

MEMORANDO



Referencia: OCI 14000

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

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

ASUNTO: Informe Final Evaluación Independiente al proceso Servicio al Ciudadano
Artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Estimada Secretaria:

En desarrollo de las funciones a cargo de la Oficina de Control Interno y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2024, me permito remitir el Informe del asunto que contiene los resultados finales de la Evaluación independiente al proceso de Servicio al Ciudadano – Artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Los resultados preliminares de este informe fueron dados a conocer al Despacho y a las Direcciones de Gestión Corporativa, Desarrollo Empresarial y Empleo, Competitividad Bogotá Región, Estudios de Desarrollo Económico y Economía Rural y Abastecimiento Alimentario, mediante radicado 2024IE0009411 del 29/07/2024, en el que también se otorgó un espacio para absolver las inquietudes que los líderes de los procesos y sus equipos pudiesen presentar frente a los resultados de la evaluación, con el fin de que, finalmente se emitiera respuesta de fondo frente a aquellos aspectos que considerasen no reflejaban la realidad de la gestión en el asunto evaluado.

Luego de transcurrido el plazo otorgado para este fin, esta Oficina recibió respuesta oportuna de DGC y DEDE mediante radicados 2024IE0009888 del 05/08/2024 y 2024IE0009614 del 31/07/2024 respectivamente, las cuales fueron analizadas incorporando lo pertinente en el presente Informe Final.

Cordial saludo,

GUZMAN
GUZMAN
ROSALBA

Firmado digitalmente
por GUZMAN
GUZMAN ROSALBA
Fecha: 2024.08.14
12:21:44 -05'00'

ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN
Jefe Oficina de Control Interno

C.C: Comité CICCI

Anexo: Informe final evaluación independiente al proceso de Servicio al Ciudadano – Artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

| NOMBRE, CARGO O CONTRATO | | FIRMA |
|--------------------------|--|-------|
| Elaboró: | Yimmy Alexander Márquez A. (Profesional Especializado OCI) | YAMA |

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 AL PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Seguimiento a la prestación del servicio a la ciudadanía por parte de la SDDE, de conformidad con el Art.3. Decreto 371 de 2010 “*De los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de información y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital*” y demás lineamientos Distritales e institucionales, del 1 de junio de 2023 a 31 de mayo de 2024.



| | | | | |
|--|------------------------|-----------------------------------|----------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 2 de 73 | | |
| | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | |
| | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO - SDDE



INFORME FINAL

SEGUIMIENTO AL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO



AGOSTO 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.*

| | | | | |
|---|--|-----------------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 3 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

| | |
|--|-----------|
| Contenido | |
| PRESENTACION | 4 |
| 1. GENERALIDADES | 5 |
| 2. INFORME EJECUTIVO | 14 |
| 3. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | 18 |
| 3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1 | 19 |
| 3.1.1 Resultados de la Prueba y Análisis..... | 19 |
| 3.1.2 Conclusiones | 49 |
| 3.1.3 Aspectos logrados | 49 |
| 3.1.4 Fortalezas | 50 |
| 3.1.5 Oportunidades de mejora | 50 |
| 3.1.6 Riesgos materializados. | 50 |
| 3.1.7 Hallazgos | 51 |
| 3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2 | 52 |
| 3.2.1 Resultados de la Prueba y Análisis..... | 52 |
| 3.2.2 Conclusiones | 57 |
| 3.2.3 Aspectos logrados | 57 |
| 3.2.4 Fortalezas | 57 |
| 3.2.5 Oportunidades de mejora | 57 |
| 3.2.6 Riesgos materializados. | 57 |
| 3.2.7 Hallazgos | 57 |
| 3.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3 | 58 |
| 3.3.1 Resultados de la Prueba y Análisis..... | 58 |
| 3.3.2 Conclusiones | 68 |
| 3.3.3 Aspectos logrados | 68 |
| 3.3.4 Fortalezas | 68 |
| 3.3.5 Oportunidades de mejora | 68 |
| 3.3.6 Riesgos materializados. | 68 |
| 3.3.7 Hallazgos | 69 |
| 4. RECOMENDACIONES GENERALES | 70 |
| 5. CONCLUSIONES GENERALES | 72 |

*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 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

PRESENTACION



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

Es importante resaltar que este rol se desarrolla de manera objetiva e independiente, ya que el propósito es realizar dicha evaluación y emitir un concepto acerca del Proceso de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE, que permita generar recomendaciones contribuyendo al fortalecimiento de su gestión y desempeño.

En virtud de lo anterior y dando cumplimiento a lo establecido en el Plan Anual de Auditoría 2024, la OCI, realizó dicha evaluación del periodo comprendido entre 1 de junio de 2023 al 31 de mayo de 2024 para lo cual contó con el apoyo de la Dirección de Gestión Corporativa, Dirección de Competitividad Bogotá Región, Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo, Dirección de Estudios Desarrollo Económico, Defensor de la ciudadanía SDDE, Dirección de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario y de la Oficina Jurídica, quienes facilitaron la información solicitada, atendiendo los requerimientos de esta oficina.

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

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 5 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

1. GENERALIDADES

1.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar para el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2023 al 31 de mayo de 2024 el cumplimiento de la normatividad que aplica al servicio al ciudadano: Lineamientos distritales, norma NTC 6047 (Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública) y Política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar que la SDDE preste adecuadamente sus servicios de atención al ciudadano en términos de oportunidad, calidez y coherencia, logrando la satisfacción del usuario, en virtud de lo establecido en el Decreto 371 de 2010, Política de MIPG y demás normatividad concordante.
2. Establecer si la infraestructura física del punto de atención de servicio al ciudadano, cumple la Norma Técnica Colombiana 6047 sobre "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública."
3. Verificar que el Defensor del Ciudadano y el funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes de la entidad participen en las instancias respectivas, den cumplimiento a sus funciones, emitan los informes a que haya lugar. Así mismo que existan mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de servicio al ciudadano y todas las dependencias de la Entidad.



1.3. CRITERIOS

- *Constitución Política de Colombia*

La SDDE debe dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 23 y 209 de la Carta, en lo que se refiere a garantizar la oportunidad en las respuestas generadas a los ciudadanos que acuden en ejercicio del derecho de petición. Así mismo, tener en cuenta que su función administrativa debe reflejarse en el servicio al interés general, fundamentado en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

- *Ley 1755 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*

En cumplimiento de esta Ley, la SDDE deberá dar cumplimiento a la oportunidad en las respuestas a la peticiones radicadas, bajo las siguientes reglas: (i) salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a

| | | | | |
|---|---|----------------|-----------------------------------|--|
|  <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 6 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

su recepción; (ii) las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción; (iii) las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.



- *Decreto 371 de 2010: “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*

En relación con los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en el distrito capital, la SDDE está obligada al cumplimiento de los 7 numerales del artículo 3 del Decreto, relacionadas con la garantía en:

- La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y oportuna;
 - El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano con fines mejoramiento de la gestión
 - El registro completo de peticiones en el SDQS, elaboración de un informe mensual estadístico de los requerimientos y su envío a la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá;
 - El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad para prevenir riesgos en los procesos y lograr eficacia en la atención de los requerimientos
 - La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención y la señalización visible que facilite el acceso a los usuarios
 - La operación continua, eficiente y efectiva del SDQS que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido
 - La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos y la implementación de las recomendaciones generadas en dicha instancia.
- *Decreto 197 de 2014: “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*

La SDDE debe observar esta normativa, de la cual se resaltan para esta evaluación los artículos 2, 6, 7, 8 y 10 que se sintetizan así:

Artículo 2: Define el servicio como el “*acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos*” (...)

| | | | | |
|--|------------------------|-----------------------------------|----------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 7 de 73 | | |
| | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | |
| | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

Artículo 6: El servicio a la ciudadanía debe estar orientado bajo los principios de ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad.

Artículo 7: El objetivo de la política distrital de servicio a la ciudadanía se orienta a “*garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable*” contribuyendo a la satisfacción de las necesidades y mejoramiento a la calidad de vida.

Artículo 8: Dentro de las líneas estratégicas de la señalada política está establecida la relacionada con la infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada, la cual debe cumplir con los atributos de ser accesible y suficiente.

Artículo 10: En el marco de un Estado Social de Derecho, el servicio a la ciudadanía debe estar enmarcado en características como: calidez y amabilidad, rapidez, respeto, dignidad, efectividad y confiabilidad.



- *Decreto 847 de 2019: “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*

La SDDE, debe atender lo establecido en este Decreto, del cual para la presente evaluación es relevante traer a colación los artículos 10, 13, 14, 15 y 25, sin dejar de señalar que esta norma modificó algunos aspectos del Decreto 197 de 2014 ya señalado:

Artículo 10: La SDDE debe implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos.

Artículo 12: La Secretaría debe adoptar los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o contar con un manual de servicio en el que se definan los lineamientos para la atención a la ciudadanía homologado con el anterior.

Artículo 13: De acuerdo con el párrafo 1, la SDDE debe implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal. Entendiéndose por servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 8 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

Así mismo, el parágrafo 3 de este artículo establece que el representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito y hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asigna.

Artículo 14: El defensor de la ciudadanía deberá cumplir con las funciones señaladas en este artículo, debiéndose tener en cuenta adicionalmente, las señaladas en Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, que contiene los lineamientos para el adecuado ejercicio del rol y debe ser adoptado por la entidad.

Artículo 15: De acuerdo con esta norma la entidad debe adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

Artículo 25: En relación con los espacios para la atención a la ciudadanía, la SDDE debe contar con áreas accesibles de acuerdo con los lineamientos establecidos en las normas vigentes sobre la materia, adicionalmente, debe contar con canales presenciales y telefónicos para la recepción de peticiones verbales que abarque la demanda ciudadana de peticiones y demás trámites institucionales.

- *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 2. (Año 2022)*

Este manual está dirigido a las personas que atienden a la ciudadanía través de los diferentes canales de atención, *así como a los diferentes actores que intervienen en el ciclo de servicio*, en las entidades que conforman la administración distrital; por lo tanto, debe garantizarse la aplicación de este manual en cada uno de los protocolos de atención establecidos.

En este contexto y para efectos de la presente evaluación se tienen en cuenta como criterios los siguientes:

“1.2. Principios del servicio

Con fundamento en el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 20142, el Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital está orientado y soportado en los siguientes principios, los cuales para efectos de este manual, están en términos de lenguaje incluyente:

(...) Calidad: mide el grado en que la atención cumple con las necesidades de la población.



Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.

Calidez: entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición (...)

2.1.1. Accesibilidad en espacios físicos

En Colombia, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos en los que se presta el servicio a la ciudadanía se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana 6047.”

*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 9 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

(...) 4.2. *Protocolos de atención canal telefónico*

(...) *Recomendaciones generales para la atención:*

Transmitir la información al ritmo del interlocutor. La velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.

Atender la llamada de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por teléfono.

Documentos: Se recomienda elaborar protocolos de atención, acordes a cada proceso de las entidades distritales.

Ciclo de servicio centros de contacto

1. Ciudadana o ciudadano llama a la entidad

La persona que realiza la atención en la entidad debe contestar la llamada teniendo en cuenta los tiempos estipulados en los protocolos de atención, indicadores, acuerdos o documentos establecidos para este momento del ciclo de servicio. Si no se tiene establecido un tiempo se recomienda hacerlo.

No se debe colgar la llamada que ingresa a la entidad o dejar de contestarla, pues estas actuaciones generan una imagen negativa del servicio telefónico que presta el Distrito Capital.

2. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía

Guiones establecidos: Usar los guiones de saludo establecidos en la entidad para atender la llamada.

Personalizar la llamada: Preguntar a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

3. Requerimiento de la ciudadanía

Prestar total atención a la persona: durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindadas.

Verificar que entiende la necesidad con frases como

Interrumpir de forma respetuosa

Transmitir seguridad a la ciudadanía

Controlar la llamada

Realizar filtros adecuados

(...)

- *Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047. “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos”.*

La SDDE es responsable de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en esta NTC, aplicándolos al área destinada para la atención al ciudadano, resultando pertinente para este ejercicio de evaluación señalar los criterios a cumplir en los siguientes aspectos:

*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.*



| | | | | |
|--|------------------------|-----------------------------------|----------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 10 de 73 | | |
| | 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. 01 Numerales NTC aplicables a la SDDE

| NUMERAL NTC | TEMA |
|-------------|---|
| 5 | Requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos |
| 16 | Puertas |
| 18 | Sistemas de asignación de turnos |
| 20 | Módulos de atención de pie o sentado. áreas de recepción, mostradores y escritorios |
| 21 | Mobiliario salas de espera |
| 22 | Auditorios, salas de conferencia y salas de reuniones |
| 24 | Cuartos de baño e instalaciones sanitarias |
| 27 | Sistemas de acceso de seguridad |
| 41 | Equipos, controles e interruptores |
| 43 | Seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos |
| 45 | Señalización |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024

- *Resolución No. 292 de 2024 “Por la cual se establece la reglamentación interna del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá”.*

Mediante esta Resolución la SDDE, de acuerdo con lo señalado en el artículo vigésimo sexto adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 2, el cual se encuentra vigente en el Distrito desde el año 2022.



- *Manual de Operación del Defensor de la ciudadanía V1.*

Este Manual señala las funciones asignadas a este rol, las cuales se encuentran desagregadas en deberes, de los cuales para efectos de la evaluación se traen a colación los siguientes:

Tabla No. 02 Extracto de Funciones del Defensor a la Ciudadanía

| FUNCION | DEBER |
|---|---|
| Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía | 5. Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad. |
| Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración. | 3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía. 4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía. 5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad. |

*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 11 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

| FUNCION | DEBER |
|---|---|
| Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad. | El Defensor de la Ciudadanía será el encargado de realizar un análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía, acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la entidad, de acuerdo con su misión, con el fin de proponer acciones de mejora susceptibles de ser implementadas por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces. |
| Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general. | 2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción, al personal que presta servicio a la ciudadanía. 3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes. |
| Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. | 3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales. |
| Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital. | 1. Presentar al jefe de la entidad, Veeduría Distrital y Secretaría General; en enero y julio de cada año los informes del Defensor de la Ciudadanía, que contenga los resultados de su gestión, con información relativa a las recomendaciones y acciones de mejora propuestas. |
| Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas. | 1. El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas. 2. El Defensor de la Ciudadanía participará en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia. |



Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 con base en el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía

- *Circular Conjunta 006 de 2017 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital:*

La SDDE debe presentar el informe al que se hace referencia en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte. La presentación del informe en mención, debe ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita.

- *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - 3.3.1 Política de 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.*

| | | | | |
|--|------------------------|-----------------------------------|----------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 12 de 73 | | |
| | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | |
| | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

Dentro de la política contenida en MIPG, se establecen criterios para la evaluación de las estrategias de atención y servicio al ciudadano, las cuales deben ser utilizadas por la SDDE y que se resumen así:

- Revisar y evaluar periódicamente (mínimo dos veces al año) la oferta institucional con el fin de garantizar la calidad en el servicio y mejorar permanentemente.
- Implementar un esquema de monitoreo y seguimiento sobre servicio al ciudadano en dos niveles.
- Incluir e implementar instrumentos para medir la suficiencia del capital humano, los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones.
- Hacer seguimiento a la implementación de las directrices de accesibilidad web en los canales electrónicos, así como los definidos para los medios físicos.
- Generar e implementar instrumentos que le permitan evaluar la calidad y claridad de las comunicaciones de la entidad.

1.4. ALCANCE

El presente ejercicio de evaluación comprende el periodo del 01 de junio de 2023 al 31 de mayo de 2024.



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

Como resultado de los informes generados en la vigencia 2023, la OCI identificó los siguientes temas o situaciones relevantes para la SDDE, los cuales se asociaron a:

Tabla No. 03 Situaciones Atendidas por la SDDE.

| SITUACIONES IDENTIFICADAS 2023 | SITUACIONES ATENDIDAS POR LA SDDE |
|---|---|
| Generar socializaciones sobre la figura y funciones del Defensor Ciudadano. | Se observaron las publicaciones de video de YouTube, Pieza en Facebook y Pieza en threads, acerca de la figura del Defensor Ciudadano, así mismo en la página web de la entidad se encuentran descritas las funciones en el siguiente link: https://desarrolloeconomico.gov.co/defensor-de-la-ciudadania/ En virtud de lo anterior, se da como atendida esta recomendación. |
| Implementar el mecanismo de interacción efectiva entre los responsables del proceso de PQRSD, el Defensor del Ciudadano y las dependencias de la Entidad. | La dependencia aportó 4 actas de reuniones cuyos objetivos fueron: 1. Capacitar a los servidores de la SDDE en el manejo y atención de la PQRSD de acuerdo con los criterios de coherencia, calidez, claridad, oportunidad y manejo del sistema. 2. Revisar el contenido en la página web, en cuanto al tema del defensor al ciudadano y los canales de atención. 3.Capacitar a los servidores de la SDDE en el manejo y atención de la PQRSD de acuerdo con los criterios de coherencia, calidez, claridad, oportunidad y manejo del sistema. (Capacitación acerca del derecho de petición- septiembre de 2023-) 4.Capacitar a los servidores de la SDDE en el manejo y atención de la PQRSD de acuerdo con los criterios de coherencia, calidez, claridad, oportunidad y manejo del sistema. (Capacitación acerca del derecho de petición- octubre de 2023-) Pese a que la entidad aportó los avances descritos anteriormente, estos no dan cuenta |

*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 13 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |



| SITUACIONES IDENTIFICADAS 2023 | SITUACIONES ATENDIDAS POR LA SDDE |
|---|---|
| | de una mejora en la interrelación entre el proceso misional de PQRSD, el defensor del ciudadano y todas las dependencias de la SDDE, orientada a la satisfacción en la prestación de los servicios que ofrece en general la Entidad. |
| Delegar formalmente el o los colaboradores de la SDDE, para la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital. | La entidad aporta como evidencia correo electrónico de fecha 09/02/2022 y radicado 2024EE0006304 del 29/05/2024 dirigidos a la Veeduría Distrital, en los que informa quienes serán los representantes por parte de la SDDE en los nodos y plenarios convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos, no obstante, las personas designadas no corresponden a funcionarios del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes, como lo establece el numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010. |
| Implementar una estrategia de sensibilización para que los colaboradores de la SDDE apropien el protocolo de atención telefónica. | La DGC mediante el radicados No.2024IE0005966, 6601, 6602 y 6603 del 30 de abril de 2024 remitió a la OJ, DDEE, DERRA y SAF la socialización del informe sobre la gestión en los canales de atención y tiempos de espera del primer trimestre de 2024, en el que se incluyó el reporte de las extensiones que no están atendiendo el 100% de las llamadas entrantes, con el fin de identificar las falencias y tomar las acciones correspondientes; sin embargo, en la presente evaluación independiente se realizó prueba sobre el mismo aspecto evidenciando que persiste la debilidad en la atención a través del canal telefónico, lo que afecta la calidad del servicio prestado por la Entidad. |
| Revisar la pertinencia de actualizar el esquema documental del proceso Atención al Ciudadano con ocasión de la V2 del Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital emitido en la vigencia 2022. | La SDDE expidió la resolución 292 de 2024 en la cual se actualizó el reglamento interno de peticiones y se adoptó el manual de servicio a la ciudadanía versión 2. Esta se encuentra en el siguiente Link: https://desarrolloeconomico.gov.co/wp-content/uploads/2024/05/Resolucion-292-2024.pdf En virtud de lo anterior, se da como atendida esta recomendación. |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024

1.6. LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

En desarrollo del ejercicio de la Evaluación Independiente no se presentaron limitaciones que incidieran en la ejecución, tiempo o resultados.

*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.*

| | | | | |
|--|------------------------|-----------------------------------|----------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 14 de 73 | | |
| | 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

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 3° del Decreto 371 de 2010, la OCI realizó evaluación independiente al proceso “*Servicio al Ciudadano*”, durante el periodo 01 de junio de 2023 al 31 de mayo de 2024, obteniendo los siguientes resultados:

Satisfacción del ciudadano

La OCI aplicó encuesta “*Evaluación Servicio a la Ciudadanía – SDDE*” a 10.479 usuarios de las cuales se obtuvieron 115 respuestas. Una vez analizada la información recopilada se observó que el 62% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio prestado por la SDDE y el 38% presentan algún grado de insatisfacción, originado principalmente en la atención y acompañamiento durante su participación en el programa y en la claridad de la información brindada por parte de la Entidad.

Calidad en la atención a través del canal telefónico

La OCI realizó 28 llamadas a diferentes extensiones para verificar la aplicación de los criterios establecidos para la atención a través de este medio, frente a lo cual se observó que el 22% fueron contestadas cumpliendo el protocolo; el 64% no fueron respondidas y el 14% fueron transferidas a otras extensiones en las cuales no hubo respuesta.

Oportunidad y coherencia en la respuesta a PQRDS



Se evaluó estos atributos legales en una muestra de 35 radicados, evidenciando un cumplimiento en oportunidad del 94% y en coherencia del 80%.

Norma Técnica Colombiana 6047 - Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública

La OCI revisó 11 de los 49 numerales que componen la Norma para los espacios del punto de atención al ciudadano: i); recepción, ii) permanencia, iii) atención, iv) salas de reunión y v) baños, observando el cumplimiento total del 64% de los ítems evaluados y parcial del 36%, estos últimos relacionados con los módulos de atención de pie o sentado; áreas de recepción; mostradores y escritorios; cuartos de baño e instalaciones sanitarias; equipos, controles e interruptores y seguridad y protección contra emergencias y evacuación.

Funciones y deberes del Defensor del Ciudadano

Se verificó el grado de cumplimiento de 11 deberes a cargo de este actor del proceso, concluyendo que para el 36% de estos, las evidencias allegadas acreditan su observancia. Por su parte, en el 28% de los ítems se constató una aplicación parcial y para el 36% no se acreditó su ejecución.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 15 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

Participación en la Red Distrital de PQRS por parte de la SDDE.

Se analizaron las evidencias recopiladas sobre este aspecto, identificando que la Entidad participó en el 88% de los eventos convocados por esta instancia; sin embargo; no fue representada por el funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes, como lo establece el numeral 7 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010.

Mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de servicio al ciudadano, el defensor del ciudadano y todas las dependencias de la Entidad.

Aplicadas las pruebas de evaluación se evidenció que en la Entidad se reconoce el proceso de atención de quejas, reclamos y solicitudes, así como el rol del Defensor del Ciudadano. De otra parte, se constató el diseño e implementación parcial de mecanismos de interacción efectiva, entre el equipo de trabajo del proceso mencionado, el Defensor y las dependencias de la Entidad para mejorar la atención de requerimientos ciudadanos.

ASPECTOS LOGRADOS



- La SDDE cumple con la entrega oportuna de los informes sobre la atención de PQRDS a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- El punto de atención al ciudadano cumple los requisitos definidos en la NTC 6047 relacionados con: i) requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos, ii) puertas, iii) sistemas de asignación de turnos, iv) mobiliario salas de espera, v) auditorios, salas de reuniones, vi) sistemas de acceso de seguridad y vii) señalización, este último a destacar, como quiera que su aplicación se observó en todo el sitio.
- El nivel de oportunidad en la atención de PQRDS ha mejorado en la vigencia 2024, en relación con el segundo semestre de 2023.
- Durante el periodo evaluado, la SDDE llevó a cabo actividades orientadas al reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.

FORTALEZAS

Se cuenta con guardas de seguridad que orientan de manera personalizada o todos los usuarios que ingresan al punto de atención, los cuales acompañan de manera permanente a los usuarios durante su visita.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Diseñar estrategias de comunicación que permitan a los usuarios y beneficiarios de los programas, contar con información clara y pertinente frente a la oferta institucional de la SDDE.



| | | | | |
|--|------------------------|-----------------------------------|----------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 16 de 73 | | |
| | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | |
| | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

- Fortalecer los procesos de acompañamiento a los usuarios en el marco de operación de los programas que realiza la Entidad, con el fin de conocer sus necesidades reales y cerrar brechas en la satisfacción de sus expectativas.
- Implementar estrategias de gestión de cultura institucional en las que se incorpore la atención que se brinda a la ciudadanía a través del canal telefónico, toda vez que corresponde a una de las puertas de conexión SDDE-Ciudadano.
- Implementar un instrumento estandarizado de encuesta para la medición y evaluación de la satisfacción sobre la prestación de todos los servicios ofrecidos por la SDDE, que permita obtener y analizar datos relevantes para la toma de decisiones que mejoren el desempeño del servicio al ciudadano en todos sus componentes, incluida la oferta institucional.
- Fortalecer los controles entre el líder del proceso institucional “Atención al Ciudadano”, el Defensor del Ciudadano y las Dependencias Misionales, de tal forma que se implementen correctivos en relación con las deficiencias identificadas frente a los criterios de oportunidad y coherencia en las respuestas emitidas a PQRDS por todas las áreas de la entidad.
- Diseñar e implementar instrumentos que permitan dar cumplimiento a las variables de los requisitos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano de MIPG, relacionados con la “Evaluación y seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano”.
- Si el punto de atención al ciudadano continúa en la ubicación actual, revisar los aspectos por mejorar con relación a lo observado en el presente informe; en caso de que se realice un traslado, revisar la totalidad de la norma con el fin de que el nuevo punto de atención presencial al ciudadano cumpla los requisitos definidos en la NTC 6047.
- Implementar mecanismos que aseguren la interacción efectiva entre los responsables del proceso institucional de “Atención al Ciudadano”, el Defensor del Ciudadano y las dependencias de la Entidad, orientados a la mejora en la prestación de los servicios que ofrece en general la entidad.
- Asegurar la participación del Defensor del Ciudadano al 100% de las sesiones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos y por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

RIESGOS MATERIALIZADOS

Se observó la materialización del riesgo relacionado con “...*incumplimientos normativos por gestionar las PQRs incumpliendo los términos legales vigentes, debido a omisión de monitoreo a los tiempos de vencimiento de las peticiones por parte de las áreas y desarticulación al interior de las dependencias para dar respuesta a las PQRs con parámetros de calidad, calidez y oportunidad*”.

De otra parte, el proceso institucional de “Atención al Ciudadano” no está administrando en su mapa de riesgos, eventos relacionados con componentes de servicio, diferentes a la atención de PQRSD; así las cosas, se están materializando incumplimientos normativos relacionados con las

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 17 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

funciones u obligaciones del Defensor de la Ciudadanía y la participación del funcionario de más alto nivel jerárquico en las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

HALLAZGOS

H1. Aplicación del Protocolo de atención en el canal telefónico.

H2. Cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las peticiones de origen ciudadano y aplicación del principio de coherencia.

H3. Cumplimiento de las funciones y deberes del Defensor de la Ciudadanía.

H4. Cumplimiento Decreto 371 de 2010, artículo 3, numerales 4 y 7.

CONCLUSION



Del resultado de las pruebas realizadas en desarrollo del ejercicio evaluador se concluye que la SDDE cumple parcialmente las disposiciones normativas que regulan los aspectos relacionados con el servicio al ciudadano. Lo anterior por cuanto se identificaron los siguientes aspectos frente a los cuales no se acreditó su total implementación:

- La aplicación del criterio de coherencia en las respuestas generadas por las áreas misionales;
- Diferencias en la base de datos suministrada por la DGC en relación con las fechas de ingreso de radicados, frente a la plataforma Bogotá Te Escucha y GESDOC.
- Los deberes asignados al defensor de la ciudadanía;
- Representación del funcionario del más alto nivel (encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes) en la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Los incumplimientos observados conllevaron a que se materializara uno de los riesgos administrados para el proceso institucional de “Atención al Ciudadano”. A su vez, se identificaron nuevos riesgos que no se encuentran mapeados en relación con el servicio a la ciudadanía.

De otra parte, a partir de la aplicación de encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados a través de la oferta institucional, se estableció cierto grado de insatisfacción en el acompañamiento recibido, así como en la claridad y completitud en la información suministrada por los ejecutores. En cuanto a la medición realizada por la entidad sobre la satisfacción del servicio, se evidenció que esta no es extensiva a todos los servicios prestados directamente por las dependencias misionales.

Teniendo en cuenta lo anterior, resulta importante que se revise la operación del proceso institucional de “Atención al Ciudadano” con el fin de evolucionar hacia la implementación integral del Servicio al Ciudadano e involucrar a las dependencias misionales como actores clave que, a través de la ejecución de sus programas, prestan directamente los servicios ofrecidos por la SDDE a la ciudadanía.

| | | | | |
|--|--|-----------------------|-----------------------------------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 18 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

3. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Es pertinente aclarar que en relación con las respuestas al informe preliminar comunicado por la OCI mediante memorando 2024IE0009411 del 29/07/2024, dentro del término fijado para que las dependencias presentaran su respuesta se recibió los radicados de la Dirección de Gestión Corporativa y la Dirección de Estudios de Desarrollo Económico, los cuales fueron analizados y tomados en consideración para ajustar lo pertinente en el presente Informe Final.



De otra parte, se recibieron respuestas extemporáneas de las Direcciones de Desarrollo Empresarial y Empleo y de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario, las cuales no fueron consideradas atendiendo lo dispuesto en el radicado de socialización del informe preliminar y en concordancia con la actividad No. 17 del Procedimiento Evaluaciones Independientes del proceso institucional Control Interno.

Ahora bien, con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios definidos para esta evaluación y, en especial, lo que se refiere al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, se desarrolló el plan de pruebas aprobado para la misma el cual se encuentra articulado con los tres objetivos planteados así:

Tabla No. 04 Relación objetivo auditoria y numeral de la norma evaluado

| Numeral (Art. 3 DEC. 371-2010) | NORMA | OBJETIVO ASOCIADO |
|---------------------------------------|--|--------------------------|
| 1 | La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales. | Objetivo 1 |
| 2 | El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión. | Objetivo 3 |
| 3 | El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad. | Objetivo 1 |
| 4 | El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos. | Objetivo 3 |
| 5 | La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad. | Objetivo 2 |
| 6 | La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido. | Objetivo 1 |

*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 19 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

| Numeral (Art. 3 DEC. 371-2010) | NORMA | OBJETIVO ASOCIADO |
|--------------------------------|---|-------------------|
| 7 | La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen. | Objetivo 3 |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024

Así las cosas, de acuerdo con lo observado y analizado a partir de las evidencias allegadas por la Dirección de Gestión Corporativa, las Direcciones Misionales, el Defensor del Ciudadano y la Oficina Jurídica, así como las pruebas aplicadas; se obtuvieron los siguientes resultados sobre el cumplimiento de los lineamientos distritales en materia de servicio a la ciudadanía:

3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Verificar que la SDDE preste adecuadamente sus servicios de atención al ciudadano en términos de oportunidad, calidez y coherencia, logrando la satisfacción del usuario, en virtud de lo establecido en el Decreto 371 de 2010, Política de MIPG y demás normatividad concordante.

3.1.1 Resultados de la Prueba y Análisis.

Aplicación de encuestas a usuarios de diferentes programas de la SDDE

Con el fin de verificar la percepción de la ciudadanía en relación con los servicios prestados por la Entidad en los diferentes programas priorizados para esta evaluación, la OCI aplicó encuesta de “Evaluación Servicio a la Ciudadanía – SDDE”, que fue diseñada para obtener información en términos de satisfacción y oportunidad.

Metodología-



Los programas se priorizaron teniendo en cuenta aquellos que estuviesen desarrollando actividades entre el 01 de jun de 2023 y el 31 de mayo de 2024; posteriormente se solicitó a las áreas misionales las bases de datos que incluyeran a los usuarios de los programas seleccionados, se determinó la muestra de correos y por último se diseñó la encuesta con cinco preguntas.

El universo de los usuarios atendidos en el periodo objeto de evaluación y la determinación de la muestra se presenta a continuación:

Tabla No. 05 Muestra encuesta por programas

| Programa | Registros | Correos | Número de muestra |
|----------------------------|-----------|---------|-------------------|
| Bogotá Corazón Productivo | 1.591 | 1.591 | 318 |
| Bogotá Productiva 24 Horas | 317 | 317 | 63 |
| Maratón de Marcas | 171 | 171 | 34 |

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 INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| Página: | Página 20 de 73 | | | |
| Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | | |
| Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |

| Programa | Registros | Correos | Número de muestra |
|-------------------------|---------------|---------------|-------------------|
| Mercados Campesinos | 443 | 443 | 89 |
| Ruta Bogotá trabaja ADE | 27.242 | 22.050 | 4.410 |
| Tropa Económica | 31.117 | 27.823 | 5.565 |
| Totales | 60.881 | 52.395 | 10.479 |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024

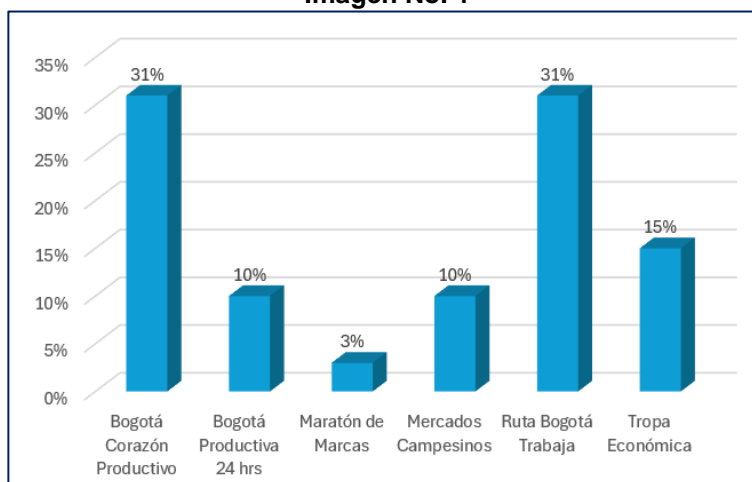
Posteriormente se realizó la encuesta para ser enviada a la ciudadanía, la cual se estructuró con las siguientes preguntas:

1. Seleccione el programa de la Secretaría al que se encuentra vinculado.
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención y acompañamiento recibidos por parte de la Secretaría?
3. ¿Cómo considera que fue la oportunidad de servicio por parte de la Secretaría?
4. Califique su satisfacción respecto a nuestro equipo para resolver su requerimiento.
5. Basado en su experiencia con nuestra Secretaría, ¿Qué aspectos mejoraría o modificaría?

Para la aplicación de la encuesta, se solicitó al área de sistemas de la entidad el 02 de julio de 2024 su envío masivo a los 10.479 correos de la muestra, la cual se habilitó entre el 03 y 07 de julio de 2024. Una vez aplicada esta, se obtuvieron 115 respuestas, cuyo análisis arrojó los siguientes resultados:

1. *Seleccione el programa de la Secretaría al que se encuentra vinculado:*

Imagen No. 1



Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 – Formularios Google.

2. *¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención y acompañamiento recibidos por parte de la Secretaría?*

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 73 | |
| | | 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. 06 Respuestas encuesta pregunta 2

| Programa | Muy satisfecho | Satisfecho | Poco satisfecho | Nada satisfecho | Grado de Satisfacción | Grado de Insatisfacción |
|---------------------------|----------------|------------|-----------------|-----------------|-----------------------|-------------------------|
| Bogotá Corazón Productivo | 12 | 14 | 3 | 7 | 37% | 23% |
| Bogotá Productiva 24 hrs | 5 | 3 | 2 | 1 | 11% | 7% |
| Maratón de Marcas | 1 | 1 | 2 | 0 | 3% | 5% |
| Mercados Campesinos | 6 | 2 | 2 | 1 | 11% | 7% |
| Ruta Bogotá Trabaja | 8 | 10 | 11 | 7 | 25% | 40% |
| Tropa Económica | 5 | 4 | 3 | 5 | 13% | 18% |
| Totales | 37 | 34 | 23 | 21 | 62% | 38% |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 – Formularios Google.

Evaluadas las 115 encuestas se observó que el 62% (71) de los ciudadanos se encuentra satisfecho con la atención y acompañamiento brindados por la SDDE y el 38% (44) presentan algún grado de insatisfacción.



3. *¿Cómo considera que fue la oportunidad de servicio por parte de la Secretaría?*

Tabla No. 07 Respuestas encuesta pregunta 3

| Programa | Muy buena y rápida | Buena, esperé un tiempo, pero recibí respuesta | Regular, muy lenta la respuesta | Mala, no recibí respuesta | Buena oportunidad de respuesta | Demorada o no son atendidos |
|---------------------------|--------------------|--|---------------------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Bogotá Corazón Productivo | 12 | 15 | 3 | 6 | 38% | 20% |
| Bogotá Productiva 24 hrs | 4 | 4 | 0 | 3 | 11% | 7% |
| Maratón de Marcas | 1 | 1 | 2 | 0 | 3% | 5% |
| Mercados Campesinos | 4 | 3 | 1 | 3 | 10% | 9% |
| Ruta Bogotá Trabaja | 7 | 10 | 8 | 11 | 24% | 43% |
| Tropa Económica | 6 | 4 | 2 | 5 | 14% | 16% |
| Totales | 34 | 37 | 16 | 28 | 62% | 38% |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 – Formularios Google.

En relación con esta pregunta y dados los resultados consolidados de la encuesta, la ciudadanía considera que en un 62% (71) la oportunidad de respuesta es buena; en algunos casos tarda, pero aun así es atendida; sin embargo, el 38% (44) consideran que es demorada o en algunos casos no son atendidos.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 22 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |

4. Califique su satisfacción respecto a nuestro equipo para resolver su requerimiento

Tabla No. 08 Respuestas encuesta pregunta 4

| Programa | Muy buena | Buena | Adecuada | Baja | No fui atendida | Satisfactorio | No satisfactorio |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|---------------|------------------|
| Bogotá Corazón Productivo | 15 | 10 | 4 | 2 | 5 | 37% | 19% |
| Bogotá Productiva 24 hrs | 5 | 2 | 3 | 0 | 1 | 13% | 3% |
| Maratón de Marcas | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 4% | 3% |
| Mercados Campesinos | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 10% | 8% |
| Ruta Bogotá Trabaja | 6 | 8 | 5 | 13 | 4 | 24% | 48% |
| Tropa Económica | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 12% | 19% |
| Totales | 38 | 25 | 16 | 20 | 16 | 69% | 31% |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 – Formularios Google.

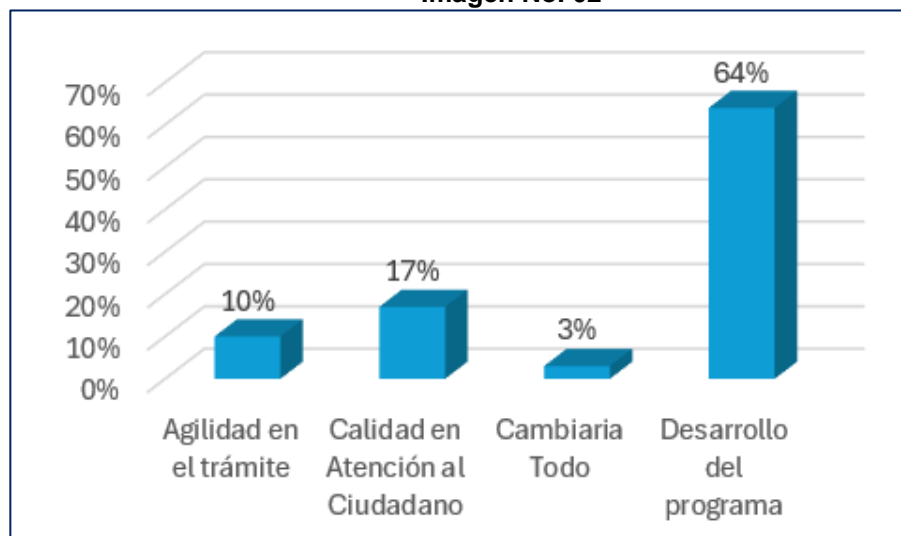
Respecto a la gestión del equipo que atendió directamente al ciudadano, se concluyó que el 69% (79) se encuentra satisfecho y el 31% (36) no lo está.

5. Basado en su experiencia con nuestra Secretaría, ¿Qué aspectos mejoraría o modificaría?



Del total de encuestas respondidas, 106 atendieron esta pregunta y de éstas se excluyeron 32 ya que manifestaron que no cambiarían nada y 4 adicionales que solicitaron directamente apoyo económico.

A continuación, se presenta el análisis de las 70 que manifestaron la necesidad de realizar algún tipo de mejora:

Imagen No. 02



Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 – Formularios Google.

| | | | | |
|---|--|-----------------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 23 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

En relación con la categoría “*Desarrollo del programa*”, la ciudadanía manifestó la necesidad de implementar mejoras en relación con:



1. Acompañamiento al beneficiario durante su proceso;
2. Ampliación de la cobertura geográfica;
3. Sostenibilidad e incremento de la capacidad operativa para la atención;
4. Atención personalizada;
5. Claridad en la información sobre los programas ofrecidos;
6. Intensidad horaria de la oferta académica;
7. Mantener difusión de información actualizada sobre los programas a ciudadanos ya beneficiados;
8. Seguimiento y control a la ejecución del programa;
9. Implementación de nuevos programas, la cual se detalla por programas así:

Tabla No. 09 Respuestas encuesta pregunta 5

| Mejoras en relación con: | Bogotá Corazón Productivo | Bogotá Productiva 24 hrs | Maratón de Marcas | Mercados Campesinos | Ruta Bogotá Trabaja | Tropa Económica | Solicitud de mejora |
|---|---------------------------|--------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|-----------------|---------------------|
| Acompañamiento al beneficiario | 8 | 0 | 0 | 2 | 4 | 1 | 33% |
| Ampliación de la cobertura geográfica | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 11% |
| Sostenibilidad e incremento de la capacidad operativa para la atención | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4% |
| Atención personalizada | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2% |
| Claridad en la información sobre los programas ofrecidos | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 30% |
| Intensidad horaria de la oferta académica | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2% |
| Mantener difusión de información actualizada sobre los programas a ciudadanos ya beneficiados | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2% |
| Seguimiento y control a la ejecución del programa | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 7% |
| Implementación de nuevos programas | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 9% |
| Totales | 16 | 4 | 1 | 5 | 15 | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 – Formularios Google.

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 INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| Página: | Página 24 de 73 | | | |
| Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | | |
| Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |

Se observó que las principales solicitudes de mejora por parte de la ciudadanía se enfocaron en el acompañamiento al usuario durante el proceso y claridad de la información; lo que indica que es necesario armonizar las expectativas de los ciudadanos y la oferta de cada programa, así como fortalecer los puntos de control y el seguimiento a la calidad y oportunidad en la atención prestada a través de cada uno de ellos.

En virtud de lo anterior, se recomienda obtener información directa del usuario sobre sus necesidades, tipo de apoyo que espera recibir de la Entidad, disponibilidad para realizar el proceso, entre otros; en pro de fortalecer el diseño e implementación de los programas institucionales, permitiendo así contar con la visión de lo requerido por la ciudadanía y mejorar las condiciones del servicio.

Atención al ciudadano a través del canal telefónico

Teniendo en cuenta los principios de calidez, coherencia y oportunidad aplicables a la atención brindada por la SDDE a través del canal telefónico y tomando en consideración los resultados de la evaluación independiente realizada por la OCI a este proceso institucional en 2023, en el presente ejercicio evaluador se incluyó la realización de un sondeo en las extensiones internas de la Entidad, para verificar la aplicación del protocolo de atención definido para este canal.

Metodología

Se tomó una muestra del 36% de las extensiones de la secretaría (28), tomando como base el directorio activo. Las extensiones están asignadas a: i) Agencia Distrital de Empleo; ii) Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo; iii) Oficinas Asesoras de Comunicaciones y de Planeación; iv) Oficina Jurídica; v) Subdirecciones: Administrativa y Financiera; Abastecimiento Alimentario; Economía Rural; Empleo y Formación; Emprendimiento y Negocios; Estudios Estratégicos; Información y Estadísticas; Informática y Sistemas; Intermediación, Formalización y Regulación Empresarial; e Internacionalización.

Con base en esta muestra se realizaron llamadas los días 8, 9 y 11 de julio de 2024 en horarios laborales, para verificar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Si fue atendida la llamada
- Si se aplicó el protocolo del servicio por el canal telefónico
- Si se brindó información general sobre el programa indagado
- Si se brindó información sobre los requisitos del programa indagado

Una vez aplicada la prueba, el 36% de las extensiones (10) atendió la llamada. La siguiente imagen muestra los resultados obtenidos:



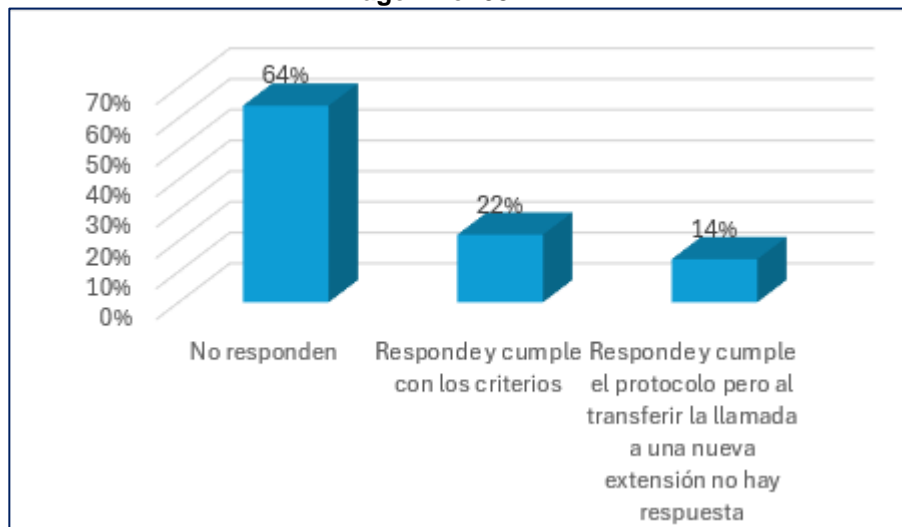
| | | | | |
|--|--|-----------------|----------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| Página: | Página 25 de 73 | | | |
| 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. 03



Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024

Como resultado de esta actividad se presentan los siguientes datos teniendo en cuenta que:

- Se agruparon las extensiones por dependencia.
- Para cada llamada se tuvieron en cuenta los 4 criterios mencionados asignando un peso porcentual de 25% para cada uno.
- Para las dependencias con 2 o más extensiones seleccionadas, se tuvieron en cuenta los 4 criterios anteriormente descritos y el número de las extensiones evaluadas, por ejemplo:

Agencia Distrital de Empleo:

Llamada 1 ext.143: - De los 4 criterios se cumplió 1 (25%)

Llamada 2 ext.149: - No responden (0%)



Se suman los resultados de las llamadas: 25% + 0% = 25%

Se divide en el número de extensiones evaluadas: 25% / 2 = 13%(aprox.)

Tabla No. 10 Resultados atención canal telefónico

| Ext | Dependencia | Atención Llamada | Cumplimiento |
|-----|--|---|--------------|
| 143 | Agencia Distrital de Empleo | Responde y transfiere la llamada, pero no responden | 13% |
| 149 | | No responden | |
| 164 | Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo | No responden | 0% |
| 233 | | No responden | |
| 204 | Oficina Asesora de Comunicaciones | Responde y cumple con los criterios | 100% |
| 121 | Oficina Asesora de Planeación | No responden | 0% |
| 123 | | No responden | |
| 114 | Oficina Jurídica | No responden | 0% |

*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.*

| | | | | | |
|--|--|---------------------------------|-----------------------------------|---|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> | |
| | | Versión: | V7 | | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 26 de 73 | | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |

| Ext | Dependencia | Atención Llamada | Cumplimiento |
|-----|--|--|--------------|
| 160 | Subdirección Administrativa y Financiera | No responden | 0% |
| 189 | | No responden | |
| 197 | | No responden | |
| 290 | Subdirección de Abastecimiento Alimentario | Responde y cumple con los criterios | 63% |
| 328 | | Responde la llamada, aplica el protocolo, se realiza transferencia al área competente para brindar la información y en esta nueva extensión no contestan | |
| 212 | Subdirección de Economía Rural | Responde y cumple con los criterios | 100% |
| 163 | Subdirección de Empleo y Formación | No responden | 50% |
| 182 | | No responden | |
| 184 | | Responde y cumple con los criterios | |
| 256 | | No responden | |
| 274 | | Responde la llamada, aplica el protocolo, se realiza transferencia al área competente para brindar la información y en esta nueva extensión no contestan | |
| 131 | Subdirección de Emprendimiento y Negocios | No responden | 0% |
| 132 | | No responden | |
| 230 | | No responden | |
| 167 | Subdirección de Estudios Estratégicos | Responde y cumple con los criterios | 100% |
| 241 | Subdirección de Información y Estadísticas | Responde la llamada, aplica el protocolo, se realiza transferencia al área competente para brindar la información y en esta nueva extensión no contestan | 50% |
| 151 | Subdirección de Informática y Sistemas | Responde y cumple con los criterios | 100% |
| 174 | Subdirección de Intermediación, Formalización y Regulación Empresarial | No responden | 0% |
| 119 | Subdirección de Internacionalización | No responden | 0% |
| 238 | | No responden | |



Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024

Ahora bien, sobre las 10 llamadas atendidas, los resultados fueron:

Tabla No. 11 Resultados aplicación protocolo en llamadas atendidas

| Ext. | Dependencia | Contesto la llamada | Aplicación del Protocolo de Servicio por el canal telefónico | | Información sobre el programa | | Requisitos del programa | | Cumplimiento |
|------|-----------------------------------|---------------------|--|----|-------------------------------|----|-------------------------|----|--------------|
| | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 143 | Agencia Distrital de Empleo | X | | X | | X | | X | 25% |
| 204 | Oficina Asesora de Comunicaciones | X | X | | X | | X | | 100% |
| 290 | | X | X | | X | | X | | 63% |

*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 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| Aprobado por: | | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

| Ext. | Dependencia | Contesto la llamada | Aplicación del Protocolo de Servicio por el canal telefónico | | Información sobre el programa | | Requisitos del programa | | Cumplimiento |
|--------------|--|---------------------|--|----------|-------------------------------|----------|-------------------------|----------|--------------|
| | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 328 | Subdirección de Abastecimiento Alimentario | X | | X | | X | | X | |
| 212 | Subdirección de Economía Rural | X | X | | X | | X | | 100% |
| 184 | Subdirección de Empleo y Formación | X | X | | X | | X | | 63% |
| 274 | | X | | X | | X | | X | |
| 167 | Subdirección de Estudios Estratégicos | X | X | | X | | X | | 100% |
| 241 | Subdirección de Información y Estadísticas | X | X | | | X | | X | 50% |
| 151 | Subdirección de Informática y Sistemas | X | X | | X | | X | | 100% |
| TOTAL | | 10 | 7 | 3 | 6 | 4 | 6 | 4 | |



Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024

Sobre estos resultados es pertinente indicar que la desatención del canal telefónico y la respuesta incompleta o inadecuada es reiterativa en la SDDE, por lo que persiste la debilidad en cuanto a la prestación del servicio a través de este medio, así como el incumplimiento en la aplicación de los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Respecto a la atención prestada por este canal, se precisa traer a colación el resultado consignado en el “Informe de la gestión en los canales de atención y tiempos de espera II trimestre 2024” emitido por la DGC, presentando el análisis realizado sobre 8.312 llamadas recibidas en dicho periodo, de las cuales el 46,3% fueron atendidas.

Este documento da cuenta que en el 48.3% de los casos, la Entidad no aplicó el protocolo de atención definido en el Distrito Capital para este canal, por cuanto las llamadas no fueron contestadas; cifra que respalda los resultados obtenidos por la OCI en la presente evaluación independiente.

Cabe resaltar que las fallas en el servicio a la ciudadanía a través de este canal, pueden conllevar a la materialización del riesgo asociado a la afectación reputacional, debido a que los usuarios no logran obtener información oportuna y de calidad por este medio, lo que está generando la presentación de reclamos y quejas por este aspecto, principalmente en las dependencias misionales.

| | | | | |
|--|--|-----------------|----------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| Página: | Página 28 de 73 | | | |
| Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | | |
| Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |

Oportunidad y coherencia en las respuestas emitidas a las PQRDS recibidas

Para verificar estos criterios en la atención de PQRDS, se tomó como insumo inicial la base de datos suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa correspondiente al periodo evaluado, identificando aquellas radicadas a las Direcciones Misionales, así:

Tabla No. 12 Radicados asignados a las áreas misionales

| Dependencia | Total general | porcentaje |
|--|----------------------|-------------------|
| DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | 122 | 1,7 |
| DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 6717 | 93,9 |
| DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | 76 | 1,1 |
| DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO | 15 | 0,2 |
| SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | 7 | 0,1 |
| SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN | 125 | 1,7 |
| SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS | 66 | 0,9 |
| SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA | 12 | 0,2 |
| SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD | 3 | 0,0 |
| SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN | 12 | 0,2 |
| TOTAL GENERAL | 7155 | 100 |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 con base en relación de PQRS suministrada por la DGC

Del insumo resultante se procedió a tomar una muestra aleatoria de 35 peticiones, con el fin de evaluar el cumplimiento de los principios de coherencia y oportunidad en la atención de las PQRDS, de acuerdo con los términos legales. La selección de los radicados se efectuó considerando que se incluyeran: (i) todas las dependencias misionales, (ii) todos los canales de recepción y (iii) diferentes tipologías de petición, obteniendo la siguiente muestra:

Tabla No. 13 Muestra por dependencia



| Dirección | Cantidad radicados | Porcentaje |
|--|---------------------------|-------------------|
| DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | 7 | 19 |
| DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 23 | 65 |
| DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | 3 | 11 |
| DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO | 2 | 5 |
| Total | 35 | 100 |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 con base en relación de PQRS suministrada por la DGC

Tabla No. 14 Muestra por programa

| Programa | Cantidad radicados |
|-----------------------------|---------------------------|
| AGENCIA DE EMPLEO | 13 |
| AVANCE POLITICAS PUBLICAS | 1 |
| CORAZON PRODUCTIVO ALQUERIA | 1 |

*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.*

| | | | | |
|--|--|---------------------------------|-----------------------------------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 29 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| Aprobado por: | | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

| Programa | Cantidad radicados |
|-------------------------|--------------------|
| IMPULSO LOCAL | 2 |
| MARATON DE MARCAS | 2 |
| MERCADOS CAMPESINOS | 1 |
| NO APLICA | 11 |
| UNIDAD PRODUCTIVA RURAL | 1 |
| RUTA ALTO IMPACTO | 2 |
| SIN IDENTIFICAR | 1 |
| Total | 35 |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 con base en relación de PQRS suministrada por la DGC

Tabla No. 15 Muestra por tipo de radicado

| Tipología (Según GESDOC) | Cantidad radicados |
|---|--------------------|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 2 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 29 |
| RECLAMO | 2 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 1 |
| SUGERENCIA | 1 |
| Total | 35 |



Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 con base en relación de PQRS suministrada por la DGC

Tabla No. 16 Muestra por canal de recepción

| Canal | Cantidad radicados | Canal | Cantidad radicados |
|--------------|--------------------|--------------|--------------------|
| E-MAIL | 18 | TELEFONO | 2 |
| ESCRITO | 5 | WEB | 10 |
| Total | 23 | Total | 12 |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 con base en relación de PQRS suministrada por la DGC

Los radicados evaluados y sus respuestas, incluyendo sus anexos, fueron verificados en el aplicativo de correspondencia GESDOC y plataforma Bogotá Te Escucha, obteniendo los siguientes resultados por cada criterio:



| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|--|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 30 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |

1. Oportunidad

Tabla No. 17 Resultado verificación criterio de oportunidad

| N | Canal | Número petición | Radicado GESDOC | No SDQS | Tipo petición | Dependencia | Fecha ingreso verificada Sistema BTE | Fecha respuesta verificada Sistema BTE | Días de respuesta verificados con BTE | Cumplimiento oportunidad | Observación |
|----|----------|-----------------|-----------------|------------|---|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| 1 | E-MAIL | 2767302023 | 2023ER0014360 | 2767302023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | 14/06/2023 | 7/07/2023 | 13 | SI | |
| 2 | E-MAIL | 4700742023 | 2023ER0028744 | 4700742023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | 24/10/2023 | 15/11/2023 | 14 | SI | |
| 3 | E-MAIL | 4328482023 | 2023ER0025663 | 4328482023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | 29/09/2023 | 18/10/2024 | 12 | SI | |
| 4 | E-MAIL | 1457232024 | 2024ER0004989 | 1457232024 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | 20/03/2024 | 8/04/2024 | 10 | SI | Traslado de la Veeduría el 20/03/2024 |
| 5 | E-MAIL | 1868372024 | 2024ER0005018 | 1868372024 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | 21/03/2024 | 16/04/2024 | 13 | SI | |
| 6 | WEB | 4382592023 | 2023ER0026461 | 4382592023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | 3/10/2023 | 21/11/2023 | 32 | NO | |
| 7 | E-MAIL | 2303802024 | 2024ER0006634 | 2303802024 | RECLAMO | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | 22/04/2024 | 16/05/2024 | 16 | SI | Con respuesta de trámite 15/05/2024 |
| 8 | E-MAIL | 4091542023 | 2023ER0024754 | 4091542023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 22/09/2023 | 28/09/2023 | 4 | SI | |
| 9 | E-MAIL | 4433152023 | 2023ER0026845 | 4433152023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 5/10/2023 | 27/10/2023 | 15 | SI | |
| 10 | ESCRITO | 4449422023 | 2023ER0027833 | 4449422023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 11/10/2023 | 31/10/2023 | 13 | SI | |
| 11 | TELEFONO | 4453892023 | 2023ER0027325 | 4453892023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 9/10/2023 | 31/10/2023 | 15 | SI | |
| 12 | WEB | 5508992023 | 2023ER0032892 | 5508992023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 10/12/2023 | 25/01/2024 | 31 | NO | |
| 13 | WEB | 305392024 | 2024ER0001671 | 305392024 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 31/01/2024 | 01/02/2024 | 1 | SI | |
| 14 | WEB | 2251102023 | 2023ER0011901 | 2251102023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 25/05/2023 | 5/06/2023 | 7 | SI | |
| 15 | TELEFONO | 2273222024 | 2024ER0006678 | 2273222024 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 18/04/2024 | 3/05/2024 | 10 | SI | |
| 16 | E-MAIL | 4303002023 | 2023ER0027741 | 4303002023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 11/10/2023 | 26/10/2023 | 10 | SI | |
| 17 | WEB | 4812222023 | 2023ER0030299 | 4812222023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 8/11/2023 | 29/11/2023 | 14 | SI | |
| 18 | ESCRITO | 5178372023 | 2023ER0033048 | 5178372023 | SUGERENCIA | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 13/12/2023 | 22/12/2023 | 7 | SI | |



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 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

| N | Canal | Número petición | Radicado GESDOC | No SDQS | Tipo petición | Dependencia | Fecha ingreso verificada Sistema BTE | Fecha respuesta verificada Sistema BTE | Días de respuesta verificados con BTE | Cumplimiento oportunidad | Observación |
|----|---------|-----------------|-----------------|------------|---|--|--------------------------------------|--|---------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 19 | ESCRITO | 5459592023 | 2024ER0000169 | 5459592023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 3/01/2024 | 5/01/2024 | 2 | SI | |
| 20 | E-MAIL | 1482412023 | 2023ER0017192 | 1482412023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 12/07/2023 | 1/08/2023 | 13 | SI | |
| 21 | E-MAIL | 2954632023 | 2023ER0017411 | 2954632023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 14/07/2023 | 8/08/2023 | 15 | SI | Traslado de la Veeduría |
| 22 | WEB | 2477392023 | 2023ER0013877 | 2477392023 | RECLAMO | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 8/06/2023 | 26/06/2023 | 10 | SI | |
| 23 | WEB | 1019382024 | 2024ER0003524 | 1019382024 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 29/02/2024 | 20/03/2024 | 14 | SI | |
| 24 | ESCRITO | 1650902023 | 2023ER0016587 | 1650902023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 10/07/2023 | 31/07/2023 | 14 | SI | |
| 25 | WEB | 2085702023 | 2023ER0017531 | 2085702023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 17/07/2023 | 19/07/2023 | 2 | SI | |
| 26 | E-MAIL | 1549142024 | 2024ER0004491 | 1549142024 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 11/03/2024 | 29/04/2024 | 32 | SI | Con respuesta de trámite 04/04/2024 |
| 27 | WEB | 2693302023 | 2023ER0015445 | 2693302023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 28/06/2023 | 21/07/2023 | 15 | SI | |
| 28 | E-MAIL | 2812872023 | 2023ER0021706 | 2812872023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 28/08/2023 | 29/08/2023 | 1 | SI | |
| 29 | E-MAIL | 3797682023 | 2023ER0028391 | 3797682023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 19/10/2023 | 31/10/2023 | 8 | SI | |
| 30 | E-MAIL | 2094562023 | 2023ER0030346 | 2094562023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 8/11/2023 | 14/11/2023 | 3 | SI | |
| 31 | E-MAIL | 1554372024 | 2024ER0004515 | 1554372024 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | 11/03/2024 | 25/04/2024 | 30 | SI | Con respuesta de trámite 04/04/2024 |
| 32 | ESCRITO | 2906582023 | 2023ER0015249 | 2906582023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | 26/06/2023 | 1/08/2023 | 24 | SI | Con respuesta de trámite 12/07/2023 |
| 33 | E-MAIL | 3943612023 | 2023ER0024174 | 3943612023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | 18/09/2023 | 25/09/2023 | 5 | SI | |
| 34 | WEB | 5448242023 | 2023ER0032296 | 5448242023 | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO | 4/12/2023 | 19/12/2023 | 10 | SI | |
| 35 | E-MAIL | 5715032023 | 2023ER0033421 | 5715032023 | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO | 20/12/2023 | 15/01/2024 | 15 | SI | |

Fuente: Elaboración propia de la OCI 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.*

| | | | | |
|---|-------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 32 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| <td>Aprobado por:</td> <td>Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI</td> | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

Como resultado de la evaluación para medir el criterio de oportunidad en las respuestas dadas por la SDDE, se observó que el 94% de las PQRDS (33) fueron atendidas oportunamente y el 6% (2) de forma extemporánea.



2. Coherencia

Ahora bien, en cuanto a la verificación del cumplimiento del principio coherencia en las respuestas emitidas por la SDDE, se observó que el 80% (28) atendió este criterio mientras que para el 20% (7) no:

Tabla No. 18 Resultado verificación criterio coherencia



| N | Radicado GESDOC | Dependencia | Verificación coherencia | CUMPLIMIENTO |
|----|-----------------|--|---|--------------|
| 1 | 2023ER0014360 | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | La respuesta cargada no es coherente con la petición. | NO |
| 2 | 2023ER0028744 | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 3 | 2023ER0025663 | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 4 | 2024ER0004989 | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 5 | 2024ER0005018 | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 6 | 2023ER0026461 | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 7 | 2024ER0006634 | DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 8 | 2023ER0024754 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 9 | 2023ER0026845 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 10 | 2023ER0027833 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 11 | 2023ER0027325 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | <p>La solicitud del ciudadano se enfoca en el desembolso de un beneficio o indemnización por ser parte de población víctima del conflicto armado. La petición incluye dentro de los argumentos para acceder al beneficio, la circunstancia de "...no tiene trabajo...".</p> <p>Como puede observarse, el ciudadano no está solicitando trabajo sino un "beneficio de víctimas del conflicto armado"; razón por la cual la respuesta emitida por la SDDE <u>no es coherente</u> con lo requerido por el peticionario, toda vez que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trata la petición como una solicitud de información 2. En consecuencia de lo anterior, le brinda datos sobre el Programa Empleo Incluyente y le resalta su interés por participar en esta iniciativa 3. No le aclara que la Secretaría no es la competente para otorgar ni desembolsar este tipo de beneficio de acuerdo a su condición de víctima. | NO |
| 12 | 2023ER0032892 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 13 | 2024ER0001671 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La solicitud de la ciudadana se enfoca en ser vinculada para trabajar directamente con la SDDE. | NO |

*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 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |



| N | Radicado GESDOC | Dependencia | Verificación coherencia | CUMPLIMIENTO |
|----|-----------------|--|--|--------------|
| | | | <p>Como puede observarse, la ciudadana no está solicitando información sino trabajo directo en la Entidad; razón por la cual la respuesta emitida por la SDDE <u>no es coherente</u> con lo requerido por la peticionaria, toda vez que informa sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El objeto de la SDDE 2. La estrategia de intermediación y fomento del empleo desde la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo "Bogotá Trabaja" 3. Canales institucionales para vincularse a la estrategia 4. Oferta pública de empleos administrada por la Comisión Nacional del Servicio Civil | |
| 14 | 2023ER0011901 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 15 | 2024ER0006678 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | <p>Para lograr respuesta clara y definitiva el usuario radicó su solicitud en tres oportunidades: 06 de marzo, 15 de abril y 18 de abril de 2024.</p> <p>Es importante mencionar que el ciudadano manifestó sus quejas sobre el servicio prestado, pues para él nunca fue clara la información sobre su inscripción y proceso de atención en los programas de impulso local y de empleabilidad, precisando que pertenecía a población en situación de discapacidad.</p> <p>En sus comunicaciones manifiesta que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le fue informado que reunió los requisitos y fue incluido en el programa impulso local y el programa de empleabilidad; sin embargo, nunca fue contactado para continuar con el proceso a pesar de que recibió dicha orientación. 2. La comunicación con la SDDE es dispendiosa pues no se atienden las extensiones de la dependencia, ni de forma directa ni a través de la recepcionista (extensión 0) 3. Las respuestas dadas por la SDDE no son concretas pues mencionan resoluciones y comentarios, pero no se emite respuesta de fondo a lo solicitado. <p>Sobre lo manifestado por el ciudadano, la SDDE emitió respuesta con afirmaciones como las siguientes:</p> <p><i>"...con relación a su inscripción en la ruta de empleabilidad se remitió su inquietud a la Subdirección de Empleo y Formación para que a través de un profesional de la Agencia Pública de Empleo del Distrito realizara contacto telefónico a usted para informarle (sic) el estado actual de su inscripción."</i></p> <p>Nótese que esta respuesta es evasiva por cuanto informa al ciudadano la gestión de trámite interno realizada por la DDEE para establecer el estado de su inscripción en el programa; y no le brinda respuesta de fondo a lo requerido por él en sus diferentes reiteraciones.</p> | NO |

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.

| | | | | |
|--|--|-----------------------|-----------------------------------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 34 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

| N | Radicado GESDOC | Dependencia | Verificación coherencia | CUMPLIMIENTO |
|----|-----------------|--|--|--------------|
| | | | Situación similar ocurre en la misma respuesta en la que le informan sobre ordenes internas para que sea contactado telefónicamente desde 3 subdirecciones que integran la DDEE. | |
| 16 | 2023ER0027741 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 17 | 2023ER0030299 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 18 | 2023ER0033048 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | En BTE se lee la siguiente respuesta <i>"Se Agradece y reciben sus sugerencias con relación al asunto y son asignadas al área competente de la entidad"</i> , la cual no es una respuesta de fondo teniendo en cuenta que las sugerencias están clasificadas como petición ciudadana según el numeral 3.4. del artículo 3 del Decreto 293 de 2021 y requiere respuesta de fondo. No hay respuesta en GESDOC | NO |
| 19 | 2024ER0000169 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 20 | 2023ER0017192 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 21 | 2023ER0017411 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 22 | 2023ER0013877 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 23 | 2024ER0003524 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 24 | 2023ER0016587 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 25 | 2023ER0017531 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 26 | 2024ER0004491 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 27 | 2023ER0015445 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 28 | 2023ER0021706 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La solicitud del ciudadano se enfoca en su inclusión en el <i>"Programa de Renta Ciudadana"</i> . La petición presenta dentro de los argumentos para acceder al programa, la circunstancia de <i>"...jamás hemos tenido derecho a una vivienda, a un trabajo a una rehabilitación..."</i> . Como puede observarse, el ciudadano no está solicitando trabajo sino ser incluido en un programa del Gobierno Nacional; razón por la cual la respuesta emitida por la SDDE <u>no es coherente</u> con lo requerido por el peticionario, toda vez que informa sobre: <ol style="list-style-type: none"> 1. El objeto de la SDDE 2. La estrategia de intermediación y fomento del empleo desde la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo "Bogotá Trabaja" 3. Canales institucionales para vincularse a la estrategia 4. Oferta pública de empleos administrada por la Comisión Nacional del Servicio Civil 5. No le aclara que la Secretaría no es la competente para incluirlo <i>"Programa de Renta Ciudadana"</i>. 6. No traslada la petición a la entidad competente. | NO |
| 29 | 2023ER0028391 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La petición del ciudadano versa sobre <i>"...solicitar ayuda para que en integración social le otorgue algún tipo de</i> | NO |

*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 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

| N | Radicado GESDOC | Dependencia | Verificación coherencia | CUMPLIMIENTO |
|----|-----------------|--|--|--------------|
| | | | <p><i>subsidio con el fin de poder pagar el arriendo...</i>" La petición incluye dentro de los argumentos para acceder al subsidio, la circunstancia de "...tiene VIH y por lo mismo se le ha sido imposible laborar...".</p> <p>Como puede observarse, el ciudadano no está solicitando trabajo sino un "<i>subsidio con el fin de poder pagar el arriendo</i>"; razón por la cual la respuesta emitida por la SDDE <u>no es coherente</u> con lo requerido por el peticionario, toda vez que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le informa que la entidad competente es la Secretaría de Integración Social; sin embargo, no traslada la solicitud a dicha entidad 2. Le indica que sus peticiones sobre ayudas monetarias puede presentarlas a través de Bogotá Te Escucha, a pesar que el ciudadano ya había presentado la solicitud a través de este canal 3. Le orienta que también puede presentar su solicitud directamente en las 16 subdirecciones locales, sin precisar a qué Entidad corresponden dichas dependencias. 4. Le presenta las iniciativas de promoción de empleo vigentes en la SDDE, señalando las características de cada una. | |
| 30 | 2023ER0030346 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 31 | 2024ER0004515 | DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 32 | 2023ER0015249 | DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 33 | 2023ER0024174 | DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 34 | 2023ER0032296 | DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |
| 35 | 2023ER0033421 | DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO | La respuesta obedece a criterios de coherencia y calidad | SI |



Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024

Respuesta Dirección de Gestión Corporativa

Oportunidad

Frente al atributo de oportunidad, la dependencia solicitó una nueva verificación en relación con las peticiones que en el informe preliminar tuvieron una valoración negativa, teniendo en cuenta la información registrada en el Sistema para la Gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, y no únicamente el gestor documental GESDOC, toda vez que BTE es el Sistema Distrital obligatorio *para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá* y que *"Si bien la entidad ha realizado esfuerzos para generar una integración entre los dos sistemas de información, hay eventos que en la actualidad solamente pueden ser realizados en el Sistema para la Gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha"*.

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 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

Coherencia

En relación con el principio de coherencia, la DGC presentó argumentos para los siguientes radicados:

- 2023ER0014360 y 2024ER0001671 indica que efectivamente no cumplen con la aplicación del atributo.
- 2024ER0002192 y 2023ER0029074 indica que no corresponde a una petición ciudadana.
- 2023ER0027325, 2024ER0006678, 2023ER0021706, 2023ER0028391, 2023ER0033048, indica que, según su análisis, la respuesta es coherente con lo solicitado por el peticionario.

Análisis de respuesta por parte de OCI

Oportunidad

Teniendo en cuenta lo manifestado por la DGC, se procedió a valorar nuevamente la información registrada en “Bogotá Te Escucha” y se ajustaron los resultados sobre este atributo, evidenciando un cumplimiento del 94%.



Coherencia

Una vez analizados los argumentos de la DGC se procedió retirar de la muestra seleccionada los radicados 2024ER0002192 y 2023ER0029074, los cuales no corresponden a peticiones ciudadanas en los términos del Decreto 293 de 2021, quedando para la evaluación un total de 35 peticiones.

Frente a los radicados 2023ER0027325, 2024ER0006678, 2023ER0021706, 2023ER0028391, 2023ER0033048, se validó nuevamente cada solicitud y respuesta, constatando que en estas no se aplicó el principio de coherencia, de acuerdo al resultado que se detalla para cada petición en la Tabla No. 18; razón por la cual, el porcentaje de cumplimiento para este criterio se actualizó a un 80%.

Sobre este punto la DGC fundamentó su respuesta al informe preliminar en que el aplicativo del cual se deben tomar las fechas exactas de ingreso y respuesta de los radicados es “Bogotá te escucha”; frente a lo cual es pertinente indicar que, al validar la información en BTE, se observó que existen diferencias entre la información incorporada en esta plataforma, el sistema de correspondencia interna GESDOC y la base de datos suministrada por la dependencia como respuesta a la solicitud de información para esta evaluación.

Adicionalmente se observó que, si bien se realizó un esfuerzo por integrar el sistema BTE y GESDOC, aun se presentan aspectos que no se encuentran articulados, como por ejemplo las respuestas de trámite que no se reflejan en el sistema interno y algunas finalizaciones que no se encontraron incorporadas (p.ej. 2023ER0033048).

| | | | | |
|--|------------------------|-----------------------------------|----------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 37 de 73 | | |
| | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | |
| | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

Por otra parte, llama la atención que en desarrollo de la verificación en el sistema BTE se identificaron los radicados 2024ER0004491, 2024ER0004515, 2023ER0015249 y 2024ER0006634, frente a los cuales la Entidad emitió una respuesta de trámite denominada “parcial”, en la que se lee: “*Estimado ciudadano, debido a que su petición no es posible resolverla dentro del plazo inicial, debido a las consultas que se necesitan para dar respuesta, su solicitud será respondida antes del doble del término inicialmente previsto*”.

Esta respuesta es de tipo proforma y puede configurar la inobservancia del parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, dado que no señala de forma expresa los motivos por los que no es posible dar respuesta de fondo antes del vencimiento del término señalado en la Ley; toda vez que la expresión “*consultas que se necesitan para dar respuesta*”, no describe las circunstancias que impiden a la Entidad, de manera excepcional, atender oportunamente la petición, las cuales no siempre están relacionadas con consultas.

3. Evaluación Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá



De otra parte, Como parte de las pruebas realizadas para este ejercicio de evaluación, se consultaron los resultados de la medición efectuada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en relación con el cumplimiento de los criterios de coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema; evidenciando que la SDDE tuvo un cumplimiento parcial para el periodo analizado, tal como se refleja en las siguientes cifras:

Tabla No. 19 Consolidado resultados informes Secretaría General

| MES | # Peticiones Evaluadas | # Peticiones con Observaciones | Porcentaje de Incumplimiento | Porcentaje de Cumplimiento |
|--------|------------------------|--------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| jun-23 | 32 | 10 | 31 | 69 |
| jul-23 | 29 | 8 | 28 | 72 |
| ago-23 | 30 | 8 | 27 | 73 |
| sep-23 | 30 | 18 | 60 | 40 |
| oct-23 | 29 | 2 | 7 | 93 |
| nov-23 | 30 | 8 | 27 | 73 |
| dic-23 | 33 | 7 | 21 | 79 |
| ene-24 | 33 | 7 | 21 | 79 |
| feb-24 | 33 | 6 | 18 | 82 |
| mar-24 | 33 | 6 | 18 | 82 |
| abr-24 | 33 | 8 | 24 | 76 |
| may-24 | 33 | 3 | 9 | 91 |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024, con base en los datos de los informes mensuales de gestión de peticiones de entidades distritales generado por la Secretaría General.

Con miras a establecer la existencia y efectividad de controles institucionales orientados a garantizar la oportunidad y calidad de las respuestas y su coherencia con lo solicitado, se procedió a indagar en este sentido a la Dirección de Gestión Corporativa y a las 4 Direcciones Misionales, concluyendo que los puntos de control diseñados no han sido efectivos para asegurar el

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 38 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

cumplimiento de los mencionados criterios, tal como se evidenció en los resultados descritos previamente; afectando la calidad en la prestación de este servicio a la ciudadanía y materializándose los riesgos establecidos para el proceso institucional “Atención al Ciudadano”, relacionados con la afectación reputacional de la Secretaría producto de los incumplimientos normativos aplicables a la atención a las PQRDS en términos de oportunidad y coherencia en las respuestas emitidas.

Respuesta Dirección de Gestión Corporativa

La DGC indica que los controles planteados por dicha dependencia “*son de medio mas no de resultado*”; razón por la cual no es competente para responder por la calidad y oportunidad de las demás dependencias de la SDDE. Así mismo informa que: (i) emite alertas preventivas sobre el vencimiento de términos para atender las PQRDS, (ii) revisa aleatoriamente respuestas para detectar inconsistencia de calidad y (iii) retroalimenta a las diferentes áreas sobre los resultados obtenidos.

Análisis de respuesta por parte de la OCI

Sea lo primero indicar que un control es aquella medida que permite reducir o mitigar un riesgo¹; razón por la cual, no es equiparable a una actividad de gestión, siendo esta la susceptible de ser valorada en términos de medio o resultado.



Aclarado este aspecto, a la DGC le asiste la razón al indicar que la responsabilidad sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas a las PQRDS no son de su competencia; toda vez que este deber, está en cabeza de los funcionarios que las proyectan, revisan y suscriben.

Se resalta la gestión preventiva y detectiva que adelanta la DGC en relación con el cumplimiento de los atributos legales en las respuestas emitidas por la Secretaría; sin embargo, es importante que esta se articule con los demás actores que intervienen en la atención de PQRDS, con el fin de mejorar el desempeño institucional en este aspecto, la prestación del servicio al ciudadano y la percepción de este sobre la gestión de la Entidad.

Medición y análisis sobre la percepción y satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado por la SDDE.

Con el fin de realizar este análisis se procedió a solicitar a la Dirección de Gestión Corporativa y a las 4 Direcciones Misionales, los soportes y seguimiento de la medición y el análisis sobre la satisfacción del ciudadano en relación con el servicio prestado por la SDDE (encuestas físicas y/o virtuales) durante el periodo evaluado, así como la información sobre las medidas implementadas con base en los resultados obtenidos.

¹ Guía de Administración de Riesgos y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6, 2022 – Departamento Administrativo de la Función Pública.

| | | | | |
|--|--|-----------------|----------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| Página: | Página 39 de 73 | | | |
| Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | | |
| Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |

Una vez revisados los soportes y respuestas allegadas por las dependencias consultadas, se realizó el análisis documental del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Dirección de Gestión Corporativa

La DGC aportó 12 carpetas que contienen los informes y soportes de las encuestas a satisfacción realizadas por la dependencia, correspondientes al periodo mayo 2023 a abril 2024, las cuales fueron aplicadas en el formato institucional “ac-p1-f3_encuesta_satisfaccion-pqrs_v2”, que se estructura a partir de las 5 preguntas evaluadas en escala de satisfacción, siendo 1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho:

1. ¿Cómo se siente con el tiempo en el que atendimos sus inquietudes?
2. ¿Cómo se siente con la respuesta recibida por parte de la Secretaría?
3. ¿Cómo se siente con la claridad de la respuesta recibida?
4. ¿Cómo se siente con el trato recibido por parte de la Secretaría?
5. ¿Cómo se siente con el canal utilizado para interponer su solicitud?

Una vez analizados los informes aportados por la DGC y el publicado en la página web institucional (mayo 2024) se observó que, en el aparte de “Conclusiones y Recomendaciones”, se presentan resultados con los que se mide la “satisfacción general” de los ciudadanos, los cuales se resumen así:

Tabla No. 20 Consolidado “satisfacción general”

| MES | Cantidad encuestas | Satisfacción General en % | | | | |
|--------|--------------------|---------------------------|------------|-------------------------------|--------------|-------------------------|
| | | Totalmente satisfecho | Satisfecho | Ni satisfecho ni insatisfecho | Insatisfecho | Totalmente insatisfecho |
| jun-23 | 82 | 48% | 23% | 7% | 6% | 16% |
| jul-23 | 290 | 71% | 22% | 4% | 1% | 2% |
| ago-23 | 376 | 74% | 18% | 3% | 1% | 4% |
| sep-23 | 220 | 61% | 23% | 4% | 3% | 9% |
| oct-23 | 171 | 54% | 15% | 4% | 7% | 20% |
| nov-23 | 132 | 71% | 17% | 2% | 2% | 8% |
| dic-23 | 67 | 69% | 13% | 5% | 5% | 8% |
| ene-24 | 238 | 69% | 23% | 4% | 1% | 3% |
| feb-24 | 322 | 73% | 20% | 4% | 1% | 1% |
| mar-24 | 166 | 71% | 25% | 2% | 1% | 2% |
| abr-24 | 485 | 72% | 23% | 2% | 1% | 2% |
| may-24 | 277 | 75% | 20% | 1% | 1% | 3% |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 con base en los datos de los informes aportados por la DGC

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a identificar en los soportes de las encuestas mensuales aquellas calificaciones de insatisfacción que estuvieran respaldadas por comentarios ciudadanos, encontrando las siguientes situaciones que dan cuenta del porqué de esta valoración:

*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 73 | |
| | | 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. 21 Registros encuestas DGC con comentarios de la ciudadanía



| Marca temporal | 1. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue? | 2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta recibida por parte de la Secretaría? | 3. ¿Qué tan rápido le atendimos sus inquietudes? | 4. ¿La información recibida fue clara, fácil de comprender y adecuada? | 5. ¿El contenido de la información que recibió por parte de la Secretaría cumplió sus expectativas? | Tienes algún comentario, sugerencia y/ felicitación sobre nuestro servicio ofrecido (Transcripción de lo registrado en la encuesta) |
|---------------------|--|---|--|--|---|--|
| 17/05/2023 16:56 | 3- Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) | 3- Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) | 3- Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | <i>la informacion para mis conocimientos no la supe interpretar tan facil, deberia ser un poco mas facil y aun mas para otras personas que no manejan nada de sistematizacion</i> |
| 23/06/2023 17:28 | 2- Insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>Pedí que solucionaran mi problema con las credenciales de ingreso a la plataforma ruta e para Impulso local y me enviaron simplemente un pdf de como actualizar mi contraseña cuando la misma no me deja cambiarla por que NO ACEPTA MI EMAIL NI NUMERO DE CEDULA, entonces la respuesta no me ayuda en nada.</i> |
| 29/06/2023 16:31 | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>El servidor publico encargado de emprendimiento no atendio en horas de su funcion demorando retardando la celeridad del proposito de la secretaria de desarrollo, de 12:30 a 3:30 no han atendido (Diligenciado de manera fisica)</i> |
| 29/07/2023 19:26 | 2- Insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>Respuesta 2023EE0012686.1 carente de relación con la consulta efectuada.</i> |
| 28/08/2023 13:05 | 4- Satisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>No obtuvimos respuestas a nuestras inquietudes puntuales con respecto al programa empleo incluyente</i> |
| 28/08/2023 13:45 | 2- Insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>No dan ninguna explicación a mi pregunta y muy insatisfecho ya que me hicieron perder mucho tiempo pensando en que podía haber alguna ayuda, pero no fue así.</i> |
| 1/09/2023 12:59 | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>21 días para responder a una pregunta sencilla es demasiado tiempo</i> |
| 5/09/2023 21:13 | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>Quede con la misma inquietud</i> |
| 12/09/2023 15:11 | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>El tiempo de respuesta fue demasiado largo, y la respuesta obtenida no es coherente con la solicitud</i> |
| 19/09/2023 22:48 | 2- Insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>No entiendo esa respuesta, creo mi reclamo era muy puntual.</i> |

*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 | |
| INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | | Página: | Página 41 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

| Marca temporal | 1. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue? | 2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta recibida por parte de la Secretaría? | 3. ¿Qué tan rápido le atendimos sus inquietudes? | 4. ¿La información recibida fue clara, fácil de comprender y adecuada? | 5. ¿El contenido de la información que recibió por parte de la Secretaría cumplió sus expectativas? | Tienes algún comentario, sugerencia y/ felicitación sobre nuestro servicio ofrecido (Transcripción de lo registrado en la encuesta) |
|---------------------|--|---|--|--|---|--|
| 4/10/2023 10:41 | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | <i>Que no jueguen con la necesidad de usuario, cuánto hace que termine el programa y a la fecha no se han comunicado si paso o no</i> |
| 8/10/2023 8:50 | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>Nunca me respondieron nunca me respondieron</i> |
| 12/10/2023 21:49 | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | <i>No. Me. Andado. Respuesta. Amis. Inquietudes</i> |
| 25/10/2023 14:54 | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>Respondieron lo que no se les pidió y adicionalmente no solucionaron nada y enviaron carta con texto incompleto.... Es muy evidente que hace falta información en la respuesta que me dieron</i> |
| 26/10/2023 11:26 | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | <i>Fueron considerados y espléndidos atendiendo mi petición. No entendí bien la respuesta en cuanto ofertas puntuales de trabajo.</i> |
| 27/10/2023 5:09 | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | 2- Insatisfecho(a) | <i>Solicite ayuda para poder realizar el ciclo de actividades para participar, No para que me dijeran lo que ya sabía, que no lo había hecho, me parece una respuesta tan absurda; Muchas Gracias por su Colaboración</i> |
| 20/11/2023 18:59 | 3- Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 3- Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>En la respuesta solo copiaron y pegaron pero no hay donde den de verdad información todos esos proyectos son pura pantalla si fueran tan eficientes no habría tanto desempleado la verdad no me ayudaron en nada reitero son proyectos donde los unicos beneficiados son los que se los inventan</i> |
| 22/11/2023 21:35 | 5- Totalmente satisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 5- Totalmente satisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>Respetuosamente considero que para acelerar la gestión utilizaron un respuesta tipo proforma y no se detuvieron a revisar el contenido de la solicitud de información. Por favor no respondan por salir del paso. Yo no estoy haciendo preguntas como si estuviese buscando empleo. Solicité información pública específica y citando la propuesta de gobierno, sobre como entidades como la Secretaría de Desarrollo Económico, cumplieron una promesa de campaña de la alcaldesa Claudia López. Es de mínimo respeto tomarse el trabajo de leer cuidadosamente y cumplir la promesa de servicio que hacen al inicio</i> |



*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 | |
| INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | | Página: | Página 42 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

| Marca temporal | 1. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue? | 2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta recibida por parte de la Secretaría? | 3. ¿Qué tan rápido le atendimos sus inquietudes? | 4. ¿La información recibida fue clara, fácil de comprender y adecuada? | 5. ¿El contenido de la información que recibió por parte de la Secretaría cumplió sus expectativas? | Tienes algún comentario, sugerencia y/ felicitación sobre nuestro servicio ofrecido (Transcripción de lo registrado en la encuesta) |
|---------------------|--|---|--|--|---|---|
| | | | | | | <i>de esta encuesta cuando dicen "y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales" El radicado al que me refiero es el 2023EE0023592</i> |
| 28/11/2023 16:50 | 3- Ni satisfecho(a) ni insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 4- Satisfecho(a) | 4- Satisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>Estoy totalmente en desacuerdo porque tengo incluso pruebas que se las dejaré en este correo de que tuve que hacer 2 veces y media mis formaciones virtuales y aquí en la respuesta me dicen que no hice absolutamente nada, lo cuál es indignante y una falta de respeto, porque además cuándo se les preguntaba a los profesores sobre el proceso ninguno sabía nada y fui al SUPERCADÉ de la 30 donde me atendió el profesor Pablo Cárdenas el 01 de noviembre en horas de la mañana diciéndome que no me preocupara porque ya mi proceso estaba completo pero que era que en la plataforma se tardaban en reconocer las asistencias y que ya había cumplido todo el proceso, entonces ¿A quién se le cree?</i> |
| 4/01/2024 9:10 | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | 1- Totalmente insatisfecho(a) | <i>Mucha falta de información en los procesos</i> |
| 12/03/2024 16:47 | Satisfecho (4) | Insatisfecho (2) | Insatisfecho (2) | Insatisfecho (2) | Insatisfecho (2) | <i>Hice los curso y nunca me dieron respuestas</i> |
| 16/04/2024 19:42 | Muy insatisfecho (1) | Muy insatisfecho (1) | Muy insatisfecho (1) | Muy insatisfecho (1) | Muy insatisfecho (1) | <i>No dieron. Respuesta</i> |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 con base en los datos de los informes aportados por la 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 43 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

2. Dirección de Estudios de Desarrollo Económico



Esta dependencia remitió como soportes las encuestas que reposan en el link <https://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/temas/otras-bases/encuestas>. En este enlace se encontraron 10 documentos que fueron verificados por la OCI, observando lo siguiente:

Tabla No. 22 Resultado verificación documentación DEDE

| Periodo de realización | Programa o evento | Nombre de la encuesta | Observación OCI |
|------------------------|-----------------------|--|---|
| Mar 2024 | Evento de ciudad | Resultados Encuesta Festival Estéreo Picnic 2024 | La encuesta no mide la satisfacción del servicio prestado por la SDDE a sus beneficiarios. |
| Dic 2023 | Feria Hecho en Bogotá | Navidad C.C. Gran Estación | |
| Nov 2023 | Hecho en Bogotá | Feria Juguetes de Santa | |
| Nov 2023 | Impulso local | Empresarios beneficiarios del programa | |
| Nov 2023 | Feria Hecho en Bogotá | Feria En SALE | No contempla aspectos de servicio. |
| Nov 2023 | Todos a la U | Feria de empleo Palacio de los Deportes | La encuesta contiene algunas preguntas relacionadas con el servicio y no incluye recomendaciones ni conclusiones. La dependencia no aportó información ni soportes sobre las decisiones adoptadas frente a los aspectos susceptibles de mejorar, como por ejemplo tiempo de atención y percepción de la participación. |
| Sept 2023 | Feria de Empleo | Feria de empleo para profesionales | La encuesta contiene algunas preguntas relacionadas con el servicio y no incluye recomendaciones ni conclusiones. La dependencia no aportó información ni soportes sobre las decisiones adoptadas frente a los aspectos susceptibles de mejorar, como por ejemplo la logística y percepción de la participación. |
| Agt 2023 | Feria de Empleo | Megaferia de empleo incluyente – visitantes | La encuesta contiene algunas preguntas relacionadas con el servicio y no incluye recomendaciones ni conclusiones. La dependencia no aportó información ni soportes sobre las decisiones adoptadas frente a los aspectos susceptibles de mejorar, como por ejemplo la logística y calidad de la capacitación. |
| Agt 2023 | Feria de Empleo | Megaferia de empleo incluyente - empresarios | La encuesta contiene algunas preguntas relacionadas con el servicio y no incluye recomendaciones ni conclusiones. La dependencia no aportó información ni soportes sobre las decisiones adoptadas frente a los aspectos susceptibles de mejorar, como por ejemplo la organización del evento y el lugar. |
| Jun 2023 | Día del Campesino | Mercado Campesino Plaza de Bolívar | La encuesta no mide la satisfacción del servicio prestado por la SDDE a sus beneficiarios. |

Fuente: Elaboración propia de la OCI 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.*

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 44 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

Respuesta Dirección de Estudios de Desarrollo Económico

Esta dependencia indica en su respuesta que las encuestas aplicadas no miden la satisfacción del servicio prestado en los diferentes eventos adelantados por la Entidad y que fueron reportados a la OCI para la presente evaluación independiente. Así mismo, manifiesta que esta herramienta es utilizada para recolección de información de acuerdo con las necesidades de las dependencias misionales de la entidad.

Análisis de respuesta por parte de OCI

Una vez revisada la respuesta emitida por DEDE se observa que no brinda elementos que permitan desvirtuar lo observado por la OCI en el informe preliminar; razón por la cual, se ratifica en el presente Informe Final de Evaluación Independiente.

3. Dirección de Competitividad Bogotá Región

Esta Dirección aportó 5 documentos frente a los cuales se presentan las siguientes observaciones por parte de la OCI:

Tabla No. 23 Verificación documentación DCBR

| Documento | Observación OCI |
|--|--|
| 1. Resumen encuesta de percepción de empresarios participantes de Ruta de Alto Impacto | Una pregunta está asociada a la percepción del servicio. La gráfica que refleja los resultados de la respuesta califica el apoyo y asesoramiento recibido por parte de la SDDE como bueno y excelente. |
| 2. Corazones Productivos - BICIFEST SIETE DE AGOSTO | La encuesta corresponde al impacto del evento. No mide la satisfacción del servicio prestado por la SDDE a sus beneficiarios. |
| 3. Corazones Productivos - Federación Colombiana de Software y TI (Fedesoft) | |
| 3.1. Corazones Productivos - RESULTADOS CIRCUITO DE NEGOCIOS PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE BOGOTÁ D.C. | |
| 4. Satisfacción Empresarios ACICAM | No corresponde a una encuesta de satisfacción. |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024

4. Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo

Respecto a los soportes allegados por esta dependencia, se evidencian 8 encuestas de satisfacción correspondientes a la Ruta Agencia Pública de Empleo, las cuales están diseñadas para 4 etapas así: (i) registro (ii) formación (iii) intermediación laboral y (iv) proceso de orientación ocupacional.

Para efectos de la evaluación se tomaron como muestra los datos correspondientes al proceso de orientación ocupacional, específicamente la pregunta 10 que corresponde a: “*Se siente satisfecho con los servicios recibidos.*”, observando que en todos los informes se presentan resultados idénticos (datos estadísticos en porcentaje) para esta pregunta; cambiando únicamente el número de encuestas aplicadas en cada mes, 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.*



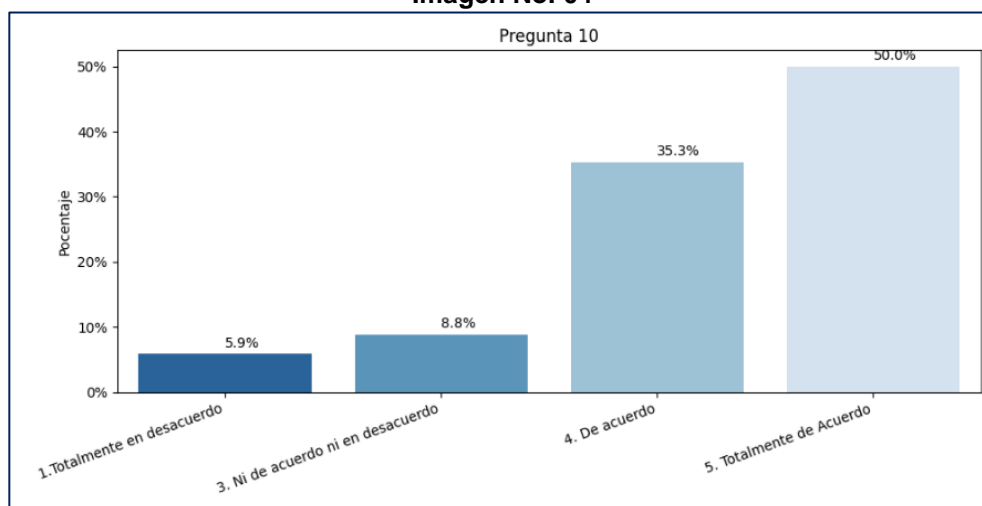
| | | | | |
|---|--|---------------------------------|-----------------------------------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 45 de 73 | |
| | | 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. 24 Número de encuestas proceso de orientación ocupacional

| Mes encuesta | Total encuestas | Mes encuesta | Total encuestas |
|--------------|-----------------|--------------|-----------------|
| jun-23 | 143 | nov-23 | 70 |
| jul-23 | 164 | dic-23 | 98 |
| ago-23 | 113 | ene-24 | 98 |
| sep-23 | 110 | feb-24 | |
| oct-23 | 84 | mar-24 | |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 con base en los datos de los informes aportados por la DDEE

Imagen No. 04



Fuente: Informes elaborados por la DDEE



Lo anterior refleja falencias en el control de la información que se reporta en los informes elaborados por la dependencia y genera incertidumbre sobre su confiabilidad para la toma de decisiones, orientadas a la mejora del servicio al ciudadano.

De otra parte, para el periodo junio a diciembre 2023 la dependencia aportó 2 informes de “ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PROCESOS DE FORTALECIMIENTO” los cuales, si bien presentan un capítulo de “conclusiones y recomendaciones”, el contenido no incluye acciones específicas a implementar para cualificar el servicio que esta Dirección presta al ciudadano; tomando en consideración, los aspectos susceptibles de mejora, como por ejemplo “la antelación con la que deben enviarse las invitaciones”.

De los soportes allegados por el área, se identifica que aplica algunos instrumentos de medición de satisfacción del servicio que no se encuentran incorporados como parte del Sistema de Gestión de la Entidad, no se alinean con el formato institucional formalizado para el proceso de atención al ciudadano y no detallan recomendaciones que contribuyan al mejoramiento en la prestación de los servicios ofrecidos.

5. Dirección de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario

*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.*

| | | | | |
|--|--|-----------------|----------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| Página: | Página 46 de 73 | | | |
| Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | | |
| Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |

Esta dependencia suministró 12 documentos que consolidan los resultados de encuestas aplicadas en 2023, correspondientes a: (i) percepción Convenio 611 de 2022, (ii) mercatón agosto, septiembre, octubre y diciembre y (iii) mercados campesinos presenciales. Para 2024 aportó un informe de seguimiento a unidades productivas rurales y un informe de resultados de satisfacción ciudadana para la Estrategia de Mercados Campesinos.

Una vez valorada la información contenida en estos documentos se identificó que si bien las herramientas resultan útiles para la recolección de datos propios de cada programa, no incluyen mediciones respecto a la satisfacción de los servicios prestados a los productores campesinos rurales y agricultores urbanos, preparadores, transformadores de alimentos, así como emprendedores de proyectos agro productivos de Bogotá, la Región Central y demás territorios del país que abastecen de alimentos al Distrito Capital, los cuales son los destinatarios del programa y de los servicios ofrecidos por la SDDE en esta línea.

Una vez finalizada la revisión y análisis de los instrumentos de medición que aplicó cada dependencia, en relación con la percepción y satisfacción de la ciudadanía sobre los servicios prestados por la SDDE, se procedió a verificar la implementación de medidas de mejoramiento por parte de la DGC y las 4 Direcciones Misionales, con base en los resultados obtenidos en las encuestas, así:

1. Dirección de Gestión Corporativa

Esta dependencia manifestó que “(...) realiza un informe de análisis que es publicado en la página web de la entidad, el cual contiene un análisis de los comentarios, sugerencias y/o felicitaciones y presenta un apartado de conclusiones y recomendaciones.”



Con base en estos datos y revisado el contenido de los informes mencionados por DGC, se concluye que los resultados obtenidos por la SDDE a través de las encuestas de satisfacción realizadas por esta Dirección, no son tenidos en cuenta para la formulación de acciones que se orienten a la mejora en la prestación del servicio a la ciudadanía, en los términos que lo establece el formato “ac-p1-f3_encuesta_satisfaccion-_pqrs_v2”:

“asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos; además garantizar la atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”.

Lo anterior, por cuanto los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, son utilizados de manera restringida, pues solo se incorporan mensualmente en el “INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN” que presenta recomendaciones reiteradas y repetitivas, con alcance a la atención de PQRDS y el “uso de la agencia de empleo”, sin considerar otros aspectos relevantes sobre todos los servicios ofrecidos por la Entidad y que no se traducen en mejoras en su prestación, aun cuando existen meses en los que la insatisfacción general llega al 20%.

Respuesta Dirección de Gestión Corporativa

*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.*

| | | | | |
|--|--|-----------------------|-----------------------------------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 47 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

Frente a este aspecto se precisa que la DGC manifestó en respuesta al informe preliminar, que la encuesta también se aplica al servicio de la agencia de empleo y que su uso podría extenderse a otros programas institucionales.

Análisis de respuesta por parte de OCI

Teniendo en cuenta lo manifestado por la DGC en su respuesta, se ajustó el presente Informe incluyendo el alcance de las encuestas de satisfacción aplicadas por esta dependencia, en cuanto al servicio que presta la Agencia Pública de Empleo.

2. Direcciones Misionales

Las dependencias misionales no emitieron respuesta frente a este aspecto.

Oportunidad y calidad de la información sobre PQRDS reportada a Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Para evaluar este aspecto la OCI tomó como insumo los informes de PQRDS que se encuentran disponibles en la página de la SDDE (para el periodo evaluado), con el fin de verificar sus fechas de elaboración y publicación en el sitio WEB, comparándolos con los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010. Se aclara que, para verificar el criterio de oportunidad en la entrega de los informes del segundo semestre 2023, estos fueron consultados en página web de la Veeduría Distrital y los del primer semestre 2024 en la de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.



Los resultados obteniendo se presentan a continuación:

Tabla No. 25 Oportunidad en la presentación de informes PQRS

| No. | Mes informe | Fecha elaboración | Fecha publicación informe página SDDE | Reporte cumplimiento numeral 3 artículo 3 decreto 371 de 2010 Veeduría Distrital ² / Secretaría General AMB ³ | Observación OCI |
|-----|-------------|-------------------|---------------------------------------|---|---|
| 1 | jun-23 | 18/07/2023 | 24/07/2023 | Oportuno | |
| 2 | jul-23 | 18/07/2023 | 31/08/2023 | Oportuno | En el informe publicado en la página WEB de la SDDE se lee en la fecha de elaboración 18/07/2023, la cual no es coherente con el mes de reporte. De acuerdo con el informe de la Veeduría (página 21) en el reporte del mes de julio de 2023 de la SDDE, se presentaron observaciones en relación con la calidad de la información. |

² Informe Veeduría: ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN EL SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS “BOGOTÁ TE ESCUCHA” (Segundo semestre 2023)

³ Informes Secretaría General: “INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRICTALES” de los meses enero a mayo de 2024.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 48 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

| No. | Mes informe | Fecha elaboración | Fecha publicación informe página SDDE | Reporte cumplimiento numeral 3 artículo 3 decreto 371 de 2010 Veeduría Distrital ² / Secretaría General AMB ³ | Observación OCI |
|-----|-------------|-------------------|---------------------------------------|---|-----------------|
| 3 | ago-23 | 25/09/2023 | 29/09/2023 | Oportuno | |
| 4 | sep-23 | 19/10/2023 | 27/10/2023 | Oportuno | |
| 5 | oct-23 | 14/11/2023 | 16/11/2023 | Oportuno | |
| 6 | nov-23 | 11/12/2023 | 13/12/2023 | Oportuno | |
| 7 | dic-23 | 17/01/2023 | 19/01/2024 | Oportuno | |
| 8 | ene-24 | 15/02/2024 | 19/02/2024 | 100% | |
| 9 | feb-24 | 20/03/2024 | 3/04/2024 | 100% | |
| 10 | mar-24 | 19/04/2024 | 24/04/2024 | 100% | |
| 11 | abr-24 | 6/05/2024 | 24/05/2024 | 100% | |
| 12 | may-24 | 5/06/2024 | 6/06/2024 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024 con base en los datos de los informes de la Veeduría Distrital y la Secretaría General AMB



De los anteriores resultados se colige que la entidad da cumplimiento en términos de oportunidad a la entrega del informe de PQRS, de conformidad con los parámetros normativos y los establecidos en la Circular Conjunta 006-2017 Veeduría Distrital – Secretaría General AMB.

Cumplimiento criterios de la Política de Servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

En cuanto a la alineación y cumplimiento de la SDDE frente a lo establecido en la Política de Servicio al Ciudadano, en especial lo relativo a la evaluación y seguimiento de las estrategias de atención y servicio al ciudadano, a partir de los resultados obtenidos en la presente evaluación independiente, se observó que la Entidad:

- Con relación a la revisión y evaluación de la oferta institucional, la Secretaría cuenta con espacios en su página Web dedicados a su visualización en la Sección "Programas"⁴; sin embargo, no se observó ni se aportó evidencia de las actualizaciones, las cuales deben ser mínimo dos veces al año, según requisito normativo. Así las cosas, se considera pertinente implementar una estrategia para hacer visible las fechas de los cambios más recientes.
- Frente al esquema de monitoreo y seguimiento del servicio prestado al ciudadano, la Entidad registra, ejecuta y monitorea una serie de actividades en el Programa de Transparencia y Ética Pública; así mismo, genera mensualmente informes de encuestas de satisfacción, en los que analiza la percepción de los ciudadanos. Si bien, las actividades del requisito se llevan a cabo, se recomienda implementar un esquema de monitoreo y seguimiento unificado, con el fin de brindar información en tiempo real del avance de la gestión institucional asociada a las mejoras del servicio y de la percepción y efectividad de respuesta a los ciudadanos.

⁴(<https://desarrolloeconomico.gov.co/portafolio-programas-0/>)

| | | | | |
|--|------------------------|-----------------------------------|----------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 49 de 73 | | |
| | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | |
| | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

- En lo que se refiere a la implementación de instrumentos para medir la suficiencia del capital humano; recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, se observó que la entidad no ha implementado un instrumento que mida de manera particular las variables definidas en este requisito de MIPG.
- En relación con la implementación de las directrices de accesibilidad web, es preciso mencionar que en el más reciente informe de Seguimiento a la aplicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública Ley 1712/2014 realizado por la OCI el 30 de abril de 2024, este requisito se cumplió al 100%.

De otra parte, en relación con el canal telefónico y el punto para atención presencial, los resultados se evidencian en desarrollo de los objetivos 1 y 2 de este informe, respectivamente.

- En el marco de la evaluación a la calidad y claridad de las comunicaciones de respuesta emitidas por la Entidad, la DGC socializa los resultados de los informes de análisis de las respuestas a PQRDS y con base en ellos genera memorandos a las áreas que presentaron algún tipo de observación, con copia al Defensor del Ciudadano, con el fin de que se tomen las acciones correctivas a futuro. Se recomienda fortalecer el acompañamiento preventivo por parte del líder del proceso institucional “Atención al Ciudadano” a las áreas misionales, con el fin de que las respuestas se generen bajo el cumplimiento de los criterios de calidad y claridad.

3.1.2 Conclusiones



Teniendo en cuenta que parte de los usuarios y/o beneficiarios de la Entidad se sienten insatisfechos con el acompañamiento que brindan las Dependencias Misionales, así como con la claridad y completitud en la información suministrada por los ejecutores de los programas. Adicionalmente, no se cuenta con un instrumento estandarizado de encuesta para medir este aspecto, pues el formato existente solo recolecta información sobre atención de PQRDS, dejando descubierto los demás componentes del servicio prestado a través de los programas que hacen parte de la oferta institucional.

Dos solicitudes ciudadanas no fueron atendidas dentro del término normativo y siete respuestas no guardan coherencia con lo requerido por el peticionario; aunado a que persisten las fallas en la atención a través del canal telefónico y la falta de aplicación del protocolo de atención definido para el mismo.

Finalmente, la Entidad cumple parcialmente los requisitos establecidos en MIPG para la Política de Servicio al Ciudadano, en lo relacionado con la “Evaluación y seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano”.

3.1.3 Aspectos logrados

*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.*

| | | | | |
|--|------------------------|-----------------------------------|----------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small> |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 50 de 73 | | |
| | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | |
| | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

La SDDE cumple con la entrega oportuna de los informes sobre la atención de PQRDS a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3.1.4 Fortalezas

No se identificaron aspectos que representen un valor agregado a la gestión del proceso evaluado.



3.1.5 Oportunidades de mejora

- Diseñar estrategias de comunicación que permitan a los usuarios y beneficiarios de los programas, contar con información clara y pertinente frente a la oferta institucional de la SDDE.
- Fortalecer los procesos de acompañamiento a los usuarios en el marco de operación de los programas que realiza la Entidad, con el fin de conocer sus necesidades reales y cerrar brechas en la satisfacción de sus expectativas.
- Implementar estrategias de gestión de cultura institucional en las que se incorpore la atención que se brinda a la ciudadanía a través del canal telefónico, toda vez que corresponde a una de las puertas de conexión SDDE-Ciudadano.
- Implementar un instrumento estandarizado de encuesta para la medición y evaluación de la satisfacción sobre la prestación de *todos* los servicios ofrecidos por la SDDE, que permita obtener y analizar datos relevantes para la toma de decisiones que mejoren el desempeño del servicio al ciudadano en todos sus componentes, incluida la oferta institucional.
- Fortalecer los controles entre el líder del proceso institucional “Atención al Ciudadano”, el Defensor del Ciudadano y las Dependencias Misionales, de tal forma que se implementen correctivos en relación con las deficiencias identificadas frente a los criterios de oportunidad y coherencia en las respuestas emitidas a PQRDS por todas las áreas de la entidad.
- Diseñar e implementar instrumentos que permitan dar cumplimiento a las variables de los requisitos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano de MIPG, relacionados con la “Evaluación y seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano”.

3.1.6 Riesgos materializados.

De conformidad con los riesgos administrados por el proceso institucional “Atención al ciudadano”, una vez realizada la presente evaluación independiente, se observó la materialización del riesgo relacionado con “...*incumplimientos normativos por gestionar las PQRs incumpliendo los términos legales vigentes, debido a omisión de monitoreo a los tiempos de vencimiento de las peticiones por parte de las áreas y desarticulación al interior de las dependencias para dar respuesta a las PQRs con parámetros de calidad, calidez y oportunidad*”.

Sobre este aspecto es importante indicar que se requiere identificar riesgos relacionados con los servicios que presta la Entidad a través de los diferentes canales de atención y programas que hacen parte de la oferta institucional, ya que estos componentes también hacen parte del servicio al ciudadano.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 51 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

3.1.7 Hallazgos

H1. Aplicación del Protocolo de atención en el canal telefónico.

En desarrollo de la evaluación se observó que se presentan debilidades en cuanto a la atención a la ciudadanía a través del referido canal y la aplicación de los protocolos establecidos; toda vez que, de 28 llamadas efectuadas, el 64% (18) no fueron contestadas y de las 10 atendidas, el 30% no aplicó los lineamientos establecidos en el protocolo; ya que, su respuesta no fue amable, no se entregó información completa sobre el programa indagado y sus requisitos.

Las situaciones señaladas se generaron por cuanto: i) La Dirección de Gestión Corporativa en calidad de líder del proceso institucional “Atención al Ciudadano”, no realiza control y seguimiento a la verificación del cumplimiento del protocolo, diferente a la presentación de reportes en los cuales no se observa la adopción de medidas efectivas orientadas al mejoramiento de la atención telefónica; ii) los colaboradores de la Entidad desconocen el protocolo de atención por este canal y la importancia de su aplicación.

Lo anterior, implica la inobservancia de lo establecido en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 2*; sobre la atención a través del canal telefónico, la cual debe ser amable, respetuosa, oportuna, clara, precisa, comprensible y que brinde seguridad al usuario de tal manera que quede satisfecho con el servicio recibido. Aunado a que se afecte la credibilidad del servicio ante la ciudadanía, quien es la directamente afectada al no recibir oportunamente información y acceso a la oferta institucional.

Vale indicar que la situación identificada ha sido observada en evaluaciones anteriores realizadas por la OCI, por lo que las medidas tomadas no han sido efectivas para mejorar el desempeño en la atención por este canal.



De no tomarse medidas para mejorar el servicio al ciudadano en el canal telefónico, se continuará afectando su percepción sobre la calidad en la atención y el suministro de información sobre la oferta institucional; aunado a que persistirá la inobservancia de los lineamientos establecidos en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 2*.

H2. Cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las peticiones de origen ciudadano y aplicación del principio de coherencia.

Una vez revisada la muestra de 35 radicados atendidos por la SDDE en el periodo evaluado, se evidenció que el 6% (2) fue atendido extemporáneamente y en el 20% (7) no se aplicó el principio de coherencia, pues el pronunciamiento de la Entidad no guardó relación con lo solicitado por el ciudadano. Lo anterior se encuentra detallado en las tablas 17 y 18 del presente informe.

La situación descrita se generó por falta de efectividad en los controles establecidos dentro del proceso institucional “Atención al ciudadano”⁵, lo que conllevó al incumplimiento de lo señalado en

⁵ R2 - C1. El profesional designado por parte de atención al ciudadano y de acuerdo con la programación del CIGD, verifica el GESDOC y envía semanalmente alertas informativas a través de correo electrónico a las áreas que tienen peticiones pendientes por responder

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 52 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

la Ley 1755 de 2015: “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, y en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V2 y en el numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010; con la consecuente materialización del riesgo 2 administrado por este proceso⁶.

Aunado a lo anterior, lo observado afectó también el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la oportunidad y coherencia con la que la SDDE resolvió sus requerimientos, así como la valoración efectuada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá que en sus informes concluyó un promedio de incumplimiento equivalente al 24% frente a los criterios de coherencia, calidez, oportunidad.

De no tomarse medidas para (i) dar cumplimiento a los términos de ley y (ii) aplicar el principio de coherencia en la respuesta de todos los requerimientos ciudadanos, se continuará afectando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, beneficiarios y demás partes interesadas y grupos de valor de la Entidad; aunado a que persistirá la inobservancia de la Ley 1755 de 2015 reglamentaria del Derecho de Petición, del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V2 y del numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Establecer si la infraestructura física del punto de atención de servicio al ciudadano cumple la Norma Técnica Colombiana 6047 sobre “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.”

3.2.1 Resultados de la Prueba y Análisis

La norma objeto de revisión establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización en medio físico, requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, de aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano. En este sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la Administración Pública, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.



En desarrollo de la presente evaluación independiente, la Oficina de Control Interno revisó los 49 numerales que componen la norma, determinando que 11 de estos aplican para la evaluación del espacio destinado para la atención al ciudadano de la Entidad.

Ahora bien, los 11 numerales asocian 84 sub numerales de los cuales 70 aplican directamente para los espacios de recepción, permanencia y atención del punto de atención al ciudadano de la SDDE, los cuales pueden ser verificados por el Equipo OCI, pues no requieren de algún tipo de conocimiento técnico y/o utilización de elementos específicos para su medición.

y realiza un informe mensual sobre la gestión de las PQRSDF con el fin de alertar y tomar las acciones pertinentes.

⁶ R2- “afectación Reputacional por incumplimientos normativos por gestionar las PQRS incumpliendo los términos legales vigentes, debido a omisión de monitoreo a los tiempos de vencimiento de las peticiones por parte de las áreas y desarticulación al interior de las dependencias para dar respuesta a las PQRS con parámetros de calidad, calidez 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.*

| | | | | |
|---|--|-----------------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 53 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

Frente a lo anterior, el equipo evaluador diseñó una lista de verificación con el fin de cotejar el cumplimiento de los estándares y/o requisitos seleccionados, los cuales se visualizan a continuación:

Tabla No. 26 Lista de verificación con base en la NTC 6047

| Numeral Norma | Tema | Sub Numerales | Sub Numerales Analizados |
|---------------|---|---------------|--------------------------|
| 5 | Requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos | 1 | 1 |
| 16 | Puertas | 12 | 11 |
| 18 | Sistemas de asignación de turnos | 1 | 1 |
| 20 | Módulos de atención de pie o sentado. áreas de recepción, mostradores y escritorios | 6 | 5 |
| 21 | Mobiliario salas de espera | 2 | 1 |
| 22 | Auditorios, salas de conferencia y salas de reuniones | 8 | 4 |
| 24 | Cuartos de baño e instalaciones sanitarias | 18 | 15 |
| 27 | Sistemas de acceso de seguridad | 1 | 1 |
| 41 | Equipos, controles e interruptores | 6 | 5 |
| 43 | Seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos | 10 | 10 |
| 45 | Señalización | 19 | 16 |
| | | 84 | 70 |

Fuente propia OCI julio 2024

Ahora bien, el punto de atención de la SDDE cuenta con los siguientes espacios: recepción, permanencia, atención, salas de reunión y baños, sitios sobre los cuales se aplicó la prueba el día 3 de julio de 2024, obteniendo los resultados que se muestran a continuación bajo la siguiente semaforización:

Tabla No. 27 Escala de cumplimiento

| ESTADO | |
|--------------|--|
| SI |  |
| PARCIALMENTE |  |
| NO |  |

Fuente propia OCI julio 2024











| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|--|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 54 de 73 | |
| | | 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. 28 Resultado Verificación



| No. | Tema | Observaciones Generales - OCI | Cumplimiento | Evidencia fotográfica de numerales no cumplidos y cumplidos parcialmente |
|-----|--|---|--------------|---|
| 5 | Requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos | Los espacios necesarios para el desplazamiento de personas usuarias de sillas de ruedas cumplen en los 5 espacios visitados por el equipo auditor, observando que cuentan hasta con espacios de 2.00 metros de diámetro para maniobrar. | SI | |
| 16 | Puertas | Las medidas mínimas exigidas de las puertas, los espacios de maniobra, las marcaciones de puertas, paredes áreas vidriadas, accesorios de las puertas en el punto de atención dan cumplimiento a los requisitos mínimos exigidos, observando que cuentan con medidas superiores a las exigidas. | SI | |
| 18 | Sistemas de asignación de turnos | El sistema de digi-turnos se encuentra a una altura accesible para operación, entre 800mm y 1100mm y cuenta con salida visual y audible. | SI | |
| 20 | Módulos de atención de pie o sentado áreas de recepción, mostradores y escritorios | <p>Con relación a los sistemas de audio e iluminación para lectura de labios, de acuerdo al espacio destinado para atención, no son necesarios, ya que no es una gran superficie y la atención es personalizada en primera instancia por el guarda de seguridad.</p> <p>Los mostradores son de fácil ubicación y se cuenta con espacio para maniobras en sillas de ruedas; sin embargo, el mueble del guarda en la recepción es de 1004mm de altura, cuando debería ser de entre 740mm y 800mm. (Sub numeral 20.4).</p> | PARCIALMENTE |   |
| 21 | Mobiliario salas de espera | Cumple con las medidas requeridas en todos los aspectos, en el caso de los apoyabrazos, aplicaría, pero no se requiere, es opcional. | SI | |
| 22 | Auditorios, salas de conferencia y salas de reuniones | Con relación a los requisitos, en la sala de reuniones, no se observó señalización de espacio para personas en silla de ruedas, sin embargo, por el número de sillas (40) el ítem cumple, ya que la señalización inicia a partir de 51 sillas. (Sub numeral 22.3) | SI | |




*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 55 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |

| No. | Tema | Observaciones Generales - OCI | Cumplimiento | Evidencia fotográfica de numerales no cumplidos y cumplidos parcialmente |
|-----|--|--|--------------|--|
| | | | |  |
| 24 | Cuartos de baño e instalaciones sanitarias | <p>Se da cumplimiento a espacio con los numerales: 24.3 Accesibilidad, 24.4.1 Generalidades espacios de maniobra, 24.4.3 Tipo de baño, 24.7 Barras de agarre y 24.9 lavamanos, sin embargo, no cuenta con:</p> <p>Botón de alarma sonora ni visual de asistencia. (Sub numerales 24.1- 24.14 24.15).</p> <p>La puerta no abre hacia afuera si no hacia adentro y no se ubicaron ganchos para colgar muletas o bastones. (Sub numerales 24.2 - 24.5).</p> <p>El papel higiénico se ubica a 1.500mm del piso, es de difícil acceso. (Sub numeral 24.8)</p> <p>El grifo del lavamanos no opera con los accesorios que deberían operar, es decir. con un mezclador de palancas o sensor. (Sub numeral 24.11)</p> | PARCIALMENTE |    |
| 27 | Sistemas de acceso de seguridad | El sistema de lectura de huella para ingreso y salida del punto de atención, se encuentra ubicado a 1000 mm de altura de acuerdo a la descrito en la norma. | SI | |



*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 56 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |

| No. | Tema | Observaciones Generales - OCI | Cumplimiento | Evidencia fotográfica de numerales no cumplidos y cumplidos parcialmente |
|-----|---|---|--------------|---|
| 41 | Equipos, controles e interruptores | <p>Los equipos, controles e interruptores en los espacios del punto de atención cumplen con las generalidades del requisito, así como todas las manijas en las puertas.</p> <p>En el punto de atención se acogen las recomendaciones de altura para los tomacorrientes eléctricos de pared, los puntos de teléfono y los enchufes de TV, salvo la sala de reuniones en donde están ubicados a 1800mm del piso, sobrepasando el estándar definido en la norma (400mm - 1000mm).</p> | PARCIALMENTE |  |
| 43 | Seguridad y protección contra emergencias y evacuación para todos | <p>En caso de evacuación para todos, existe sistema de advertencia contra incendios y luces estroboscópicas, excepto en la sala de reuniones y baño, sin embargo, por el tamaño del punto de atención no es necesario, de igual forma, no se observaron sitios determinados de protección en caso de incendio, ni con ruta de evacuación alterna.</p> <p>Con relación a la evacuación asistida en caso de incendio, no se cuenta con una estrategia de ingeniería contra incendios, áreas de asistencia de rescate, planes de emergencia contra el fuego o puertas que resistan el fuego.</p> | PARCIALMENTE | |
| 45 | Señalización | <p>Frente a la señalización es de fácil comprensión, utiliza el principio de los dos sentidos (sordos y ciegos), se cuenta con las que se necesitan y se ajustan al lugar de punto de atención, de igual forma utiliza la colorimetría y formas geométricas definidas por la norma.</p> <p>Se cuenta con pantallas de información, señales táctiles realizadas y señalización braille, las cuales se ubican a alturas adecuadas, sin embargo se observó que se utilizan textos en mayúscula sostenida y que, si bien no es obligatorio cumplimiento, se recomienda atender lo descrito en el numeral 45.7.1 el cual describe; <i>"..No se recomienda el uso de mayúsculas sostenida, por ser de difícil lectura."</i></p> | SI |   |

Fuente propia OCI 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.*

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 57 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

3.2.2 Conclusiones

De los 11 numerales revisados, se observó que la SDDE da cumplimiento al 63% (7) y cumple parcialmente el 36% (4), estos últimos en los siguientes espacios o elementos del punto de atención: i) módulos de atención de pie o sentado, ii) áreas de recepción, mostradores y escritorios, iii) cuartos de baño e instalaciones sanitarias, iv) equipos, controles e interruptores y v) seguridad y protección contra emergencias y evacuación; observando que, en este último aspecto, debe realizarse o coordinarse con la administración del edificio, dado que el punto de atención de la SDDE, hace parte integral de la estrategia de ingeniería contra incendios del complejo estructural.

3.2.3 Aspectos logrados

El punto de atención de la SDDE cumple los requisitos definidos en la NTC 6047, relacionados con: i) requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos, ii) puertas, iii) sistemas de asignación de turnos, iv) mobiliario salas de espera, v) auditorios, salas de reuniones, vi) sistemas de acceso de seguridad y vii) señalización, este último a destacar, como quiera que su aplicación se observó en todo el sitio.

3.2.4 Fortalezas

Se cuenta con guardas de seguridad que orientan de manera personalizada o todos los usuarios que ingresan al punto de atención, los cuales acompañan de manera permanente a los usuarios durante su visita.

3.2.5 Oportunidades de mejora



Si el punto de atención al ciudadano continúa en la ubicación actual, revisar los aspectos por mejorar con relación a lo observado en el presente informe; en caso de que se realice un traslado, revisar la totalidad de la norma con el fin de que el nuevo punto de atención presencial al ciudadano cumpla los requisitos definidos en la NTC 6047.

3.2.6 Riesgos materializados.

Para este objetivo específico no se observaron riesgos materializados.

3.2.7 Hallazgos

Para este objetivo específico, no se observaron hallazgos derivados de aspectos que se alejan de los criterios de evaluación.

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 58 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

3.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Verificar que el Defensor del Ciudadano y el funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes de la Entidad, participen en las instancias respectivas, den cumplimiento a sus funciones y emitan los informes a que haya lugar. Así mismo, que existan mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de servicio al ciudadano y todas las dependencias de la Entidad.

3.3.1 Resultados de la Prueba y Análisis.

Verificación cumplimiento de las funciones del Defensor de la Ciudadanía de la SDDE

Para el desarrollo de esta prueba se solicitó al Defensor de la Ciudadanía de la entidad, mediante memorando 2024IE0007593, las evidencias que soporten el cumplimiento de los deberes seleccionados para verificación, frente a lo cual se obtuvieron los resultados que se muestran a continuación:





| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|--|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 59 de 73 | |
| | | 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. 29 Resultado verificación



| No. | Función Res. 191 de 2023 Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C. | Deber Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C. | Respuesta Defensor | Observación OCI | ¿La evidencia soporta el cumplimiento del Deber? |
|-----|---|--|---|--|--|
| 1 | Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía. | 5. Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad. | <p><i>Respuesta: (Evidencia drive función 1-lineamiento 5)</i></p> <p><i>De acuerdo con el plan de mejoramiento de la entidad, desde el defensor al ciudadano se tenían las siguientes acciones relacionadas, a los cuales se realizó seguimiento y cumplimiento en el mes de julio de 2023 y enero de 2024:</i></p> <p><i>Se presentó informes semestrales en el mes de julio de 2023 y enero de 2024 del cumplimiento de las funciones de Defensor al Comité Institucional. Dichos informes se encuentran publicados en el link https://desarrolloeconomico.gov.co/defensor-de-laciudadania.</i></p> <p><i>Adicional se dio acompañamiento a la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.</i></p> | <p>Se observo la presentación de informes semestrales del cumplimiento de las funciones de Defensor al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así como como soportes referentes al modelo distrital de relacionamiento con la ciudadanía (resolución, decreto, manual operativo y citación a reunión del 19 jun 2024).</p> <p>Por otra parte, no se observaron acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, para el periodo en evaluación.</p> | SI |

*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 60 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |



| No. | Función Res. 191 de 2023 Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C. | Deber Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C. | Respuesta Defensor | Observación OCI | ¿La evidencia soporta el cumplimiento del Deber? |
|-----|---|--|--|--|--|
| 2 | Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración. | 3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía. | <p><i>Se realizaron las siguientes recomendaciones</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mejorar las herramientas de seguimiento interno a las peticiones ciudadanas</i> • <i>Para garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía, se tiene habilitado el correo defensordelciudadano@desarrolloeconomico.gov.co en el cual se reciben peticiones ciudadanas y se tramitan cuando:</i> <ul style="list-style-type: none"> * <i>No se encuentre conforme con alguna respuesta emitida.</i> * <i>No se cumplan los términos establecidos dentro de la normatividad.</i> <p><i>*El ciudadano considere que no recibió un trato digno y cálido.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Se validó la actualización del proceso de Derechos de petición, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.</i> | Si bien se indica que se realizaron recomendaciones y se validó la actualización del proceso de PQRSD; no se observa soportes sobre recomendaciones en cuanto a la identificación de riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía como lo indica el "deber". | NO |
| | | 4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía. | <p><i>Se acompañó la puesta en marcha, ejecución y seguimiento de un nuevo modelo de servicio basado en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía del Distrito.</i></p> <p><i>Se promocionaron diferentes capacitaciones para los servidores de la entidad.</i></p> | Se observa la estrategia para implementar el modelo de servicio en la SDDE; no obstante, esta iniciativa no concreta la incorporación de la dependencia de servicio a la ciudadanía dentro de las áreas misionales. | Parcialmente |
| | | 5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con | <p><i>Se realizaron las recomendaciones pertinentes y se creó un directorio de enlaces de las diferentes áreas</i></p> | En el plan de acción para implementar el modelo de servicio en la SDDE, se observa las estrategias para mejorar la | SI |

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 61 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |



| No. | Función Res. 191 de 2023 Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C. | Deber Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C. | Respuesta Defensor | Observación OCI | ¿La evidencia soporta el cumplimiento del Deber? |
|-----|--|---|--|--|--|
| | | base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Se deben mejorar los tiempos de respuestas a las solicitudes, agilizando la gestión interna. • Deben acoger los manuales y protocolos de atención, referenciados por el Modelo de Servicio a la ciudadanía. • Comunicar oportunamente al proceso de Servicio a la Ciudadanía información sobre eventos, ferias, campañas convocatorias y estrategias que sean de interés para la ciudadanía para brindar una oportuna respuesta. • Disponer de un enlace por cada dependencia encargado de mantener comunicación permanente entre el área que representa y el Grupo de atención a la ciudadanía, el cual debe contar con conocimiento de las funciones, competencias y oferta institucional de su área, al igual que un conocimiento general de las funciones de las otras áreas y de las entidades del Distrito. | prestación del servicio incluyendo seguimiento y medición de su calidad, entre otros aspectos. | |

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 62 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |



| No. | Función Res. 191 de 2023 Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C. | Deber Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C. | Respuesta Defensor | Observación OCI | ¿La evidencia soporta el cumplimiento del Deber? |
|-----|---|--|---|--|--|
| 3 | Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad. | <p>1. El Defensor de la Ciudadanía será el encargado de realizar un análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía, acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la entidad, de acuerdo con su misión, con el fin de proponer acciones de mejora susceptibles de ser implementadas por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces.</p> <p>El análisis estará orientado a identificar problemáticas estructurales y fallas recurrentes que deban ser mitigadas por la entidad para mejorar la atención a la ciudadanía, y a proponer medidas correctivas frente a las mismas, con el propósito de que la entidad garantice a la ciudadanía respuestas oportunas a sus solicitudes, a través de los diferentes canales y herramientas establecidos para tal fin con imparcialidad, celeridad, asesoría y calidad en la atención brindada.</p> | <p><i>Se dio acompañamiento en la revisión de las peticiones a través de los informes mensuales realizados por el grupo de servicio a la ciudadanía, los cuales pueden ser consultados en el siguiente link</i> https://desarrolloeconomico.gov.co/informe-pqrdenuncias-solicitudes/.</p> <p><i>Adicional se realizaron capacitaciones a las diferentes áreas para reforzar la gestión de las peticiones en la entidad.</i></p> | Los soportes allegados no dan cuenta del análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía, acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la entidad, de acuerdo con su misión. | NO |
| 4 | Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a | 2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción, al personal que presta servicio a la ciudadanía. | <i>Se monitoreó la implementación del micrositio de inducción, reinducción y gestión del conocimiento como herramienta interna de la entidad, en donde se socializan temas relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción, a través de un módulo del proceso de atención al ciudadano.</i> | Se observó en el micrositio de inducción y reinducción en la SDDE el módulo "Proceso de Atención al Ciudadano"; sin embargo, este no contiene información sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción. Así mismo, en la información recibida del responsable de este asunto no se | NO |

*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 63 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |

| No. | Función Res. 191 de 2023 Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C. | Deber Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C. | Respuesta Defensor | Observación OCI | ¿La evidencia soporta el cumplimiento del Deber? |
|-----|--|---|--|--|--|
| | servidores públicos y ciudadanía en general. | | <i>Micrositio Inducción, Atención Al Ciudadano Intranet (desarrolloeconomico.gov.co)</i> | allegaron soportes de la promoción de las jornadas de inducción y reinducción sobre este tema. | |
| | | 3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes. | <i>Se promovieron las jornadas de cualificación para los servidores de la entidad.</i> | Se observaron evidencias de la participación de servidores de la entidad en jornadas de cualificación que dan cuenta el cumplimiento de este deber. | SI |
| 5 | Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos. | 3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales. | <p><i>Se realizó informe de gestión de los canales de atención, adicional se solicitó la actualización del espacio del defensor al ciudadano en la página web de la entidad.</i></p> <p><i>Se realizaron piezas publicitarias en las redes sociales</i></p> <p>FACEBOOK https://www.facebook.com/100070367533021/posts/374771161545132/?mibextid=cr9u03 THREADS https://www.threads.net/@deseconomicobog/post/CyVwsaBOtRt/?igshid=MzRIODBiNWFIZA%3D%3D</p> | Si bien se observó dentro de los soportes, un acta del 14 de agosto de 2023 en la que se menciona "Solicitar al área de comunicaciones o al administrador de la página web de la entidad, disponer de una casilla donde se estipulen los canales de atención oficiales de la entidad" No se encontraron evidencias que den cuenta de la promoción de estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio. | NO |



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.

| | | | | |
|--|--|---------------------------------|-----------------------------------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 64 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

| No. | <u>Función</u> Res. 191 de 2023 Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C. | <u>Deber</u> Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C. | Respuesta Defensor | Observación OCI | ¿La evidencia soporta el cumplimiento del Deber? |
|-----|--|--|--|--|--|
| 6 | Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital. | 1. Presentar al jefe de la entidad, Veeduría Distrital y Secretaría General; en enero y julio de cada año, los informes del Defensor de la Ciudadanía, que contenga los resultados de su gestión, con información relativa a las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, como resultado de los análisis realizados; de conformidad con la estructura definida por la Secretaría General, que forma parte integral del Manual. | <i>Se realizaron y presentaron los informes correspondientes a I y II semestre de 2023.</i> | Se observó la publicación en la página de la SDDE los informes correspondientes a I y II semestre de 2023, en los cuales presentaban por función y lineamiento las acciones y los resultados de su gestión. | SI |
| 7 | Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas. | 1. El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas. | <i>Se realizó y presentó el informe correspondiente a buenas prácticas.</i> | Se observó el informe en el que se relacionan las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio; sin embargo, el mismo no contiene las cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas en periodos anteriores. | Parcialmente |
| | | 2. El Defensor de la Ciudadanía participará en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en la implementación de la figura del Defensor en las diferentes entidades. | <i>Se asistió a la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento.</i> | Para el periodo evaluado se llevaron a cabo 2 Comisiones Intersectoriales de Servicio a la Ciudadanía; sin embargo, solo se observó la participación del Defensor del Ciudadano en una de estas, pues dentro de los soportes se allegó listado de asistencia del 14-dic-23 de los funcionarios Diego Constain y Adriana González a la Plenaria Final de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, lo cual no corresponde al criterio. | Parcialmente |

Fuente: Elaboración propia de la OCI 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 65 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

Referente a lo anterior se observa que, de los 11 deberes seleccionados, la evidencia soporta totalmente el cumplimiento en un 36% (4), otro 28% (3) se acreditó de manera parcial y un 36% (4) no fue soportado.



Verificación de la interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso de servicio al ciudadano y todas las dependencias de la Entidad y el reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano

Para el desarrollo de esta prueba se solicitó a la Dependencia correspondiente, mediante memorando 2024IE0006871, evidencias de la gestión realizada para los numerales 2 y 4 contenidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010, observando lo siguiente:

Tabla No. 30 Resultado análisis respuestas

| No. | Solicitud OCI | Respuesta dependencia | Observación OCI | Cumplimiento |
|-----|--|--|--|--------------|
| 2 | <p>¿Cuáles han sido las actividades adelantadas por la SDDE orientadas al reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes?</p> <p>De igual forma, aportar el acto administrativo en donde se delega al defensor de la ciudadanía y sus funciones.</p> | <p>Frente a lo anterior se indica que las actividades adelantadas fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó actualización del procedimiento AC-P1 Gestión de los canales de atención y PQRSDF, el cual se socializó en la entidad mediante correo electrónico. • Se creó la guía AC-P1-GU1 PROTOCOLO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, el cual se socializó en la entidad mediante correo electrónico. • Se creó el formato AC-P1-F5 LISTA DE CHEQUEO PARA INICIAR LA ATENCIÓN, el cual se socializó en la entidad mediante correo electrónico. • Se realizó capacitación en cuanto a la Radicación, trámite del Derecho de Petición y manual para la gestión de peticiones ciudadanas. • Se creó el procedimiento AC-P3 Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales, el cual se socializó en la entidad mediante correo electrónico. • Se creó el formato AC-P3-F1 Cuadro de control para la gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales, el cual se socializó en la entidad mediante correo electrónico. <p>Ahora en relación con la designación del defensor al ciudadano al interior de la SDDE, se informa que esto se efectuó a través de la Resolución 191 de 2023, en el funcionario que desempeña el cargo de Asesor (a) Código 5 Grado 105.</p> <p>Así mismo, a través del memorando 2024IE0003175 con fecha 22/02/2024, se formalizó la designación de esta figura en el funcionario Gabriel Hernando Angarita Tovar, Asesor de despacho Código 5 Grado 105.</p> | <p>La Dependencia soporta el cumplimiento de este numeral con la creación de protocolos, procedimientos, formatos y lista de chequeo, así como la socialización de estos a través de mails; frente a lo cual se indica que corresponden a actividades que no están directamente relacionadas con el reconocimiento de este proceso dentro de la Entidad.</p> <p>No obstante, se observa la capacitación de sobre radicación, trámite del Derecho de Petición y manual para la gestión de peticiones ciudadanas, realizada en diciembre de 2023, actividad que evidencia gestión en relación con el numeral 2 del artículo 3 del Decreto 371-2010.</p> <p>Así mismo la entidad formalizó la designación del Defensor, el 23 de marzo de 2023, mediante acto administrativo.</p> | SI |

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 66 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

| No. | Solicitud OCI | Respuesta dependencia | Observación OCI | Cumplimiento |
|-----|--|--|---|--------------|
| 4 | Informar que mecanismos de interacción efectiva ha implementado y/o aplica la SDDE entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como las del defensor del ciudadano y todas las dependencias de la SDDE para el mejoramiento del proceso. (Procedimiento, protocolos, otros) | <p><i>Al respecto se informa que los mecanismos implementados que se aplican para la mejora del proceso, son los siguientes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento AC-P1 Gestión de los canales de atención y PQRSD • Procedimiento AC-P2 procedimiento: Atención de solicitudes de corporaciones públicas • Procedimiento AC-P3 Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales • Guía AC-P1-GU1 PROTOCOLO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA • Manual para la gestión de peticiones ciudadanas adoptado mediante resolución 519 de 2023 • Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital adoptado mediante resolución 292 de 2024. | Si bien existen los mecanismos de interacción de que trata este numeral, los cuales la dependencia soporta a través de procedimientos, protocolos y la adaptación del manual para la gestión de peticiones ciudadanas, estos no dan cuenta de una efectiva interrelación entre el proceso misional de PQRSD, el defensor del ciudadano y todas las dependencias para el mejoramiento del proceso, orientado a la satisfacción de la prestación de los servicios que ofrece en general la entidad. | Parcialmente |

Fuente: Elaboración propia de la OCI julio 2024



Verificación participación en la Red Distrital de Quejas y Reclamos

Con el fin de evaluar este aspecto, en cumplimiento del numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, se analizaron los registros de asistencia aportados por la SDDE a eventos citados por parte de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y se compararon con los 26 registros publicados en la página WEB del sitio <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla No. 32 Resultado verificación asistencia

| No. | Evento | Fecha | Reporte Entidad | Reporte Veeduría Distrital |
|-----|--|------------|-----------------|----------------------------|
| 1 | ASISTENCIA NODO SECTORIAL-SOCIALIZACIÓN COMPETENCIAS SECTOR AMBIENTE 27/6/23 | 27/06/2023 | OK | OK |
| 2 | ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN GUÍAS METODOLÓGICAS EN EL MANEJO DE PQRS | 26/06/2023 | NO APORTO | NO ASISTIÓ |
| 3 | ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN COMPETENCIAS SECTOR EDUCACIÓN | 14/06/2023 | NO APORTO | NO ASISTIÓ |
| 4 | ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS SECTOR CULTURA | 13/07/2023 | NO APORTO | OK |
| 5 | REGISTRO ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS DEL SECTOR CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE | 13/07/2023 | NO APORTO | OK |
| 6 | REGISTRO ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS SECTOR SALUD | 14/08/2023 | NO APORTO | OK |
| 7 | REGISTRO ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN COMPETENCIAS SECTOR MOVILIDAD | 14/08/2023 | OK | OK |



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 67 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

| No. | Evento | Fecha | Reporte Entidad | Reporte Veeduría Distrital |
|-----|---|------------|-----------------|----------------------------|
| 8 | LISTADO DE ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS SECTOR MUJER | 14/11/2023 | OK | OK |
| 9 | LISTADO DE ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS DEL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL | 3/10/2023 | NO APORTO | NO ASISTIÓ |
| 10 | LISTADO DE ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS SECTOR HACIENDA | 22/09/2023 | OK | OK |
| 11 | LISTADO DE ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS SECTOR HÁBITAT | 14/09/2023 | OK | OK |
| 12 | LISTADO DE ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS SECTOR GOBIERNO | 23/08/2023 | NO APORTO | OK |
| 13 | LISTADO DE ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS DEL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA | 1/11/2023 | NO APORTO | OK |
| 14 | LISTADO DE ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS DE LA VEEDURÍA DISTRITAL | 3/11/2023 | OK | OK |
| 15 | LISTADO DE ASISTENCIA PLENARIA REALIZADA EL 29 DE FEBRERO DE 2024 | 29/02/2024 | OK | OK |
| 16 | LISTADO DE ASISTENCIA NODO CENTRAL REALIZADO EL 26 DE FEBRERO DE 2024 | 26/02/2024 | OK | OK |
| 17 | LISTADO DE ASISTENCIA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL EN LOS CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA | 27/07/2023 | OK | OK |
| 18 | LISTA DE ASISTENCIA 3 EVENTO DE LA RED | 22/08/2023 | OK | OK |
| 19 | LECTURA FACIL PARA TODOS EN LOS CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANIA | 25/08/2023 | OK | OK |
| 20 | LISTADO ASISTENCIA SOCIALIZACIÓN GUÍA METODOLOGÍA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN MANEJO PQRS Y BTE | 2/11/2023 | OK | OK |
| 21 | SOCIALIZACIÓN COMPETENCIAS SECTOR SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | 16/11/2023 | OK | OK |
| 22 | PRIMERA SESIÓN SEMANA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS 2023 | 28/11/2023 | OK | OK |
| 23 | SEGUNDA SESIÓN SEMANA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS | 29/11/2023 | OK | OK |
| 24 | PRESENTACIÓN RESULTADOS INVESTIGACIÓN DENUNCIA EFECTIVA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE | 11/12/2023 | OK | OK |
| 25 | SOCIALIZACIÓN GUÍAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN EN EL MANEJO DE PQRS Y BTE | 12/04/2023 | OK | OK |
| 26 | CONVERSATORIO DISEÑO UNIVERSAL PLANES DE EMERGENCIA | 15/05/2023 | OK | OK |

Fuente: Sitio Web Red Distrital de Quejas y Reclamos

*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 68 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

Adicionalmente, con el fin de verificar que la participación en dicha instancia estuviera en cabeza del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos, de la Entidad, entendido este, como aquel que se desempeña en el nivel asesor o directivo, se procedió a identificar el nombre y cargo de los asistentes, evidenciando que la representación en esta instancia se surtió a través de funcionarios que no ostentan esta calidad.

3.3.2 Conclusiones

Una vez finalizadas las pruebas correspondientes al desarrollo de este objetivo se observó que el Defensor del Ciudadano y el funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes de la Entidad, no han participado en todos los eventos convocados por las instancias respectivas; así mismo, algunas funciones y responsabilidades no se desarrollan tal como fueron definidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C y en la resolución mediante la cual la SDDE lo adopta.

De otra parte, la entidad cuenta con mecanismos de interacción entre el líder del proceso institucional “Atención al Ciudadano”, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad; sin embargo, estos no han sido efectivos teniendo en cuenta las situaciones observadas en desarrollo de los objetivos 1 y 2 del presente informe, de las cuales algunas son reiterativas.

3.3.3 Aspectos logrados

Durante el periodo evaluado, la SDDE llevó a cabo actividades orientadas al reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.

3.3.4 Fortalezas



No se identificaron aspectos que representen un valor agregado a la gestión sobre el proceso evaluado, en relación con esta materia.

3.3.5 Oportunidades de mejora

- Implementar mecanismos que aseguren la interacción efectiva entre los responsables del proceso institucional de “Atención al Ciudadano”, el Defensor del Ciudadano y las dependencias de la Entidad, orientados a la mejora en la prestación de los servicios que ofrece en general la entidad.
- Asegurar la participación del Defensor del Ciudadano y el funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas en todas las sesiones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos y por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, según corresponda.

3.3.6 Riesgos materializados.

*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 69 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

El proceso institucional de “Atención al Ciudadano” no está administrando en su mapa de riesgos, eventos relacionados con componentes de servicio, diferentes a la atención de PQRS; así las cosas y de acuerdo con el resultado de las pruebas anteriormente descritas, se identificó que se están materializando incumplimientos normativos relacionados con las funciones u obligaciones del Defensor de la Ciudadanía y la participación del funcionario de más alto nivel jerárquico en las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

3.3.7 Hallazgos

H3. Cumplimiento de las funciones y deberes del Defensor de la Ciudadanía.

En desarrollo de la presente evaluación, se observó que algunos deberes a cargo del Defensor del Ciudadano no se están cumpliendo; en especial los relacionados con la formulación de recomendaciones sobre identificación de riesgos, participación en estrategias para incorporar en las áreas misionales la dependencia de servicio al ciudadano, análisis de las deficiencias en la prestación del servicio e implementación de mejoras al mismo, participación en las instancias distritales sobre servicio al ciudadano, entre otros; tal como se detalló en la tabla 30 del presente informe.



La situación descrita se generó por fallas en la aplicación de los controles establecidos para asegurar el cumplimiento de los lineamientos internos y del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C.

Aunado a lo anterior, se afectó el desempeño del proceso ya que los deberes asignados al Defensor, en los lineamientos Distritales y los propios de la SDDE, buscan garantizar el mejoramiento en términos de calidad, oportunidad y efectividad del servicio que presta la Entidad a través de todos sus componentes, incluidos los programas que hacen parte de la oferta institucional; impactando directamente el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

De no tomarse medidas para dar cumplimiento a los deberes asignados al Defensor del Ciudadano, se continuará afectando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, beneficiarios, partes interesadas y grupos de valor de la Entidad; aunado a que persistirá la inobservancia de la Resolución SDDE 191 del 2023 y del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C.

H4. Cumplimiento Decreto 371 de 2010, artículo 3, numerales 4 y 7.

*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 70 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

De acuerdo con el análisis de la información recopilada por la OCI⁷, se evidenció el diseño e implementación parcial de mecanismos que permitan una interacción efectiva entre el Defensor del Ciudadano, las áreas misionales de la entidad y el líder del proceso institucional “Atención al Ciudadano”.

De otra parte, aunque la Entidad participa en la mayoría de los eventos convocados por la Red Distrital de Quejas y Reclamos, no es representada por el funcionario del más alto nivel encargado de este proceso.

La situación identificada se genera por cuanto la SDDE: (i) dentro del proceso institucional “Atención al Ciudadano” no ha definido actividades que involucren articuladamente al Defensor del Ciudadano, a las áreas misiones, y al líder de “Atención al Ciudadano”, con el fin de lograr mayor efectividad en la solución de los requerimientos ciudadanos y (ii) no le ha dado relevancia a la participación de la Entidad en la instancia de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, delegando como representantes a funcionarios distintos al establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010 (funcionario del más alto nivel -directivo o asesor).



Dada la ocurrencia de las situaciones observadas en la presente evaluación, la Secretaría da cumplimiento parcial a lo establecido en los numerales 4 y 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, relacionados con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre los actores mencionados anteriormente y la participación en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, a través de un representante (funcionario) del más alto nivel -directivo o asesor.

De no tomarse medidas para subsanar las situaciones mencionadas en este hallazgo: (i) continuará la desarticulación entre los actores institucionales que deben participar en el proceso de servicio al ciudadano, afectando el cumplimiento de sus criterios y por ende la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, beneficiarios y demás partes interesadas y grupos de valor de la Entidad; (ii) pueden materializarse de situaciones no identificadas que afecten la calidad de los servicios prestados a través de los programas ejecutados por la Secretaría, impactando el cumplimiento de los objetivos institucionales e (iii) persistirá inobservancia de los artículos 4 y 7 del Decreto 371 de 2010.

4. RECOMENDACIONES GENERALES

Bajo el contexto normativo utilizado y de acuerdo con los resultados obtenidos en la presente evaluación, debe entenderse entonces que, el propósito del servicio a la ciudadanía es la razón de ser de la gestión pública, lo que significa que la entidad debe propender por fortalecer y mejorar la oportunidad, calidad, cobertura y excelencia en la prestación de sus servicios en tanto esto redunde en la satisfacción de los destinatarios de la intervención pública, lo que conlleva a mejorar los niveles de confianza del ciudadano en la administración.

⁷ Revisión de listados de asistencia a los eventos convocados por la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

| | | | | |
|--|------------------------|-----------------------------------|----------|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 71 de 73 | | |
| | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | |
| | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | |
| | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | |

La SDDE debe garantizar la prestación de los servicios en el marco de los principios de: ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad, que le permitan lograr la ejecución de un modelo de gerencia pública con sobresalientes niveles de calidad, eficiente, transparente e inclusivo.



Así las cosas, se considera importante y conveniente que la SDDE evolucione en el concepto de “servicio al ciudadano”, en el entendido de que este va más allá de la mera “atención al ciudadano” y asumir desde una perspectiva más amplia la necesidad de generar en su población beneficiaria “*experiencias positivas de servicio*” que generen recordación en el ciudadano por haberles resultado útiles para el mejoramiento de su calidad de vida.

Lo anterior, y como se establece en los lineamientos distritales sobre servicio al ciudadano, “*supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo*”.⁸

En virtud de lo anterior y con el ánimo de contribuir al mejoramiento del desempeño institucional en materia de servicio a la ciudadanía, se recomienda:

- Analizar, evaluar e incorporar en el alcance del proceso institucional “*Atención al Ciudadano*” todas las actividades relacionadas con el “*servicio*”, involucrando a todas las dependencias misionales, dado que estas son las que prestan servicios directos a la ciudadanía a través de la ejecución de cada uno de los programas.
- Revisar y ajustar lo pertinente en relación con la administración de riesgos del proceso institucional “*Atención al Ciudadano*”, con el fin de contemplar aquellas situaciones asociadas con la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención en cada uno de los programas institucionales.
- Implementar herramientas que permitan medir y evaluar de manera estandarizada, la satisfacción de los servicios prestados por la SDDE a través de todos sus canales y programas. A partir de los resultados obtenidos, definir e implementar acciones que conlleven al mejoramiento del proceso *de servicio al ciudadano* y de la percepción de la ciudadanía al respecto.

⁸ Considerando del Decreto 197 de 2014 “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”

| | | | | |
|---|-------------------------------------|----------------|-----------------------------------|---|
|  | CONTROL INTERNO | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| | | Fecha: | 12 de marzo de 2024 | |
| | INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Página: | Página 72 de 73 | |
| | | Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | |
| | | Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | |
| | | Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | |

- Diseñar y establecer instrumentos que aseguren el cumplimiento de las variables establecidas en la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, relacionadas con la *Evaluación y seguimiento* de las estrategias de atención y servicio al ciudadano.

5. CONCLUSIONES GENERALES

Del resultado de las pruebas realizadas en desarrollo del ejercicio evaluador se concluye que la SDDE cumple parcialmente las disposiciones normativas que regulan los aspectos relacionados con el servicio al ciudadano en el Distrito Capital. Lo anterior por cuanto se identificaron los siguientes aspectos frente a los cuales no se acreditó su total cumplimiento:



- Aplicación del Protocolo de atención telefónica.
- Aplicación del criterio de coherencia en las respuestas generadas por las áreas misionales.
- Diferencias en la base de datos suministrada por la DGC en relación con las fechas de ingreso de radicados, frente a la plataforma Bogotá Te Escucha y GESDOC.
- Medición de la satisfacción del ciudadano en todos los programas que adelanta la entidad.
- Cumplimiento de los deberes asignados al Defensor de la Ciudadanía.
- Representación de la Secretaría por parte del funcionario del más alto nivel (encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes) en la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Las situaciones observadas conllevaron a que se materializara uno de los riesgos administrados para el proceso institucional de *“Atención al Ciudadano”*. A su vez, se identificaron nuevos riesgos que no se encuentran mapeados en relación con el servicio a la ciudadanía.

De otra parte, a partir de la aplicación de encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados a través de la oferta institucional, se estableció cierto grado de insatisfacción en el acompañamiento recibido, así como en la claridad y completitud en la información suministrada por los ejecutores. En cuanto a la medición realizada por la entidad sobre la satisfacción del servicio, se evidenció que esta no es extensiva a todos los servicios prestados directamente por las dependencias misionales.

En cuanto a la medición que realiza la entidad en relación con la satisfacción del servicio se evidenció que, a pesar de incluirse un formato de encuesta en el proceso de *“Atención al Ciudadano”*, este no se hace extensivo a todos los servicios prestados directamente por las áreas misionales en ejecución de sus programas, por lo que se presentan situaciones como:

1. No se cuenta con información sobre la satisfacción de los servicios prestados en todos los programas evaluados y, para aquellos en los cuales se recolecta, no es utilizada para tomar medidas orientadas a mejorar el servicio.

| | | | | |
|---|--|-----------------|----------|---|
|  | CONTROL INTERNO INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: | CI-P1-F3 |  |
| | | Versión: | V7 | |
| Fecha: | 12 de marzo de 2024 | | | |
| Página: | Página 73 de 73 | | | |
| Elaborado por: | Yimmy A Marquez A.-Prof. Esp. OCI | | | |
| Revisado por: | Rosalba Guzmán Guzmán-Jefe OCI | | | |
| Aprobado por: | Rosalba Guzmán Guzmán- Jefe OCI | | | |

- Los resultados de las encuestas que se aplican se reducen a la atención de PQRDS y agencia de empleo.
- Los resultados obtenidos en virtud de la aplicación que hace la DGC, son tenidos en cuenta para ser incluidos en el informe mensual de satisfacción y generar ciertas recomendaciones generales y reiterativas que no se materializan en un mejoramiento institucional en relación con la prestación del servicio a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, resulta importante que se revise la operación del proceso institucional de “Atención al Ciudadano” con el fin de evolucionar hacia la implementación integral del *Servicio al Ciudadano* e involucrar a las dependencias misionales como actores clave que, a través de la ejecución de sus programas, prestan directamente los servicios ofrecidos por la SDDE a la ciudadanía.

Cordial saludo,



ROSALBA GUZMAN GUZMAN
Jefe Oficina Control Interno

| | NOMBRE, CARGO O CONTRATO | Firma |
|-----------------|--|-------|
| Elaboró: | Ana Carolina Restrepo Guerrero (Contratista OCI) | ACRG |
| | María Clara Leubro Beltrán (Contratista OCI) | MCLB |
| | Yimmy Alexander Márquez A. (Profesional Especializado OCI) | YAMA |
| | Wilmer Andrés Pimentel Naranjo (Contratista OCI) | WAPN |

*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.*