



## MEMORANDO

**Referencia:** 14000

**PARA:** **MARÍA DEL PILAR LÓPEZ URIBE**  
Secretaria de Despacho

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

**ASUNTO:** Informe Seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias - 1er semestre de 2024

Estimada 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 la atención de las PQRSD gestionadas durante el primer semestre de esta anualidad.

Cordial saludo,

**GUZMAN** Firmado digitalmente por  
**GUZMAN** GUZMAN ROSALBA  
**ROSALBA** Fecha: 2024.07.31  
16:21:07 -05'00'

**ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN**  
Jefe de Control Interno

Anexo: Informe de Seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias SDDE – 1er semestre 2024

Copia: Integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró:	Ingrid Maribel Villamarin Villamarin / Contratista OCI	IMVV

*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 LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - SDDE

Seguimiento a la gestión de PQRSD recibidas por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, durante el primer semestre de 2024.



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		<b>Versión:</b>	V7	
<b>Fecha:</b>	12 de marzo de 2024			
<b>Página:</b>	Página 2 de 49			
<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<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		

## SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO – SDDE

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

**PERÍODO EVALUADO  
1ER SEMESTRE DE 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**JULIO 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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 3 de 49	
		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>5</b>
<b>2. INFORME EJECUTIVO</b>	<b>7</b>
<b>3. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>9</b>
<b>3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	<b>12</b>
3.1.1 Resultados de la Prueba y Análisis.	12
3.1.2 Conclusiones	47
3.1.3 Aspectos logrados	48
3.1.4 Fortalezas	48
3.1.5 Oportunidades de mejora.	49
3.1.6 Riesgos materializados.	49
3.1.7 Hallazgos	49
<b>4. RECOMENDACIONES GENERALES</b>	<b>49</b>
<b>5. CONCLUSIONES GENERALES</b>	<b>50</b>

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 4 de 49	
		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 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 de la vigencia 2024 la Oficina de Control Interno desarrolló el Informe de Seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la SDDE durante el primer semestre de 2024, para lo cual se contó con el apoyo de líder del proceso evaluado, quien facilitó el acceso a la información, atendió oportunamente los requerimientos formulados por el equipo evaluador y suministró las evidencias suficientes, confiables, relevantes y útiles para respaldar los resultados finales de la evaluación independiente.

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.

*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>	V7	
<b>Fecha:</b>	12 de marzo de 2024			
<b>Página:</b>	Página 5 de 49			
<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<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		

## 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 primer semestre 2024, a través de los diferentes canales, con el fin de determinar el cumplimiento de la normatividad vigente.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Verificar el cumplimiento de los criterios de atención: claridad, calidez, coherencia y oportunidad; incluidos en Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3; la aplicación de los puntos de control, así como la publicación de los informes de gestión.

### 1.3. CRITERIOS

La Secretaría debe dar cumplimiento a los siguientes criterios definidos en la normatividad relacionada con la atención de PQRSD:

- Aplicar los tiempos de respuesta establecidos en el Art. 14 Ley 1755 de 2015 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Aplicar los criterios de claridad, calidez, oportunidad y coherencia definidos en Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3 y el Decreto 847 de 2019 Capítulo IV Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Estructurar por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos y habilitar un espacio en la página web institucional para que estos presenten quejas y denuncias por actos de corrupción, realizados por funcionarios de la entidad. Lo anterior de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Contar con un espacio en la página web en el que se publiquen los informes sobre las solicitudes, denuncias y tiempos de respuestas de acuerdo con lo establecido en literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y los informes sobre las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo a lo establecido en el Art. 52 del Decreto 103 de 2015.

### 1.4. ALCANCE

La evaluación se realizó a las PQRSD recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2024; verificando el cumplimiento de los criterios de atención: claridad, calidez, coherencia y oportunidad incluidos en Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3, así como la aplicación de los puntos de control establecidos en los procedimientos y la administración de los riesgos de gestión y de corrupción asociados a este asunto.

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 6 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

Por otro lado, se verificó en la página web de la entidad la publicación de los Informes sobre la gestión de PQRSD y solicitudes de acceso a la información pública.

### 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 segundo semestre de la vigencia 2023, la OCI identificó los siguientes temas o situaciones relevantes para la SDDE, frente a los cuales el líder del proceso institucional de “Atención al Ciudadano” informó que se han implementado las siguientes acciones de mejora:

**Tabla No. 1: Asuntos que requirieron mejora por la SDDE registrados en informes anteriores**

	SITUACIONES IDENTIFICADAS 2023	SITUACIONES ATENDIDAS POR LA SDDE
1	<i>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, coherencia y oportunidad</i>	La dependencia realizó seguimiento mensual a las PQRSD atendidas por las dependencias, de este generó informes con el resultado obtenido de la revisión de los criterios de calidad, calidez y oportunidad de la respuesta de las PQRSD; sin embargo, dicho documento contiene recomendaciones sobre las situaciones identificadas, pero no incluye las acciones propuestas para subsanar las falencias observadas en la gestión de PQRSD durante el primer semestre de 2024.
2	<i>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.</i>	Según informa la dependencia, esta actividad es responsabilidad de la Oficina de Asesora de Planeación; sin embargo, la responsabilidad de verificar que la información que se encuentra publicada en la página web se disponga de acuerdo con lo establecido “Ley de Transparencia y Acceso a la Información” recae tanto en la DGC como primera línea de defensa, como en la OAP en su rol de segunda línea, a fin de garantizar la disposición de información que permita el ejercicio de control social por parte de la ciudadanía.

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de información suministrada por DGC

### 1.6. LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

No se presentaron situaciones que afectaran el desarrollo de esta esta evaluación.

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 7 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

## 2. INFORME EJECUTIVO

La OCI efectuó el seguimiento a la atención de las PQRSD recibidas por la SDDE durante el primer semestre de 2024 por los diferentes canales y observó que su trámite se está realizando cumpliendo parcialmente los criterios establecidos en la normatividad vigente, relacionados con la claridad, calidez, coherencia y oportunidad en la que debe emitirse la respuesta, tal como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla No. 2: Porcentaje de cumplimiento de criterios**

Peticiones	Total PQRSD	Muestra	Claridad	Calidez	Coherencia	Oportunidad
Bogotá Te escucha y GESDOC	2871	6%	87%	92%	88%	93%
Redes Sociales	733	3%	88%	80%	76%	No se observó
Solicitud Corporaciones Públicas	382	6%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de Información suministrada por las dependencias

Los resultados obtenidos para el primer semestre 2024 se compararon con los dos Informes emitidos por la OCI en la vigencia 2023, correspondientes a la evaluación independiente sobre la atención de PQRSD; observando que la Entidad mejoró en 35 puntos porcentuales el grado de cumplimiento de los criterios mencionados en la tabla anterior, para las PQRSD gestionadas a través de Bogotá Te Escucha BTE y GESDOC.

### ASPECTOS LOGRADOS

- Las PQRSD recibidas de Corporaciones Públicas que fueron verificadas en esta evaluación, se tramitaron dando cumplimiento a los criterios de atención definidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3 y el Decreto 847 de 2019 Capítulo IV Gestión de Peticiones Ciudadanas: claridad, calidez, coherencia y oportunidad.
- La SDDE asignó a la Dirección de Gestión Corporativa la responsabilidad de “Diseñar y gestionar estrategias de atención al ciudadano”, en virtud de lo cual esta dependencia tiene a cargo el recibo y asignación para trámite, a las demás dependencias de la Entidad, de las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos. Así mismo, es la encargada de habilitar un espacio en la página web institucional para que estos presenten quejas y denuncias por actos de corrupción, realizados por funcionarios de la entidad.
- La Entidad elaboró y publicó en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de su página web, los *Informes de Gestión de PQRSD* y los de *Solicitudes de acceso a la información pública*, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

*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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		<b>Versión:</b>	V7	
<b>Fecha:</b>	12 de marzo de 2024			
<b>Página:</b>	Página 8 de 49			
<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<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		

## FORTALEZAS

La Dirección de Gestión Corporativa en su rol de segunda línea de defensa, monitorea la gestión de las PQRSD por parte de las dependencias de la Secretaría y emite su análisis y resultados frente a los criterios de atención relacionados con claridad, calidez y oportunidad, generando recomendaciones para la mejora en este asunto del servicio al ciudadano.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Continuar con el diseño e implementación de puntos de control para mejorar el grado de aplicación de los criterios de atención de las PQRSD recibidas por los diferentes canales, relacionados con claridad, calidez, coherencia y oportunidad.
- Implementar medidas que garanticen la protección de datos personales del denunciante, en virtud de lo contenido en el numeral 4 de la Directiva Conjunta N. 005-2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual hace referencia a la “*Protección de identidad del o la denunciante*”.
- Fortalecer los puntos de control existentes con el fin de asegurar el diligenciamiento del número de radicado que responde a cada solicitud, tanto en BTE como en GESDOC, y así contar con la trazabilidad de la atención en tiempo real de las PQRSD gestionadas por la Entidad.
- Implementar acciones en todas las dependencias de la Secretaría, para atender las recomendaciones que emite la Dirección de Gestión Corporativa en sus informes de monitoreo a las respuestas de PQRSD, con el fin de mejorar el nivel de cumplimiento de los criterios de atención relacionados con claridad, calidez y oportunidad.
- Implementar puntos de control que aseguren el cargue en el aplicativo Bogotá Te Escucha y GESDOC, del total de solicitudes y respuestas emitidas a través de Redes Sociales, con el fin de llevar la trazabilidad de su atención.
- Implementar controles que aseguren la atención a los ciudadanos a través de redes sociales, en términos de interacción y respuesta a las publicaciones realizadas por los usuarios, de acuerdo a lo indicado en el procedimiento establecido por la SDDE para este canal y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

## RIESGOS MATERIALIZADOS

No se identificó materializaciones de riesgos en desarrollo de esta evaluación

## HALLAZGOS:

No se identificaron aspectos que ameriten ser configurados como hallazgo en desarrollo de esta evaluación independiente.

*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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		<b>Versión:</b>	V7	
<b>Fecha:</b>	12 de marzo de 2024			
<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Página:</b>	Página 9 de 49		
	<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		

## CONCLUSIÓN

Una vez finalizada la evaluación independiente sobre la atención de las PQRSD recibidas por la SDDE a través del Sistema Bogotá Te Escucha y GESDOC, las redes sociales y las Corporaciones Públicas, durante el primer semestre 2024; el nivel de cumplimiento de los criterios claridad, calidez, coherencia y oportunidad de respuesta, establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3 y el Decreto 847 de 2019 Capítulo IV Gestión de Peticiones Ciudadanas, fue el siguiente:

- 86% en las PQRSD recibidas por Bogotá te Escucha y GESDOC.
- 87% en las PQRSD recibidas por redes sociales.
- 100% en las solicitudes recibidas de las Corporaciones Públicas

En cuanto al cumplimiento del *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3* y el procedimiento *Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales*, se indica que la entidad cumple parcialmente con los lineamientos establecidos en los mismos, evidenciando un cumplimiento parcial de los criterios evaluados.

De otra parte, la SDDE cumple lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, relacionados con (i) la creación de una dependencia encargada de la atención de PQRSD; (ii) la elaboración y publicación en la página web institucional, de los informes sobre *Gestión de PQRSD* y *Solicitudes de acceso a la información pública* y (iii) el seguimiento a la atención de PQRSD.

Finalmente, en desarrollo del ejercicio evaluador se identificaron debilidades en cuanto a la protección de datos personales del o la denunciante, en virtud de lo contenido en el numeral 4 de la Directiva Conjunta N. 005-2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría Jurídica Distrital, referente a la *“Protección de identidad del o la denunciante”*.

### 3. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

La OCI realizó seguimiento a las PQRSD recibidas por Bogotá te Escucha, GESDOC, redes sociales y Corporaciones Públicas, correspondientes al primer semestre de 2024, a través de las siguientes pruebas de evaluación:

#### Prueba 1 – Criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad en la respuesta

Para realizar esta prueba se recibió 3 bases de datos con la información de PQRSD recibidas a través de: i) los sistemas Bogotá te Escucha BTE y GESDOC, ii) las Redes Sociales y iii) las Corporaciones Públicas; sobre las cuales se determinó una muestra aleatoria, así:

#### PQRSD recibidas por BTE y GESDOC:

- La OCI contaba con la base de PQRSD del periodo junio 2023 a abril 2024 (8.990), la cual se utilizó como insumo para este informe. Así mismo, se solicitó a la Dirección de Gestión

*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>	V7	
		<b>Fecha:</b>	12 de marzo de 2024	
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Página:</b>	Página 10 de 49	
		<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	

corporativa la base correspondiente a mayo y junio 2024 (946); para un universo de 9.936 PQRSD.

- Se realizó un ejercicio de depuración en el cual se excluyeron las PQRSD correspondiente a la vigencia 2023 (7.065) obteniendo un total de 2.871 correspondientes a 2024.
- De estas se seleccionó una muestra de 182 (6%) corresponde a los siguientes tipos: i) quejas; ii) reclamos; y iii) denuncias por actos de corrupción.

A continuación, se presentan la distribución de la muestra por dependencias:

**Tabla: 3 Muestra seleccionada por dependencia**

Dependencia	Muestra
Dirección de Competitividad Bogotá Región	8
Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo	77
Dirección de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario	8
Dirección de Gestión Corporativa	59
Oficina de Control Disciplinario Interno	12
Oficina Jurídica	1
Traslado por competencia	17
<b>Total</b>	<b>182</b>

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de la información suministrada por DGC

En la tabla siguiente se presenta la distribución de la muestra por tipos de petición y dependencia:

**Tabla: 4 Muestra seleccionada dependencia Vs tipo de petición**

Dependencia	Quejas		Reclamos		Denuncia actos de corrupción		Total	
Dirección de Competitividad Bogotá Región	2	25%	5	63%	1	13%	8	100%
Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo	27	35%	50	65%	0	0%	77	100%
Dirección de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario	3	38%	5	63%	0	0%	8	100%
Dirección de Gestión Corporativa	33	56%	25	42%	1	2%	59	100%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0%	1	8%	11	92%	12	100%
Oficina Jurídica	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
Traslado por competencia	13	76%	4	24%	0	0%	17	100%
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>43%</b>	<b>90</b>	<b>49%</b>	<b>14</b>	<b>8%</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por DGC

### PQRSD Redes Sociales

Para las PQRSD recibidas por redes sociales se seleccionó una muestra aleatoria de 15 que representa el 3% de las tramitadas de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, la cual se determinó así:

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 11 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Se tomo la base de PQRSD recibida que contiene un total de 733, se analizó la información por tipo de solicitudes excluyendo peticiones y saludos que representa un total de 716 PQRSD. De este análisis se obtuvo la muestra de 15 que corresponde a la tipología de Queja.

Así mismo, para este tipo de peticiones se complementó el seguimiento con una prueba de campo que consistió en verificar la respuesta generada por la entidad a 2 PQRSD por cada red social.

### Solicitudes Corporaciones Públicas

Para las solicitudes de Corporaciones Públicas se seleccionó una muestra aleatoria de 22 solicitudes que representa un 6% del total de PQRSD recibidas de este grupo de valor, la cual se determinó así:

Se tomó la base total que contiene 382 PQRSD y se realizó un ejercicio de análisis por tipo de petición excluyendo las relacionadas con Acuerdo Distrital, Propuesta PDD Concejo, Proyectos de Acuerdo Concejo y Proyectos de Ley Congreso; de lo cual se obtuvo una muestra de 22 para evaluación.

Una vez determinar la muestra por cada una de las fuentes de recepción, se verificó el cumplimiento de los criterios de atención definidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 2020 V3; los cuales se relacionan a continuación:

**Tabla 5: Definición Criterios de atención**

Criterio	Definición	Subcriterio
Coherencia:	Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.	Que se adjunte la respuesta correspondiente a la petición.
		Que la respuesta esté dirigida al ciudadano que presentó la petición.
		Que la respuesta este acorde a lo requerido por el peticionario
Claridad	Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía	Que se realice el cierre con respuesta de fondo.
		Que se realice el cierre definitivo una vez se solicite la ampliación de información.
		Que se traslade con oficio a la entidad de orden nacional o privada competente.
		Que la respuesta definitiva se dé solo en caso de traslados a otras entidades.
		Que la respuesta generada sea de fácil comprensión por el destinatario
Calidez	Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.	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).	Responden la petición dentro de los términos legales.

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de la información del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 2020 V3.

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 12 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

## Prueba 2 – Prueba 2 – Dependencia encargada de la atención a PQRSD, publicación de información y seguimiento a la atención.

Para realizar esta prueba se tuvo en cuenta lo ordenado por el art. 76 de la Ley 1474 de 2011, según el cual en la SDDE debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen; así como habilitar un espacio de fácil acceso en la página web, para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de actos de corrupción. De otra parte, se valoró el cumplimiento en cuanto a la publicación de informes sobre todas las solicitudes y denuncias recibidas y los tiempos de respuesta.

Una vez aplicadas las pruebas mencionadas anteriormente, a continuación, se presentan los resultados obtenidos en este seguimiento:

### 3.1 OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Verificar el cumplimiento de los criterios de atención: claridad, calidez, coherencia y oportunidad; incluidos en Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3; la aplicación de los puntos de control, así como la publicación de los informes de gestión.

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

#### **Prueba 1 – Criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad en la respuesta**

##### a) PQRSD recibidas por BTE y GESDOC

Teniendo en cuenta la muestra seleccionada para esta prueba se evaluaron los criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad que deben ser aplicados a la atención de PQRSD por parte de la SDDE. A continuación, se presentan las observaciones identificadas en BTE y GESDOC durante la evaluación realizada por la OCI, estableciendo los siguientes criterios:

- **Atendidas y cerradas:** son aquellas solicitudes las cuales fueron gestionadas teniendo en cuenta los criterios de atención.
- **Atendidas por traslado sin notificación al ciudadano por parte de SDDE:** aplica a las siguientes situaciones:
  - No existe radicado de salida en BTE para traslados a entidades de orden nacional o privadas
  - No existe notificación para cuando se realiza traslado a otras entidades distritales en BTE
- **Otros:** son aquellas solicitudes que presentaron las siguientes observaciones
  - Radicado en BTE 2 días o más después de recibida la PQRSD
  - Denuncia por acto de corrupción atendida por dependencia diferente a la competente

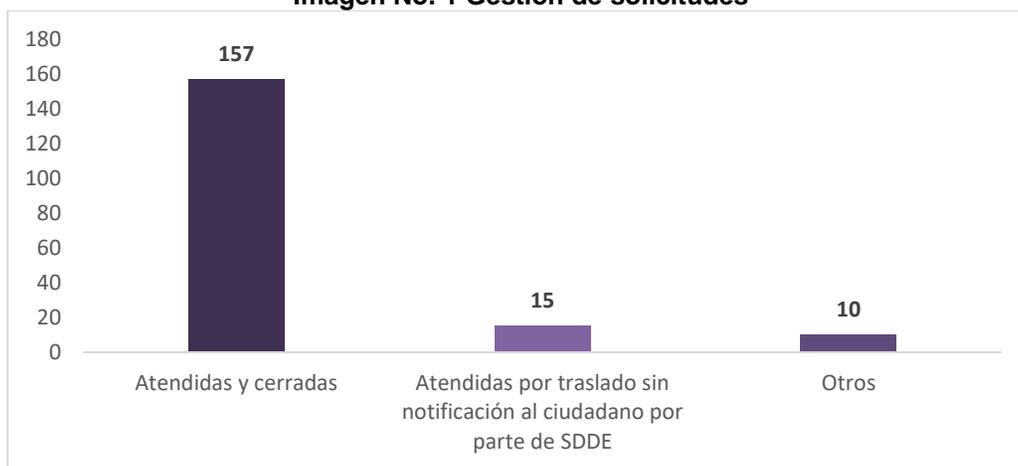
*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.*

*El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

	<b>CONTROL INTERNO</b>	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V7	
Fecha:	12 de marzo de 2024			
Página:	Página 13 de 49			
<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI		
	Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI		
	Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		

- Respuesta emitida por SDDE sin radicado y/o sin firma
- Solicitud y respuesta no restringida en GESDOC para el caso de denuncias por actos de corrupción
- Falta de información sobre folios, radicado y fecha de respuesta en BTE

**Imagen No. 1 Gestión de solicitudes**



Fuente: Elaboración propia OCI a partir de la información suministrada por DGC

Luego de la verificación de las 182 PQRSD tomadas como muestra, se observó que la entidad atendió y dio cierre al 86% (157) aplicando los criterios de atención evaluados. Así mismo, dio traslado sin notificación al ciudadano en el 8% (15) de los casos y el 5% (10) restante presentaron algunas observaciones, que se presentan en la tabla No. 6.

Vale indicar que las PQRSD evaluadas y que fueron tramitadas por la Dirección de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario (8) y la Oficina Jurídica (1) cumplieron con los criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad de acuerdo a lo establecido en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3'*, así como los lineamientos de la SDDE sobre el uso del Sistema BTE.

A continuación, se presentan los resultados discriminados por dependencia para la categoría "Otros", atendiendo la diversidad de situaciones que esta agrupa:

**Dirección Competitividad Bogotá Región - DCBR**

**Tabla 6: Observaciones DCBR**

Tipo de petición	Total PQRSD	No. Solicitud BTE	Observación OCI
Reclamo	1	541942024	Radicado en BTE 2 días o más después de recibida la PQRSD
Denuncias por actos de corrupción	1	1386632024	Denuncia por acto de corrupción atendida por dependencia diferente a la competente (OCDI). En este caso, la respuesta emitida por DCBR no atendió el criterio "Claridad" por cuanto su contenido se

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 14 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

Tipo de petición	Total PQRSD	No. Solicitud BTE	Observación OCI
			refirió a explicaciones sobre el funcionamiento de la estrategia y la gestión adelantada en el caso concreto, más no dio respuesta de fondo a la denuncia ciudadana.

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de la información suministrada por DGC

### Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo - DDEE

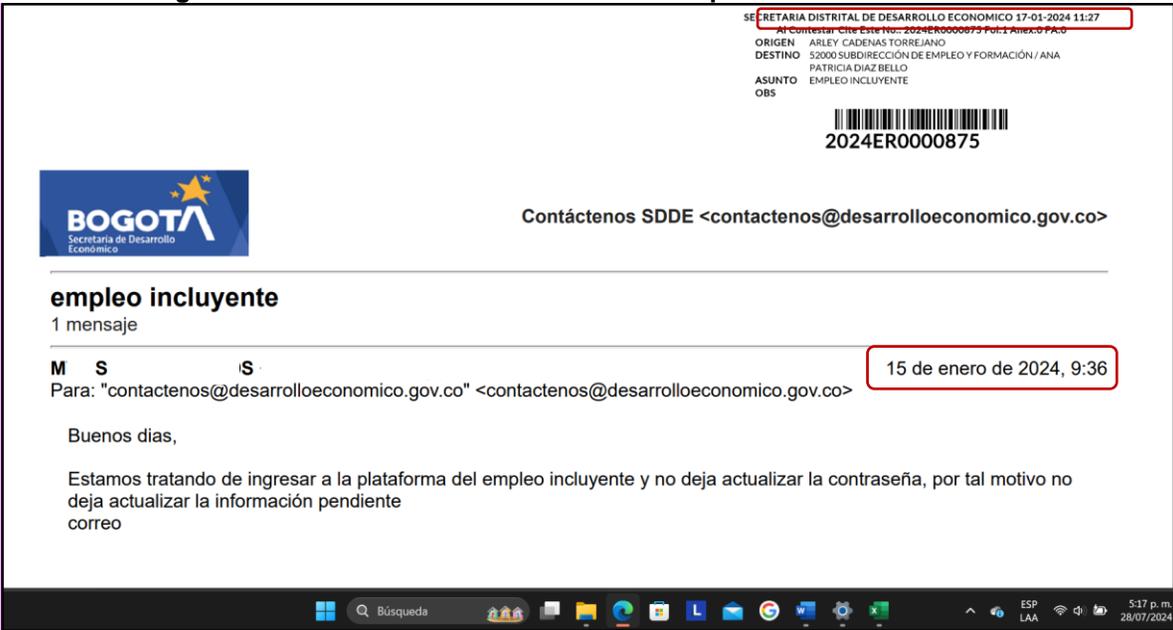
**Tabla 7: Observaciones DDEE**

Tipo de petición	Total PQRS	No. Solicitud BTE	Asunto
Reclamo	1	533002024	Radicado en BTE 2 días o más después de recibida la PQRSD

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de la información suministrada por DGC

A modo de ejemplo se presenta el siguiente caso:

### **Imagen No. 2 Radicación dos días hábiles después de recibida la PQRSD**



SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO 17-01-2024 11:27  
Al Contestar Cite Este No.: 2024ER0000875 Pot:1 Anexo:0 PA:0  
ORIGEN ARLEY CADENAS TORREJANO  
DESTINO 52000 SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN / ANA  
PATRICIA DIAZ BELLO  
ASUNTO EMPLEO INCLUYENTE  
OBS

**2024ER0000875**

**BOGOTÁ**  
Secretaría de Desarrollo Económico

Contáctenos SDDE <contactenos@desarrolloeconomico.gov.co>

**empleo incluyente**  
1 mensaje

**M S S**  
Para: "contactenos@desarrolloeconomico.gov.co" <contactenos@desarrolloeconomico.gov.co> **15 de enero de 2024, 9:36**

Buenos días,

Estamos tratando de ingresar a la plataforma del empleo incluyente y no deja actualizar la contraseña, por tal motivo no deja actualizar la información pendiente correo

Fuente: Soporte BTE - julio 2024

### Dirección de Gestión Corporativa – DGC

**Tabla 8: Observaciones DGC**

Tipo de petición	Total PQRS	No. Solicitud BTE	Asunto
Reclamo	2	846202024 y 1254392024	Respuesta emitida por SDDE sin radicado y/o sin firma

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de la información suministrada por DGC

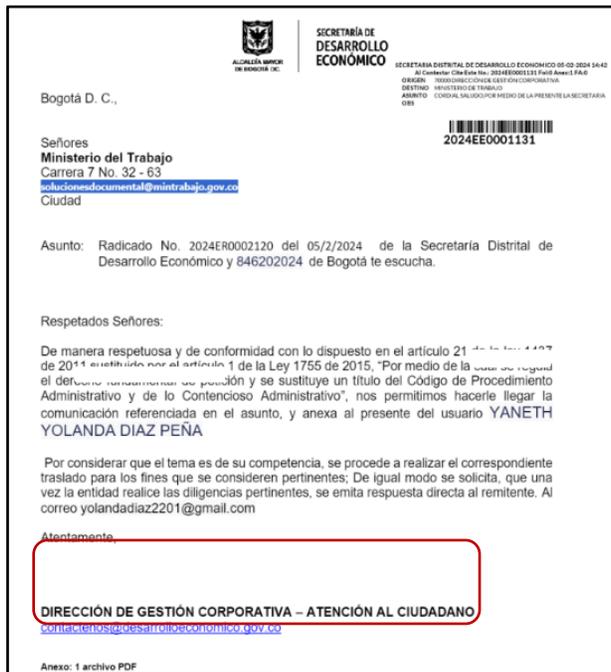
*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.*

*El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 15 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

A modo de ejemplo se presenta el siguiente caso:

### Imagen No. 2 Documento remitido a Entidad Nacional sin firma



Bogotá D. C.,

Señores  
**Ministerio del Trabajo**  
 Carrera 7 No. 32 - 63  
[solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co)  
 Ciudad

Asunto: Radicado No. 2024ER0002120 del 05/2/2024 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y 846202024 de Bogotá te escucha.

Respetados Señores:

De manera respetuosa y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 487 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se reglamenta el deber constitucional de protección y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", nos permitimos hacerle llegar la comunicación referenciada en el asunto, y anexa al presente del usuario YANETH YOLANDA DIAZ PEÑA

Por considerar que el tema es de su competencia, se procede a realizar el correspondiente traslado para los fines que se consideren pertinentes; De igual modo se solicita, que una vez la entidad realice las diligencias pertinentes, se emita respuesta directa al remitente. Al correo yolandadiaz2201@gmail.com

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
[solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co)

Anexo: 1 archivo PDF

Fuente: Soporte BTE - julio 2024

### Oficina Control Disciplinario Interno – OCDI

**Tabla No. 9 Observaciones OCDI**

Tipo de petición	Total PQRSD	No. Solicitud BTE	Asunto
Denuncias por actos de corrupción	2	2689712024 941042024	Solicitud y respuesta no restringida en GESDOC
Denuncias por actos de corrupción	1	541122024	Falta de información sobre folios, radicado y fecha de respuesta en BTE.

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de la información suministrada por DGC

En relación con los casos observados en esta dependencia, es pertinente indicar que, en cuanto a las denuncias realizadas por actos de corrupción y en aras de garantizar la protección del denunciante, la SDDE debe asegurar la implementación de medidas que garanticen la protección de sus datos personales, en virtud de lo contenido en:

- Numeral 4 de la Directiva Conjunta N. 005-2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría Jurídica Distrital, la cual hace referencia a la "Protección de identidad del o la denunciante... Literal f

*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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		<b>Versión:</b>	V7	
<b>Fecha:</b>	12 de marzo de 2024			
<b>Página:</b>	Página 16 de 49			
<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<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		

- *“Principio de acceso y circulación restringida” de Ley 1581 de 2012 que establece que “...Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley...”*

Ahora bien, la base de datos suministrada por DGC contiene una clasificación adicional a las dependencias, en la cual presente la información sobre traslados por competencia, cuyo análisis arrojó el siguiente resultado:

**Tabla No.10 Observaciones Traslado por Competencia**

Tipo de petición	Total PQRSD	No. Solicitud BTE	Asunto
Queja	3	2891152024, 2912612024 y 3111952024	Respuesta emitida por SDDE sin radicado y/o sin firma

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de la información suministrada por DGC

Con base en los resultados de la prueba No. 1, se recomienda implementar medidas de control que permitan a la Entidad asegurar su gestión frente a los siguientes aspectos:

- Oportunidad en la radicación en BTE - Radicar las PQRSD atendiendo los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, específicamente en el numeral *“5.2 Generalidades del registro de peticiones”*, el cual indica que *“...las entidades deben crear las peticiones en el sistema al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de cada entidad. En este entendido, si una petición se crea al tercer día hábil, es responsabilidad de la entidad considerar tres (3) días menos para atención o traslado”*.
- Uso del Sistema BTE - Finalizar en BTE las solicitudes con su respectivo número de radicado de respuesta o traslado, según corresponda, atendiendo lo indicado en el *Manual Integración con Bogotá te Escucha*, lineamiento de la SDDE que dispuso que *“todo documento que cuente con radicado en Bogotá te Escucha debe tener una respuesta con el respectivo radicado”*.
- Atención de Denuncias por actos de corrupción - Todas las comunicaciones recibidas por la SDDE bajo la categoría de *“Denuncias por actos de corrupción”* deben ser atendidas de acuerdo a lo establecido en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3 2020*, lineamiento Distrital que indica *“...cada entidad debe tener configurado en el sistema, una dependencia de asuntos disciplinarios, que se encargue del análisis y evaluación de las denuncias por posibles actos de corrupción”*.
- Traslados en BTE - Los traslados realizados a entidades nacionales o privadas deben gestionarse de acuerdo al *Manual Integración con Bogotá te Escucha*, de la Secretaría, el cual establece que *“Si la petición no es competencia de la SDDE y debe ser trasladada a una entidad*

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 17 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

Nacional o Privada, se debe generar el oficio de respuesta al radicado de entrada dirigido a la entidad competente con copia al petionario”.

- Traslados entre Entidades Distritales en BTE – Este tipo de traslados se deben gestionar de acuerdo a lo establecido en documento de Radicación, trámite del derecho de Petición y manual para la gestión de peticiones ciudadanas, de la Secretaría, que establece: “...Si la petición integra o una parte de ella no es competencia de la SDDE y debe ser trasladada a una entidad Distrital, esta acción únicamente debe ser realizada por Bogotá te escucha, por lo cual no se deben generar oficios de traslado, únicamente nos lo deben indicar a los correos [dconstain@desarrolloeconomico.gov.co](mailto:dconstain@desarrolloeconomico.gov.co) y [jmartinez@desarrolloeconomico.gov.co](mailto:jmartinez@desarrolloeconomico.gov.co) dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción de la petición en la entidad...”

En la siguiente tabla se presentan los resultados consolidados por dependencia, para cada una de las categorías de análisis definidas por la OCI:

**Tabla No. 11 Solicitudes gestionadas por dependencia**

Dependencia	Atendidas y cerradas	Atendidas por traslado sin notificación al ciudadano por parte de SDDE	Otros
Dirección de Competitividad Bogotá Región	4	1	3
Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo	75	1	1
Dirección de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario	8	0	0
Dirección de Gestión Corporativa	50	7	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	7	4	1
Oficina Jurídica	1	0	0
Traslado por competencia	12	2	3
<b>Total general</b>	<b>157</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
<b>% de cumplimiento</b>	<b>86%</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de la información suministrada por DGC

Ahora bien, en cuanto a la verificación de los criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad se observó que la Entidad los cumple parcialmente como se observa en la tabla siguiente:

A continuación, se presenta el cumplimiento de cada criterio por dependencia:

**Tabla No. 12 Verificación criterios PQRSD BTE y GESDOC**

Dependencia	Calidad		Calidez		Coherencia		Oportunidad	
Dirección de Competitividad Bogotá Región	7	88%	8	100%	8	100%	8	100%
Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo	70	91%	77	100%	70	91%	77	100%
Dirección de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario	8	100%	8	100%	8	100%	8	100%

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 18 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

Dependencia	Calidad		Calidez		Coherencia		Oportunidad	
Dirección de Gestión Corporativa	51	86%	51	86%	51	86%	51	86%
Oficina de Control Disciplinario Interno	10	83%	10	83%	10	83%	10	83%
Oficina Jurídica	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%
Traslado por competencia	15	88%	15	88%	15	88%	15	88%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>89%</b>	<b>170</b>	<b>93%</b>	<b>163</b>	<b>90%</b>	<b>170</b>	<b>93%</b>

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de la información suministrada por DGC

## b) Redes Sociales - OAC

Se llevó a cabo la verificación de las PQRSD recibidas a través de las redes sociales de la SDDE (Facebook, Instagram, TikTok, X y LinkedIn), con el objetivo de evaluar los criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad.

Así las cosas, se realizaron dos verificaciones: la primera en relación a la muestra seleccionada con base a la información suministrada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, correspondiente a 15 publicaciones y la segunda, a través de una prueba de campo aplicada a 10 publicaciones de las diferentes redes sociales de la entidad, para un total de 25 PQRSD verificadas.

En virtud de lo anterior, a continuación, se presentan los resultados obtenidos en las mencionadas pruebas a las PQRSD recibidas a través de Redes Sociales:

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 20 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

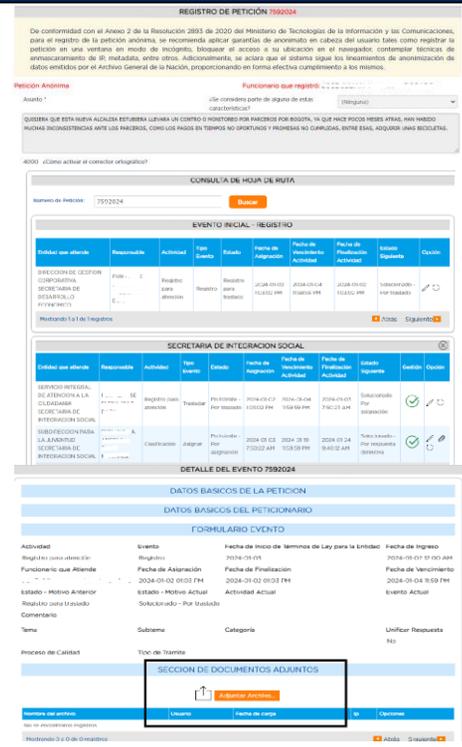
**Tabla No. 13 Cumplimiento criterios PQRSD Redes Sociales**  
**CL: Claridad – CA: Calidez – CO: Coherencia – OP: Oportunidad**

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
1	X	Base OAC	<a href="https://x.com/DesarrolloBta/status/1741897686570123720?s=20">https://x.com/DesarrolloBta/status/1741897686570123720?s=20</a>	Queja	NO	SI	SI	SI	1/01/2024	1/01/2024	<p>Se observó publicación ciudadana la cual no clasifica dentro del criterio de PQRSD, toda vez que corresponde a una opinión o postura del ciudadano y no a una petición o queja detallada o concreta.</p> <p>No obstante a lo anterior, se observó que la SDDE cumplió parcialmente con el procedimiento de "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", en la actividad 5, en relación a que remite al peticionario un enlace denominado: "Registro de inquietud formulada en redes sociales", para la ampliación de la información y a su vez, dicho trámite debe hacerlo en un plazo no mayor a 10 días hábiles, en la respuesta a la publicación del ciudadano, no se observó que se haya indicado dicho término.</p> <p>No se observa en la base suministrada por la OAC, si el formato fue diligenciado por el ciudadano y si alternamente se generó una radicación por el gestor documental GESDOC o BTE de acuerdo al procedimiento mencionado.</p> <p>No se observó cierre de la interacción en la red social, de acuerdo a lo indicado en la acción 10, nota 3 del procedimiento "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales".</p>	

*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:	V7
		Fecha:	12 de marzo de 2024
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 21 de 49
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		



N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
2	X	Base OAC	7592024	Queja	NO	NO	NO	NO	2/01/2024	No se observó	<p>No se observó en BTE la captura de pantalla de la publicación de la petición a través de la red social "X", por lo cual se indica que se cumple parcialmente con el procedimiento "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", dado que el mismo establece para la recepción de peticiones ciudadanas: "Debe realizarse una revisión de mensajes internos o inbox, así como las publicaciones de los muros y comentarios de cada red social y diligenciar los campos "Fecha en la que el ciudadano registra su inquietud en la red social" y "Pantallazo de la solicitud legible. En caso de respuesta inmediata, pantallazo de la solicitud y la respuesta", por lo que dicho criterio del procedimiento no se cumplió.</p> <p>Se observó oportunidad en el traslado de la petición a la entidad competente.</p> <p>En relación a la coherencia, no es posible verificar este criterio, toda vez que no se observó soporte de respuesta al ciudadano por traslado de petición.</p> <p>De otra parte, no se observó soporte que evidencie respuesta al peticionario a través de la red social por parte de la SDDE, indicando que su petición había sido trasladada, no obstante, el traslado a través de la plataforma BTE si se realizó a la entidad competente.</p>	

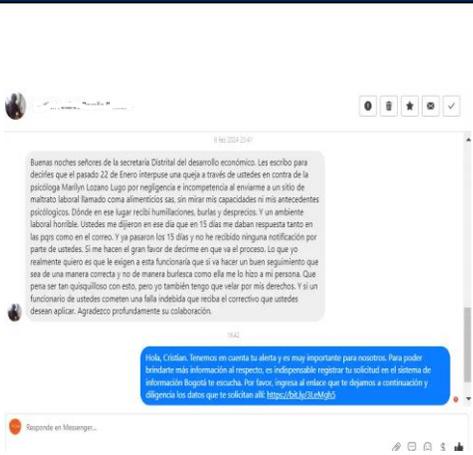
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.  
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 22 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
3	X	Base OAC	<a href="https://x.com/DesarrolloBta/status/1742570854607663409?s=20">https://x.com/DesarrolloBta/status/1742570854607663409?s=20</a>	Queja	NO	SI	SI	SI	2/01/2024	3/01/2024	<p>Se observó publicación ciudadana la cual no clasifica dentro del criterio de PQRSD, toda vez que corresponde a una opinión o postura del ciudadano y no a una petición o queja detallada o concreta.</p> <p>No obstante a lo anterior, se observó que la SDDE cumplió parcialmente con el procedimiento de "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", en la actividad 5, en relación a que remite al peticionario un enlace denominado: "Registro de inquietud formulada en redes sociales", para la ampliación de la información y a su vez, dicho trámite debe hacerlo en un plazo no mayor a 10 días hábiles, en la respuesta a la publicación del ciudadano, no se observó que se haya indicado dicho término.</p> <p>No se observa en la base suministrada por la OAC, si el formato fue diligenciado por el ciudadano y si alternamente se generó una radicación por el gestor documental GESDOC o BTE de acuerdo al procedimiento.</p> <p>No se observó cierre de la interacción en la red social, de acuerdo con lo indicado en la acción 10, nota 3 del procedimiento "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales".</p>	

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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 23 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
4	Facebook	Base OAC	<a href="https://drive.google.com/file/d/19g3uWP4EKXHqJ1r1_6PNK7lSkjpUXFE/view?usp=drive_link">https://drive.google.com/file/d/19g3uWP4EKXHqJ1r1_6PNK7lSkjpUXFE/view?usp=drive_link</a>	Queja	NO	SI	SI	NO	6/02/2024	No se observó	<p>Se observó que la SDDE cumplió parcialmente con el procedimiento de "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", dado que en el mismo se indica que, "para comprender de fondo el objeto de la petición que no puede resolverse de manera directa y contar con los datos necesarios de la persona que hace la solicitud, se le remitirá al ciudadano un formato denominado "Registro de inquietud formulada en redes sociales", a través de un link y de la misma manera tendrá un plazo de 10 días hábiles para su diligenciamiento"; sin embargo, en la respuesta a la publicación del ciudadano, no se observó que se haya indicado dicho término.</p> <p>Para el criterio de oportunidad, no es posible validar si la respuesta generada por la SDDE se emitió dentro de términos, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta.</p> <p>No se observa en la base suministrada por la OAC, si el formato fue diligenciado por el ciudadano y si alternamente se generó una radicación por el gestor documental GESDOC o BTE.</p> <p>No se observó cierre de la interacción en la red social, de acuerdo con lo indicado en la acción 10, nota 3 del procedimiento "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales".</p>	

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.

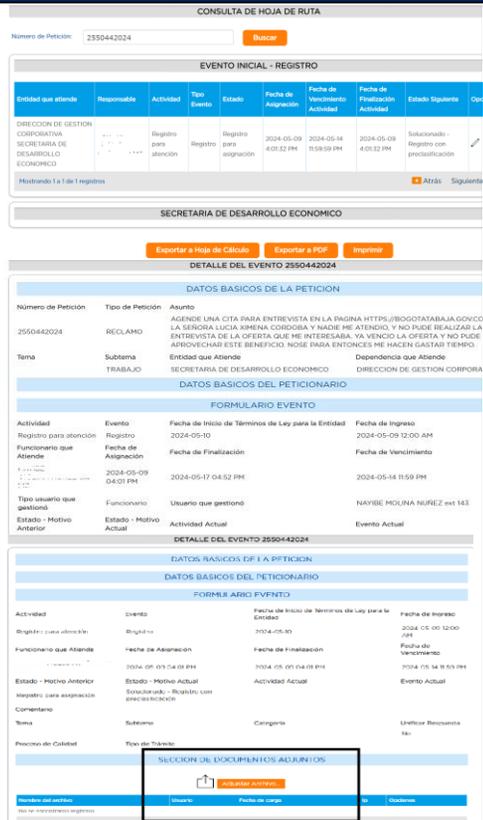
	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 24 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
5	Facebook	Base OAC	<a href="https://drive.google.com/file/d/1DL5r2wQ6uJmTRivjm0RwVWk5gZvauleHaVieW?usp=drive_link">https://drive.google.com/file/d/1DL5r2wQ6uJmTRivjm0RwVWk5gZvauleHaVieW?usp=drive_link</a>	Queja	NO	SI	SI	NO	12/02/2024	No se observó	<p>Se observó que la SDDE cumplió parcialmente con el procedimiento de "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", dado que en el mismo se indica que, "para comprender de fondo el objeto de la petición que no puede resolverse de manera directa y contar con los datos necesarios de la persona que hace la solicitud, se le remitirá al ciudadano un formato denominado "Registro de inquietud formulada en redes sociales", a través de un link y de la misma manera tendrá un plazo de 10 días hábiles para su diligenciamiento"; sin embargo, en la respuesta a la publicación del ciudadano no se observó que se haya indicado dicho término.</p> <p>Para el criterio de oportunidad, no es posible validar si la respuesta generada por la SDDE se emitió dentro de términos, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta.</p> <p>No se observa en la base suministrada por la OAC, si el formato fue diligenciado por el ciudadano y si alternamente se generó una radicación por el gestor documental GESDOC o BTE de acuerdo al procedimiento.</p> <p>No se observó cierre de la interacción en la red social, de acuerdo con lo indicado en la acción 10, nota 3 del procedimiento "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales".</p>	

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.

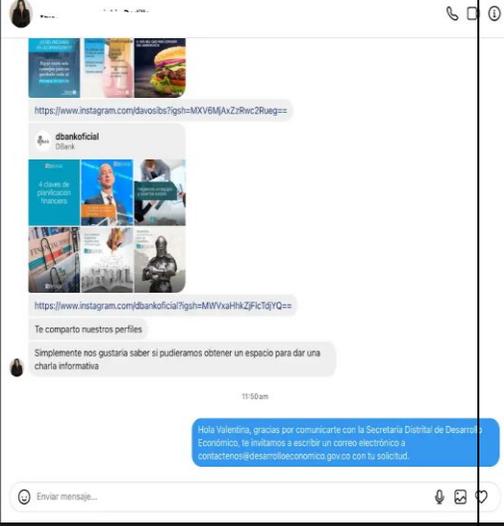
	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3
		Versión:	V7
		Fecha:	12 de marzo de 2024
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 25 de 49
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		



N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
6	Facebook	Base OAC	2550442024	Queja	SI	SI	SI	NO	9/05/2024 (Fecha reporte BTE)	17/05/2024	<p>No se observó captura de pantalla de la publicación de la petición a través de la red social "Facebook", por lo cual se indica que se cumple parcialmente con el procedimiento "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", dado que el mismo establece para la recepción de peticiones ciudadanas que "Debe realizarse una revisión de mensajes internos o inbox, así como las publicaciones de los muros y comentarios de cada red social y diligenciar los campos "Fecha en la que el ciudadano registra su inquietud en la red social" y "Pantallazo de la solicitud legible. En caso de respuesta inmediata, pantallazo de la solicitud y la respuesta", por lo cual dicho criterio del procedimiento no se cumplió en su totalidad.</p> <p>No obstante a lo anterior, se observó el registro en BTE y en el gestor documental GESDOC; sin embargo, en el detalle del registro en BTE no se observó soporte de la publicación, por lo cual, no es posible validar si, en efecto, la fecha de la petición realizada concuerda con la fecha de registro en BTE.</p>	

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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 26 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
7	Instagram	Base OAC	<a href="https://drive.google.com/file/d/1ofEj1K3b7KHX3oR9tfM5qss-Q9unwSD-/view?usp=share_link">https://drive.google.com/file/d/1ofEj1K3b7KHX3oR9tfM5qss-Q9unwSD-/view?usp=share_link</a>	Queja	SI	SI	SI	NO	No se observó	No se observó	<p>Se observó una petición a través del chat de la red social "Instagram" y a su vez la respuesta de la SDDE requiriendo al ciudadano presentar su solicitud a través del canal "Contáctenos".</p> <p>En virtud de lo anterior, se cumple parcialmente con lo descrito en la actividad 5 del procedimiento "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", toda vez que, si bien se le indica al peticionario la información para radicar su solicitud, no se observó que haya llevado a cabo la remisión del link del "Registro de inquietud formulada en redes sociales", con el objetivo de ampliar la solicitud y que la misma fuese registrada a través de BTE.</p> <p>Para el criterio de oportunidad, no es posible validar si la respuesta generada por la SDDE se emitió dentro de términos, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta de la solicitud ni la de la respuesta.</p> <p>No se observa en la base suministrada por la OAC, si el formato fue diligenciado por el ciudadano y si alternamente se generó una radicación por el gestor documental GESDOC o BTE de acuerdo con el procedimiento.</p>	

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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 27 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
8	Facebook	Base OAC	<a href="https://drive.google.com/file/d/1jBZbp8Sfa1ciIqv0v8zUo2slSiCySvi/view?usp=drivesdk">https://drive.google.com/file/d/1jBZbp8Sfa1ciIqv0v8zUo2slSiCySvi/view?usp=drivesdk</a>	Queja	SI	SI	NO	NO	24/01/2024 09/05/2024	No se observó	<p>Se observó una respuesta directa por parte de la SDDE, la cual no responde de fondo la solicitud del peticionario.</p> <p>Así mismo, se evidenció el cumplimiento parcial de la actividad 5 del procedimiento "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", toda vez que, si bien se le responde parcialmente al peticionario la solicitud, no se observó la remisión del link del "Registro de inquietud formulada en redes sociales", con el objetivo de ampliar la solicitud y que la misma fuese registrada a través de BTE y el gestor documental GESDOC.</p> <p>Se observó que no se responde de manera oportuna al peticionario, dada la imagen remitida a través del link por parte de la SDDE: El peticionario solicitó información en enero 2024; sin evidenciar respuesta dentro del hilo de la publicación, lo que generó que nuevamente escribiera el 09-may-24, momento en el que se dio respuesta por parte de la SDDE; sin embargo, no se ve reflejada la fecha exacta.</p>	

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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 28 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
9	Facebook	Base OAC	<a href="https://drive.google.com/file/d/1AIQ4D1Ag6o6iDCkva-N30_wgfe2Afbyx/view?usp=share_link">https://drive.google.com/file/d/1AIQ4D1Ag6o6iDCkva-N30_wgfe2Afbyx/view?usp=share_link</a>	Queja	SI	SI	SI	NO	No se observó	No se observó	<p>Se observó una publicación a través del chat de Facebook de una ciudadana frente a la cual la SDDE genera una respuesta directa.</p> <p>Se observó que la queja fue atendida con calidez y claridad en la información.</p> <p>Para el criterio de oportunidad, no es posible validar si la respuesta generada por la SDDE se emitió dentro de términos, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta de la solicitud ni la de respuesta</p> <p>No se observó registro en plataforma Bogotá te escucha.</p>	
10	Instagram	Base OAC	<a href="https://drive.google.com/file/d/1SvpB4b2Kl3saqLhl4VLUCQwISubDJq0/view">https://drive.google.com/file/d/1SvpB4b2Kl3saqLhl4VLUCQwISubDJq0/view</a>	Queja	SI	SI	SI	NO	No se observó	No se observó	<p>Se observó que se da respuesta clara y directa al ciudadano; no obstante, para el criterio de oportunidad, no es posible validar si se emitió dentro de términos, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta de la misma.</p>	

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 29 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
11	Facebook	Base OAC	<a href="https://drive.google.com/file/d/1PpuKTjhhT8pAPEongCK31w5lo706MCA/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1PpuKTjhhT8pAPEongCK31w5lo706MCA/view?usp=sharing</a>	Queja	SI	SI	SI	NO	27/05/2024	No se observó	<p>No obstante a lo anterior, se observó que la SDDE cumplió parcialmente con el procedimiento de "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", en la actividad 5, en relación a que remite al peticionario un enlace denominado: "Registro de inquietud formulada en redes sociales", para la ampliación de la información y a su vez, dicho trámite debe hacerlo en un plazo no mayor a 10 días hábiles, en la respuesta a la publicación del ciudadano, no se observó que se haya indicado dicho término.</p> <p>No se observó registro de la petición en BTE. No obstante a lo anterior, se valida en el gestor documental GESDOC, evidenciando que en efecto la usuaria radicó a través del canal de Contáctenos, el cual fue suministrado por la SDDE en su respuesta de interacción; sin embargo, de acuerdo a la base suministrada por la OAC se indica que la petición fue recibida el 23/05/2024 y la fecha de radicado de la petición en GESDOC fue del 08/07/2024, mediante radicado 2024ER0011215 con respuesta 2024EE0008927.</p> <p>Para el criterio de oportunidad, no es posible validar si la respuesta generada por la SDDE se emitió dentro de términos, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta de la solicitud ni la de respuesta.</p>	

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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 30 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
12	Facebook	Base OAC	<a href="https://drive.google.com/file/d/1bXms5r_GOhaftMS_GIER4g27wwZHW4Vd/view?usp=share_link">https://drive.google.com/file/d/1bXms5r_GOhaftMS_GIER4g27wwZHW4Vd/view?usp=share_link</a>	Queja	SI	SI	SI	NO	No se observó	No se observó	<p>No obstante a lo anterior, se observó que la SDDE cumplió parcialmente con el procedimiento de "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", en la actividad 5, en relación a que remite al peticionario un enlace denominado: "Registro de inquietud formulada en redes sociales", para la ampliación de la información y a su vez, dicho trámite debe hacerlo en un plazo no mayor a 10 días hábiles, en la respuesta a la publicación del ciudadano, no se observó que se haya indicado dicho término.</p> <p>No se observó registro de la petición en BTE ni por el gestor documental GESDOC.</p> <p>Para el criterio de oportunidad, no es posible validar si la respuesta generada por la SDDE se emitió dentro del término, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta de la solicitud ni la de respuesta.</p>	

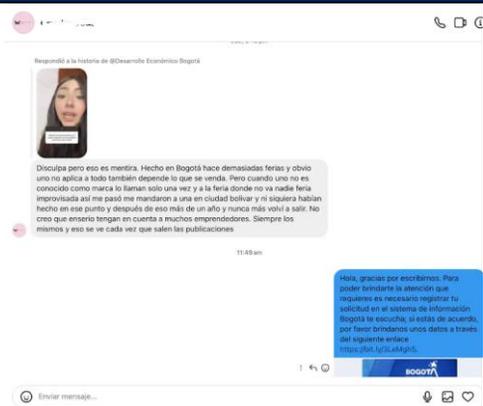
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.  
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 31 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
13	Instagram	Base OAC	<a href="https://www.instagram.com/p/C8YIQNbp7FC/">https://www.instagram.com/p/C8YIQNbp7FC/</a>	Queja	SI	SI	SI	NO	No se observó	No se observó	<p>No obstante a lo anterior, se observó que la SDDE cumplió parcialmente con el procedimiento de "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", en la actividad 5, en relación a que remite al peticionario un enlace denominado: "Registro de inquietud formulada en redes sociales", para la ampliación de la información y a su vez, dicho trámite debe hacerlo en un plazo no mayor a 10 días hábiles, en la respuesta a la publicación del ciudadano, no se observó que se haya indicado dicho término.</p> <p>Se observó dentro de la misma publicación, réplicas de otros usuarios ciudadanos generando observaciones frente al proceso publicado, del cual no se evidenció interacción o atención por parte de la SDDE.</p> <p>No se observó registro de la petición en BTE ni por el gestor documental GESDOC.</p> <p>Para el criterio de oportunidad, no es posible validar si la respuesta generada por la SDDE se emitió dentro del término, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta de la solicitud ni la de respuesta.</p>	 

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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 32 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
14	Instagram	Base OAC	<a href="https://drive.google.com/file/d/17tan2rbGxWBjvH8-NXtdvSj1NNRcKc/view?usp=share_link">https://drive.google.com/file/d/17tan2rbGxWBjvH8-NXtdvSj1NNRcKc/view?usp=share_link</a>	Queja	SI	SI	SI	NO	No se observó	No se observó	<p>Se observó que la SDDE cumplió No obstante a lo anterior, se observó que la SDDE cumplió parcialmente con el procedimiento de "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", en la actividad 5, en relación a que remite al peticionario un enlace denominado: "Registro de inquietud formulada en redes sociales", para la ampliación de la información y a su vez, dicho trámite debe hacerlo en un plazo no mayor a 10 días hábiles, en la respuesta a la publicación del ciudadano, no se observó que se haya indicado dicho término.</p> <p>No se observó registro de la petición en BTE ni por el gestor documental GESDOC.</p> <p>Para el criterio de oportunidad, no es posible validar si la respuesta generada por la SDDE se emitió dentro de términos, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta de la solicitud ni la de respuesta.</p> <p>No se observó cierre de la interacción en la red social, de acuerdo con lo indicado en la acción 10, nota 3 del procedimiento "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales".</p>	

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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 33 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
15	Facebook	Base OAC	<a href="https://www.facebook.com/DesEconomicoBog/posts/508278578194389">https://www.facebook.com/DesEconomicoBog/posts/508278578194389</a>	Queja	SI	SI	SI	NO	No se observó	No se observó	<p>Se observó dos peticiones de información en la publicación de la red social Facebook, de las cuales ambas recibieron respuesta directa por parte de la SDDE.</p> <p>En cuanto al criterio de oportunidad, una de las peticiones fue resuelta oportunamente y la otra de manera extemporánea.</p> <p>No se observó registro en plataforma Bogotá te escucha.</p> <p>Por otra parte, como se generó respuesta directa a la inquietud del ciudadano, se remite el enlace con las vacantes disponibles, dando por cerrada la interacción para las dos peticiones realizadas. No obstante, se observa interacción por parte de más usuarios indicando interés en la publicación; sin embargo, no se evidenció interacción adicional por parte de la SDDE para dichos casos.</p>	

*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:	V7
		Fecha:	12 de marzo de 2024
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 34 de 49
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI		



N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
16	Facebook	Prueba OCI	<a href="https://www.facebook.com/share/p/oNFEg9wJsfWtTsr/">https://www.facebook.com/share/p/oNFEg9wJsfWtTsr/</a>	Petición	NO	NO	NO	NO	No se observó	No se observó	No se observó interacción o respuesta por parte de la SDDE a la solicitud de información de varios usuarios de Facebook en la publicación.	

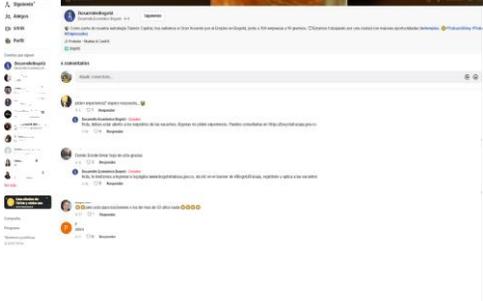
*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.  
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 35 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
17	Facebok	Prueba OCI	<a href="https://www.facebook.com/share/p/CpZmk5VqJXNf6t6d/">https://www.facebook.com/share/p/CpZmk5VqJXNf6t6d/</a>	Petición	SI	SI	SI	NO	No se observó	No se observó	<p>Se observó respuesta directa a la petición por parte de la SDDE al usuario de Facebook.</p> <p>Se observó que cumple con los criterios de claridad, coherencia y calidez.</p> <p>Para el criterio de oportunidad, no es posible validar si la respuesta generada por la SDDE se emitió dentro de términos, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta de la solicitud ni la de respuesta.</p>	

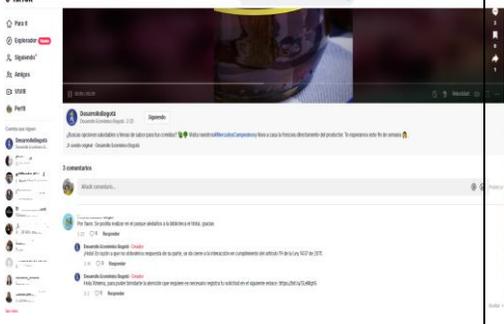
Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.  
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 36 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
18	Instagram	Prueba OCI	<a href="https://www.instagram.com/p/C8XP2_KoVO/?igsh=dGF2dG1j_dGp2ZjJ2">https://www.instagram.com/p/C8XP2_KoVO/?igsh=dGF2dG1j_dGp2ZjJ2</a>	Queja	NO	NO	NO	NO	No se observó	No se observó	No se observó interacción y respuesta por parte de la SDDE a la solicitud de información del usuario en la publicación.	
19	Instagram	Prueba OCI	<a href="https://www.instagram.com/p/C7FDI83JTtb/?igsh=MnZoN215_ZHJ1NWxr">https://www.instagram.com/p/C7FDI83JTtb/?igsh=MnZoN215_ZHJ1NWxr</a>	Petición	NO	NO	NO	NO	No se observó	No se observó	No se observó interacción y respuesta por parte de la SDDE a la solicitud de información del usuario en la publicación.	
20	Tik Tok	Prueba OCI	<a href="https://vm.tiktok.com/ZMr9nxj4m/">https://vm.tiktok.com/ZMr9nxj4m/</a>	Petición	SI	SI	SI	NO	No se observó	No se observó	Se observó respuesta directa a la solicitud de información de dos usuarios; no obstante, otros usuarios solicitaron información y no hubo interacción con ellos.  Para el criterio de oportunidad, no es posible validar si la respuesta generada por la SDDE se emitió dentro del término, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta de la solicitud ni la de respuesta y la red social no permite identificar dicha 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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 37 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
21	Tik Tok	Prueba OCI	<a href="https://vm.tiktok.com/ZMr9ntFS/">https://vm.tiktok.com/ZMr9ntFS/</a>	Petición	SI	SI	SI	NO	No se observó	No se observó	<p>No obstante a lo anterior, se observó que la SDDE cumplió parcialmente con el procedimiento de "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales", en la actividad 5, en relación a que remite al peticionario un enlace denominado: "Registro de inquietud formulada en redes sociales", para la ampliación de la información y a su vez, dicho trámite debe hacerlo en un plazo no mayor a 10 días hábiles, en la respuesta a la publicación del ciudadano, no se observó que se haya indicado dicho término.</p> <p>No obstante, pese a no indicarse el término en días hábiles para que el usuario ampliara la información, la SDDE llevó a cabo el cierre de la interacción de acuerdo con la actividad 10- nota 3 del procedimiento "Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales".</p> <p>Para el criterio de oportunidad, no es posible validar si la respuesta generada por la SDDE se emitió dentro del término, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta de la solicitud ni la de respuesta.</p>	

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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 38 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
22	X	Prueba OCI	<a href="https://twitter.com/johnxrueda/status/1781368948874731533">https://twitter.com/johnxrueda/status/1781368948874731533</a>	Petición	SI	SI	NO	SI	19/04/2024	6/05/2024	Se observó oportunidad e interacción con el usuario; sin embargo, la respuesta emitida no fue de fondo pues no resolvió la inquietud ciudadana.	

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 39 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
23	X	Prueba OCI	<a href="https://twitter.com/estebancomunica/status/1786082681693868176?s=46">https://twitter.com/estebancomunica/status/1786082681693868176?s=46</a>	Petición	SI	SI	SI	SI	2/05/2024	6/05/2024	Se observó respuesta clara, coherente, cálida y oportuna frente a la petición del usuario; no obstante, en la interacción el usuario realizó una pregunta adicional, la cual no fue atendida por parte de la SDDE.	

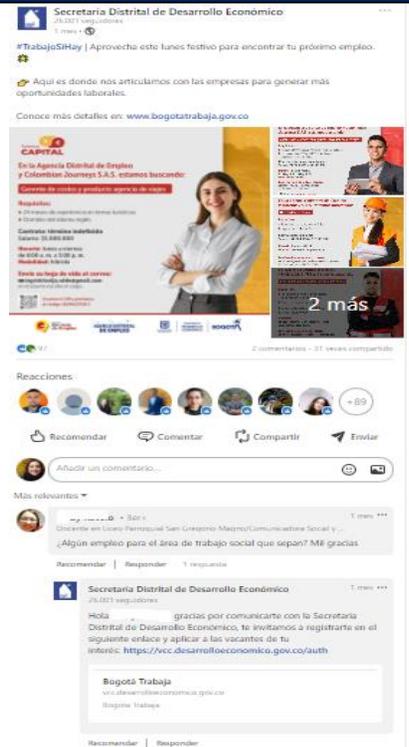
*Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada.  
El usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la Intranet.*

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 40 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
24	LinkedIn	Prueba OCI	<a href="https://www.linkedin.com/posts/secretaria-distrital-de-desarrollo-economico_talentocapital-activity-7198864920904433664-CZLf?utm_source=share&amp;utm_medium=member_desktop">https://www.linkedin.com/posts/secretaria-distrital-de-desarrollo-economico_talentocapital-activity-7198864920904433664-CZLf?utm_source=share&amp;utm_medium=member_desktop</a>	Petición	NO	NO	NO	NO	No se observa	No se observa	<p>No se observó interacción y respuesta por parte de la SDDE a la solicitud de información del usuario en la publicación.</p> <p>De otra parte, se observó que la red social no indica la fecha exacta de la solicitud del usuario.</p>	

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 41 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI			

N°	Red Social	Tipo Prueba	Enlace	Tipo de Petición	CL	CA	CO	OP	Fecha recibo	Fecha respuesta	OBSERVACION OCI	Registro fotográfico
25	LinkedIn	Prueba OCI	<a href="https://www.linkedin.com/posts/secretaria-distrital-de-desarrollo-economico-trabajosmay-bajosaedhay-activity-7205952881873616896-soNZ?utm_source=share&amp;utm_medium=member_desktop">https://www.linkedin.com/posts/secretaria-distrital-de-desarrollo-economico-trabajosmay-bajosaedhay-activity-7205952881873616896-soNZ?utm_source=share&amp;utm_medium=member_desktop</a>	Petición	SI	SI	SI	NO	No se observa	No se observa	Se observó respuesta clara, coherente, cálida y oportuna frente a la petición del usuario.  Para el criterio de oportunidad, no es posible validar si la respuesta generada por la SDDE se emitió dentro de términos, puesto que en la imagen no se observa la fecha exacta de la solicitud ni la de respuesta	

Fuente: Elaboración propia OCI julio 2024, a partir de la información suministrada por OAC y consulta directa en redes sociales

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 42 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

Tal como se presentó en la tabla anterior, la Entidad da cumplimiento parcial a los criterios de atención establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – V3, observando que el 76% (19) de las solicitudes objeto de la muestra fueron contestadas al usuario a través de la interacción de la red social.

Adicionalmente, se observó que al generar la respuesta al usuario le se solicita que diligencie el formato AC-P3-F1; sin embargo, se evidenció que en el 36% (9) de las PQRSD en las cuales se dio esta indicación al ciudadano, no se le informó el término que tenía para presentar la ampliación de información; así mismo, no se identificó el cierre de la interacción a la petición en la red social.

Por otra parte, se identificó que la entidad da cumplimiento parcial al procedimiento “*Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales*”, de acuerdo a las siguientes observaciones:

- En algunas PQRSD la SDDE no emitió respuesta o no interactuó con los usuarios en las diferentes redes sociales; observándose que el ciudadano realizó consultas que no fueron respondidas o atendidas.
- De acuerdo a la información aportada por OAC, de las 15 publicaciones verificadas, solo 2 fueron registradas en la plataforma BTE y, para aquellas que se incluyeron en dicho sistema, se observó que no se incorporó el pantallazo de la PQRSD recibida a través de la red social, desatendiendo lo definido en el procedimiento interno.
- En relación a la actividad 10 del procedimiento se identificó que, de las 25 publicaciones, 5 no contienen el cierre de la interacción con el usuario, teniendo en cuenta que la SDDE remite el formato “*Registro de inquietud formulada en redes sociales*” para la ampliación de la información en cuanto a la petición y que el mismo tendrá 10 días hábiles para generarse dicha ampliación, de lo contrario se procede a cerrar la interacción de acuerdo a lo indicado en mencionado procedimiento.

En cuanto al nivel de cumplimiento de los criterios evaluados en las pruebas, se observó que:

**Tabla No. 14 Nivel de cumplimiento criterios evaluados**

Criterio	% Cumplimiento	Observaciones
Claridad (CL)	88%	Se genera respuesta directa a la solicitud, encaminando al usuario a resolver el asunto y se evidencia interacción con el mismo.
Calidez (CA)	80%	Emplea protocolo de saludo y despedida en el mensaje, no obstante, para 5 publicaciones no se observó respuesta e interacción.
Coherencia (CO)	76%	Se generó respuesta directa a 19 solicitudes realizadas a través de publicaciones de los usuarios y las mismas fueron coherentes en relación a lo solicitado. Para las 6 solicitudes restantes no hubo interacción o respuesta al peticionario.
Oportunidad (OP)	16%	En la verificación realizada no fue posible validar el cumplimiento de la oportunidad en la respuesta según los términos normativos, dado que las fechas de publicación de las peticiones y respuestas generadas por la SDDE no son visibles o no son definidas en el tiempo. Lo anterior, se identificó en las redes sociales como: Facebook, Instagram, TikTok y LinkedIn.

Fuente: Elaboración propia OCI

*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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		<b>Versión:</b>	V7	
<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>		<b>Fecha:</b>	12 de marzo de 2024	
		<b>Página:</b>	Página 43 de 49	
		<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	

### c) Solicitudes de Corporaciones Públicas

De acuerdo con el objetivo de esta evaluación independiente, se verificó el cumplimiento de los criterios de atención: claridad, calidez, coherencia y oportunidad en las respuestas emitidas por la SDDE a las solicitudes recibidas de Corporaciones Públicas.

Una vez seleccionada la muestra de este tipo de solicitudes (6%), se verificó en GESDOC el las respuestas emitidas para determinar el grado de cumplimiento de los criterios de atención mencionados anteriormente, observando:

**Tabla No. 15 Verificación cumplimiento criterios**

Tipo petición	Muestra	Claridad	Coherencia	Oportunidad
Derecho de Petición Consejo	11	100%	100%	100%
Derecho de Petición Consejo Oposición	6	100%	100%	100%
Derecho de Petición Congreso	3	100%	100%	100%
Proposición Consejo	2	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de la información suministrada por Despacho

Una vez aplicada la prueba de evaluación sobre las solicitudes de información recibidas de Corporaciones Públicas, se evidenció que todas las solicitudes de la muestra fueron atendidas por la Entidad; cumpliendo los criterios definidos en el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015, el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3, el Decreto Distrital 847 de 2019 Capítulo IV Gestión de Peticiones Ciudadanas y demás normativa particular relativa a la atención de requerimientos de este grupo de valor.

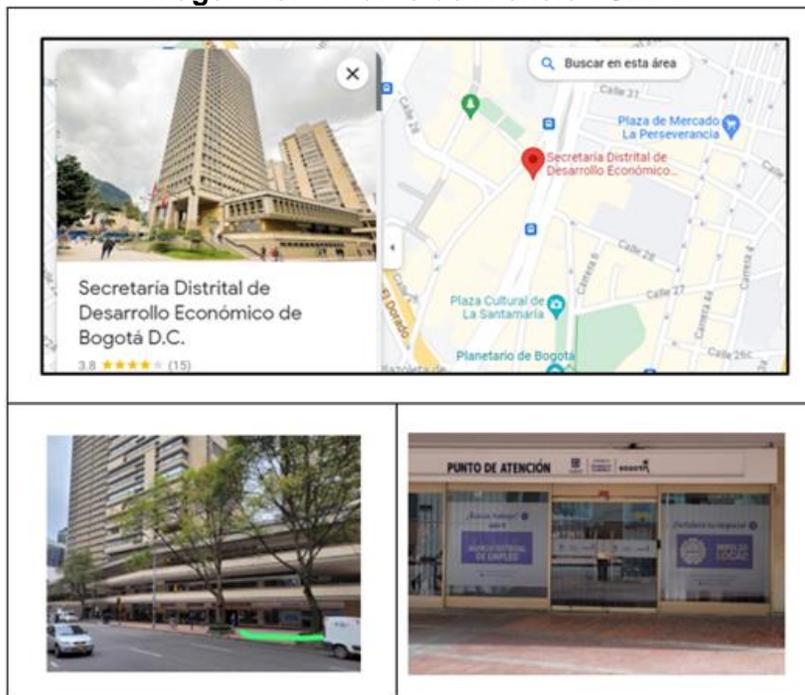
### **Prueba 2 – Dependencia encargada de la atención a PQRSD, publicación de información y seguimiento a la atención.**

#### Dependencia encargada de la atención a PQRSD

La SDDE cuenta con un punto Atención al Ciudadano cuya operación y gestión está a cargo de la Dirección de Gestión Corporativa, dependencia encargada de “Diseñar y gestionar estrategias de atención al ciudadano”, de acuerdo con lo establecido en el literal 4 del Art. 24 del Decreto 437 de 2016 de la Alcaldía Mayor de Bogotá - SDDE. Este punto se encuentra ubicado en la Carrera 13 No. 27-84 y brinda atención presencial a la ciudadanía para radicación de solicitudes y presentación de sugerencias, en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

	CONTROL INTERNO	Código:	CI-P1-F3	
		Versión:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 44 de 49	
		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: Punto de Atención SDDE



Fuente: Elaboración propia OCI

De otra parte, la SDDE brinda atención a través del canal teléfono (conmutador), la línea gratuita distrital 195, la línea anticorrupción y el correo electrónico institucional, cuyos datos de contacto son los siguientes:

- Teléfono Conmutador: +57 6013693777. Opción 1.
- Línea Gratuita: 195.
- Línea anticorrupción: +57 6013693777.
- Correo electrónico institucional: [contactenos@desarrolloeconomico.gov.co](mailto:contactenos@desarrolloeconomico.gov.co).

Finalmente, la SDDE habilitó en su página web el menú “Atención y servicio a la ciudadanía” el cual incluye dos secciones para facilitar a los ciudadanos el registro de PQRSD y denuncias por actos de corrupción, tal como se muestra a continuación:

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 45 de 49	
		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. 5: Link Atención y servicio a la ciudadanía



Fuente: Portal web de la SDDE

### Publicación de información sobre gestión de PQRSD y solicitudes de acceso a información pública

La SDDE habilitó en su página web, a través del menú *Transparencia y acceso a la información pública*, el numeral *4.10 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos*, en el cual se encuentra disponible la siguiente información:

- Informes trimestrales sobre atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- Informes trimestrales sobre acceso a información
- Información sobre el Defensor de la ciudadanía y su gestión

Al revisar el contenido de la información mencionada anteriormente se observó lo siguiente:

- Informes trimestrales sobre atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias:

En este link se encuentra publicada la información con relación a los informes de PQRSD e informes de satisfacción mensuales elaborados en la vigencia 2024. Se resalta como buena práctica que la Entidad publique esta información con mayor frecuencia a la establecida por la Procuraduría General de la Nación en su matriz de evaluación ITA (trimestral), toda vez que pone a disposición de la ciudadanía datos más actualizados para el ejercicio de control social.

Con relación al contenido de los informes mencionados se observó que estos presentan el nivel de oportunidad en la atención de PQRSD, así como las que fueron trasladadas a otras

*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>	V7	
		<b>Fecha:</b>	12 de marzo de 2024	
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Página:</b>	Página 46 de 49	
		<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	

entidades por falta de competencia de la SDDE y el tiempo promedio de respuesta, tal como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla No. 16: Gestión relacionada en informes mensuales 2024**

Mes	Total PQRSD	Peticiones nuevas (periodo actual)	PQRSD periodos anterior	% Respuestas dentro de los términos	Traslados x no competencia	Tiempo promedio de respuesta (días)
Enero	707	594	113	99.58%	43	6
Febrero	794	537	257	99.84%	72	7
Marzo	612	414	198	100%	81	7
Abril	528	381	147	99.04%	56	6
Mayo	512	389	123	98.41%	57	7
Junio	717	543	174	99.76%	38	7
<b>TOTAL</b>	<b>3870</b>	<b>2858</b>	<b>1012</b>	<b>99.44%</b>	<b>347</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de los informes publicados en la página web SDDE

Los mencionados informes también presentan datos relacionados con los canales de atención, tipo de PQRSD recibidas, temas frecuentes, tipo de solicitante, entre otros datos de caracterización de PQRSD y peticionarios, así:

- Los canales más usados por los usuarios para interponer PQRSD son: Email (64%), Web (19%) y escrito (15%).
- El tipo más frecuente de PQRSD que se interponen en la SDDE es el derecho de petición de interés y general que representan el 88%.
- Los temas más frecuentes son Empleo y Proyecto Productivo Financiación y Negocios
- El 79% de las PQRSD radicadas en la SDDE no registran la ubicación y el 67% no reporta estrato; sin embargo, no son campos obligatorios.
- El 89% de los peticionarios son personas naturales y el 96% se identifica con el nombre al presentar una solicitud ante la SDDE.

En este link también se encuentran los informes de satisfacción de los usuarios, los cuales registran el grado de satisfacción frente a la atención recibida y la respuesta emitida por la SDDE, que para el primer semestre 2024 alcanzó un máximo de 75%.

- Informes trimestrales sobre acceso a información:

Estos informes presentan los datos sobre el número de requerimientos de información que se recibieron cada mes, observándose 27 solicitudes para el periodo evaluado, las cuales fueron atendidas como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla No. 17: Solicitudes de acceso a la 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.*

	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3		
		<b>Versión:</b>	V7		
		<b>Fecha:</b>	12 de marzo de 2024		
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Página:</b>	Página 47 de 49		
		<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		

Mes	Solicitudes Recibidas	Traslados por no competencia	Tiempo promedio de respuesta	Solicitudes que se negó acceso a la Inf.
Enero	3	0	7	0
Febrero	2	0	4	0
Marzo	5	1	4	0
Abril	4	0	7	0
Mayo	8	2	6	0
Junio	5	0	6	0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

Fuente: Elaboración propia OCI a partir de los informes publicados en la página web SDDE

- Información sobre el Defensor de la ciudadanía y su gestión

Este espacio de la página web de la SDDE informa quién es el defensor, sus funciones, en qué momento acudir a este actor, cómo contactarlo, normatividad que rige su actuar e informes sobre la gestión desarrollada en 2022 y 2023.

#### Seguimiento a la atención a PQRSD

Se observó que la Oficina de Control Interno realiza seguimiento semestral a la atención de PQRSD por parte de la SDDE, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los cuales se encuentran publicados en el menú *Transparencia y acceso a la Información Pública*, numeral 4.8 *Oficina Control Interno - Otros informes y/o consultas a bases de datos o sistemas de información.*

(<https://desarrolloeconomico.gov.co/informes-seguimiento-auditoria-interna/>)

Por otro lado, la DGC como líder del proceso institucional “Atención al Ciudadano”, realiza monitoreo a la atención de PQRSD y emite informes en los que presenta su análisis sobre la respuesta a peticiones en términos de claridad, calidez y oportunidad de la gestión; así mismo, genera recomendaciones frente al tema; no obstante, no se observó la implementación de acciones para subsanar las debilidades identificadas por esta dependencia.

### 3.1.2 Conclusiones

Una vez finalizada la evaluación independiente sobre la atención de las PQRSD recibidas por la SDDE a través del Sistema Bogotá Te Escucha y GESDOC, las redes sociales y las Corporaciones Públicas, durante el primer semestre 2024; el nivel de cumplimiento de los criterios claridad, calidez, coherencia y oportunidad de respuesta, establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3 y el Decreto 847 de 2019 Capítulo IV Gestión de Peticiones Ciudadanas, fue el siguiente:

- 86% en las PQRSD recibidas por Bogotá te Escucha y GESDOC.
- 87% en las PQRDS recibidas por redes sociales.
- 100% en las solicitudes recibidas de las Corporaciones Públicas

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 48 de 49	
		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 cumplimiento del *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3* y el procedimiento *Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales*, se indica que la entidad cumple parcialmente con los lineamientos establecidos en los mismos, evidenciando un cumplimiento parcial de los criterios evaluados.

De otra parte, la SDDE cumple lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, relacionados con (i) la creación de una dependencia encargada de la atención de PQRSD; (ii) la elaboración y publicación en la página web institucional, de los informes sobre *Gestión de PQRSD* y *Solicitudes de acceso a la información pública* y (iii) el seguimiento a la atención de PQRSD.

Finalmente, en desarrollo del ejercicio evaluador se identificaron debilidades en cuanto a la protección de datos personales del o la denunciante, en virtud de lo contenido en el numeral 4 de la Directiva Conjunta N. 005-2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría Jurídica Distrital, referente a la *“Protección de identidad del o la denunciante”*.

### 3.1.3 Aspectos logrados

- Las PQRSD recibidas de Corporaciones Públicas que fueron verificadas en esta evaluación, se tramitaron dando cumplimiento a los criterios de atención definidos en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3* y el Decreto 847 de 2019 Capítulo IV *Gestión de Peticiones Ciudadanas*: claridad, calidez, coherencia y oportunidad.
- La SDDE asignó a la Dirección de Gestión Corporativa la responsabilidad de *“Diseñar y gestionar estrategias de atención al ciudadano”*, en virtud de lo cual esta dependencia tiene a cargo el recibo y asignación para trámite, a las demás dependencias de la Entidad, de las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos. Así mismo, es la encargada de habilitar un espacio en la página web institucional para que estos presenten quejas y denuncias por actos de corrupción, realizados por funcionarios de la entidad.
- La Entidad elaboró y publicó en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de su página web, los *Informes de Gestión de PQRSD* y los de *Solicitudes de acceso a la información pública*, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.
- La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la atención de PQRSD por parte de la SDDE, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2021.

### 3.1.4 Fortalezas

La Dirección de Gestión Corporativa en su rol de segunda línea de defensa, monitorea la gestión de las PQRSD por parte de las dependencias de la Secretaría y emite su análisis y resultados frente a los criterios de atención relacionados con claridad, calidez y oportunidad, generando recomendaciones para la mejora en este asunto del servicio al ciudadano.

*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:	V7	
		Fecha:	12 de marzo de 2024	
	INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Página:	Página 49 de 49	
		Elaborado por:	Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI	
		Revisado por:	Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI	
		Aprobado por:	Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI	

### 3.1.5 Oportunidades de mejora

- Continuar con el diseño e implementación de puntos de control para mejorar el grado de aplicación de los criterios de atención de las PQRSD recibidas por los diferentes canales, relacionados con claridad, calidez, coherencia y oportunidad.
- Implementar medidas que garanticen la protección de datos personales del denunciante, en virtud de lo contenido en el numeral 4 de la Directiva Conjunta N. 005-2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual hace referencia a la “Protección de identidad del o la denunciante”.
- Fortalecer los puntos de control existentes con el fin de asegurar el diligenciamiento del número de radicado que responde a cada solicitud, tanto en BTE como en GESDOC, y así contar con la trazabilidad de la atención en tiempo real de las PQRSD gestionadas por la Entidad.
- Implementar acciones en todas las dependencias de la Secretaría, para atender las recomendaciones que emite la Dirección de Gestión Corporativa en sus informes de monitoreo a las respuestas de PQRSD, con el fin de mejorar el nivel de cumplimiento de los criterios de atención relacionados con claridad, calidez y oportunidad.
- Implementar puntos de control que aseguren el cargue en el aplicativo Bogotá Te Escucha y GESDOC, del total de solicitudes y respuestas emitidas a través de Redes Sociales, con el fin de llevar la trazabilidad de su atención.
- Implementar controles que aseguren la atención a los ciudadanos a través de redes sociales, en términos de interacción y respuesta a las publicaciones realizadas por los usuarios, de acuerdo a lo indicado en el procedimiento establecido por la SDDE para este canal y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

### 3.1.6 Riesgos materializados.

No se identificó materializaciones de riesgos en desarrollo de esta evaluación.

### 3.1.7 Hallazgos

No se identificaron aspectos que ameriten ser configurados como hallazgo en desarrollo de esta evaluación independiente.

## 4. RECOMENDACIONES GENERALES

- Continuar con el diseño e implementación de puntos de control para mejorar el grado de aplicación de los criterios de atención de las PQRSD recibidas por los diferentes canales, relacionados con claridad, calidez, coherencia y oportunidad.

*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>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>Código:</b>	CI-P1-F3	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		<b>Versión:</b>	V7	
<b>Fecha:</b>	12 de marzo de 2024			
<b>INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>	<b>Página:</b>	Página 50 de 49		
	<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		

- Implementar controles que aseguren la atención a los ciudadanos a través de redes sociales, en términos de interacción y respuesta a las publicaciones realizadas por los usuarios, de acuerdo con lo indicado en el procedimiento establecido por la SDDE para este canal y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Revisar los protocolos y controles sobre visualización de información correspondiente a los datos del denunciante, para las denuncias por casos de corrupción que se gestionen a través de BTE y GESDOC; aplicando lo dispuesto en la Directiva 005-2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

## 5. CONCLUSIONES GENERALES

Una vez finalizada la evaluación independiente a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD por parte de la SDDE, durante el primer semestre 2024, se observó que la Entidad cumple parcialmente la normatividad relacionada con la aplicación de los criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad de respuesta.

De otra parte, se observó el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, sobre la creación de una dependencia encargada de recibo y asignación para trámite de las PQRDS, así como la publicación de información sobre la atención de estos requerimientos y el seguimiento a la gestión institucional sobre este aspecto.

Finalmente, es importante que se implementen acciones orientadas a mejorar la atención de PQRDS recibidas por BTE – GESDOC y por las redes sociales, así como a restringir la visualización de los datos identificadores de los denunciantes de casos de corrupción que se gestionan en los mencionados sistemas.

Cordial saludo,



**ROSALBA GUZMAN GUZMAN**  
Jefe Oficina Control Interno

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	Firma
<b>Elaboró:</b>	Angélica Liliana Rodríguez Moreno	ALRM
	Carolina Restrepo Guerrero	ACRG
	Ginna Rocío Bulla Díaz	GRBD
	Ingrid Maribel Villamarín Villamarín	IMVV

*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.*