

Entidad

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico



Vigencia

Año 2024 Semestre 1



REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

A continuación, se relacionan las metas del programa de transparencia y ética pública relacionadas con servicio a la ciudadanía, las cuales se le hizo seguimiento y a la fecha se han cumplido de acuerdo con la programación realizada.

METAS:

1. Informe mensual elaborado y publicado.
(Realizar seguimiento a las PQRD, que ingresan a través de los diferentes canales de atención y efectuar informe mensual el cual será publicado en página web.)
2. Una Circular. (Circular con lineamientos para carnetización de los colaboradores que realizan atención presencial a la ciudadanía).
3. Formulario creado. (Creación de formulario PQRSD en página WEB)
4. Tres (3) Informes. (Informe trimestre vencido, que evalué los tiempos de espera en los canales de atención de la entidad de acuerdo con las herramientas disponibles.)
5. Tres (3) Capacitaciones realizadas (Fortalecer las competencias de los servidores públicos en conocimientos, habilidades y actitudes en el servicio a la ciudadanía).
6. Formato actualizado (Actualización del formato AC-P1-F3)
7. Un (1) documento actualizado (Actualizar la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico).
8. Doce (12) informes de encuestas de satisfacción (Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción diligenciadas por la ciudadanía).
9. Doce (12) Informes mensuales elaborados y publicados (Elaborar informe mensual de solicitudes de acceso a la información el cual será publicado en página web).
10. 90% de cumplimiento de espacio idóneo de acuerdo a lo exigido por la política pública distrital de servicio a la ciudadanía (Mantener el porcentaje de cumplimiento de los criterios de espacio idóneo en un 90% en el punto de atención)
11. GIF publicados (Adicionar los gif en lenguaje de señas que faltan en la barra de menús de la página web de la Entidad)

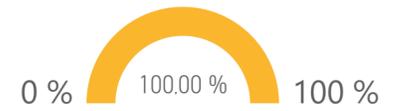
CUMPLIMIENTO DE META:

1. Se han publicado 6 informes. 6/12, Cumpliendo con la meta del primer semestre.
2. Esta planeado para diciembre.
3. Formulario creado 100%
4. Se ha publicado dos (2) . 2/3 planeados para el años 2024.
5. Se ha realizado una (1) capacitación 1/3 programadas para la vigencia 2024.
6. Formato actualizado 100%
7. Un (1) documento actualizado 100%
8. Seis (6) informes presentados 6/12 planeados para la vigencia 2024.
9. Seis (6) informes presentados 6/12 programados para la vigencia 2024.
10. 95% de cumplimiento del espacio idóneo de acuerdo a lo exigido por la política pública distrital de servicio a la ciudadanía .

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Con relación a la implementación del modelo se tiene previsto que para el segundo semestre del año se presente a aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño la creación de la mesa técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía. Por lo anterior se realizó una reunión inicial de socialización del modelo el 19/06/2023, con la asistencia de la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección de Gestión Corporativa y el Defensor del Ciudadano.

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropiada dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Cabe señalar que la implementación del Modelo de relacionamiento con la ciudadanía se tiene previsto para el segundo semestre de 2024, con la creación de la Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía en el Comité de Gestión y Desempeño. Una vez creada la mesa técnica se tiene proyectado proponer la incorporación en el presupuesto de la entidad las partidas necesarias para desarrollar la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Hasta la fecha en relación a los recursos de inversión contamos con dos contratos de prestación de servicios, relacionados a continuación:

1. CDPS-034-2024 por un valor de \$13.106.400 que finaliza el 31/07/2024, cuyo objeto contractual es " Prestar servicios de apoyo a la gestión para realizar actividades operativas y administrativas en el equipo de atención al ciudadano y correspondencia de la secretaría distrital de desarrollo económico."

2.CDPS-201-2024 por un valor de \$44.234.100 con fecha de finalización 18/11/2024, "Prestar servicios de profesional a la gestión para realizar actividades operativas y administrativas en el equipo de atención al ciudadano y correspondencia de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico".

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

En relación con la temática de LENGUAJE CLARO la Entidad se enfoca en las cualificaciones ofertadas que incluyen esta temática de acuerdo con la circular 021 del 2024 "Cualificación sobre "Herramientas para el servicio" y "Hablemos de los público en el servicio"

Se recomendó al grupo de servicio a la ciudadanía la programación de las cualificaciones ofrecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor programando los diferentes ciclos ofertados, las cuales se desarrollaron como se describe a continuación:

Ciclo 1 Herramientas para el servicio, dividido en cuatro módulos:

1. Empoderando mis habilidades para el servicio.
2. Conflicto y mediación en el servicio
3. Estrategias para el manejo de la ciudadanía.
4. Comunicación acertiva lenguaje claro e incluyente.

En cuanto a la Accesibilidad: Se muestra evidencia de implementaciones dirigidas a facilitar la accesibilidad de la ciudadanía a la información de la entidad. encontrándose disponible en la página web, manus en lenguaje de señas y botón con herramientas de accesibilidad.

Respecto a cada uno de los componentes del servicio :

Infraestructura física: se adjunta acta de criterios de espacio idóneo de acuerdo con la PPDSC

Talento humano: En el momento la oficina de atención a la ciudadanía cuenta con los siguientes contratatos de prestación de servicio y

con relación al personal de planta de la Dirección de Gestión Corporativa asignado al proceso de atención al ciudadano, se cuenta con dos profesionales universitarios grado 18 y un técnico operativo Grado 20 de los cuales se adjuntan los manuales de funciones.

Infraestructura Tecnológica

En la página web de la Entidad se encuentra publicado en el botón de transparencia y acceso a la información, en relación a las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad y las que demandan la Estrategia de Gobierno Digital, la Ley de Transparencia, el Estatuto Anticorrupción, la Ley Anti-trámites, las normas de protección y tratamiento de datos.

Procesos y Procedimientos:

Se comparten la caracterización del proceso de atención al ciudadano y los procedimientos asociados.

En relación con la temática de ENFOQUE DIFERENCIAL:

Aplican las mismas evidencias en cuanto a la accesibilidad física y tecnología que se adjuntan como soportes.

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se avizoran en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Se apoyó la capacitación, de los posibles actos de corrupción de la Directiva conjunta 005 de 2023, la cual se realizó el 15 de mayo 2024.

Se verificó la expedición de la resolución 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, incluyendo la nueva normatividad, de igual manera se cuenta con el botón de denuncias dentro de la página web de la entidad en el enlace: <https://desarrolloeconomico.gov.co/formulario-denuncias-actos-corrupcion/>

Armonización de canales para su recepción.: Todos los canales de atención de la Entidad están habilitados para recibir todas las denuncias por posibles actos de corrupción y son cargados al sistema Bogotá te escucha 100%
Lineamientos para el registro de estas denuncias: Se recomienda crear un instructivo en el que se indiquen los lineamientos.

La resolución 292 de 2024 contempla los lineamientos para el registro de denuncias. de peticiones se contempló la directiva 005 - 100%

Protección de la identidad de los denunciantes.: Se recomienda generar un instructivo en cuanto al tema de protección de identidad. 0%

Respecto al avance de las áreas el porcentaje de ejecución es de 66.66 %

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

Recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas:

1. Mediante correo se hace seguimiento e igualmente se hace la debida recomendación de contestar dentro de los terminos de ley las peticiones ciudadanas.

2. Realizar mesas de trabajo con las áreas que presentan incumplimiento en la oportunidad.

- Realizar capacitaciones para la buena gestión de las peticiones ciudadanas.
- Reconocer la interoperabilidad del sistema de información GESDOC y Bogotá te Escucha para facilitar la gestión y seguimiento a los requerimientos que recibe la Entidad.
- Realizar jornadas de cualificación a las áreas para fortalecer la información sobre las competencias de la Entidad y sus procesos y mejorar la asignación y tipificación de las peticiones. Se realizara seguimiento a la implementación de la resolución 292 de 2024. 8Anexo la Resolución)

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Teniendo en cuenta los cuatro escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, se encuentran en evaluación para su implementación aún no se cuenta con documentación recaudada ya que la implementación de la mesa técnica se hará para el segundo semestre II de la vigencia 2024.

Recomendaciones:

1. Realizar capacitaciones al interior de la Entidad acerca del Modelo Distrital De Relacionamiento Integral con la Ciudadanía respecto a las 4 políticas de MIPG:

Transparencia y acceso a la información pública.

Racionalización de trámites.

Servicio a la ciudadanía.

Participación ciudadana en la gestión pública.

2. Contar con una persona capacitada en el modelo Distrital de relacionamiento con la ciudadanía para implementarlo en el servicio que presta la entidad a la ciudadanía y enfatizar la importancia de que atienda con criterios diferenciales.

3. Capacitar a los servidores de la SDDE en el manejo y atención de la PQRSDF de acuerdo con los criterios de coherencia, calidez, claridad, oportunidad y manejo del sistema.

4. Se acompañe 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.

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de la vigencia 2024 se recomendó a la oficina de comunicaciones las estrategias de interacción para garantizar el adecuado servicio a la ciudadanía, verificando y garantizando la publicación y divulgación de la información adecuada.

1. Para el primer semestre de la vigencia 2024, desde la defensoría se verificó y garantizó que las estrategias de interacción y recomendaciones se divulgaran manera adecuada mediante la página web de la Entidad.

2. En dos oportunidades se actualizó la información referente al Defensor de la ciudadanía en la página web de la entidad.

3. Se verificó que en la página web de la Entidad se mantiene una encuesta de satisfacción de manera permanente, con el fin de conocer las necesidades, inconformidades, sugerencias y felicitaciones por parte de la ciudadanía frente al servicio, la cual se encuentra en el siguiente link

<https://desarrolloeconomico.gov.co/encuesta-atencion-al-ciudadano-sdde/>.

4. Mediante las redes sociales de la entidad, se debe mantener una estrategia de comprensión de la ciudadanía, de lo que está buscando y de cómo sus necesidades se alinean con nuestra misión y visión, dando a conocer al Defensor de la ciudadanía.

5. La publicación y divulgación de la Carta de Trato Digno a través de la página web de la entidad, este es un documento referente que brinda pautas y orientaciones para garantizar un servicio al ciudadano digno, respetuoso, honesto, humano y equitativo. <https://desarrolloeconomico.gov.co/carta-trato-dignno-al-ciudadano/>

6. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad, en el marco de Acuerdo 559 de 2014.

En la página web de la SDDE <https://desarrolloeconomico.gov.co/>, cuenta con las herramientas para el acceso universal de personas con discapacidad, entre las cuales se encuentra:

Imágenes con lenguaje de señas.

Aumento de texto

Disminución de texto

Escalas Grises.

Alto contraste

contraste negativo

fuentes legibles

Subrayar enlaces

Fondo Claro

7. Se mantiene actualizada la información en la página de la Entidad el nombre del nuevo Defensor de la SDDE. <https://desarrolloeconomico.gov.co/defensor-de-la-ciudadania/>, en el momento el Defensor de la Ciudadanía designado es el asesor con Código 5 Grado 105 José Fuentes Ortega.

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se supervisó la promoción de las cualificaciones a través de la circular 021 de 2024, enfocadas al servicio al ciudadano. Con corte al primer semestre de 2024, se realizó el Ciclo 1 de cualificación ofrecido por la Secretaría General denominado "Herramientas para el Servicio", el cual se encuentra dividido en 4 módulos: Empoderando mis habilidades para el servicio, Conflicto y mediación en el servicio, Estrategias para el manejo de ciudadanía, Comunicación asertiva y lenguaje claro e incluyente:

1. Ciclo 1 Módulo 1 "Empoderando Mis Habilidades Para El Servicio"

11 de abril de 2024.

2. Ciclo 1 Módulo 2 "Conflicto y Mediación en el Servicio"

18 de abril de 2024.

3. Ciclo 1. Módulo 3. Estrategias para el Manejo de Ciudadanía.

25 de abril de 2024.

4. Cualificación Ciclo 1 Modulo 4: Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente.

09 de mayo de 2024.

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Se promueve dentro de la Entidad las diferentes cualificaciones y sensibilizaciones en relación a la temaita del servicio a la ciudadanía y el sistema Distrital para la Gestión de peticiones Bogotá te escucha.

Se supervisó la promoción de las cualificaciones através de la circular 021 de 2024, enfocadas al servicio al ciudadano. Con corte al primer semestre de 2024, se realizó el Ciclo 1 de cualificación ofrecido por la Secretaría General denominado "Herramientas para el Servicio", el cual se encuentra dividido en 4 módulos: Empoderando mis habilidades para el servicio, Conflicto y mediación en el servicio, Estrategias para el manejo de ciudadanía, Comunicación asertiva y lenguaje claro e incluyente:

1. Ciclo 1 Módulo 1 "Empoderando Mis Habilidades Para El Servicio"

11 de abril de 2024.

2. Ciclo 1 Módulo 2 "Conflicto y Mediación en el Servicio"

18 de abril de 2024.

3. Ciclo 1. Módulo 3. Estrategias para el Manejo de Ciudadanía.

25 de abril de 2024.

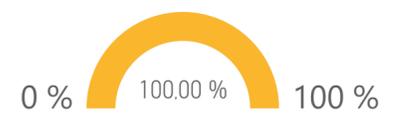
4. Cualificación Ciclo 1 Modulo 4: Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente.

09 de mayo de 2024.

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se monitoreo que en el portal web de la Entidad se mantuvieran actualizados los diferentes canales de atención, los cuales relaciono a continuación:

Canal presencial:

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

Radicación de solicitudes y buzón de sugerencias: lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.

Agencia Distrital de Empleo: lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:00 p.m..

Horario de atención: Lunes a Viernes: 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

Canal telefónico:

Teléfono Conmutador: +57 6013693777. Opción 0.

Línea Gratuita: 195.

Línea anticorrupción: +57 6013693777.

Canal virtual:

Correo electrónico institucional: contactenos@desarrolloeconomico.gov.co.

Correo electrónico notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@desarrolloeconomico.gov.co.

Redes Sociales:

<https://www.facebook.com/DesEconomicoBog>

<https://x.com/DesarrolloBta>

<https://www.instagram.com/deseconomicobog/>

<https://www.youtube.com/user/VideosSDDE>

<https://co.linkedin.com/company/secretaria-distrital-de-desarrollo-economico>

<https://www.tiktok.com/@desarrollobogota>

Cabe señalar que la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, promueve la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad, mediante

herramientas que permiten a la ciudadanía conocer y participar en la oferta institucional de forma virtual a través de la página web

de la entidad (<https://desarrolloeconomico.gov.co/portafolio-programas-0/>), allí se visualizarán 2 rutas denominadas Bogotá trabaja y Bogotá productiva:

1. Bogotá trabaja: es la ruta desarrollada por el Distrito para que la ciudadanía tenga la posibilidad de acceder a mejores oportunidades de empleo y se forme en competencias y saberes que le ayuden a ubicarse en el mercado laboral, los programas ofrecidos son:

✓ Agencia Distrital de Empleo

✓ Pago por resultados

✓ Empleo incluyente

Bogotá productiva: En Bogotá, toda empresa urbana o rural, de cualquier tamaño o sector, es una unidad productiva. Desde las empresas unipersonales, hasta los emprendimientos de alto impacto, requieren el apoyo del Distrito para que vendan más, reduzcan sus costos, establezcan conexiones y crezcan.

✓ Bogotá productiva local

✓ Bogotá productiva alto impacto

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

El defensor realizó seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites, a través de la guía de trámites y la página web de la SDDE. Cabe resaltar que la Secretaría de Desarrollo Económico cuenta con una OPA la cual cumple con la implementación de la digitalización y virtualización de los trámites.

La estrategia de racionalización se encuentra implementada en un 50% con corte a junio 2024, teniendo en cuenta que el ChatBot se encuentra en funcionamiento y puede ser accedido por parte de los ciudadanos a través del portal Web <https://bogotatrabaja.gov.co/>. A través del chatbot tanto personas como empresas pueden tener acceso a información en temas relacionados con empleabilidad. Adicionalmente desde la plataforma VCC, es decir un usuario que se encuentre registrado y autenticado, puede tener acceso al chatbot y solicitar información sobre los programas de empleabilidad, así como solicitar apoyo en la creación de la hoja de vida. (Se adjunta estadísticas de gestión de la implementación del chat bot correspondiente al segundo trimestre)

El 50% pendiente de la implementación de la estrategia documentada en el SUIT, con corte a junio de 2024, hace referencia al VoiceBot. En el marco de la ejecución del contrato 816 de 2022 suscrito entre la SDDE y Ágata se desarrolló e implementó el voicebot. la cual se encuentra en trámites administrativos para contratar el servicio de la línea telefónica a través de la cual se interactúa con el voicebot. Toda vez que esta línea se provisionó a través de una plataforma cuyo medio de pago no se maneja por parte de la SDDE.