

2024

INFORME II SEMESTRE VIGENCIA 2023

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 julio y diciembre de 2023.

INFORME II SEMESTRE VIGENCIA 2023

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 González Rodríguez /
Contratista / Despacho

Fecha de elaboración: 25-01-2024

Fecha de publicación: 26-01-2024

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2024

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

Índice

Presentación	5
1. Función: Velar por que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.	6
Lineamiento 1	6
Lineamiento 2	7
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	9
Lineamiento 3	10
Lineamiento 4	10
Lineamiento 5	11
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.	12
Lineamiento 1	12
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.	17
Lineamiento 1	17
Lineamiento 2	21
Lineamiento 3	21

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 4 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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.....	29
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.	29
7. Función: Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.	29
Lineamiento 1.....	29
Lineamiento 2.....	30
Conclusiones y Recomendaciones.....	31
Referencias	32

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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 julio y diciembre 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO II 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

Nombre del indicador de producto	META ENTIDAD 2023	II Semestre	Avance	Retrasos y Soluciones
Porcentaje de peticiones evaluadas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	84%	67%	Con corte al 30 de noviembre de 2023 la Entidad dio cumplimiento al 67% del índice de cumplimiento acumulado, de acuerdo al último reporte enviado por la dirección distrital de calidad del servicio	Se evidencia el incremento en el porcentaje debido a las correcciones realizadas en la integración de BTE/GESDOC
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	1	Con corte al 30 de diciembre de 2023 la Entidad dio continuidad al contrato CPS 375-2023	N/A
Número de entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas	1	0	Capítulo incluido en el plan institucional de participación ciudadana dentro del esquema de rendición de cuentas de la Entidad.	N/A

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 7 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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.

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	\$ 36.482.419,00	Durante el trimestre la entidad ejecutó \$9.120.605 cuya fuente de financiación fue gastos de funcionamiento, que fueron destinados al pago del personal de planta del área de Gestión Corporativa de la entidad, y que realizaron actividades que permitieron el seguimiento y control al cumplimiento de los criterios calidad, calidez y manejo del sistema, los cuales representan un 10% del tiempo de dedicación.
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	\$ 9.765.000	\$ 45.160.757,05	Con relación al cuarto trimestre la entidad ejecutó (\$9.765.000), cuya fuente de financiación fue Inversión No. 7863 y que fueron destinados al pago de los honorarios del contratista del área de Desarrollo Empresarial y Empleo, cuyo objeto contractual es "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"
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	\$ 36.482.419,00	Durante el cuarto trimestre la entidad ejecutó \$9.120.605 cuya fuente de financiación fue gastos de funcionamiento, que fueron destinados al pago del personal de planta del área de Gestión Corporativa de la entidad, y que realizaron actividades relacionadas con la inclusión de un capítulo de servicio a la ciudadanía en el esquema de rendición de cuentas representa un 10% del tiempo de dedicación.

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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 8 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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 promovió la implementación del Modelo de servicio de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico 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.

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, a los cuales se realizó seguimiento y cumplimiento en el mes de julio de 2023:

1. Se presentó un informe semestral del cumplimiento de las funciones de Defensor al Comité Institucional de Gestión de Cumplimiento. Fecha de Cumplimiento julio de 2023. Dicho informe se encuentra publicada en el link <https://desarrolloeconomico.gov.co/defensor-de-la-ciudadania/>

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:

La SDDE cuenta con un OPA “Colocación de empleo en Bogotá D.C.” quedó definida para el 2023 así: Bogotá Trabaja es la herramienta interactiva creada para brindarle a la ciudadanía bogotana, un espacio de información pertinente relacionada con el mercado laboral de la ciudad. La cual

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		** Septiembre de 2023		
Página:		Página 9 de 31		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
Revisado por:		Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

puede ser consultada en la Guía de tramites y servicios a través del siguiente link

<https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/colocacion-de-empleo-en-bogota-d-c-opa>

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.
- 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.
- Conformar un grupo de enlaces, que permita una comunicación rápida y asertiva.

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 julio a diciembre 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 10 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

- 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.

- Mejorar las herramientas de seguimiento interno a las peticiones ciudadanas.

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 segundo 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 11 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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.

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-pgr-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 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.
- Deben acoger los manuales y protocolos de atención, referenciados por el Modelo de Servicio 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.
- 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 12 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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

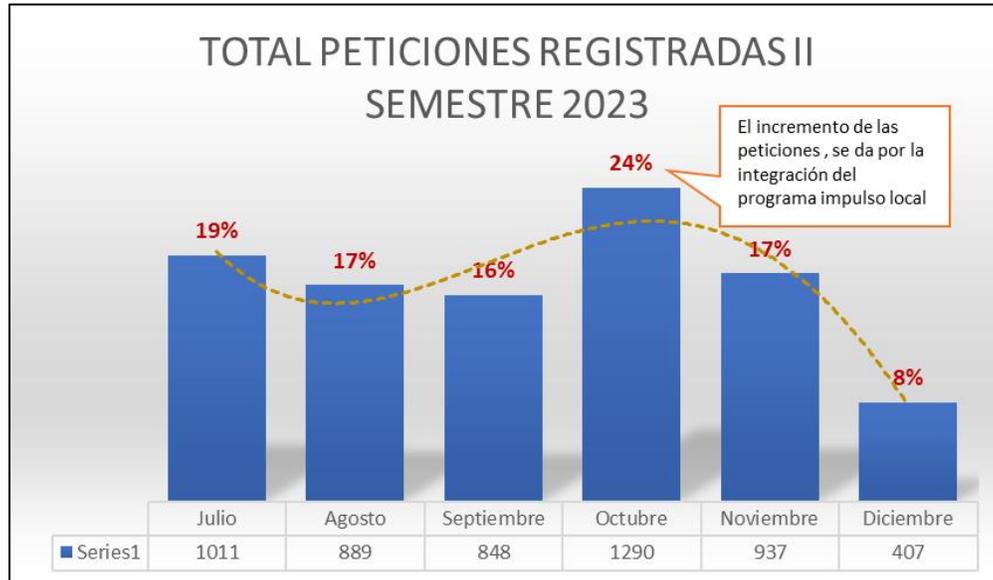
Acciones y resultados

La Defensora de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en el segundo 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 segundo semestre de 2023 la SDDE se registraron un total de 5382 peticiones, en el siguiente grafico se visualiza el comportamiento por mes.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 13 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	



b. Subtemas frecuentes.

Se puede evidenciar que los temas con mayor incidencia tratados en la entidad son financiamiento con 31%, empleo con 13% 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 14 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

DEPENDENCIA	TOTAL RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE	RESPUESTAS DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES	RESPUESTAS FUERA DE LOS TERMINOS LEGALES	PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	28	27	1	96%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	32	32	0	100%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	6	6	0	100%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	6	6	0	100%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	420	412	8	98%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	241	241	0	100%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	19	17	0	89%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	2	100%
OFICINA JURÍDICA	26	23	3	88%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	27	15	12	56%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	7	7	0	100%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	80	75	5	94%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	18	17	0	94%
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL	1	1	0	100%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	706	702	0	99%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	1919	1914	0	100%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS ESTRATÉGICOS	1	1	0	100%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	1691	1680	11	99%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	1	1	0	100%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	34	32	2	94%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	104	104	0	100%
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN	3	3	0	100%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	9	8	1	89%

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 15 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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 67% acumulado a mes de noviembre de 2023.

Índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y manejo del sistema	
MES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Julio	72%
Agosto	73%
Septiembre	40%
Octubre	93%
Noviembre	73%

Porcentaje promedio alcanzado
67%

Meta 84%

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 16 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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:

	REMITENTE	RADICADO	DIRECCIÓN
COHERENCIA	¿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?

	REDACCIÓN	RTAFONDO	RTA PARCIAL
CLARIDAD	¿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?

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

	NORMATIVIDAD	
OPORTUNIDAD	¿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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 17 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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 segundo 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.

- Se actualizó la información referente al Defensor de la ciudadanía en la página web de la entidad, garantizando un espacio de fácil comprensión y transparencia en la presentación de los diferentes informes. <https://desarrolloeconomico.gov.co/defensor-de-la-ciudadania/>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Informe	Fecha:	** Septiembre de 2023		
	Página:	Página 18 de 31		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			



- 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/>

Encuesta de satisfacción

Home > Encuesta de satisfacción



BOGOTÁ
Secretaría de Desarrollo Económico

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

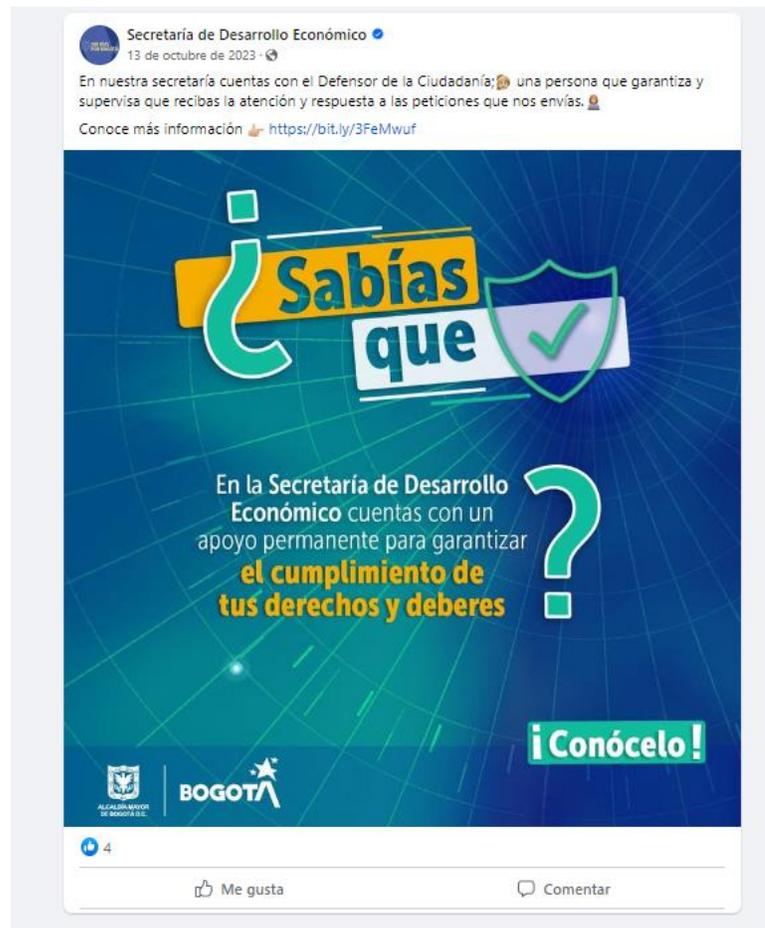
Estimado ciudadano, de acuerdo con el Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 de la [Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.](#) "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital", artículo 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!

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		** Septiembre de 2023		
Página:		Página 19 de 31		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
Revisado por:		Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

- 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, dando a conocer al Defensor de la ciudadanía.



FACEBOOK

<https://www.facebook.com/100070367533021/posts/374771161545132/?mibextid=cr9u03>

THREADS

<https://www.threads.net/@deseconomicobog/post/CyVwsaBOtRt/?igshid=MzRIODBiNWFIZA%3D%3D>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 20 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

- 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. <https://desarrolloeconomico.gov.co/carta-trato-digno-al-ciudadano/>

Carta de TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 2023

La Secretaria 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, aún 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 Carretera 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/sdqs/ ☎ Horario: Permanente Correo electrónico: contactenos@desarrolloeconomico.gov.co ☎ Horario: Permanente</p>
---	---	---



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 21 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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 segundo semestre de la vigencia 2023, la Defensora de la ciudadanía monitoreó la implementación del micrositio de inducción, reinducción y gestión del conocimiento como herramienta interna de la entidad, en donde se socializan temas relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción, a través de un módulo del proceso de atención al ciudadano. [Micrositio Inducción AtenciónAlCiudadano](#) | [Intranet \(desarrolloeconomico.gov.co\)](#)



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:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 22 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

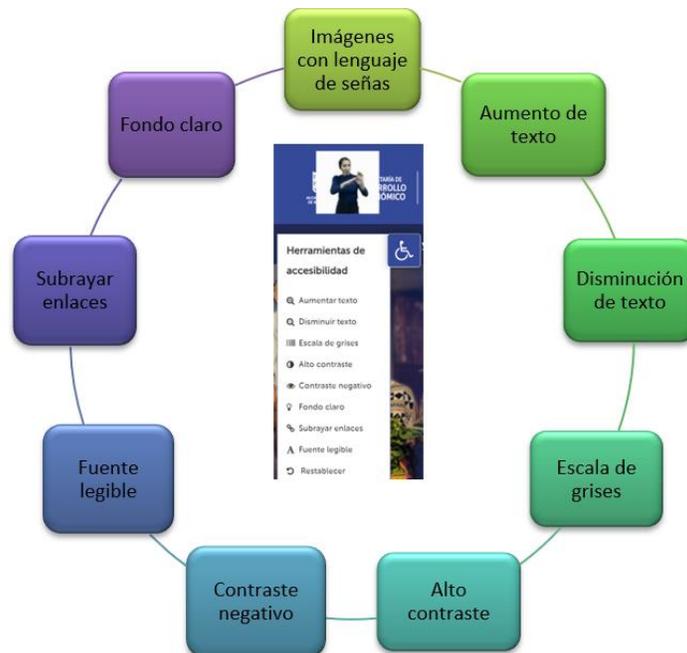
- Módulo 1: Ética y transparencia
2 de agosto de 2023 – horario 9 am a 11 am
- Módulo 2: Técnicas de conocimiento
9 de agosto de 2023 – horario 9 am a 11 am
- Módulo 3: Inteligencia emocional y social
16 de agosto de 2023 – horario 9 am a 11 am

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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 23 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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 segundo semestre de la vigencia 2023, se monitoreo el portal web donde la ciudadanía es la protagonista, allí se pueden encontrar todas las noticias, actualizaciones, programas, proyectos y servicios ofrecidos <https://desarrolloeconomico.gov.co/noticias>.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 24 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

xDe 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 Bogotá trabaja y Bogotá productiva:

Nuestros programas

Somos la entidad que se enfoca en mejorar los ingresos de los ciudadanos y ciudadanas de la capital. Para ello, tenemos dos rutas: Bogotá Trabaja y Bogotá Productiva. Con **Bogotá Trabaja**, buscamos que las personas accedan a mejores oportunidades laborales y se formen en habilidades que exige el mercado laboral; y con **Bogotá Productiva**, queremos que las unidades productivas, de cualquier tamaño, urbanas o rurales, se fortalezcan, cuenten con financiamiento y conecten con nuevos mercados.

 Personas

 Unidades productivas

Bogotá Trabaja



Bogotá productiva
Local



Bogotá productiva
Alto Impacto



Bogotá productiva
Rural



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 25 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

- 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 **Trabaja**

#BogotáTrabaja

La estrategia que forma y conecta **EL TALENTO DE BOGOTÁ** con las **OPORTUNIDADES DE EMPLEO**



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.

¿A quién va dirigido?


PERSONAS QUE BUSCAN EMPLEO


MUJERES


JÓVENES


PERSONAS MAYORES DE 50 AÑOS

- 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 26 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

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.

¿A quién va dirigido?


 PRODUCTOR RURAL


 MICROEMPRESA


 PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

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.

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, las redes sociales y la Guía de trámites y servicios de Bogotá.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 27 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo: Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C. - Colombia

Radicación de solicitudes y buzón de sugerencias: Lunes a Viernes: 7:00am - 4:30pm

Agencia Distrital de Empleo: Lunes a Viernes: 8:00am - 4:00pm

Oficinas administrativas: Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C. - Colombia

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

Código Postal: 111711

Teléfono Conmutador: 6013693777 Opción 1

Línea Gratuita: 195

Línea anticorrupción: 6013693777

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](#)
[Política de derechos de autor](#)





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 monitore la 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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 28 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

 <p>LO QUE VIENE:</p> <ul style="list-style-type: none"> 14 al 16 de julio: Origen Fest - Hecho en Bogotá. Parque 93. Cra. 109 #25A-42. De 9:00 a.m. a 9:00 p.m. 18, 19 y 20 de julio: Feria Hecho en Bogotá. Parque 97. @Parque97. Cra. 109 con #97 130. De 10:00 a.m. a 6:00 p.m. 22 de julio: Festival Música del Pacífico Petronio Álvarez 2023. Plaza Cultural la Santamaria. Cra. 6 #30-00. De 10:00 a.m. a 9:00 p.m. 22 y 23 de julio: Hip Hop al Parque. Parque Simón Bolívar. C/2 #27 al centro de #49 y #48. De 10:00 a.m. a 9:00 p.m. 	 <p>FERIA HECHO EN BOGOTÁ</p> <p>30 Y 31 DE AGOSTO</p> <p>Horario: 10:00 a.m. a 6:00 p.m. Lugar: Bulevar San Diego (Cra 10 #28-49)</p>
 <p>La fábrica de la moda</p> <p>28 de septiembre</p> <p>Desfile ropa urbana y deportiva 4:30 p.m.</p> <p>ALQUERÍA</p>	 <p>FERIA DE ECONOMÍA CULTURAL Y CREATIVA</p> <p>¡VIVE LOS DISTRITOS CREATIVOS!</p> <p>SÁBADO 21 de octubre</p> <p>PARQUE DE LA INDEPENDENCIA (CALLE 24 #6A-01) 10:00 A.M. A 6:00 P.M.</p> <p>Actividad física/Mente y cuerpo: Power The Move 10:00 p.m.</p> <p>Música folclórica: Viento Nativo 12:00 m. Circo Raíz 3:00 p.m.</p> <p>Cantautora: Lady Arias 3:00 a.m. Blues Rock: LE BLUITS ROSE 6:00 p.m.</p> <p>Cantautora Música Colombiana: Urpi Barco 5:00 p.m.</p>
 <p>FERIA DE NEGOCIOS VERDES</p> <p>21, 25 y 26 de noviembre</p> <p>Plazoleta de la 85 Calle 85 con Carrera 15</p>	 <p>MERCADOS CAMPESINOS</p> <p>DICIEMBRE 17 DOMINGO 7:00 A.M. - 4:00 P.M.</p> <ul style="list-style-type: none"> Parque Fundacional de Fontibón. Calle 18 entre Cra 100 y 99 Parque J. Vargas (Salitre III Sector). Calle 24 con Cra. 54 Parque Público Gratamira. Cra 73 entre Calles 152 y 152 B

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 29 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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.

El Defensor de la ciudadanía monitoreo el funcionamiento de la interoperabilidad entre el Sistema Integrado de Gestión Documental GESDOC y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha. Garantizando el cumplimiento y la ejecución del reporte de la PQRSF.

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 segundo 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 30 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

Acciones y resultados

La Defensoría de la ciudadanía de la secretaria Distrital de Desarrollo Económico cumplió con remitir en el mes de enero de 2023 remitió el informe de las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, por lo tanto para el segundo semestre de 2023 no se reporta soporte del lineamiento.

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 la Plenaria final de la Red Distrital de quejas y reclamos.

- Sesión Reunión Final Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 2023, realizada el 14 de diciembre de 2023, donde se desarrollaron temas como: la presentación Veedor delegado para la Atención de Quejas y Reclamos y la presentación resultados ejecución plan de trabajo vigencia 2023.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIPG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 31 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

Conclusiones y Recomendaciones

En el presente informe se evidenció el cumplimiento de los lineamientos en el segundo semestre de 2023, de igual manera la Defensora de la ciudadanía de la Secretaría de Desarrollo Económico como garante y veedora del servicio a la ciudadanía y los derechos y deberes de los ciudadanos promocio el modelo de servicio para prestar una atención integral a la ciudadanía que requiere de los servicios y tramites de la entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIPG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	** Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 32 de 31	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

Referencias

Anexo carpeta con evidencia