestra de PQRDS fue determinados así:

	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V6	
		<b>Fecha:</b>	17 de marzo de 2023	
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Página:</b>	Página 10 de 22	
		<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

**Tabla 2: Universo de Solicitudes Depuradas.**

Dependencias	Consulta	Denuncia por actos de Corrupción	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	TOTAL
DCBR	1	0	1	70	0	0	0	0	0	2	<b>74</b>
DDEE	65	0	88	4.664	1	47	24	3	1	12	<b>4.905</b>
DERA	1	1	1	23	0	1	0	0	0	0	<b>27</b>
DEDE	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	<b>4</b>
DGC	24	3	24	354	1	32	16	2	6	1	<b>463</b>
OAC	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
OAP	1	0	3	260	0	0	0	0	0	0	<b>264</b>
OCDI	0	13	0	3	0	6	1	0	0	0	<b>23</b>
OCI	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>
OJ	0	0	4	23	0	0	0	0	1	0	<b>28</b>
Despacho	0	0	3	37	0	0	0	0	0	0	<b>40</b>
Subsecretaría del Despacho	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>17</b>	<b>125</b>	<b>5.446</b>	<b>2</b>	<b>86</b>	<b>41</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>5.839</b>

Fuente: OCI a partir de Información suministrada por la DGC enero/2024

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

	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V6	
		<b>Fecha:</b>	17 de marzo de 2023	
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Página:</b>	Página 11 de 22	
		<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

**Tabla 3: Muestra de Solicitudes**

Dependencias	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Total
DCBR	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	4
DDEE	13	0	18	47	1	10	5	1	1	3	99
DERA	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	5
DEDE	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	4
DGC	5	1	5	4	1	7	4	1	2	1	31
OAC	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
OAP	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	5
OCDI	0	3	0	1	0	2	1	0	0	0	7
OCI	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
OJ	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	4
Despacho	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4
Subsecretaría del despacho	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>167</b>

Fuente: OCI a partir de Información suministrada por la DGC enero/2024

	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V6	
		<b>Fecha:</b>	17 de marzo de 2023	
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Página:</b>	Página 12 de 22	
		<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Luego de determinar la revisión de 167 solicitudes, la OCI verificó cada una de ellas en GESDOC observando:

**Tabla 4: Cumplimiento de criterios por dependencias**

Dependencia	Muestra	Cumple		No Cumple		No se observó Respuesta	
		No. Peticiones	%	No. Peticiones	%	No Peticiones	%
OJ	4	4	100%	0	0%	0	0%
Subsecretaría del Despacho	1	1	100%	0	0%	0	0%
DCBR	4	4	100%	0	0%	0	0%
DEDE	4	4	100%	0	0%	0	0%
DERAA	5	4	80%	0	0%	1	20%
DDEE	99	59	60%	38	38%	2	2%
OCI	2	1	50%	0	0%	1	50%
OAP	5	4	80%	0	0%	1	20%
Secretaría del Despacho	4	2	50%	0	0%	2	50%
OCDI	7	4	57%	0	0%	3	43%
DGC	31	5	16%	0	0%	26	84%
OAC	1	0	0%	0	0%	1	100%
<b>TOTALES</b>	<b>167</b>	<b>92</b>	<b>55%</b>	<b>38</b>	<b>23%</b>	<b>37</b>	<b>22%</b>

Fuente: OCI a partir de Información suministrada por la DGC enero/2024

**Tabla 5: Análisis peticiones que no cumplen los criterios**

Dependencia	Muestra	No Cumple		Observaciones OCI
		No. Peticiones	%	
DDEE	99	38	38%	Si bien estas peticiones cumplieron en su totalidad con el criterio de oportunidad, no cumplen los criterios de claridad y coherencia al realizar cierres con respuestas que no son de fondo y adjuntan respuestas que no corresponden a lo solicitado; así mismo, 6 de éstas no cumplen con el criterio de calidez al no observarse el saludo y en una la respuesta está dirigida a un nombre diferente del peticionario.

Fuente: OCI a partir de Información suministrada por la DGC enero/2024

**Tabla 6: Análisis peticiones que no registran respuesta en GESDOC**

Dependencia	Muestra	No se observó Respuesta		Observaciones OCI
		No. Peticiones	%	
DERAA	5	1	20%	1 = No se observó respuesta por parte de la Secretaría, BTE da cierre por vencimiento de términos (No. petición:2387242023)
DDEE	99	2	2%	1 = Es anónima y se traslada a Secretaría de Gobierno por competencia. 1 = Se cierra por vencimiento de términos y no se puede ver la respuesta con radicado 2023EE0020511 por parte de la SDDE, el GESDOC lo presenta como restricción de visualización.
OCI	2	1	50%	1 = No se observó respuesta por parte de la Secretaría en GESDOC; en el registro de auditoría se organiza y finaliza con el comentario "EL PRESENTE SE CIERRA YA QUE FUE ASIGNADO POR ERROR A LA OCI"; sin embargo, es pertinente haber emitido respuesta. (No. petición:2655212023).
OAP	5	1	20%	1 = Se da traslado a Secretaría de Planeación por competencia, sin emitir respuesta al peticionario por parte de la SDDE. (No. petición:3511672023).
DESPACHO	4	2	50%	2 = Se cierran por vencimiento de términos en BTE sin repuesta al peticionario por parte de la SDDE.
OCDI	7	3	43%	1 = Se da traslado a otra Instancia de la SDDE. 2 = Se dan repuestas a los peticionarios informando que harán la investigación correspondiente y no se evidencian respuestas en GESDOC.

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

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 13 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Dependencia	Muestra	No se observó Respuesta		Observaciones OCI
		No. Peticiones	%	
DGC	31	26	84%	20 = Se da traslado a otras Entidades Distritales por competencia, sin respuesta al peticionario por parte de la SDDE. 6 = Se cierran por vencimiento de términos en BTE sin repuesta al peticionario por parte de la SDDE.
OAC	1	1	100%	1 = No se observó respuesta por parte de la SDDE en GESDOC; en el registro de auditoría se organiza y finaliza con el comentario: "Observaciones: La información que proviene de la empresa ASECARGAS es de carácter informativo para la Oficina Asesora de Comunicaciones". (No. petición:4718762023)

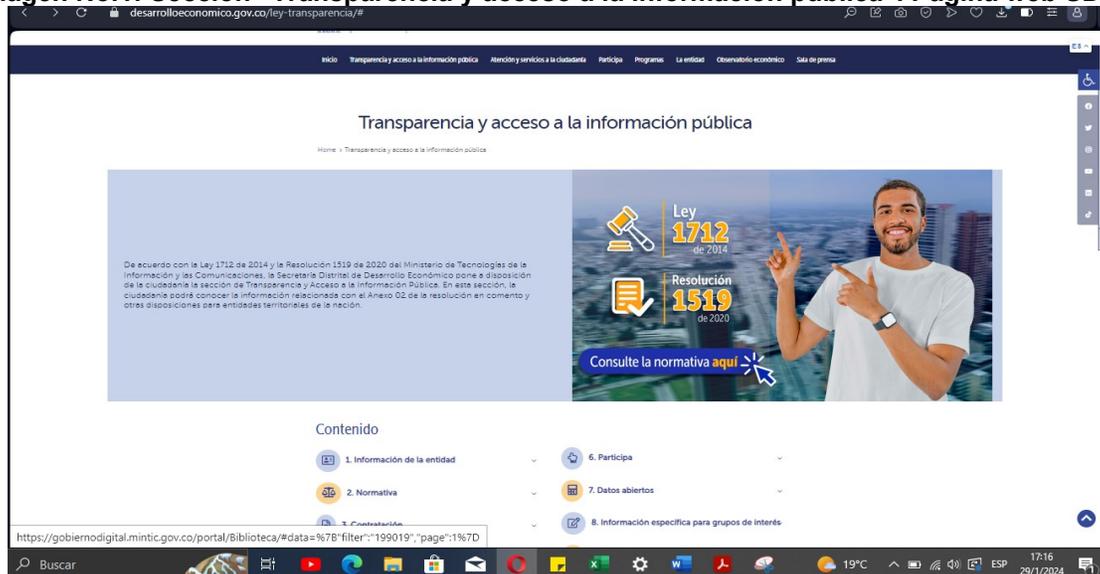
Fuente: OCI a partir de Información suministrada por la DGC enero/2024

## Prueba 2

La OCI realizó la verificación en el link <https://desarrolloeconomico.gov.co/ley-transparencia/> de la página web de la SDDE observando:

**Artículo 7: "Disponibilidad de la Información"** - La SDDE debe tener a disposición de las personas interesadas la información en la Web, a fin de que estas puedan obtenerla, de manera directa o mediante impresiones; para lo cual, cuenta con la sección "Transparencia y acceso a la información pública".

### Imagen No.1: Sección "Transparencia y acceso a la información pública". Página web SDDE



Fuente: Página web SDDE

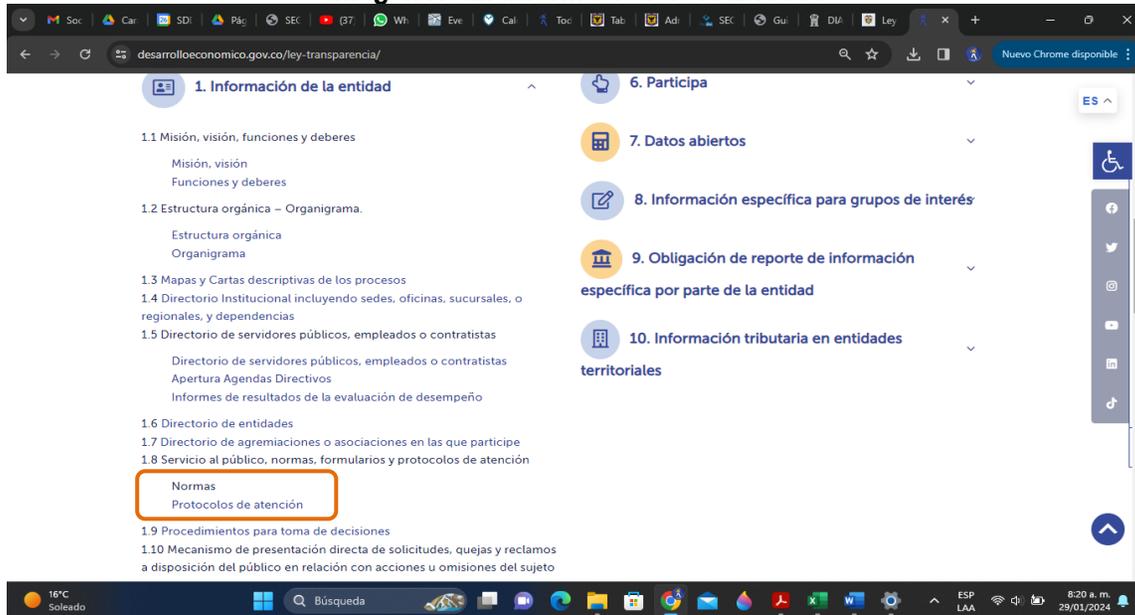
**Artículo 11: "Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado"** - La Entidad deberá publicar la información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento, la cual se dispone en la página web, sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad, para esta evaluación se tuvieron en cuenta algunos de los literales del artículo así:

a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención:

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

	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V6	
		<b>Fecha:</b>	17 de marzo de 2023	
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Página:</b>	Página 14 de 22	
		<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
	<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

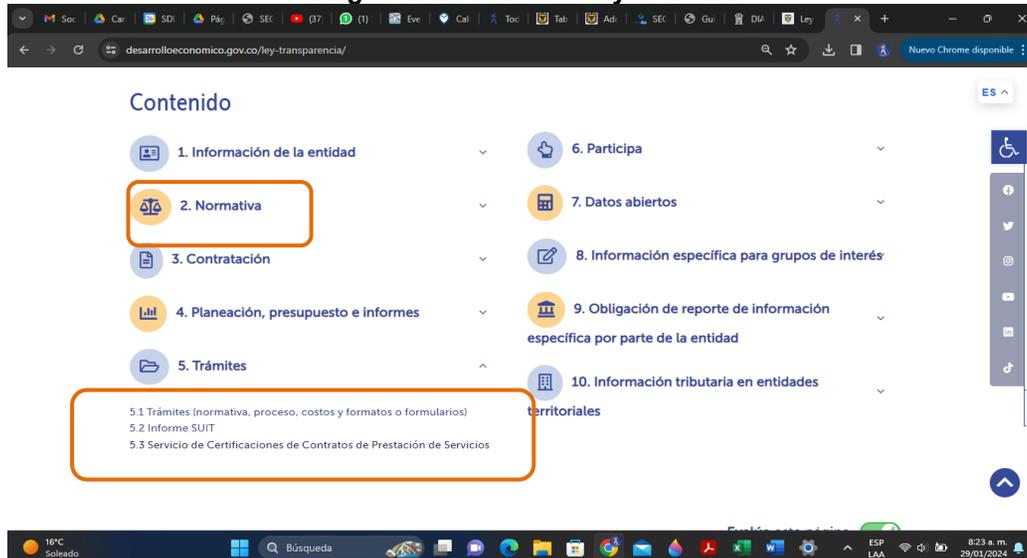
**Imagen No.2: Información de la Entidad**



Fuente: Página web SDDE

b) Información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos:

**Imagen No.3: Normativa y Trámites**



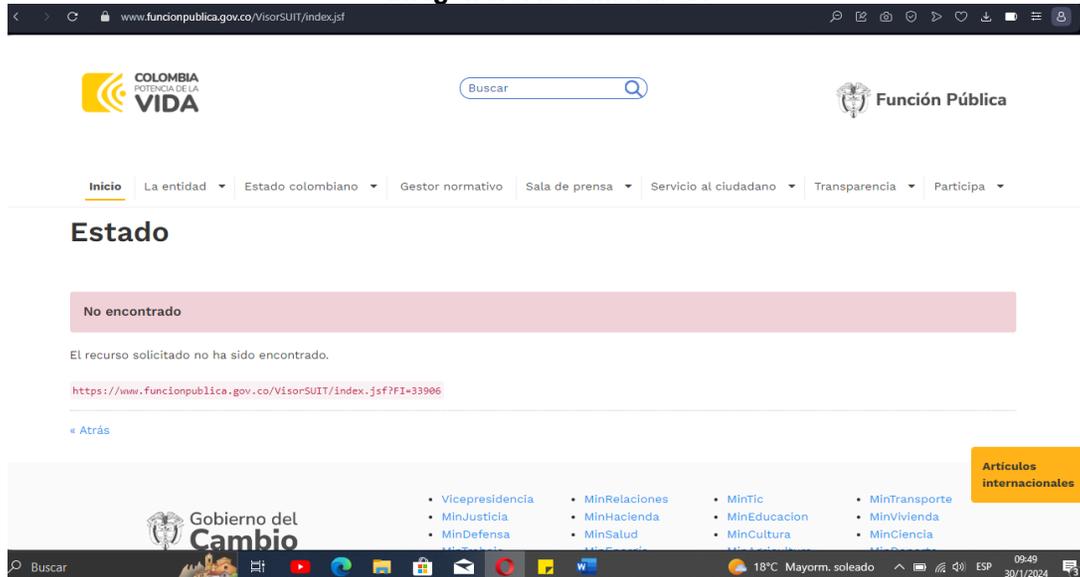
Fuente: Página web SDDE

- El enlace de trámites 5.1 Trámites (normativa, proceso, costos y formatos o formularios) <https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=33906>, redirecciona a la página de la Función Pública sin ninguna información.

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

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 15 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

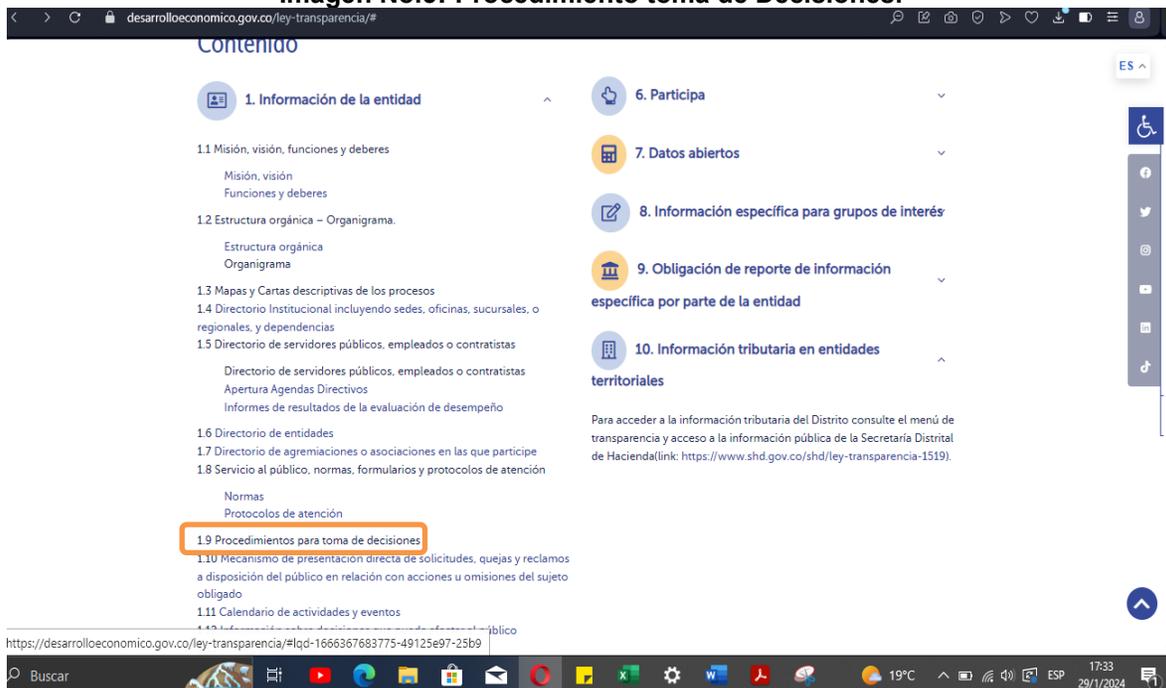
Imagen No.4: Numeral 5.1



Fuente: Página web SDDE-Función Pública

- Al ingresar al numeral 5.2 *Informe SUIT*, no direcciona a ninguna sección o información diferente al menú de la página principal de Transparencia y acceso a la información pública.
- c) Descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas:

Imagen No.5: Procedimiento toma de Decisiones.



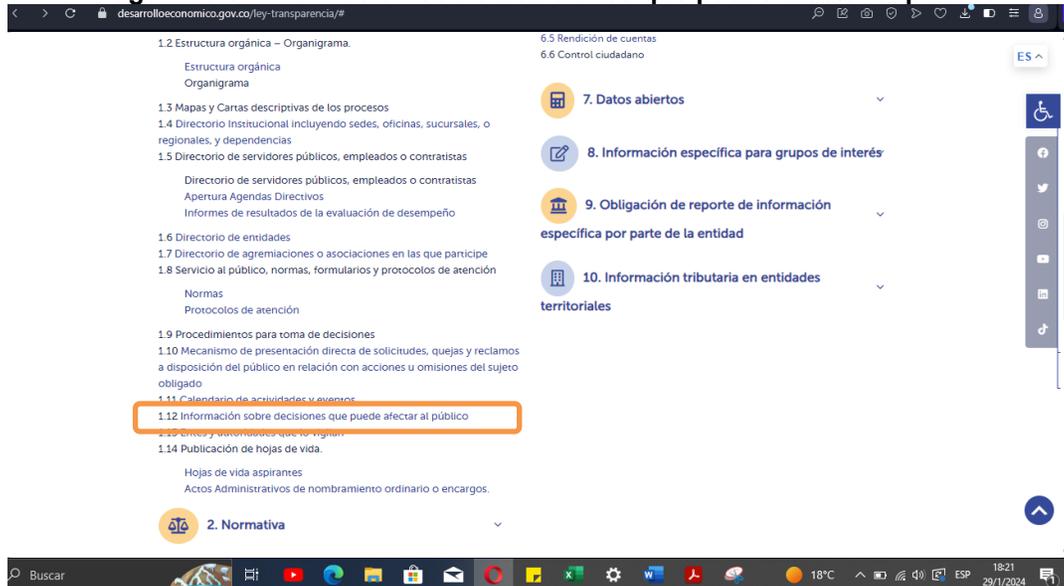
Fuente: Página web SDDE.

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

	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V6	
		<b>Fecha:</b>	17 de marzo de 2023	
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Página:</b>	Página 16 de 22	
		<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
	<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

d) El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.

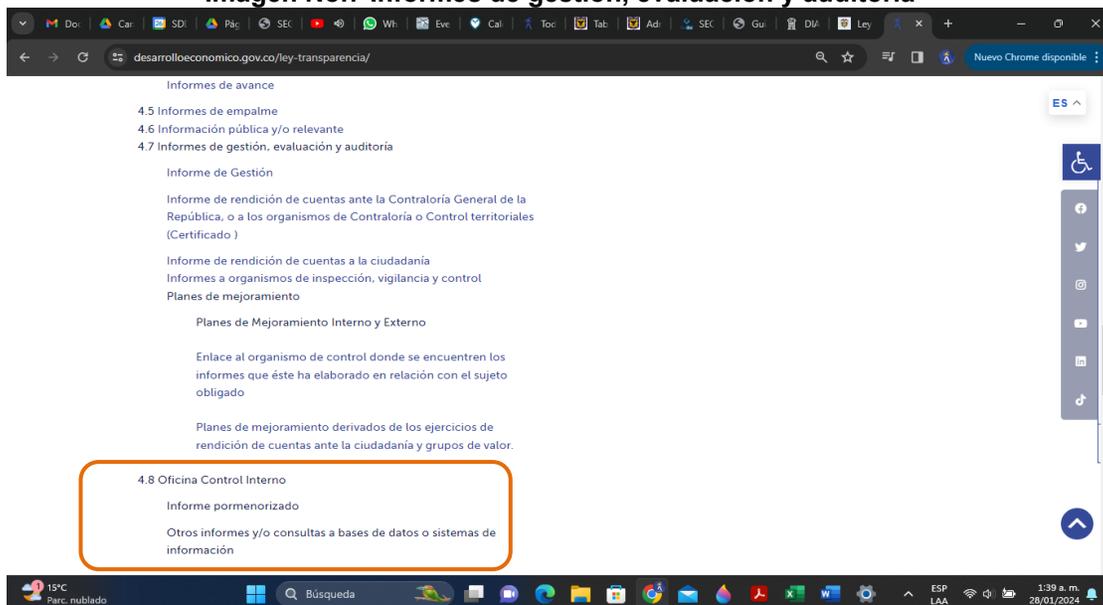
**Imagen No.6: Información sobre decisiones que puede afectar al público**



Página web SDDE.

e) Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría realizados:

**Imagen No.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría**



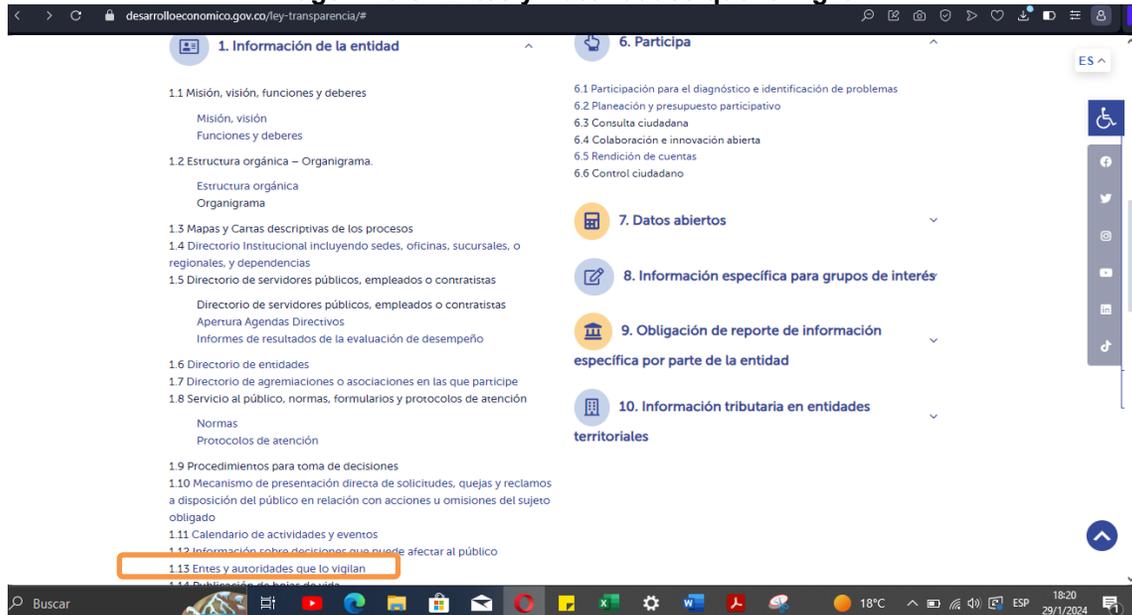
Fuente: Página web SDDE

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

	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	
		<b>Versión:</b>	V6	
		<b>Fecha:</b>	17 de marzo de 2023	
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Página:</b>	Página 17 de 22	
		<b>Elaborado por:</b>	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		<b>Revisado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
	<b>Aprobado por:</b>	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

f) Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.

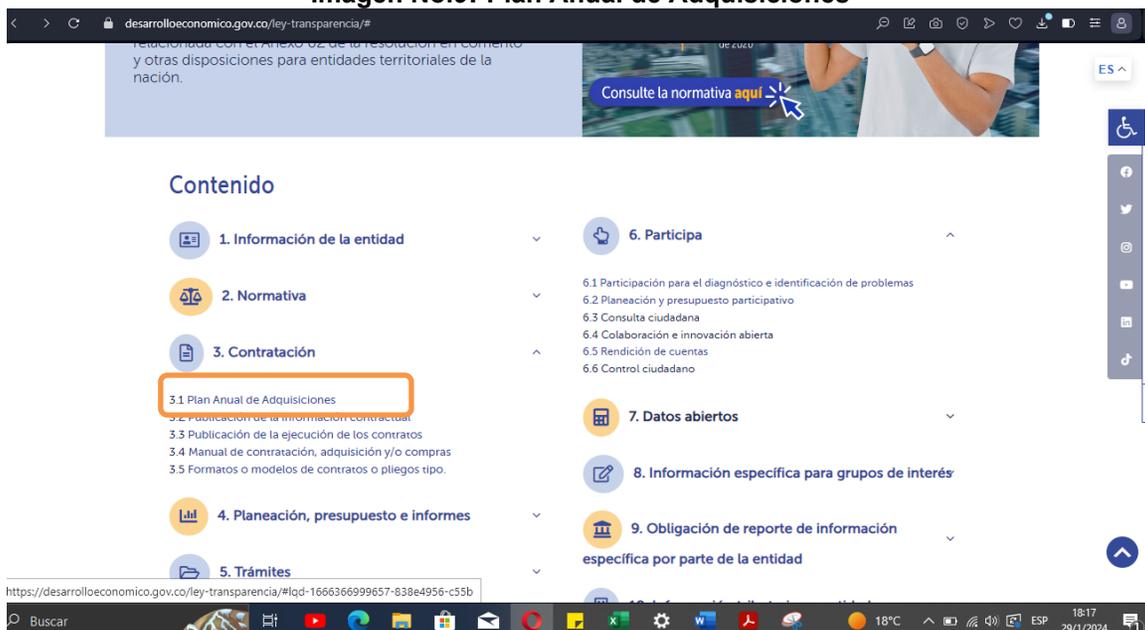
**Imagen No.8: Entes y Autoridades que lo vigilan.**



Fuente: Página web SDDE

g) Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones;

**Imagen No.9: Plan Anual de Adquisiciones**



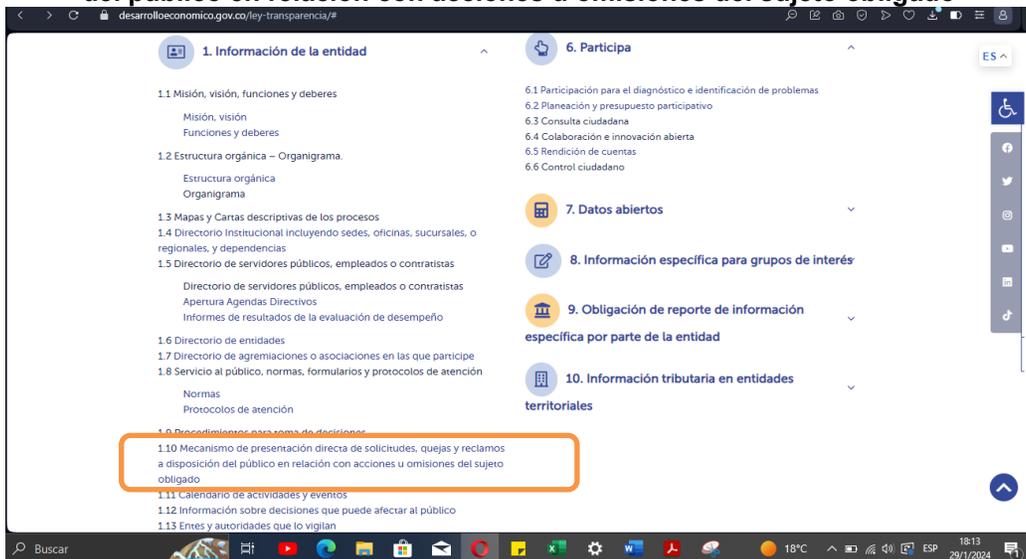
Fuente: Página web SDDE

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

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 18 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.

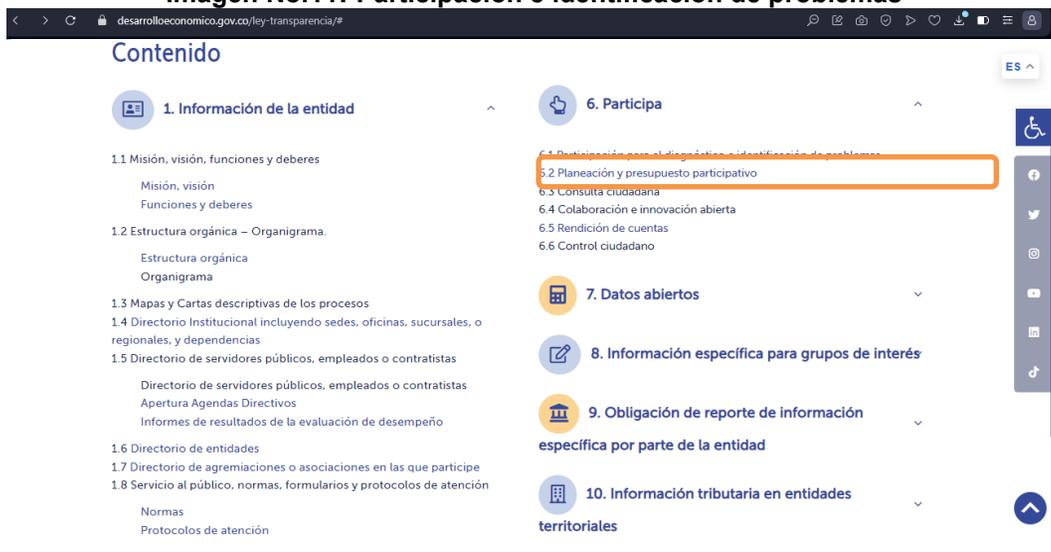
**Imagen No.10: Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado**



Fuente: Página web SDDE

i) Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado.

**Imagen No.11: Participación e identificación de problemas**



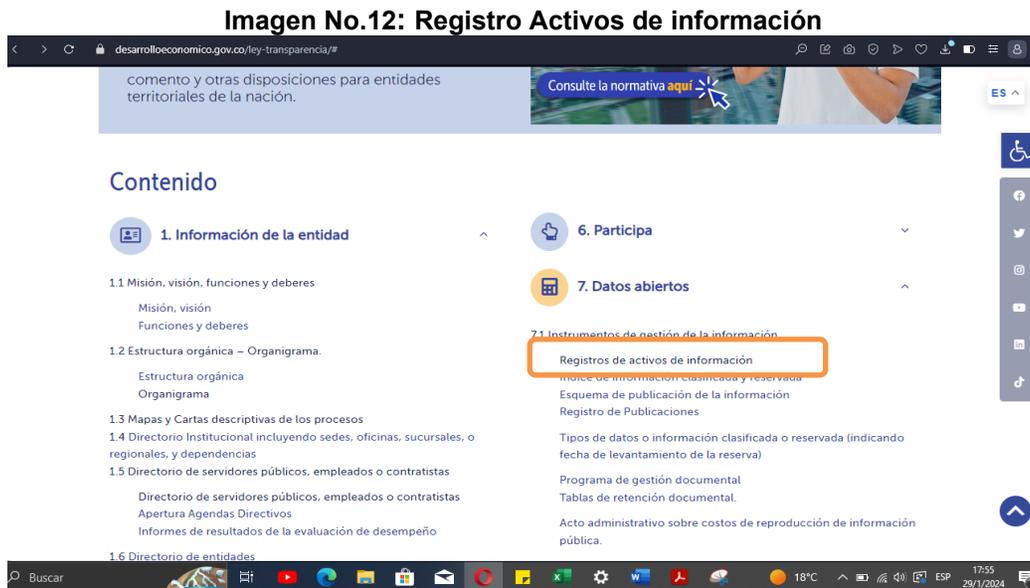
Fuente: Página web SDDE

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

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 19 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

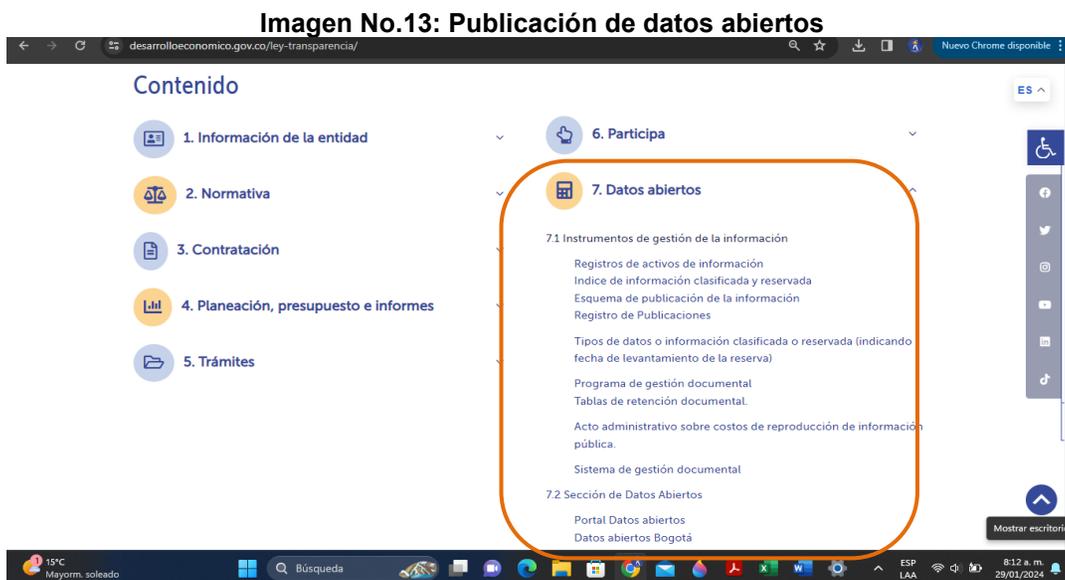
Dentro de esta sección no se identificó información requerida en el criterio para este literal; así mismo, se observó que en la página web se asignó una identificación distinta a la establecida en la matriz de índice de transparencia y acceso a la información - Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

j) Registro de Activos de Información;



Fuente: Página web SDDE

k) Publicación de sección de datos abiertos:



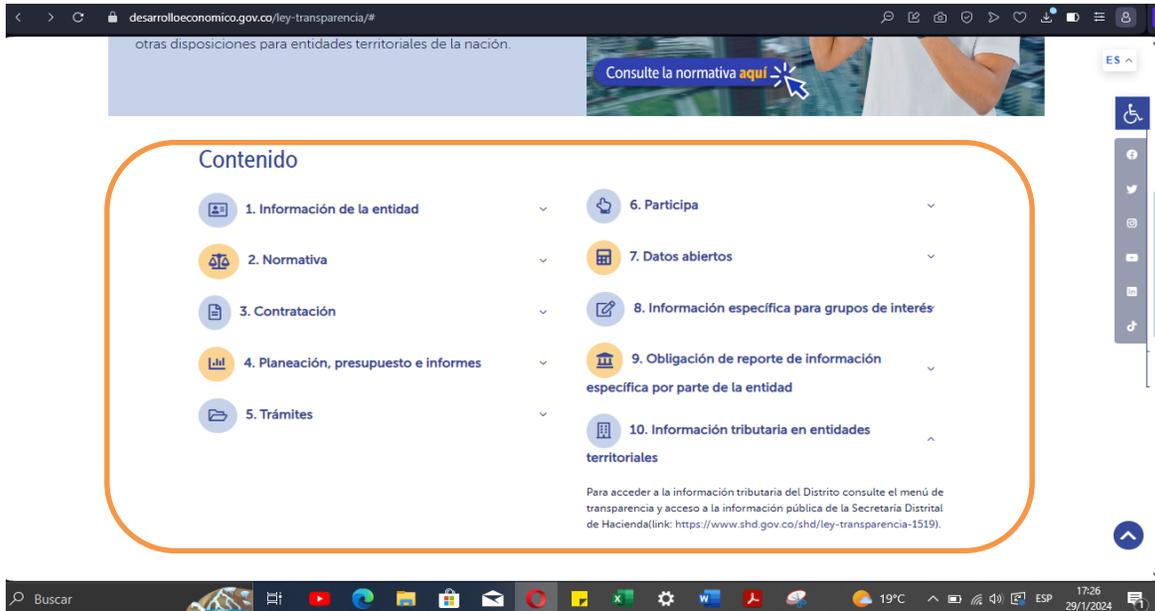
Fuente: Página web SDDE

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

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 20 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

**Artículos 12: “Adopción de esquemas de publicación”** - La SDDE deberá publicar información de conformidad con su esquema de publicación, alineado con la Resolución 1519-2020 de MINTIC, disponiendo la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública donde se podrá conocer la información relacionada con normatividad, contratación, planeación presupuesto e informes, entre otros.

**Imagen No.14: Esquema de publicación Transparencia y Acceso a la Información Pública.**



Fuente: Página web SDDE

Una vez concluida la Prueba 2 se observó:

**Tabla 7: Cumplimiento artículos de la Ley 1712 de 2014**

Artículo	Cumplimiento	Observación OCI
7 “Disponibilidad de la Información”	Total	
11 “Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado”	Parcial	Cumple los Literales: a),c),d),e),f),g),h), k). No Cumple los Literales : b),i)
12“Adopción de esquemas de publicación”	Total	

Fuente: OCI a partir de Información suministrada por la DGC enero/2024

### 3.1.2 Conclusiones

El 55% de las peticiones objeto de la muestra cumple con todos los criterios establecidos en el *Manual para la gestión de peticiones ciudadanas nov 2022 v3* y la *Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas v5*; así mismo, el 23% de estas no cumple con alguno o algunos de estos criterios y, para el 22% restante, no se observó repuesta al peticionario por parte de la SDDE.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	V6	
	Fecha:	17 de marzo de 2023		
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 21 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

En cuanto al seguimiento de los artículos de la Ley 1712 de 2014 - *Transparencia y Acceso a la Información Pública de 2014* evaluados, la entidad cumple totalmente los artículos 7-12 y parcialmente el 11.

### 3.1.3 Aspectos logrados

El área de Atención al Ciudadano realizó 4 informes denominados “*Análisis de respuestas peticiones*”, tomando como base las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el seguimiento de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2023, lo que evidencia monitoreo por parte de DGC como primera línea de defensa y del área de Atención al Ciudadano como segunda línea de defensa.

Se observó que el aplicativo GESDOC se encuentra enlazado con BTE de tal manera que en el sistema de la Entidad se puede observar el radicado de respuesta al peticionario.

### 3.1.4 Fortalezas

No se identificaron aspectos que representen un valor agregado o plus a la gestión frente a este tema durante el periodo evaluado.

### 3.1.5 Oportunidades de mejora.

Fortalecer los puntos de control que permitan realizar el cargue total de las respuestas en el aplicativo GESDOC con el fin de llevar la trazabilidad de cada una de estas.

### 3.1.6 Hallazgos

No se identificaron aspectos que ameriten ser configurados como hallazgo.

## 4. RECOMENDACIONES GENERALES

Realizar seguimientos periódicos en cada una de las dependencias, sobre el estado de las PQRSD recibidas a través de GESDOC, con el fin de garantizar el cargue de respuestas y que éstas cumplan los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia.

Actualizar y organizar la información publicada en la Página web de la Secretaría, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, toda vez que en la sección “Transparencia y acceso a la información pública”, los enlaces del numeral 5 “Trámites” y 6 “Planeación y presupuesto participativo” no redireccionan ni brindan la información pertinente.

## 5. CONCLUSIONES GENERALES

El 55% de las peticiones objeto de la muestra cumple con todos los criterios establecidos en el *Manual para la gestión de peticiones ciudadanas nov 2022 v3* y la *Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas v5*; así mismo, el 23% de estas no cumple con alguno o algunos de los criterios y para el 22% restante no se observó respuesta al peticionario por parte de la SDDE.

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V6	
		Fecha:	17 de marzo de 2023	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 22 de 22	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

La Entidad da cumplimiento a lo establecido en los artículos 7 y 12 de la ley 1712 de 2014 - *Transparencia y Acceso a la Información Pública*; sin embargo, el artículo 11 es cumplido parcialmente.

Cordialmente,



**ROSALBA GUMÁN GUZMÁN**  
Jefe Oficina de Control Interno

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		Firma
Elaboró:	Wilmer Andrés Pimentel Naranjo Ana Carolina Restrepo Guerrero	WAPN ACRG