



## MEMORANDO

**Referencia: OCI-14000**

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

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

**ASUNTO:** Informe Seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – segundo semestre 2024.

Estimada Secretaria:

En desarrollo de las funciones a cargo de la Oficina de Control Interno y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría de la SDDE vigencia 2025, me permito remitir el Informe citado en el asunto, que contiene los resultados del seguimiento realizado a la atención de las PQRSD gestionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

Cordial Saludo,

Firmado digitalmente por  
GUZMAN GUZMAN  
GUZMAN ROSALBA  
ROSALBA  
Fecha: 2025.03.27  
18:27:33 -05'00'

**ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN**  
Jefe de Control Interno

C.C: Integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Anexo: Informe de Seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias SDDE-2do semestre 2024

| NOMBRE, CARGO O CONTRATO |  | FIRMA |
|--------------------------|--|-------|
| Elaboró:                 | Ingrid Maribel Villamarin Villamarin / Contratista | IMVV  |
| Aprobó:                  | Rosalba Guzmán Guzmán                              | RGG   |

*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 - 00. Edificio Bochica Local 12 Bogotá, D.C.  
Oficinas Administrativas:  
Calle 28 No 13 A - 35, Edificio Centro de comercio Internacional. Bogotá, D.C  
Teléfonos: 3693777  
www.desarrolloeconomico.gov.co  
Información: Línea 195

GD-P3-F18\_V12

|  |  |  |          |            |
|--|--|--|----------|------------|
| <br>SECRETARÍA DE<br><b>DESARROLLO<br/>         ECONÓMICO</b> | <b>Proceso: Control Interno</b>            |  | Código:  | CI-P1-F3   |
|  | <b>Informe de Evaluación Independiente</b> |  | Versión: | 8          |
|  |  |  | Fecha:   | 08/01/2025 |
|  |  |  | Página:  | 1 de 13    |

## 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

### Evaluación Semestral a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias Segundo Semestre - Vigencia 2024

|                              |   |                         |   |
|------------------------------|---|-------------------------|---|
| <b>Fecha de Suscripción</b>  | 21 de marzo de 2025   | <b>Equipo Evaluador</b> | Yimmy Márquez - Maribel Villamarin<br>Alfredo Álvarez - Andrés Pimentel |
| <b>Objetivo General</b>      | Evaluar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD radicadas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante el segundo semestre 2024, a través de los sistemas Bogotá Te Escucha, GESDOC y demás canales oficiales definidos por la Entidad, con el fin de determinar el cumplimiento de la normatividad vigente.   |                         |   |
| <b>Objetivos Específicos</b> | Verificar el cumplimiento de los criterios de atención: coherencia, claridad, calidez y oportunidad; incluidos en Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3; así como la aplicación de los puntos de control asociados a los riesgos del proceso.   |                         |   |
| <b>Criterios Evaluados</b>   | <p>Para esta evaluación se identificaron los siguientes criterios que debe implementar la SDDE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad definidos en <i>Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3</i> y el Decreto 847 de 2019 Capítulo IV <i>Gestión de Peticiones Ciudadanas</i>.</li> <li>• Aplicar los tiempos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - <i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i>.</li> <li>• Aplicar la reglamentación interna del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, y Felicitaciones definida por la SDDE en la Resolución No. 292 de 2024.</li> </ul> |                         |   |
| <b>Alcance</b>               | La evaluación se realizó a las PQRSD recibidas y tramitadas durante el segundo semestre de la vigencia 2024.  |                         |   |

### LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Ninguna.

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

**Tabla No. 1 Situaciones identificadas en la evaluación de PQRSD del primer semestre de 2024**

| Oportunidades de Mejora – OCI   | Observaciones OCI   | Estado   |
|---|---|----------|
| <i>Continuar con el diseño e implementación de puntos de control para mejorar el grado de aplicación de los criterios de atención de las PQRSD recibidas por los diferentes canales, relacionados con claridad, calidez, coherencia y oportunidad</i> | Se realizó actualización de los dos riesgos de gestión de la matriz, " <i>pe-p5-f1_matriz_gestion_riesgos_-atencion-ciudadano-v2_2024</i> ", en el cual se establece un control con relación al riesgo 1 y dos controles con relación al riesgo 2, se plantean dos actividades dentro del plan de acción y se establecen dos acciones de contingencia en caso de la materialización del riesgo. | Atendida |

|   |  |  |          |            |
|---|--|--|----------|------------|
| <br>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO | <b>Proceso: Control Interno</b>            |  | Código:  | CI-P1-F3   |
|   | <b>Informe de Evaluación Independiente</b> |  | Versión: | 8          |
|   |  |  | Fecha:   | 08/01/2025 |
|   |  |  | Página:  | 2 de 13    |

| Oportunidades de Mejora – OCI   | Observaciones OCI   | Estado   |                  |
|---|---|--|------------------|
| <i>Implementar medidas que garanticen la protección de datos personales del denunciante, en virtud de lo contenido en el numeral 4 de la Directiva Conjunta N. 005-2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual hace referencia a la “Protección de identidad del o la denunciante”.</i>  | La Dependencia que lidera este asunto informó sobre socialización del contenido de la directiva en la Entidad; sin embargo, no se evidenció la implementación de medidas que garanticen la protección de los datos personales del denunciante, en virtud de lo contenido en el numeral 4 de la Directiva Conjunta No. 005-2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como: La suscripción del compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información de parte de todos los funcionarios que gestionan la denuncia de posibles actos de corrupción y demás medidas de protección adicionales. En este sentido, se observa que la recomendación no fue atendida. | NO Atendida  |                  |
| <i>Fortalecer los puntos de control existentes con el fin de asegurar el diligenciamiento del número de radicado que responde a cada solicitud, tanto en BTE como en GESDOC, y así contar con la trazabilidad de la atención en tiempo real de las PQRSD gestionadas por la Entidad.</i>  | Revisada la muestra seleccionada en esta evaluación, se observó que todas las PQRDS registraron el número de radicado de la petición en las respuestas verificadas.   | Atendida   |                  |
| <i>Implementar puntos de control que aseguren el cargue en el aplicativo Bogotá Te Escucha y GESDOC, del total de solicitudes y respuestas emitidas a través de Redes Sociales, con el fin de llevar la trazabilidad de su atención.</i>  | Esta oportunidad de mejora no aplicaría para esta evaluación ya que en la muestra no se incluyeron PQRDS tramitadas a través de redes sociales.   | N/A  |                  |
| <i>Implementar controles que aseguren la atención a los ciudadanos a través de redes sociales, en términos de interacción y respuesta a las publicaciones realizadas por los usuarios, de acuerdo con lo indicado en el procedimiento establecido por la SDDE para este canal y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</i> | La OAC diligenció el formato “AC-P3-F1 - Cuadro de Control para la gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”, actualizado el 24-jul-24, a través del cual se registran las solicitudes realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2024.<br><br>Así mismo, se observó que actualizó el procedimiento “Gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”, quedando en versión 2 del 26-jul-24.  | Atendida   |                  |
| <b>APLICA PLAN DE MEJORAMIENTO</b>  | SI NO X   | <b>FECHA ENTREGA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO A LA OCI</b> | <b>No Aplica</b> |

## 2. INFORME EJECUTIVO

La OCI efectuó el seguimiento a la atención de las PQRSD recibidas por la SDDE durante el segundo semestre de 2024, a partir de la información recibida de la Dirección de Gestión Corporativa, frente a lo cual determinó una muestra del 10% que fue objeto de depuración, obteniendo un total de 339 casos, que fueron atendidos en su totalidad por la Entidad. Para efectos de la verificación del cumplimiento de los criterios de evaluación, se determinó descartar 6 casos que tienen restricción de visualización en GESDOC, por lo que la evaluación se aplicó a 333 PQRSD con los siguientes resultados:

|  |  |  |          |            |
|--|--|--|----------|------------|
| <br>SECRETARÍA DE<br><b>DESARROLLO<br/>         ECONÓMICO</b> | <b>Proceso: Control Interno</b>            |  | Código:  | CI-P1-F3   |
|  | <b>Informe de Evaluación Independiente</b> |  | Versión: | 8          |
|  |  |  | Fecha:   | 08/01/2025 |
|  |  |  | Página:  | 3 de 13    |

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

| PQRSD  | Total      | Porcentajes |
|--|------------|-------------|
| Muestra seleccionada                                   | <b>339</b> |             |
| PQRSD con restricción de visualización                 | <b>6</b>   |             |
| PQRSD atendidas por la SDDE y evaluadas por la OCI     | <b>333</b> | <b>100%</b> |
| PQRSD que cumplieron con todos los criterios           | <b>296</b> | <b>89%</b>  |
| PQRSD que <b>no</b> cumplieron alguno de los criterios | <b>37</b>  | <b>11%</b>  |

Elaboración propia OCI a partir de Información suministrada por la dependencia y la registrada en los sistemas de información

Frente al **cumplimiento** de la aplicación de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad aplicables a las PQRSD, en el periodo evaluado se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 3: Cumplimiento de criterios.**

| Criterio    | PQRDS que cumplen Criterio | % Cumplimiento |
|-------------|----------------------------|----------------|
| Coherencia  | 309                        | 93%            |
| Claridad    | 308                        | 92%            |
| Calidez     | 330                        | 99%            |
| Oportunidad | 325                        | 98%            |

Fuente: Elaboración propia OCI

Es preciso aclarar que en una misma PQRSD puede presentarse el incumplimiento de los elementos de uno o más de los 4 criterios evaluados.

## ASPECTOS LOGRADOS

La SDDE atendió el 100% de las PQRSD evaluadas y cumplió los criterios establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3 y el y el Decreto 847 de 2019 Capítulo IV Gestión de Peticiones Ciudadanas, registrando resultados superiores al 92% para cada uno de ellos.

## FORTALEZAS

La Dirección de Gestión Corporativa en su rol de Segunda Línea de Defensa ha dado continuidad al monitoreo de la gestión de las PQRSD y emite su análisis y resultados a través de los informes mensuales de requerimientos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, los cuales se publican en la web de la entidad.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Diseñar y establecer puntos de control que permitan identificar aquellas respuestas automáticas generadas por el Sistema BTE y los traslados por no competencia, que ameriten una respuesta de fondo por parte de la SDDE al peticionario.
- Implementar medidas que garanticen la protección de datos personales del denunciante, en virtud de lo contenido en el numeral 4 de la Directiva Conjunta N. 005-2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual hace referencia a la “*Protección de identidad del o la denunciante*”, teniendo en cuenta que no se acreditaron avances frente a estas medidas.
- Continuar con el diseño e implementación de puntos de control para mejorar el nivel de cumplimiento de los criterios de atención de las PQRSD recibidas por los diferentes canales, en

|  |  |  |          |            |
|--|--|--|----------|------------|
| <br>SECRETARÍA DE<br><b>DESARROLLO<br/>         ECONÓMICO</b> | <b>Proceso: Control Interno</b>            |  | Código:  | CI-P1-F3   |
|  | <b>Informe de Evaluación Independiente</b> |  | Versión: | 8          |
|  |  |  | Fecha:   | 08/01/2025 |
|  |  |  | Página:  | 4 de 13    |

especial los relacionados con coherencia y claridad, pues fueron los que presentaron menor nivel de aplicación.

- Alinear el objetivo del proceso de Atención al Ciudadano en todos los instrumentos de gestión, pues se identificó diferencia entre la caracterización y la matriz de riesgos.

## RIESGOS MATERIALIZADOS

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

## HALLAZGOS:

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

## CONCLUSIÓN

Una vez finalizada la evaluación independiente a la atención de PQRSD radicadas en la SDDE durante el segundo semestre 2024, se observó que la Entidad atendió la totalidad de las seleccionadas en la muestra aleatoria y cumplió con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de respuesta en porcentajes superiores al 92%, en cada uno de estos.

## 3. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

La OCI realizó seguimiento a las PQRSD gestionadas durante el segundo semestre del 2024, con base en el archivo suministrado por la Dirección de Gestión Corporativa DGC, denominado “*Consolidado Peticiones 2do semestre 2024*” y la información disponible en los Sistemas Bogotá Te Escucha y GESDOC, observando peticiones recibidas en forma escrita, a través del canal presencial y otros dispuestos por la Entidad, obteniendo los siguientes resultados:

### 3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1

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

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

*Verificación cumplimiento de criterios: Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad en la respuesta.*

A partir de la información suministrada por la DGC la OCI identificó 3.386 casos relacionados con i) quejas; ii) reclamos; iii) denuncias por actos de corrupción; y iv) derechos de petición de interés general y particular, frente a lo cual el equipo evaluador determinó una muestra representativa del 10% así:

|  |  |  |          |            |
|--|--|--|----------|------------|
| <br>SECRETARÍA DE<br><b>DESARROLLO<br/>         ECONÓMICO</b> | <b>Proceso: Control Interno</b>            |  | Código:  | CI-P1-F3   |
|  | <b>Informe de Evaluación Independiente</b> |  | Versión: | 8          |
|  |  |  | Fecha:   | 08/01/2025 |
|  |  |  | Página:  | 5 de 13    |

**Tabla No. 4 Muestra seleccionada por Tipo de Petición**

| TIPO PETICIÓN                             | Total por Tipo Petición | Muestra    |
|---|-------------------------|------------|
| Queja                                     | 40                      | 10         |
| Reclamo                                   | 70                      | 11         |
| Denuncia por actos de corrupción          | 7                       | 1          |
| Derecho de petición de interés particular | 3.176                   | 301        |
| Derecho de petición de interés general    | 93                      | 16         |
| <b>TOTALES</b>                            | <b>3.386</b>            | <b>339</b> |

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

La muestra seleccionada cubre las siguientes dependencias de la SDDE:

**Tabla No. 5 Muestra seleccionada por dependencias.**

| DEPENDENCIA DESTINO  | Total, por Dependencia | Muestra    |
|--|------------------------|------------|
| 10000 DESPACHO   | 88                     | 9          |
| 11000 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  | 44                     | 4          |
| 12000 OFICINA JURÍDICA   | 65                     | 7          |
| 13000 OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES                                      | 1                      | 1          |
| 15000 OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO                                  | 7                      | 1          |
| 20000 SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO   | 2                      | 1          |
| 30000 DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO                          | 1                      | 1          |
| 40000 DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN                              | 12                     | 1          |
| 41000 SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD                             | 3                      | 1          |
| 42000 SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN                                   | 2                      | 1          |
| 50000 DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO                           | 15                     | 2          |
| 51000 SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS                              | 1.059                  | 99         |
| 52000 SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN                                     | 698                    | 70         |
| 53000 SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA                  | 772                    | 77         |
| 54000 SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL | 125                    | 13         |
| 60000 DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO               | 61                     | 6          |
| 62000 SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO                             | 2                      | 1          |
| 70000 DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA                                       | 378                    | 38         |
| 71000 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                               | 50                     | 5          |
| 72000 SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS                                 | 1                      | 1          |
| <b>TOTALES</b>   | <b>3.386</b>           | <b>339</b> |

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

De la muestra seleccionada se excluyeron 6 casos frente a los cuales se observó restricción de visualización en GESDOC, obteniendo un resultado final de 333 PQRDS a evaluar.

Ahora bien, a continuación se describen los atributos de los criterios de atención definidos en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 2020 V3*, así como los subcriterios que permiten valorar el grado de cumplimiento en esta materia:

**Tabla 6: Definición Criterios de atención**

| Criterio    | Definición   | Subcriterio  |
|-------------|--|--|
| Coherencia: | Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad | Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud ciudadana. |
|             |  | Que el archivo adjunto de la respuesta corresponda a la petición.                            |

|  |  |  |          |            |
|--|--|--|----------|------------|
| <br><b>SECRETARÍA DE<br/>DESARROLLO<br/>ECONÓMICO</b> | <b>Proceso: Control Interno</b>            |  | Código:  | CI-P1-F3   |
|  | <b>Informe de Evaluación Independiente</b> |  | Versión: | 8          |
|  |  |  | Fecha:   | 08/01/2025 |
|  |  |  | Página:  | 6 de 13    |

| criterio    | Definición  | Subcriterio  |
|-------------|---|--|
|             | y la petición ciudadana.  | Que la respuesta esté dirigida al ciudadano que presentó la petición.                |
| Claridad    | Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.                   | Que se realice el cierre con respuesta de fondo.                                     |
|             |   | Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo.                    |
|             |   | Que se traslade con oficio a la entidad de orden nacional o privada competente.      |
|             |   | Que la respuesta definitiva se dé solo en caso de traslados a otras entidades.       |
|             |   | Anexar documento con el que se da traslado a la entidad de orden nacional competente |
|             |   | Que la respuesta generada sea de fácil comprensión por el destinatario               |
| Calidez     | Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.           | Que cuente con saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano.    |
| Oportunidad | Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud). | Responden la petición dentro de los términos legales.                                |

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del manual.

Sobre la muestra seleccionada se verificó el cumplimiento de los atributos definidos para cada uno de los criterios de evaluación; observando en primera instancia que las 333 PQRDS fueron atendidas. De estas, 296 aplicaron al 100% los 4 criterios y 37 registraron incumplimiento en uno o más de estos. En la siguiente tabla se presentan los 37 casos identificados:

**Tabla 7: PQRSD con incumplimiento de criterios**

| Número de PQRDS | Radicado GESDOC             | Coherencia | Claridad | Calidez | Oportunidad | ELEMENTO NO CUMPLIDO   |
|-----------------|-----------------------------|------------|----------|---------|-------------|--|
| 1               | 3813582024<br>2024ER0014149 | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.<br>Restricción de Visualización – GESDOC – Se evaluó con la información registrada en BTE |
| 2               | 3221382024<br>2024ER0010484 | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.   |
| 3               | 3233482024<br>2024ER0010573 | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.   |
| 4               | 3254772024<br>2024ER0010872 | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.   |
| 5               | 3390142024<br>2024ER0011861 | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.<br>Restricción de Visualización – GESDOC – Se evaluó con la información registrada en BTE |



Informe de Evaluación Independiente

| Número de PQRDS |            | Radicado GESDOC | Coherencia | Claridad | Calidez | Oportunidad | ELEMENTO NO CUMPLIDO   |
|-----------------|------------|-----------------|------------|----------|---------|-------------|--|
| 6               | 3282472024 | 2024ER0011096   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.                 |
| 7               | 3354362024 | 2024ER0011707   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.                 |
| 8               | 3839682024 | 2024ER0014268   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo. |
| 9               | 3928482024 | 2024ER0014509   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.                 |
| 10              | 4044562024 | 2024ER0015369   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.                 |
| 11              | 4112902024 | 2024ER0016208   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.                 |
| 12              | 4410702024 | 2024ER0017301   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.                 |
| 13              | 3967682024 | 2024ER0014820   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.                 |
| 14              | 4251302024 | 2024ER0016923   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.                 |
| 15              | 5404082024 | 2024ER0021538   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.                 |
| 16              | 5120222024 | 2024ER0020624   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.                 |
| 17              | 5024812024 | 2024ER0020447   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.                 |
| 18              | 5561512024 | 2024ER0022602   | NO         | NO       | SI      | SI          | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.                 |
| 19              | 3555762024 | 2024ER0012511   | NO         | SI       | SI      | SI          | Coherencia: La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario.  |
| 20              | 3387122024 | 2024ER0011919   | NO         | SI       | SI      | NO          | Coherencia: La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario.  |

|  |  |  |  |          |            |
|--|--|--|--|----------|------------|
| <br><b>SECRETARÍA DE<br/>DESARROLLO<br/>ECONÓMICO</b> | <b>Proceso: Control Interno</b>            |  |  | Código:  | CI-P1-F3   |
|  | <b>Informe de Evaluación Independiente</b> |  |  | Versión: | 8          |
|  |  |  |  | Fecha:   | 08/01/2025 |
|  |  |  |  | Página:  | 8 de 13    |

| Número de PQRDS | Radicado GESDOC | Coherencia    | Claridad | Calidez | Oportunidad | ELEMENTO NO CUMPLIDO                                  |  |
|-----------------|-----------------|---------------|----------|---------|-------------|---|--|
|                 |                 |               |          |         |             | Oportunidad: Responden fuera de los términos legales. |  |
| 21              | 3951242024      | 2024ER0014672 | NO       | NO      | SI          | SI  | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.   |
| 22              | 4104732024      | 2024ER0016032 | NO       | NO      | SI          | SI  | Coherencia: Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.<br>Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo<br>Claridad: Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo. |
| 23              | 4288082024      | 2024ER0017006 | SI       | NO      | SI          | SI  | Claridad: Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo.  |
| 24              | 5108462024      | 2024ER0020719 | SI       | NO      | SI          | SI  | Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.  |
| 25              | 3399542024      | 2024ER0011906 | SI       | NO      | SI          | SI  | Claridad: Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo.  |
| 26              | 4140632024      | 2024ER0016443 | SI       | NO      | SI          | SI  | Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.  |
| 27              | 4504132024      | 2024ER0017822 | SI       | NO      | SI          | SI  | Claridad: Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.  |
| 28              | 5056532024      | 2024ER0020520 | SI       | SI      | NO          | SI  | Calidez: Sin Firma.<br>No cuenta con el formato estándar de respuesta a derechos de petición   |
| 29              | 3399562024      | 2024ER0011908 | SI       | SI      | NO          | SI  | Calidez: No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano. (Despedida)   |
| 30              | 3622812024      | 2024ER0012807 | SI       | SI      | NO          | SI  | Sin Firma. No cuenta con el formato estándar de respuesta a derechos de petición   |
| 31              | 3873522024      | 2024ER0014450 | SI       | SI      | SI          | NO  | Oportunidad: Responden fuera de los términos legales.  |
| 32              | 3924382024      | 2024ER0014917 | SI       | SI      | SI          | NO  | Oportunidad: Responden fuera de los términos legales.  |
| 33              | 4085562024      | 2024ER0016530 | SI       | SI      | SI          | NO  | Oportunidad: Responden fuera de los términos legales.  |
| 34              | 4627622024      | 2024ER0018565 | SI       | SI      | SI          | NO  | Oportunidad: Responden fuera de los términos legales.  |
| 35              | 5342132024      | 2024ER0021256 | SI       | SI      | SI          | NO  | Oportunidad: Responden fuera de los términos legales.  |
| 36              | 5805112024      | 2024ER0023999 | SI       | SI      | SI          | NO  | Oportunidad: Responden fuera de los términos legales.  |
| 37              | 3959732024      | 2024ER0014781 | SI       | SI      | SI          | NO  | Oportunidad: Responden fuera de los términos legales.  |

Fuente: Elaboración propia OCI.

El detalle de evaluación para cada una de las PQRSD relacionadas en el cuadro anterior, se encuentra disponible para el Líder del proceso evaluado (Director de Gestión Corporativa), a través del siguiente link: <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ahbaIQf5fT-E6WwrTiOZxV7b4h-sSDol>

A continuación, se presenta los resultados consolidados por criterio evaluado:

|  |  |  |          |            |
|--|--|--|----------|------------|
| <br>SECRETARÍA DE<br><b>DESARROLLO<br/>         ECONÓMICO</b> | <b>Proceso: Control Interno</b>            |  | Código:  | CI-P1-F3   |
|  | <b>Informe de Evaluación Independiente</b> |  | Versión: | 8          |
|  |  |  | Fecha:   | 08/01/2025 |
|  |  |  | Página:  | 9 de 13    |

**Tabla 8: Cumplimiento de criterios**

| Criterio           | PQRDS con cumplimiento |     | Observaciones  |
|--------------------|------------------------|-----|--|
| <b>Coherencia</b>  | 309                    | 93% | Se requiere mejorar el nivel de cumplimiento de los siguientes subcriterios: <ul style="list-style-type: none"> <li>Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.</li> <li>La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario.</li> </ul>  |
| <b>Claridad</b>    | 308                    | 92% | Se requiere mejorar el nivel de cumplimiento de los siguientes subcriterios: <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.</li> <li>Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo.</li> <li>No realizaron traslado a la entidad de orden nacional o privada competente.</li> </ul> |
| <b>Calidez</b>     | 330                    | 99% | Se requiere mejorar el nivel de cumplimiento de los siguientes subcriterios: <ul style="list-style-type: none"> <li>No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano.</li> <li>Sin Firma. No cuenta con el formato estándar de derecho de petición.</li> </ul>   |
| <b>Oportunidad</b> | 325                    | 98% | Se requiere mejorar el nivel de cumplimiento de los siguientes subcriterios: <ul style="list-style-type: none"> <li>Responden fuera de los términos legales.</li> </ul>  |

Fuente: Elaboración propia OCI.

Ahora bien, la siguiente tabla registra la cantidad de casos en los que no se aplicaron los subcriterios definidos en el Manual, para cada criterio

**Tabla 9: Cumplimiento de elementos por criterios.**

| CRITERIO   | CASOS EN QUE NO SE OBSERVÓ EL SUBCRITERIO |
|--|---|
| <b>COHERENCIA</b>  |   |
| Adjunta respuesta que no corresponde a la petición.  | <b>22</b>                                 |
| La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario.              | 2   |
| <b>CLARIDAD</b>  |   |
| Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.  | <b>22</b>                                 |
| Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo.                          | 3   |
| No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad de orden nacional competente. | 1   |
| <b>CALIDEZ</b>   |   |
| No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano.                  | 1   |
| Sin Firma. No cuenta con el formato estándar de respuesta a derechos de petición           | 2   |
| <b>OPORTUNIDAD</b>   |   |
| Responden fuera de los términos legales.   | 8   |

Fuente: Elaboración propia OCI.

Como se mencionó anteriormente, es importante tener presente que una PQRSD puede incurrir en el incumplimiento de los elementos de uno o más de los 4 criterios.

De otra parte y dado que 6 PQRDS no fueron evaluadas por restricciones de visualización en el Sistema GESDOC, es pertinente emitir una alerta preventiva al administrador funcional de esta herramienta, en el sentido de recordar que los servidores públicos responsables de la información que requiera la Oficina de Control Interno para cumplir sus funciones, **deben facilitar el acceso a la información**, siempre y cuando esta no tenga carácter reservado otorgado por disposición legal. (Decreto Nacional 403-2020)

La anterior alerta se fundamenta en el deber asignado a la OCI por el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474-2011), de evaluar la atención que la Entidad da a las PQRDS que recibe; responsabilidad que no fue

|  |  |  |          |                 |
|--|--|--|----------|-----------------|
| <br>SECRETARÍA DE<br><b>DESARROLLO<br/>         ECONÓMICO</b> | <b>Proceso: Control Interno</b>            |  | Código:  | CI-P1-F3        |
|  | <b>Informe de Evaluación Independiente</b> |  | Versión: | 8               |
|  |  |  | Fecha:   | 08/01/2025      |
|  |  |  | Página:  | <b>10 de 13</b> |

posible cumplir en 6 casos de la muestra, por lo que se infiere que esta situación puede estarse presentando en otros registros de GESDOC.

*Verificación aplicación de puntos de control orientados al cumplimiento del objetivo del proceso, políticas MIPG y Desempeño Institucional (FURAG)*

Con el fin de contribuir con información relevante para mejorar el desempeño institucional del proceso Atención al Ciudadano; a continuación, se presenta el análisis realizado por la OCI frente a las políticas definidas en MIPG, los ítems de valoración de FURAG y la aplicación y efectividad de los controles definidos para administrar los riesgos identificados en el proceso.

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**

En cuanto a la alineación y cumplimiento de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en especial lo dispuesto en la Política de Servicio al Ciudadano se observó que esta no asocia deberes específicos relacionados con la atención de PQRDS; sin embargo menciona que, en el marco de la elaboración del diagnóstico sobre el estado actual del servicio al ciudadano en la entidad, es necesario considerar como insumo los *Informes de la gestión de PQRSD* generados por la DGC – Atención al Ciudadano, los cuales contemplan, entre otros, el análisis de encuestas de satisfacción.

Los informes mencionados se encuentran disponibles en la página web de la SDDE, para consulta de los diferentes grupos de valor: <https://desarrolloeconomico.gov.co/informe-pqr-denuncias-solicitudes/>.

- **Desempeño Institucional (FURAG)**

En el formulario FURAG diligenciado por la SDDE correspondiente a la vigencia 2023; se observó la pregunta No. 219 relacionada con el tema evaluado, la cual indagaba sobre las condiciones técnicas del formulario dispuesto por la Entidad para la presentación de PQRDS, en cuanto a:

1. Mensaje de confirmación de recibido por la entidad.
2. Validación de campos mediante la que se alertó al ciudadano sobre errores o falta información en el diligenciamiento del formulario, de forma visible y accesible para todas las personas.
3. Mecanismo para que los correos electrónicos remitidos de manera automática no se categorizaran como NO deseados o SPAM.
4. Mecanismos de seguimiento en línea para que el ciudadano verificara el estado de respuesta de su petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia (PQRSD).
5. Mecanismos para informar al ciudadano el motivo y las opciones para hacer nuevamente su solicitud, en caso de que el sistema presentara errores durante el diligenciamiento del formulario.
6. Vinculó las solicitudes de información pública como una tipología en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), para gestionarlas y hacerles seguimiento.
7. Opción para ser diligenciado y enviado a través de dispositivos móviles.
8. Medidas de seguridad digital y de la información, acorde a los lineamientos del anexo 3 de la resolución 1519 de 2020.

|  |  |  |          |                 |
|--|--|--|----------|-----------------|
| <br>SECRETARÍA DE<br><b>DESARROLLO<br/>         ECONÓMICO</b> | <b>Proceso: Control Interno</b>            |  | Código:  | CI-P1-F3        |
|  | <b>Informe de Evaluación Independiente</b> |  | Versión: | 8               |
|  |  |  | Fecha:   | 08/01/2025      |
|  |  |  | Página:  | <b>11 de 13</b> |

Frente a lo anterior, el equipo evaluador realizó la verificación correspondiente y confirmó su cumplimiento por parte de la SDDE, salvo los ítems 3 y 8, ya que son de carácter técnico con relación al manejo y seguridad interna del sistema y se encuentran a cargo de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

*Verificación de la aplicación y efectividad de controles diseñados para administrar los riesgos asociados a la atención de PQRDS*

Para el desarrollo de esta prueba se observó publicada en la intranet la caracterización del proceso Atención al Ciudadano y su matriz de riesgo, observando que cada uno de estos instrumentos registra un objetivo diferente para el proceso, así:

**Objetivo – Caracterización septiembre 2023** - *Garantizar la atención, información, orientación y/o asistencia al ciudadano y partes interesadas de manera oportuna, clara y completa de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones respecto a los servicios que presta la Entidad, a través de los canales de atención en cumplimiento de los criterios de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.*

**Objetivo – Matriz riesgos Agosto 2024** - *Atender permanentemente la totalidad de las solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con las actividades de la Secretaria de Desarrollo Económico de manera oportuna, cálida, clara y coherente a través de los diferentes canales de interacción definidos por la entidad, para garantizar los derechos y satisfacer las necesidades de los grupos de valor.*

En virtud de lo anterior, es necesario establecer un único objeto para el proceso; toda vez que este, la razón de ser del mismo y es el punto de partida para gestionarlo a través del ciclo PHVA.

Ahora bien, los riesgos administrados por este proceso se describen a continuación:

- **R1. Afectación Reputacional ocasionada por insatisfacción de los grupos de valor debido a *Brindar atención con criterios de oportunidad, calidez, claridad y coherencia en un porcentaje inferior al establecido en la meta del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía para la SDDE.***
- **R2. Afectación Reputacional ocasionada por incumplimientos normativos debido a *Tutelas interpuestas ante la entidad falladas a favor del ciudadano por gestión extemporánea en tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas.***

En relación con el riesgo No. 1 y a partir de los resultados obtenidos en esta evaluación, se observó un nivel de cumplimiento total de los criterios de oportunidad, calidez, claridad y coherencia en 296 PQRDS, equivalente a 89% de la muestra evaluada, por lo que no se materializó este evento dado que la SDDE definió en su control un nivel mínimo de 86%, como se registra en el siguiente control:

*“El colaborador designado dentro del proceso de atención al ciudadano verifica de manera mensual el cumplimiento de los criterios de oportunidad, calidez, claridad y coherencia en una muestra significativa estadísticamente de las respuestas emitidas por la entidad, con el objetivo de **garantizar el cumplimiento del 86%** establecido en la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, la evidencia de esta verificación es el informe de los de los criterios de oportunidad, calidez, claridad y coherencia.*

|  |  |  |          |                 |
|--|--|--|----------|-----------------|
| <br>SECRETARÍA DE<br><b>DESARROLLO<br/>         ECONÓMICO</b> | <b>Proceso: Control Interno</b>            |  | Código:  | CI-P1-F3        |
|  | <b>Informe de Evaluación Independiente</b> |  | Versión: | 8               |
|  |  |  | Fecha:   | 08/01/2025      |
|  |  |  | Página:  | <b>12 de 13</b> |

*En caso de que no se cumpla con el 86% se remitirá memorando al jefe del área que incumplió los criterios para que tome las acciones a que haya lugar y se citará a una mesa de trabajo con las áreas que tengan alguna observación para corregir las situaciones encontradas, de lo cual se dejará evidencia a través de acta de reunión”.*

Frente al riesgo 2, la Oficina de Control Interno revisó en el Sistema de Información de Procesos Judiciales SIPROJ, el reporte de tutelas interpuestas contra la Entidad durante el segundo semestre de 2024, observando que no se presentaron tutelas relacionadas con gestión extemporánea en tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas.

### 3.1.2 Conclusiones

Una vez finalizada la evaluación independiente se concluye que la gestión y controles aplicados por la SDDE para asegurar la aplicación de los criterios relacionados con coherencia, claridad, calidez y oportunidad en la atención de PQRSD, conllevaron a que el 296 de los casos evaluados presentaran un nivel de cumplimiento equivalente al 100% de estas variables.

### 3.1.3 Aspectos logrados.

La SDDE atendió el 100% de las PQRSD evaluadas y cumplió los criterios establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3 y el y el Decreto 847 de 2019 Capítulo IV Gestión de Peticiones Ciudadanas, registrando resultados superiores al 92% para cada uno de ellos.

### 3.1.4 Fortalezas

La Dirección de Gestión Corporativa en su rol de Segunda Línea de Defensa ha dado continuidad al monitoreo de la gestión de las PQRSD y emite su análisis y resultados a través de los informes mensuales de requerimientos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, los cuales se publican en la web de la entidad.

### 3.1.5 Oportunidades de mejora.

- Diseñar y establecer puntos de control que permitan identificar aquellas respuestas automáticas generadas por el Sistema BTE y los traslados por no competencia, que ameriten una respuesta de fondo por parte de la SDDE al peticionario.
- Implementar medidas que garanticen la protección de datos personales del denunciante, en virtud de lo contenido en el numeral 4 de la Directiva Conjunta N. 005-2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual hace referencia a la “*Protección de identidad del o la denunciante*”, teniendo en cuenta que no se acreditaron avances frente a estas medidas.
- Continuar con el diseño e implementación de puntos de control para mejorar el nivel de cumplimiento de los criterios de atención de las PQRSD recibidas por los diferentes canales, en especial los relacionados con coherencia y claridad, pues fueron los que presentaron menor nivel de aplicación.
- Alinear el objetivo del proceso de Atención al Ciudadano en todos los instrumentos de gestión.

|  |  |  |          |            |
|--|--|--|----------|------------|
| <br><b>SECRETARÍA DE<br/>DESARROLLO<br/>ECONÓMICO</b> | <b>Proceso: Control Interno</b>            |  | Código:  | CI-P1-F3   |
|  | <b>Informe de Evaluación Independiente</b> |  | Versión: | 8          |
|  |  |  | Fecha:   | 08/01/2025 |
|  |  |  | Página:  | 13 de 13   |

### 3.1.6 Riesgos materializados.

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

### 3.1.7 Hallazgos

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

## 4. RECOMENDACIONES GENERALES

Continuar con la gestión adelantada por la Dirección de Gestión Corporativa y el equipo de trabajo Atención al Ciudadano, con el fin de mejorar el nivel de cumplimiento de los criterios de atención de PQRDS y lograr superar el 89% actual.

Realizar ejercicios de sensibilización a los equipos de trabajo que presentaron mayores niveles de incumplimiento de los criterios evaluados, con el fin de identificar las causas que dieron origen a la no aplicación en algunos de los casos revisados e implementar estrategias que permitan cerrar las brechas detectadas.

Realizar ejercicios de sensibilización con los usuarios funcionales de GESDOC con el fin de evitar que incorporen restricciones a la información y documentos registrados en dicha herramienta, salvo aquellos que tenga reserva por expresa disposición legal; teniendo en cuenta que este tipo de prácticas impide a la OCI cumplir con sus funciones.

## 5. CONCLUSIONES GENERALES

Una vez finalizada la evaluación independiente a la atención de PQRSD radicadas en la SDDE durante el segundo semestre 2024, se observó que la Entidad atendió la totalidad de las seleccionadas en la muestra aleatoria y cumplió con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de respuesta en porcentajes superiores al 92%, en cada uno de estos.

Cordialmente,



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