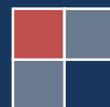


Enero de
2020

Informe Seguimiento al Proceso de Quejas Sugerencias y Reclamos

Vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2019 se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.





NOMBRE DEL INFORME

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO QUEJAS
SUGERENCIAS Y RECLAMOS II SEM 2019.

Revisado: Gonzalo Martínez Suarez / Jefe Oficina de
Control Interno / OCI

Aprobado: Gonzalo Martínez Suarez / Jefe Oficina de
Control Interno / OCI

Elaborado por: Erika Patricia Castro Jiménez /
Profesional Universitario / Oficina de Control Interno

Fecha de elaboración: 29/01/2020

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 2 de 18	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

Índice

Presentación	3
1. Introducción	5
1.1 Objetivo	5
1.2 Alcance	¡Error! Marcador no definido.
2. Resultado del Seguimiento	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones y Recomendaciones	16

Página 3	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 3 de 18			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Presentación

Introducción

El proceso de Quejas, Sugerencias y Reclamos – QSR, en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico es un procedimiento por medio del cual, cualquier ciudadano podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de conocer sus fallas a fin de tomar las acciones de mejora, como también, recibir el reconocimiento por los logros obtenidos.

En cumplimiento de las obligaciones que le asisten a las Oficinas de Control Interno de: *“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente...”*. De acuerdo a lo consagrado en la Ley 1474 de 2011, *“deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*. Por lo tanto, en cumplimiento de las normas citadas se procede a rendir informe con corte al 31 de diciembre de 2019 a partir de la información que se recaudó, analizó y contrastó dentro del seguimiento realizado a la gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamos en el mencionado periodo.

Para lograr los fines anteriores, la entidad expidió la Resolución 815 del 29 de agosto de 2016, *“Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”*, designa a *“un servidor del nivel directivo, al funcionario que desempeñe el cargo de Subdirector Administrativo de la Dirección de Gestión Corporativa, como Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”*.

La normativa establecida Por La Circular Externa No 001 De 2011 Del Consejo Asesor Del Gobierno Nacional En Materia De Control Interno De Las Entidades Del Orden Nacional y Territorial que en su Asunto: *“Orientaciones Para El Seguimiento A La Atención Adecuada De Los Derechos De Petición”*, Establece en su numeral 3: ... *“3. Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público*

Página 4  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 4 de 18			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Ese registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

Cumplimiento del Decreto 371 de 2010, 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". Numeral 1) 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 ”.

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”; presenta el Informe de Seguimiento al Proceso de Quejas Sugerencias y Reclamos – II semestre 2019.

Objetivo

Vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2019 se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.

Alcance

Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes radicadas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante la vigencia 2019.

Página 5	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 5 de 18		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

Resultado del Seguimiento

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en el segundo semestre del año 2019 recibió 2.352 peticiones ciudadanas las cuales fueron registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, herramienta virtual dispuesta por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para que la ciudadanía y todos los interesados en tener acceso a cualquier tipo de información o interponer diferentes peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, puedan realizarlo de manera sencilla; a través de este, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, centralizando la gestión de quejas de las entidades.

Los ciudadanos pueden interponer Quejas y Soluciones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, plataforma que permite su radicación mediante los diferentes canales de interacción según lo establece el Decreto 197 de 2014 así:

- Canal Escrito
- Canal vía Telefónica: Marcando gratuitamente al 195, línea de información del Distrito capital, dependencia Atención al Ciudadano de la SDDE teléfono 3693777 ext. 143 – 272.
- Canal página Web: Ingresando al portal web de Bogotá
<http://www.bogota.gov.co/sdqs> Ingresando al formulario electrónico:
<http://www.bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>
<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/>.
 - Canal Presencial: A través de la res CADE y/o Dependencia Atención al Ciudadano de la SDDE.
 - Canal vía E-mail: Ingresando al formulario electrónico:
<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/>
 - Canal Buzón: Los dispuestos en las entidades distritales.

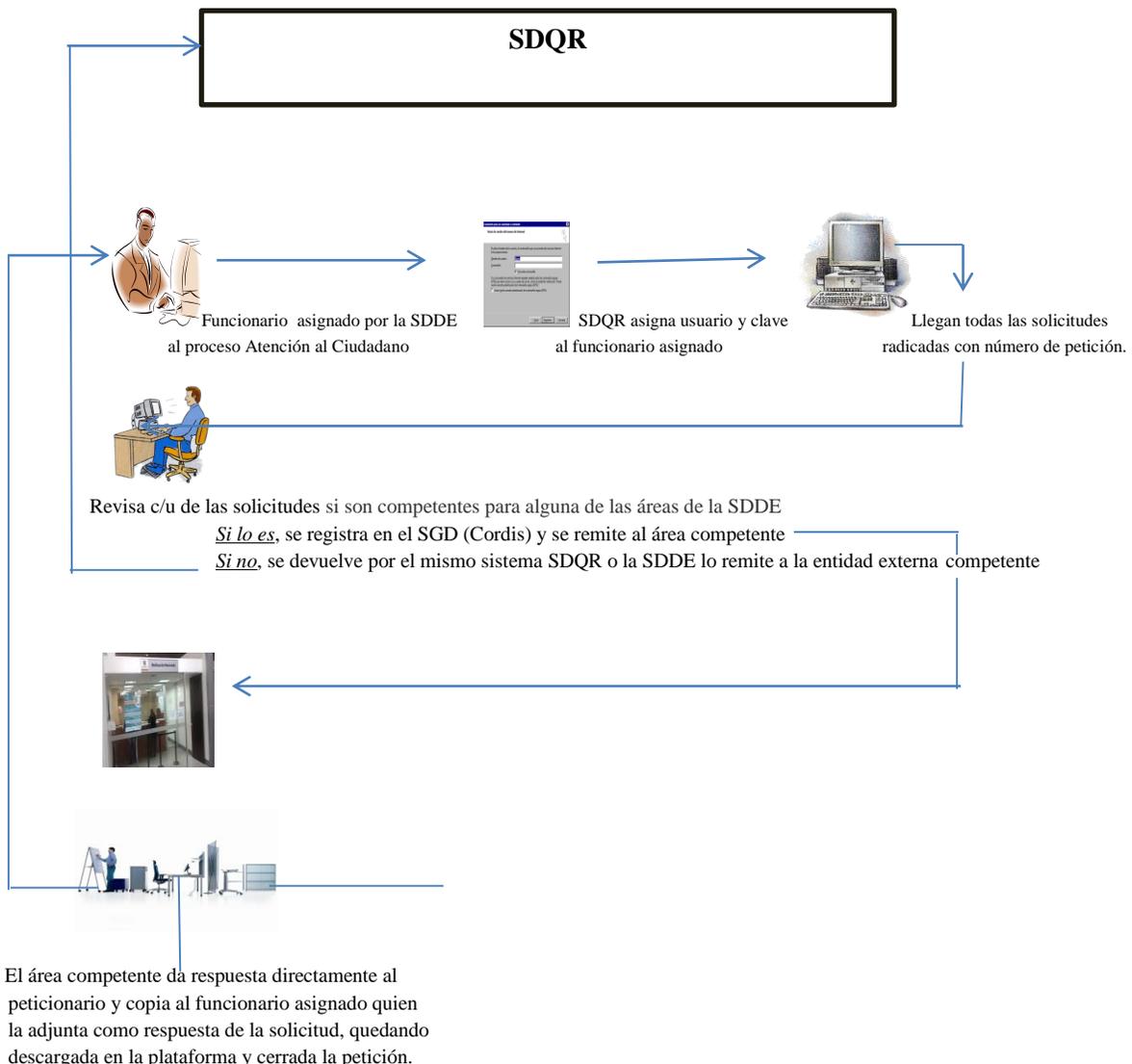
<p>Página 6</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
<p>Informe</p>	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 6 de 18		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

La Oficina de Control Interno realizó entrevista al administrador del SDQR, funcionario profesional responsable del proceso Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa quien nos explicó sobre el paso a paso del proceso del canal de recepción del SDQR en la entidad:

1. Debe haber en la SDDE mínimo una persona encargada del proceso Atención al Ciudadano. Actualmente hay 3 personas de los cuales uno es el administrador del sistema.
2. El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones asigna un usuario y clave al (los) funcionario (s) encargado (s) en la entidad.
3. A la bandeja de entrada llegan todas las solicitudes asignadas a la SDDE con su respetivo número de petición.
4. Realiza revisión de cada una de las solicitudes si son competente para alguna de las áreas de la SDDE
 - Si lo es, se imprime una copia de la petición y es registrada en el Sistema de Gestión Documental (CORDIS) y se traslada al área competen.
 - Si no lo es, por el mismo sistema se devuelve al SDQR o a la Entidad Distrital competente, si es una Entidad de la Nación se traslada por correspondencia externa enviada.
5. La solicitud de petición contiene:
 - No de Petición
 - Datos Básicos de la Petición
 - Datos Básicos del Peticionario (nombre / anónimo)
 - Hoja Ruta: Entidad que atiende, funcionario que atiende, actividad, tipo evento, estado, fecha de asignación, fecha de inicio de términos, fecha de vencimiento, fecha de finalización, estado siguiente.

<p>Página 7</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 7 de 18	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

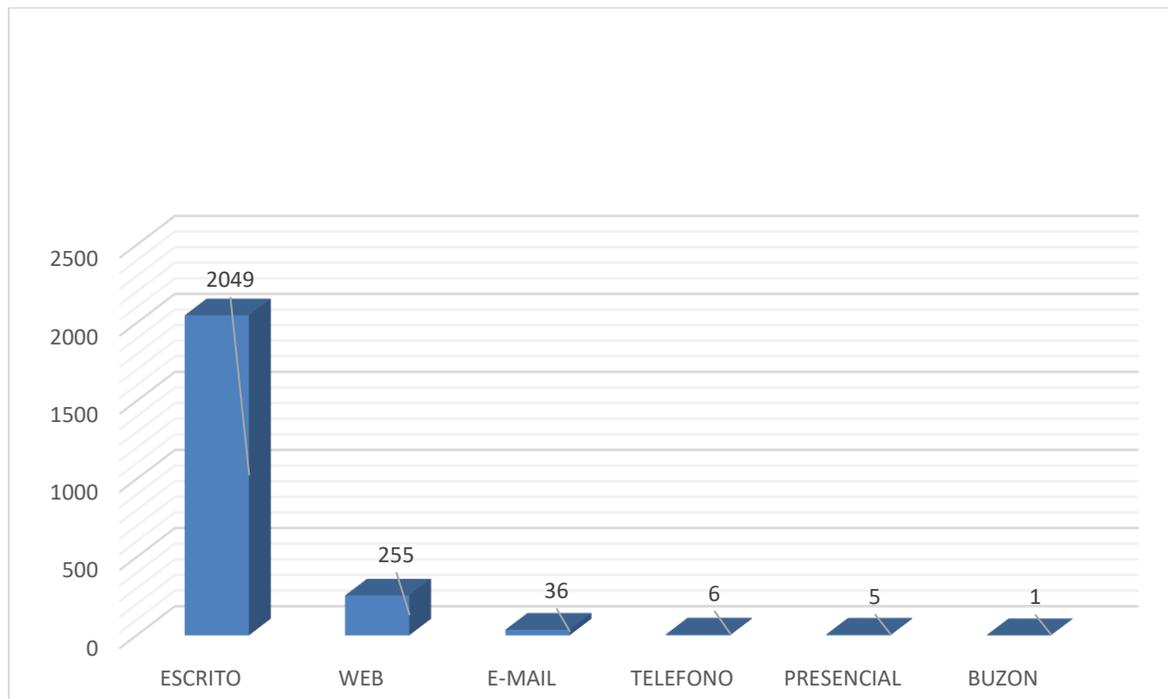
- El área competente debe dar la respuesta directamente al peticionario y dar copia al (los) funcionario (s) asignados del proceso Atención al Ciudadano.
- Esta copia es adjuntada como respuesta a la solicitud y de esta manera es descargada en la plataforma quedando cerrada la petición y ya no es visible.



<p>Página 8</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
	<p>Fecha: Marzo 2019</p>		
<p>Informe</p>	<p>Página: Página 8 de 18</p>		
	<p>Elaborado por: Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>		
	<p>Revisado por: Javier Suárez Profesional SAF</p>		
	<p>Aprobado por: Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>		

El medio de recepción preferido por los usuarios durante el segundo semestre 2019 al momento de radicar una petición fue el escrito con 2.049 peticiones, seguido por la Web con 255 peticiones, E-mail con 36 peticiones, telefónico con 6 peticiones, presencial con 5 peticiones, y buzón con 1 petición. Están representados en el siguiente gráfico:

No DE SOLICITUDES POR CANAL



Fuente: Grafica 1 -Elaboración propia 30 Ene-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones julio - diciembre 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

Durante el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2019 se recibieron por mes el siguiente número de peticiones:

Página 9  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 9 de 18			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

MES	No PETICIONES
Julio	305
Agosto	306
Septiembre	357
Octubre	424
Noviembre	283
Diciembre	677
TOTAL	2352

Fuente: Tabla 1 -Elaboración propia 30 Ene-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones julio - diciembre 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

MODALIDAD DE PETICIONES

Según lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo”*.

Artículo 13. Objeto y modalidad del Derecho de Petición ante Autoridades.

Acuerdo 630 de 2015 *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*.

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 2.352 peticiones que se clasificaron en las siguientes modalidades:

TIPO DE MODALIDAD	No
Derecho de Petición de Interés Particular	2111
Derecho de Petición de Interés General	56
Consulta	56
Queja	54
Solicitud de Acceso a la Información	35
Denuncia por Actos de Corrupción	16

Página 10  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental Informe	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 10 de 18			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

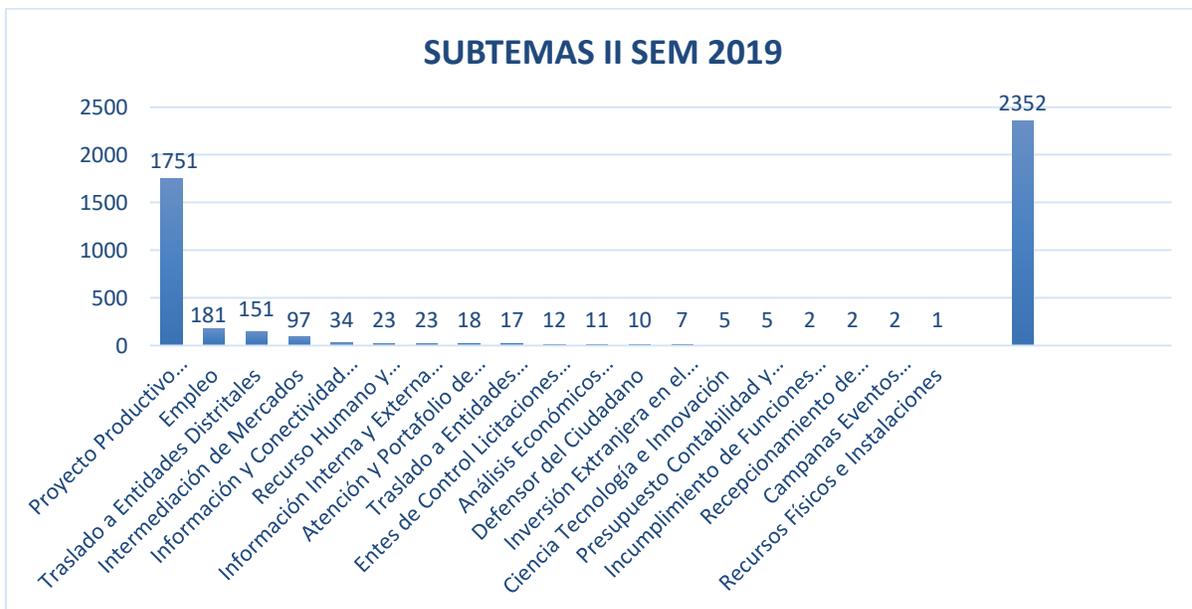
Reclamo	15
Felicitación	5
Sugerencia	4
TOTAL	2352

Fuente: Tabla 2 -Elaboración propia 30 Ene-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones julio - diciembre 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

La modalidad que más usaron los ciudadanos al momento de interponer una petición fue a través del Derecho de Petición de Interés Particular con 2.111, seguido del Derecho de Petición de Interés General con 56, Consulta 56, Quejas con 54, Solicitud de Acceso a la Información 35, Denuncia por Actos de Corrupción 16, Reclamo 15, Felicitación 5 y Sugerencia 4.

CLASIFICACIÓN POR TEMAS

De las 2.352 peticiones recibidas durante el segundo semestre 2019 en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, se evidencia los diferentes subtemas más reiterados a continuación:



Fuente: Gráfica 2 - Elaboración propia 30 Ene-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones julio - diciembre 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.



Gestión Documental

Informe

Código:

GD-P1-F24

Versión:

1

Fecha:

Marzo 2019

Página:

Página 11 de 18

Elaborado por:

Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP

Revisado por:

Javier Suárez Profesional SAF

Aprobado por:

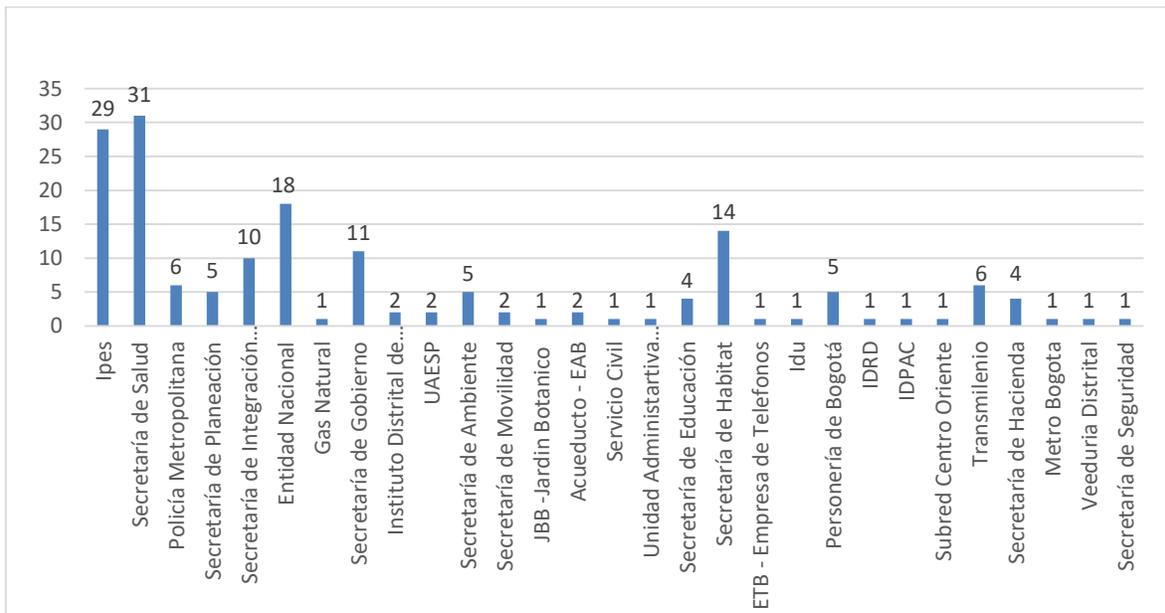
Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero



La dependencia que más solicitudes recibió fue la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo, las cuales son solicitudes de proyectos productivos, empleo, financiamiento y permisos de mercados temporales para el aprovechamiento de espacio público.

PETICIONES TRASLADADAS

Durante el segundo semestre 2019 la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico realizó el traslado de 168 peticiones a diferentes Entidades Distritales y a Entidad Nacional por no ser de su competencia. Como se evidencia en el siguiente gráfico:



Fuente: Grafica 3 - - Elaboración propia 30 Ene-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones julio - diciembre 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

Siendo la Secretaría de Salud la entidad a la que se trasladaron el mayor número de solicitudes (31), seguido de Ipes (29), Entidad Nacional (18) y la Secretaría de Hábitat (14).

<p>Página 12</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 12 de 18			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

La ley 1755 de 2015, en lo referente a los tiempos de respuesta, en su artículo 14 señala:

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción*”.

Evaluado los tiempos de respuesta de las peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico podemos decir que es eficiente, ya que el tiempo promedio fue de 6 días.

Evidenciándose que los ciudadanos recibieron respuesta oportuna a sus peticiones conforme lo establecido en la ley 1755 de 2015, Art 14.

PETICIONES RECIBIDAS - PETICIONES CERRADAS

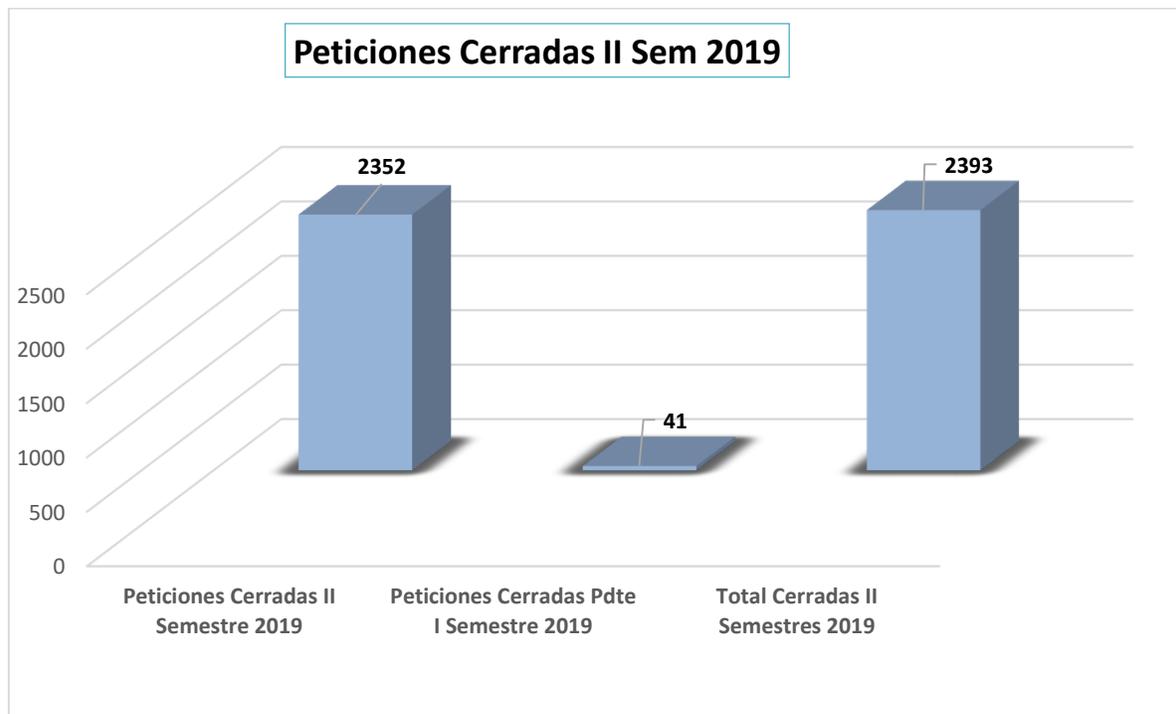
La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 2.352 peticiones durante el segundo semestre 2019, las cuales fueron cerradas en su totalidad.

Estas peticiones fueron remitida a las diferentes áreas responsables de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y las que no eran de su competencia se remitieron a las diferentes entidades Distritales y/o Nación competentes.

También fueron cerrados las 41 peticiones ciudadanas que estaban pendiente por respuesta del periodo anterior, para un total de 2.393 peticiones.

<p>Página 13</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
<p>Informe</p>	<p>Informe</p>	<p>Fecha: Marzo 2019</p>	<p>Página: Página 13 de 18</p>
		<p>Elaborado por: Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	<p>Revisado por: Javier Suárez Profesional SAF</p>
		<p>Aprobado por: Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	

El área que más peticiones recibió fue la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo con 1.218, y las subdirecciones que la conforman: Subdirección de Empleo y Formación con 178 peticiones – Subdirección de Emprendimiento y Negocios 501 - Subdirección Intermediación, formación y Regulación empresarial con 102 peticiones.



Fuente: Grafica 4 - Elaboración propia 30 Ene-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones julio- diciembre 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

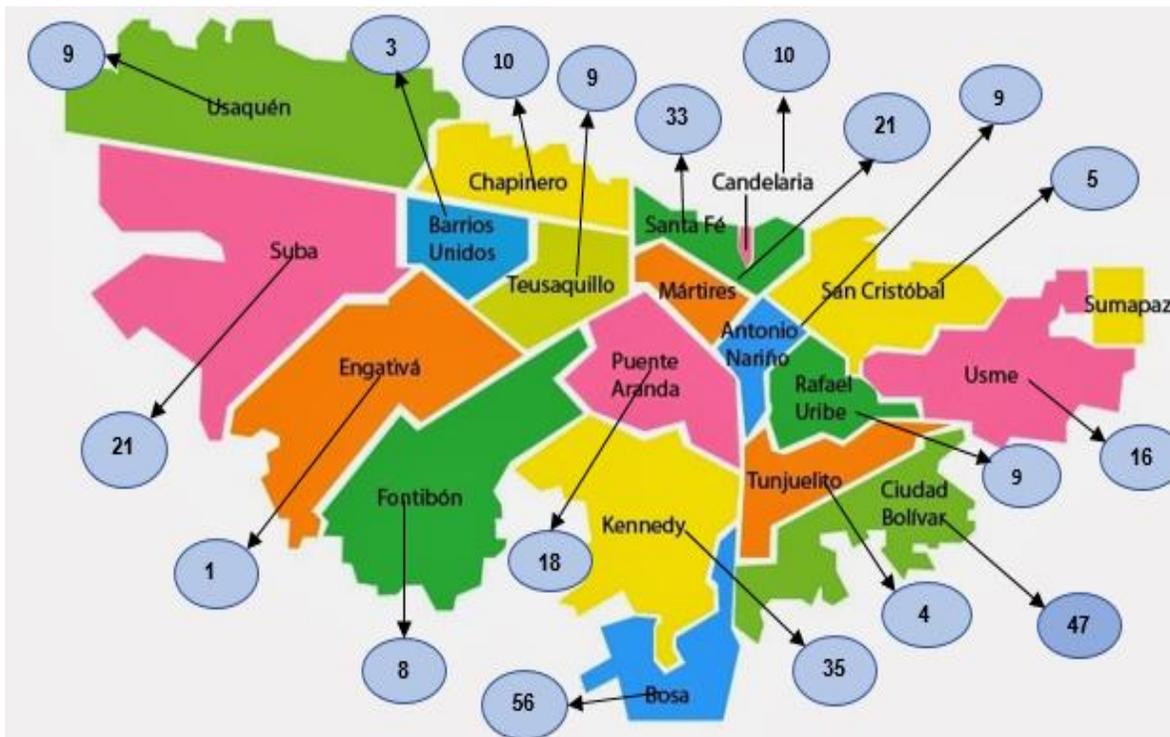
PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

La mayoría de los ciudadanos no registra la ubicación al momento de diligenciar la información al radicar una petición en el Sistema Distrital de Quejas.

Se evidencia que de las 2.352 solicitudes radicadas durante el segundo semestre 2019 la localidad que más peticiones radico fue la localidad de Bosa con 56, seguido de la localidad

<p>Página 14</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 14 de 18	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

de Ciudad Bolívar con 47, la localidad de Kennedy con 35, la localidad de Santa Fe con 33 y la localidad de Suba y los mártires con 21.



Fuente: Grafica 5 - Elaboración propia 30 Ene-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Jul - Dic 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

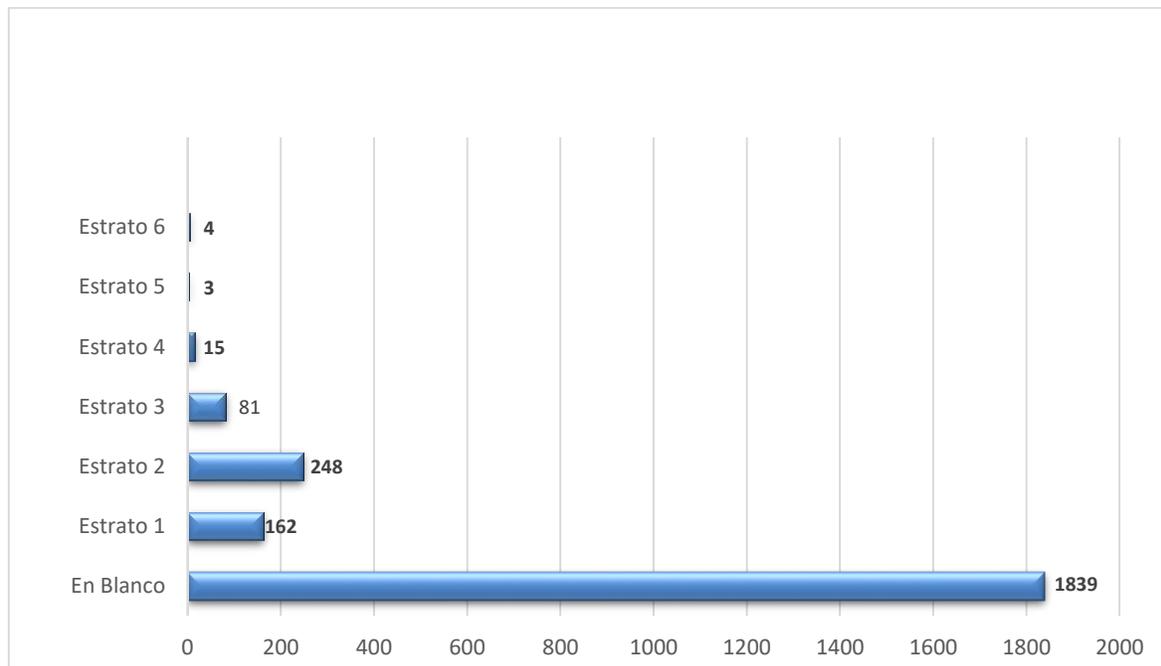
Este campo tampoco es obligatorio al momento que se diligencia la información de una petición en el SDQS, son pocos los que suministran por voluntad propia dicha información.

Con los que reportaron este campo se puede evidenciar que los ciudadanos de estrato 2 fueron los que más peticiones radicaron 248 en total, seguido el estrato 1 con 162, estrato 3 con 81, estrato 4 con 15, estrato 6 con 4, estrato 5 con 3 y sin registro de estrato social 1.839 peticiones.

Página 15	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Informe	Página:	Página 15 de 18		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Se evidencia que la mayoría de las peticiones radicadas a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico son realizadas por personas naturales, se observa una muy baja participación por parte de personas jurídicas, establecimiento comercial y solicitudes realizadas de manera anónima.

De las 2.352 peticiones recibidas 2.273 corresponden a ciudadanos identificados y 79 fueron realizadas de manera anónima.



Fuente: Grafica 6 - Elaboración propia 30 Ene-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Jul - Dic 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico ha cumplido con la Circular 131 de 2013 “Todas las entidades y organismos distritales, y demás entidades del orden nacional y privado, que ofrecen sus servicios a través de los diferentes medios de interacción ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: Línea 195, CADE, SuperCADE, RapiCADE y Guía de Trámites y Servicios <http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03..html>, deben publicar y mantener actualizado el portafolio de servicios oficial de cada una de las entidades”. Remitiendo a la

Página 16  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 16 de 18		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Alcaldía Mayor de Bogotá, los Certificados de Confiabilidad de la Información Publicada por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en la Guía de Trámites y Servicios - Mapa Callejero del mes de julio de 2019 remitido con el oficio con Cordis 2019EE3321 con fecha del 9 de julio de 2019, agosto remitido con el oficio con Cordis 2019EE3891 con fecha del 5 de agosto de 2019, septiembre remitido con el oficio con Cordis 2019EE4569 con fecha del 6 de septiembre de 2019, octubre remitido con el oficio con Cordis 2019EE5219 con fecha del 7 de octubre de 2019, noviembre remitido con el oficio con Cordis 2019EE5935 con fecha del 7 de noviembre de 2019, diciembre remitido con el oficio con Cordis 2019EE6531 con fecha del 5 de diciembre de 2019.

Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES

1. Cumplimiento en el envío de Certificados de Confiabilidad de la Información Publicada por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en la Guía de Trámites y Servicios - Mapa Callejero.
2. El medio de recepción preferido por los usuarios durante el segundo semestre 2019 al momento de radicar una petición fue el *“Escrito”* con 2.049 peticiones.
3. La modalidad más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el *“Derecho de Petición de Interés Particular”* con 2.111 peticiones
4. Se realizó el cierre total de 2.393 peticiones, 41 peticiones del semestre anterior y 2.352 del segundo semestre 2019.
5. La Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo fue la dependencia que más peticiones recibió durante el segundo semestre 2019.
6. El tiempo de respuesta para el cierre de las peticiones radicadas durante este segundo semestre 2019 se dio oportunamente a los ciudadanos dentro de los términos de ley.

<p>Página 17</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 17 de 18			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			
	Informe			

7. Con relación al 1°er Semestre 2019, se observa un aumento en el número de peticiones recibas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico de 629 peticiones.
8. El número de peticiones clasificadas como “*Traslado a otras Entidades*” en este segundo semestre 2019 (168 peticiones) disminuyó considerablemente en comparación al primer semestre que fue de (271 peticiones).
9. Las áreas de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económica están dando cumplimiento con los tiempos de respuesta de las peticiones que se le son asignadas.
10. El mayor número de solicitudes recibidas durante este segundo semestre fue “*Para el acceso y vinculación para la obtención de proyectos productivos, financiamiento y negocios*”
11. La Oficina de Atención al Ciudadano en cumplimiento del Decreto 197 de 2014 programa y lideró el proceso de cualificación en competencia laboral de servicio al cliente interno y externo de acuerdo a la norma Sena No. 210601020, en el que se certificaron 9 funcionarios de la entidad.
12. Se implementó el Sistema de Alerta por correo electrónico SACE - como acción de mejora para disminuir los tiempos de respuesta de las peticiones.
13. Se realizó acondicionamiento de los parqueaderos para personas en condición de discapacidad de acuerdo la norma NTC 6047.
14. Se vinculó a un profesional para la gerencia pública de empleo con conocimiento en lenguaje de señas.
15. Entro en funcionamiento el Centro de Relevó para la atención de la población sorda a través de un intérprete en línea, ubicado en las instalaciones de la oficina de Atención al Ciudadano, Agencia Pública de Empleo y Ruta de Emprendimiento.

Página 18	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 18 de 18		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

RECOMENDACIONES

1. Asistir a capacitaciones con el fin de fortalecer actividades orientadas a la actualización de información de contenidos publicados en la página Web “Guía de Trámites y Servicios – Mapa Callejero” para mejoras en la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico.
2. Se recomienda se continúe y se fortalezca con el proceso de capacitación tanto de la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico como de la Veeduría Distrital.
3. Presentar en el próximo informe número de encuesta de medición de satisfacción en la atención al ciudadano – PQRS realizadas por la ciudadanía en el link <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/content/encuesta-atencion-al-ciudadano-sdde>
4. Continuar con la asistencia a cursos de cualificación - “Servicio al Ciudadano” para seguir cada día prestando un mejor servicio y atención a los ciudadanos.
5. Realizar en la entidad la Instalación de señalización con sistema Braille.



GONZALO MARTÍNEZ SUAREZ
Jefe Oficina de Control Interno