

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

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

La SDDE ha establecido una serie de metas de Atención al Ciudadano en el plan de transparencia y ética pública (PTEP), cumpliendo con las metas y los productos establecidos para este periodo en el citado plan (octubre, noviembre y diciembre). Tal como se explica en cuadro en excel anexo. Igualmente se encuentran acciones y metas similares en la política pública Distrital de Atención al Ciudadano. Estas actividades se encuentran especialmente en el componente: "3. Mecanismos de mejora atención al ciudadano" que básicamente se sintetizan en:

1. Gestión de PQRSD: Seguimiento a solicitudes por diferentes canales, con informes mensuales publicados en la web.
2. Carnetización: Emisión de lineamientos para el carnet de colaboradores que atienden presencialmente a la ciudadanía.
3. Formularios y tiempos de espera: Creación de formulario PQRSD en la web e informe trimestral sobre tiempos de atención.
4. Capacitación: Fortalecimiento de competencias y una sensibilización en atención ciudadana con enfoque diferencial.
5. Actualizaciones: Modificación del formato AC-P1-F3 y reglamentación interna sobre derechos de petición, quejas y reclamos.
6. Ferias y encuestas: Realización de ferias itinerantes, análisis de resultados y percepción del servicio mediante encuestas.

Avances destacados: Si bien no es competencia de esta Defensoría del Ciudadano establecer el estado de cumplimiento de la meta del citado plan de transparencia y ética (PTEP), por la información y evidencia allegada en relación a componente de Atención al Ciudadano se puede concluir que las áreas comprometidas han cumplido con las metas allí establecidas. No obstante se considera pertinente realizar las siguientes consideraciones: Análisis y Recomendaciones

Fortalezas: Enfoque en medición, inclusión y digitalización. La entidad prioriza la medición y mejora continua del servicio al ciudadano a través de informes regulares y encuestas. Enfoque inclusivo con perspectiva diferencial y de género. En tal propósito utiliza herramientas digitales para gestionar PQRSD, facilitando la interacción ciudadana. Igualmente cuenta con mecanismos de calidad a las respuestas y de seguimiento a los tiempos para tal efecto. Se reconoce el importante esfuerzo por mejorar la atención del servicio al ciudadano buscando que la experiencia sea más agradable, redunde en su bienestar y conforme a sus expectativas.

Oportunidades de mejora: Capacitación limitada, falta de estrategia integral y enfoque reactivo. 1. Capacitación limitada: Las capacitaciones se enfocan en competencias básicas, pero podrían incluir formación en tecnologías emergentes y habilidades blandas para mejorar la empatía y resolución de problemas.

2. Baja articulación entre metas: Aunque se miden diversos aspectos, las metas no parecen alineadas bajo una estrategia integral que conecte resultados en tiempo real con ajustes operativos inmediatos.

3. Enfoque reactivo: Las metas priorizan la atención y seguimiento de quejas, pero falta proactividad en anticipar problemas comunes mediante el análisis de datos históricos. Aún se presentan problemas en los tiempos de respuesta. Aunque han disminuido significativamente se debe continuar avanzando en cumplir al 100% con los tiempos de respuesta.

Recomendaciones:

1. Crear una estrategia unificada para integrar mediciones y resultados. Diseñar un plan unificado que integre PQR, encuestas y percepción ciudadana para identificar patrones de mejora en tiempo real.

2. Ampliar capacitaciones en herramientas digitales y habilidades blandas. Ampliar las capacitaciones para incluir herramientas digitales avanzadas y resolución de conflictos, mejorando la experiencia ciudadana.

3. Implementar sistemas predictivos para anticipar problemas. Ampliar las capacitaciones para incluir herramientas digitales avanzadas y resolución de conflictos, mejorando la experiencia ciudadana.

4. Ajustes en la atención según demanda: Teniendo en cuenta los informes de los canales de atención y percepción del ciudadano, ajustar los recursos según demanda.

5. Promover campañas informativas para reducir quejas por desconocimiento. Desarrollar campañas informativas que eduquen a los ciudadanos sobre los servicios y la oferta de la SDDE, cómo usarlos eficientemente, disminuyendo quejas por desconocimiento.

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

Mediante Acta No. 19 de fecha 18 de noviembre de 2024, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se creó la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Actualmente tal instancia se encuentra en el proceso de reglamentación. Igualmente con memorando GESDOC 2024 IE 0016026 de fecha 31 de diciembre de 2024, se informa por parte de la Oficina Asesora de Planeación los siguientes avances en la elaboración de la ruta estratégica dentro del marco del citado modelo.

1. Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor (revisión y/o actualización)

2 Revisión y alistamiento de los insumos (definición de equipos, uso de diagnósticos)

3 Articulación de lineamientos y responsables de las políticas Estado-Ciudadanía (articulación de las acciones en el PTEP) (bajo adecuación normativa)

4. Identificación de los canales y espacios de relacionamiento de la entidad (definir los canales disponibles para el desarrollo del modelo)

Como producto de esta primera etapa, se espera que la entidad distrital formule una Ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía, las acciones se deberán incluir en el Programa de transparencia y ética pública o el que haga sus veces. Esta ruta debe contener las acciones para:

1. Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor

2. Caracterización de oferta institucional, canales y espacios

3. Acciones de implementación de los escenarios de relacionamiento

4. Acciones de seguimiento y evaluación

Sin embargo, actualmente la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico cuenta con un Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y su respectiva matriz de seguimiento, que constituyen un instrumento de planeación estratégico para avanzar en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (MDRIC). A continuación, se destacan los avances y recomendaciones de la entidad, claves para tener en cuenta en la formulación de la ruta: Avances:

1. Transparencia y acceso a la información: Publicación de información pertinente, actualización de población beneficiaria y monitoreo de la aplicación de la Ley 1712 de 2014. Así como publicación activa y pasiva de mediante canales digitales y físicos.

2. Participación Ciudadana: Creación de canales físicos y virtuales de rendición de cuentas y evaluación o desarrollo de espacios participativos y de doble vía con la ciudadanía, como de planes de participación social.

3. Racionalización de Trámites: Optimización de procesos con la herramienta SUIT y consultas con la ciudadanía para identificar necesidades de mejora.

4. Atención al Ciudadano: Mejora de canales con enfoque diferencial y digitalización de PQRSD. capacitación a los ciudadanos, encuestas de satisfacción y creación de formulario de PQRSD. 5. Creación de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento que establece el Decreto Distrital 542 de 2023: "Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones"

Recomendaciones:

1. Integrar transparencia y participación ciudadana: Desarrollar estrategias que conecten el acceso a la información y la rendición de cuentas con la participación ciudadana activa.

2. Optimizar trámites alineados a las necesidades ciudadanas: Alinear la racionalización de trámites con las necesidades ciudadanas y medir su impacto en satisfacción y eficiencia.

3. Diseñar una matriz de seguimiento para el MDRIC: Diseñar una matriz de indicadores para evaluar avances en transparencia, participación y atención ciudadana.

4. Capacitar servidores públicos en transparencia y ética.

5. Promover herramientas digitales inclusivas.

6. Fortalecer la comunicación con los ciudadanos: Difundir derechos, mecanismos de participación y mejoras en servicios para empoderar a los ciudadanos. 7. Implementar el Decreto Distrital 542 de 2023: Especialmente en lo que tiene que ver con la reglamentación de la mesa de relacionamiento del comité de gestión y desempeño y la creación e implementación de la ruta del modelo de relacionamiento, integrado a la atención al ciudadano y los productos en cabeza de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia 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

Para la presente vigencia se continúa avanzando en la ruta estratégica del modelo de relacionamiento como se explica en el título anterior. Sin embargo, dentro del marco de las metas del Plan de Transparencia y Ética Pública que es clave por las mestas relacionadas con las políticas de transparencia, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y participación ciudadana se preguntó con memorial GESDOC 2024IE 0015949, por parte de esta Defensoría del Ciudadano a la a Oficina Asesora de Planeación sobre los recursos comprometidos, presupuestados y proyectados. Además de recomendar tenerlos en cuenta para la elaboración de los respectivos presupuestos atendiendo a que los mismos no se ha discriminado en vigencias anteriores.

La Oficina Asesora de Planeación explica mediante memorial con radicado GESDOC 2025IE0000611 que la entidad no apropia dentro de su presupuesto anual recursos de inversión específicos para el cumplimiento de metas relacionadas con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Las metas asociadas a políticas públicas como transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía y participación ciudadana en la gestión pública, enmarcadas en el Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP), se materializan mediante procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y las actividades laborales de los funcionarios de planta. Por tanto, estas políticas no cuentan con un presupuesto exclusivo, y su implementación no siempre implica una erogación presupuestal directa. Finaliza su explicación indicando que para los años 2024 y 2025, no se definió un presupuesto específico para dichas políticas, y cualquier ajuste conforme a la recomendación realizada por este Defensor del Ciudadano se realizará en siguientes vigencias. Sin embargo, es importante tener en cuenta que a para el segundo semestre de 2024 en relación a los recursos de inversión se contó con dos contratos de prestación de servicios, que se relacionan 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".

Pese a lo expuesto se insiste en el esfuerzo que se debe realizar en discriminar los recursos para PTEP, especialmente los que guarden relación con el Modelo de Relacionamiento, en atención a las cuatro políticas referidas.

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

La SDDE cuenta con la reglamentación contenida en la Resolución 292 de 2024, que adopta los lineamientos establecidos por la Secretaría General para la atención al ciudadano. Estableciendo reglas para un lenguaje claro, accesible y con enfoque de derechos. Durante este periodo se solicitó difundir entre los trabajadores y colaboradores de la Entidad por parte de esta Defensoría del Ciudadano el curso de lenguajes incluyente cuyo objeto era: 1) Promover el uso de un lenguaje respetuoso e inclusivo, eliminando barreras implícitas que pueden afectar la percepción y experiencia ciudadana; 2) Reforzar la calidad del servicio al fomentar empatía y sensibilidad en las relaciones entre funcionarios y ciudadanía y; 3) Contribuir al fortalecimiento de la confianza y la promoción de un servicio público accesible y equitativo. El cual a la fecha se viene publicitando en los televisores y tableros informativos de la Entidad. En el periodo (octubre, noviembre y diciembre) la SDDE ha mantenido la implementación de Directrices para Lenguaje claro:

- **Simplificación del Lenguaje:** Se han adoptado prácticas para garantizar el uso de términos accesibles y comprensibles, eliminando tecnicismos y jerga compleja. Sin embargo, en algunos casos es necesario reforzar esta actividad como por ejemplo en los ejercicios de rendición de cuentas o en los informes indicativos que son publicados por la entidad.
- **Estructura Clara:** Los contenidos se presentan organizados en títulos, subtítulos y regiones claramente definidos, lo que facilita su comprensión y acceso. Es muy importante mantener estos esquemas de orden especialmente en los canales de comunicación virtual y en la atención personalizada. Mediante ayudas como infografías y demás piezas de comunicación.
- **Enfoque Visual:** Uso de tipografías legibles, párrafos breves y listas para promover una lectura amigable y eficaz, complementados con infografías cuando es pertinente. **Atención Personalizada:** En la oficina de atención al ciudadano y en los puntos de atención ubicados en los CADE, se prioriza la presentación clara y estructurada de la oferta institucional. Esto incluye la discriminación precisa de los servicios disponibles y las rutas de atención correspondientes. Adicionalmente, como parte de esta estrategia, se recomienda la implementación de charlas específicas respecto a la oferta de la Entidad y actividades semanales previamente programadas. Estas iniciativas buscan reforzar la comunicación directa, responder a las inquietudes de los ciudadanos y promover una relación más cercana y efectiva con la comunidad.

Avances en Directrices para Accesibilidad:

- **Digital y Física:** El portal web de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico cumple con las WCAG, ofreciendo accesibilidad digital avanzada. A nivel presencial, los espacios físicos se diseñan para ser inclusivos y accesibles. Estos avances se deben manejar y mejorar en la medida en que las normas técnicas se actualicen.
- **Inclusión de Discapacidades:** Se han implementado lectores de pantalla, subtítulos en videos y formatos accesibles para garantizar que las personas con discapacidades puedan interactuar con los servicios. Lo anterior se ha evidenciado en la revisión aleatoria a respuestas a derechos de petición, el seguimiento a la pagina web y los espacios de atención al ciudadano realizados por el Defensor del Ciudadano. **Recomendaciones:** 1. **Capacitación Continua:** Mantener actualizados a los servidores públicos mediante formación regular en temas de accesibilidad, lenguaje claro y enfoques basados en derechos.
- 2. **Retroalimentación Ciudadana:** Establecer espacios participativos donde la ciudadanía pueda expresar opiniones, sugerencias y necesidades para mejorar las prácticas existentes.
- 3. **Evaluación de Impacto:** Realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de las estrategias implementadas, ajustándolas según las necesidades identificadas.

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 expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Entidad ha continuado de forma permanente por medio de la Oficina Asesora de Control Disciplinario Interno capacitando a los servidores y funcionarios en el trámite a los procesos disciplinarios, lo cual es una labor complementaria a la desarrollada en el primer semestre relativa a la capacitación específica, de los posibles actos de corrupción de la Directiva conjunta 005 de 2023, la cual se realizó el 15 de mayo 2024 y se informó en el anterior informe por el Defensor del Ciudadano. 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 posible actos de corrupción y son cargados al sistema Bogotá te escucha.

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 que se contemplan la directiva 005. Igualmente se cuenta con la Circular 043 de 2024, lineamientos para la actualización de datos en los sistemas SIDEAP y SIGEP, incluyendo las declaraciones juramentadas sobre inhabilidades y conflictos de interés. el procedimiento para la atención a PQRSDF "Gestión de los canales de Atención y PQRSDF" (ac-p1_gestin de los canales de atención y pqrsdf_v8) que incluye el elemento de denuncias. Finalmente, en el acta CIGD 19 de fecha 18 de noviembre de 2024, se ratificó el compromiso de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la transparencia y la ética pública en su gestión. Recomendaciones respecto a las denuncias:

1. Recepción de Denuncias: Establecer mecanismos anónimos para la presentación de denuncias, como: a) Formularios en línea que no requieran identificación personal. Buzones físicos ubicados estratégicamente en la entidad; b) Líneas telefónicas confidenciales atendidas por personal capacitado y c) Garantizar que solo un equipo limitado y autorizado tenga acceso a la información de contacto del denunciante, en caso de ser proporcionada. contacto del denunciante, en caso de ser proporcionada. 2. Almacenamiento y Acceso a Información: a) Utilizar sistemas digitales seguros y encriptados para registrar y almacenar denuncias; b) Implementar controles de acceso que permitan únicamente al personal autorizado consultar los datos y; c) Clasificar y anonimizar los reportes desde su recepción para evitar la asociación directa con el denunciante.

3. Protección Legal y Garantías: a) Incorporar cláusulas en el protocolo que especifiquen que ninguna denuncia será utilizada como motivo de represalia contra el denunciante y; b) Implementar un seguimiento para verificar que el denunciante no sufra represalias, especialmente en su entorno laboral o social. 4. Capacitación y Sensibilización: a) Capacitar al personal encargado de recibir y gestionar denuncias en el manejo de información sensible y protocolos de confidencialidad y b) Sensibilizar a los empleados de la entidad sobre la importancia de proteger a los denunciantes y fomentar una cultura de confianza.

5. Auditoría y Supervisión: a) Realizar auditorías regulares sobre los procesos de recepción y manejo de denuncias para garantizar el cumplimiento del protocolo y b) Establecer un sistema de quejas en caso de que un denunciante perciba una vulneración a su confidencialidad. Respecto a los protocolos de canales de denuncia se recomienda: 1.

Inventario de Canales Existentes: a) Identificar y documentar todos los canales actuales (presenciales, telefónicos y virtuales) disponibles para la recepción de denuncias y; b) Evaluar su efectividad y nivel de uso por parte de los ciudadanos. 2. Estandarización de Procedimientos: a) Diseñar un flujo de atención común para todos los canales, desde la recepción de la denuncia hasta su cierre y b) Crear formatos únicos de recolección de información que incluyan los datos mínimos requeridos para garantizar su correcta gestión. 3. Digitalización de Procesos: a) Unificar los canales en una plataforma digital centralizada que permita registrar todas las denuncias, independiente de su origen, b) Garantizar que la plataforma sea accesible, intuitiva y esté protegida contra accesos no autorizados. 4.

Capacitación del Personal: a) Formar a los funcionarios encargados de los diferentes canales en los procedimientos estandarizados, la atención al ciudadano y la protección de la identidad del denunciante. 5. Comunicación y Difusión: a) Publicitar ampliamente los canales disponibles para la recepción de denuncias, asegurando que la información esté visible en la página web, oficinas físicas, redes sociales, y otros medios relevantes y; b) Incluir instrucciones claras sobre cómo acceder a cada canal y qué tipo de información debe proporcionarse al momento de realizar una denuncia. 6. Seguimiento y Reportes: a) Desarrollar un sistema de trazabilidad que permita a los denunciantes, si así lo desean, consultar el estado de sus reportes sin comprometer su identidad; b) Implementar métricas de seguimiento para evaluar la efectividad de los canales y realizar mejoras continuas. 7) Espacios Físicos de Atención Confidencial: Designar áreas seguras y privadas en las oficinas de la entidad para atender a los ciudadanos que deseen realizar denuncias en persona.

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 Lineamiento 3

Teniendo en cuenta que el análisis realizado por esta Defensoría la mayoría de peticiones para la Secretaría Distrital de Desarrollo se refieren a: 1) Proyecto Productivo, Financiación y Negocios; 2) Empleo y; 3) Atención a Portafolio y servicios. Si bien se reconoce los esfuerzos de la SDDE en los avances logrados en el fortalecimiento de la relación entre el Estado y la ciudadanía, las respuestas a las pqr's y demás trámites. Se debe continuar consolidando iniciativas y reforzando los esfuerzos orientados a optimizar procesos, mejorar la calidad de las respuestas y fomentar una participación ciudadana activa y efectiva.

Problemas Identificados: Tiempos de respuesta y la atención al ciudadano. 1. Acciones Propuestas. Se debe considerar la creación de formatos en línea que contengan toda la información necesaria para dar respuesta de manera eficiente y ágil. Estos formatos podrían incluir respuestas predefinidas para las peticiones más comunes, lo que permitiría a la entidad gestionar de forma más efectiva las solicitudes recibidas. Además, sería conveniente seguir implementando herramientas como el chatbot de empleo, así como otras tecnologías de inteligencia artificial, que faciliten la automatización de respuestas y la mejora de la experiencia del usuario.

La identificación de estos temas como los más recurrentes de consulta permitirá identificar las necesidades de los ciudadanos para establecer trámites, OPAS y consultas de información que deben ser objeto de racionalización, digitalización y virtualización mejorando su experiencia, la calidad en el servicio, así como la eficiencia y la eficacia.

1.1. Tiempo de Respuesta (Acciones propuestas):

a) Continuar con el fortalecimiento a los sistemas de seguimiento y control mediante reportes quincenales o mesas de trabajo para monitorear el cumplimiento de los plazos legales; b) Implementar mecanismos de priorización en la atención de peticiones, con enfoque especial en las áreas con mayores retrasos; c) Automatizar procesos administrativos con herramientas digitales como sistemas de alerta y recordatorios para garantizar el cierre oportuno de casos.

1.2. Atención al Personal (Acciones propuestas):

a) Diseñar un programa de capacitación continuo que incluya: Desarrollo de habilidades blandas como empatía, escucha activa y resolución de conflictos; b) Conocimiento normativo relacionado con la atención al ciudadano y la gestión de peticiones; c) Implementar evaluaciones periódicas del desempeño del personal y retroalimentación constructiva basada en las observaciones de los ciudadanos; d) Establecer incentivos para motivar al personal y reforzar el compromiso con la calidad en el servicio.

2. Optimización de Procesos: a) Fortalecer la dinámica de atención oportuna: Enfocarse especialmente en áreas con mayor volumen de peticiones como proyectos productivos y empleo, sin descuidar las demás áreas; b) Seguimiento y control: Implementar controles y reportes quincenales para monitorear el cumplimiento de los tiempos de respuesta y garantizar el cumplimiento del 100% de las solicitudes dentro de los plazos legales; c) Cumplimiento normativo: Reforzar la capacitación del personal sobre la Ley 1755 de 2015, que regula las peticiones ciudadanas, y sensibilizar sobre las implicaciones disciplinarias en caso de incumplimiento (Ley 1952 de 2019).

3. Continuar con la implementación de los criterios de Calidad en las Respuestas: a) Coherencia (CH): Asegurar que las respuestas estén alineadas y sean consistentes con el contenido y contexto de las solicitudes; b) Claridad (CL): Redactar respuestas comprensibles, explícitas y precisas; c) Calidez (CA): Promover un trato respetuoso y empático hacia los ciudadanos; d) Oportunidad (OP): Emitir respuestas dentro de los términos legales establecidos.

4. Manejo del Sistema (MS): Cumplir estrictamente con los procedimientos normativos y tecnológicos definidos en el sistema.

5. Mejora en la Gestión de Peticiones: a) Digitalización y automatización: Avanzar en la implementación de estrategias de racionalización de trámites y uso de tecnologías como chatbots e inteligencia artificial; b) Capacitación técnica: Realizar entrenamientos continuos sobre el manejo del gestor documental y herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión de peticiones y; c) Formatos en línea: Diseñar y estandarizar formatos predefinidos que contengan información necesaria para agilizar respuestas frecuentes.

6. Seguimiento a Planes de Mejora: a) Capacitaciones regulares: Fomentar la formación en habilidades blandas, conocimiento normativo y manejo de herramientas tecnológicas; b) Campañas de sensibilización: Desarrollar campañas para promover el uso correcto de las herramientas de los sistemas de gestión documental y la importancia del cumplimiento oportuno y; c) Revisión constante: Analizar periódicamente los indicadores de calidad para identificar áreas críticas y ajustar estrategias según sea necesario.

7. Atención al Público: a) Identificación de áreas críticas: Usar quejas, encuestas y observaciones para detectar puntos débiles en el servicio. Para este propósito se deben diseñar instrumentos para tal efecto; b) Simulaciones prácticas: Realizar ejercicios de resolución de conflictos y atención personalizada para mejorar la interacción con los ciudadanos c) Protocolos de atención claros: Mantener guías que promuevan un servicio consistente, cálido y eficiente.

8. Estrategias Adicionales: a) Retroalimentación ciudadana: Incorporar activamente las observaciones de los ciudadanos en la mejora de los procesos; b) Sensibilidad cultural: Formar al personal en temas de diversidad e inclusión para garantizar una atención equitativa.

Aspectos Clave a Tener en Cuenta en la Redacción

Lenguaje Claro y Accesible

1) Evitar tecnicismos: Utilizar un lenguaje sencillo y directo que sea comprensible para todos los ciudadanos, independientemente de su nivel educativo o formación.

2) Uso de ejemplos y analogías: Explicar conceptos complejos mediante ejemplos prácticos que reflejen situaciones cotidianas.

3) Diseño visual accesible: Incorporar elementos gráficos, diagramas y esquemas que apoyen la comprensión del texto.

Enfoque de Derechos

1) Promoción de la inclusión: Asegurar que la gestión en las respuestas respalde el derecho a la información y participación de todos los ciudadanos, incluyendo grupos vulnerables o tradicionalmente excluidos en la medida a que ha ello haya lugar y sea posible conforme a la normatividad vigente.

2) Garantía de accesibilidad: Describir cómo los canales de atención y comunicación serán accesibles para personas con discapacidad, adultos mayores y ciudadanos con barreras idiomáticas.



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.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se analizaron los cuatro escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado: atención presencial, canales digitales, atención telefónica, y gestión a través de redes sociales y comunicación escrita. Este análisis permitió identificar oportunidades de mejora y áreas de intervención para optimizar la prestación del servicio público.

Recomendaciones para el fortalecimiento del servicio:

1. Capacitación sobre las políticas de MIPG relacionadas con el modelo distrital (Realizar capacitaciones internas sobre las cuatro políticas de MIPG: Transparencia y acceso a la información pública; Racionalización de trámites, Servicio a la ciudadanía y; Participación ciudadana en la gestión pública.

Estas capacitaciones deben sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de implementar criterios diferenciales y fomentar una interacción efectiva con los ciudadanos.

2. Asignación de un experto en el modelo de relacionamiento ciudadano:

Contar con una persona capacitada en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía para liderar la implementación de este enfoque en los servicios que presta la entidad.

Enfatizar la importancia de atender a la ciudadanía con criterios diferenciales, garantizando accesibilidad, inclusión y equidad.

3. Capacitación en el manejo del sistema de PQRSDF:

Capacitar a los servidores de la SDDE en la atención y gestión de las PQRSDF, bajo criterios de coherencia, calidez, claridad, oportunidad y manejo del sistema. Esto garantizará una experiencia más eficiente y satisfactoria para los usuarios.

4. Seguimiento al acceso a la información:

Para tal efecto se ha monitoreado las peticiones marcadas con alerta, verificando que la dependencia competente responda de manera adecuada y oportuna. Como parte de este proceso, se implementarán las siguientes acciones:

a) Revisión periódica; b) seguimiento a los reportes generados sobre el estado de las solicitudes y tiempos de respuesta; c) Mesas de trabajo: Realizar reuniones periódicas para identificar y resolver problemas recurrentes en la gestión de solicitudes.

Conclusión

Estas recomendaciones y acciones buscan garantizar una gestión integral y eficiente del servicio a la ciudadanía, fortaleciendo los mecanismos de interacción y asegurando que la entidad cumpla con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral. Al priorizar la capacitación, el acompañamiento técnico, y la optimización de herramientas digitales, se contribuye a mejorar la experiencia de los usuarios y promover una relación más transparente y efectiva entre el Estado y la ciudadanía.

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 modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se actualizó parte del modulo del espacio dispuesto para el Defensor del Ciudadano en la pagina Web. Y se solicitó la actualización de información de interes respecto a sus funciones, pqr, además se promueve el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de los deberes de la administración en tiempos de respuesta, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital mediante piezas de comunicación (videos, infografias y documentos: normatividad e informes) . Se explica en detalle la labor del defensor del ciudadano. Temas relevantes como la atención de pqr, tiempos de respuesta y la calidad que deben observar las mismas. Así, como la consecuencia en la desatención de los términos para tal efecto. Igualmente , se implementaron diversas acciones .

1. Estrategias de Interacción y Divulgación:

Se verificó y garantizó que las estrategias de interacción ciudadana y las recomendaciones emitidas por la Defensoría fueran publicadas y difundidas de manera adecuada a través de la página web institucional.

De donde se recomienda a la Oficina de Comunicaciones y Áreas Misionales mantener una estrategia de interacción efectiva con la ciudadanía mediante redes sociales, con el objetivo de dar a conocer la figura del Defensor y alinear las necesidades ciudadanas con la misión y visión de la Entidad.

2. Encuesta de Satisfacción Ciudadana:

Se verificó que la página web de la Entidad mantenga activa de manera permanente una encuesta de satisfacción para recopilar necesidades, sugerencias, inconformidades y felicitaciones de los ciudadanos sobre la calidad del servicio. Esta encuesta está disponible en el siguiente enlace: Encuesta de Atención al Ciudadano - SDDE. <https://desarrolloeconomico.gov.co/encuesta-atencion-al-ciudadano-sdde/>

3. Divulgación de la Carta de Trato Digno:

Se promovió la publicación y difusión de la Carta de Trato Digno, un documento clave que establece lineamientos para garantizar un servicio al ciudadano respetuoso, honesto, humano, equitativo y digno. Este documento está disponible en el siguiente enlace: <https://desarrolloeconomico.gov.co/carta-trato-digno-al-ciudadano/>

4. Acceso Universal y Adecuación de Información: Se promovió la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página web de la Entidad, garantizando el acceso universal para personas con discapacidad, en cumplimiento del Acuerdo 559 de 2014.

5. La página cuenta con herramientas de accesibilidad, tales como:

Imágenes con lenguaje de señas.

Ajustes en el tamaño y contraste del texto.

Opciones de alto contraste, fuente legible y fondo claro.

Subrayado de enlaces y escalas de grises.

Más información está disponible en el sitio oficial: Página SDDE. <https://desarrolloeconomico.gov.co/>

6. Actualización del Defensor del Ciudadano Designado:

Se mantiene actualizada la información sobre el Defensor del Ciudadano en el sitio web de la Entidad. Actualmente, el Defensor designado es el asesor Leónel Hernando Nieto Bernal (Código 5, Grado 105). Esta información puede consultarse en el siguiente enlace: Defensor de la Ciudadanía.

Estas acciones buscan reforzar la transparencia, la interacción ciudadana y la accesibilidad a los servicios ofrecidos, promoviendo un enfoque inclusivo y equitativo en la gestión pública.

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

En el último trimestre del año, se implementó lo dispuesto en la Circular 062 de 2024 mediante la Semana de Inducción y Reinducción, con actividades destinadas a fortalecer competencias y habilidades en el servicio público. Durante este período, se acompañaron las actividades programadas, asegurando su alineación con las recomendaciones previas. Entre los temas tratados destacaron los protocolos de servicio y atención al ciudadano, además de los módulos del curso del Departamento Administrativo de Servicio al Ciudadano (DASCD).

Adicionalmente, desde esta Defensoría del Ciudadano, se solicitó promocionar y difundir entre los trabajadores y colaboradores de la Entidad el curso de lenguaje incluyente, cuyo propósito fue:

Promover el uso de un lenguaje respetuoso e inclusivo, eliminando barreras implícitas que puedan afectar la percepción y experiencia ciudadana.

Reforzar la calidad del servicio al fomentar empatía y sensibilidad en las relaciones entre funcionarios y ciudadanía. Contribuir al fortalecimiento de la confianza y la promoción de un servicio público accesible y equitativo. Estas acciones consolidaron una formación integral para los funcionarios, centrada en competencias técnicas, éticas e inclusivas, esenciales para brindar un servicio ciudadano de calidad. Se debe continuar con las citadas capacitaciones, con mayores niveles de especialidad dependiendo las funciones de los servidores de la entidad. Igualmente se debe incluir temas relacionados con orden y organización del puesto de trabajo y archivo y gestión documental que redundan en beneficio del servicio.

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

En el último trimestre del año, y conforme a la Circular 062 de 2024, se llevó a cabo la Semana de Inducción y Reinducción, enfocada en fortalecer competencias en protocolos de servicio y atención al ciudadano, así como en los módulos del curso del DASCD.



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.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el cuarto trimestre 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 – 00. Edificio Bochica Local 12. Bogotá, D.C

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 2. 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

✓ Bogotá productiva rural

✓ Bogotá productiva entorno

La SDDE realiza la divulgación y promoción de sus canales de atención a través de la página web, las redes sociales y la Guía de trámites y servicios de Bogotá.

En el cuadro en excel anexo se relaizan las recomendaciones solicitadas respecto de este punto.

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

En cumplimiento del Decreto 088 de 2022, esta Defensoría del Ciudadano realizó seguimiento a la identificación e implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPA). Este decreto regula los lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites, con el objetivo de facilitar el acceso a los servicios del Estado, garantizar la transparencia, reducir costos y tiempos, y mejorar la experiencia ciudadana mediante el uso de tecnologías de la información. Establece un enfoque progresivo basado en la priorización de trámites por su demanda e impacto, dividido en bloques que deben ser completados antes de 2025 para entidades nacionales y antes de 2034 para las territoriales con menor capacidad tecnológica.

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 Secretaría de Desarrollo Económico (SDDE). Cabe resaltar que la SDDE cuenta con una OPA que cumple con la implementación de la digitalización y virtualización de trámites, avanzando de manera significativa en el cumplimiento de los objetivos de racionalización establecidos.

Estado de Avance:

La Entidad reporta un importante avance en la implementación de la racionalización. Sin embargo, no es claro su estado y porcentaje de avance. Se destaca que en los progresos reportados se incluye el funcionamiento del ChatBot, accesible para los ciudadanos a través del portal web Bogotá Trabaja.

A través de esta herramienta, tanto personas como empresas pueden obtener información sobre temas de empleabilidad y apoyo en la creación de hojas de vida. Usuarios registrados y autenticados en la plataforma VCC también pueden interactuar con el chatbot para acceder a información detallada sobre programas y servicios relacionados.

Se adjuntan estadísticas de gestión correspondientes al segundo trimestre, que reflejan el impacto positivo del chatbot en la experiencia ciudadana.

El porcentaje pendiente está relacionado con la ejecución e implementación del VoiceBot, desarrollado en el marco del contrato 816 de 2022 suscrito entre la SDDE y Ágata. Este sistema ha sido diseñado para optimizar la atención telefónica mediante interacción automatizada, pero actualmente se encuentra en trámites administrativos para la contratación de la línea telefónica necesaria para su funcionamiento. La provisión de esta línea está asociada a una plataforma cuyo medio de pago no es gestionado directamente por la SDDE.

Recomendaciones:

Observancia de los Tiempos: Se recomienda a las áreas responsables cumplir estrictamente con los plazos establecidos para la digitalización y automatización de trámites, especialmente los correspondientes a los bloques 1 y 2, que deben estar concluidos antes de 2028 y 2031. Esto garantizará un avance sostenido y alineado con los objetivos del decreto.

Fortalecimiento de Capacidades Tecnológicas: Aumentar la inversión en infraestructura y establecer mecanismos para agilizar los trámites administrativos necesarios para habilitar servicios tecnológicos pendientes, como el VoiceBot.

Promoción y Capacitación: Ampliar la difusión de servicios digitales y formar a los ciudadanos en el uso de herramientas como la Carpeta Ciudadana Digital y autenticación digital.

Monitoreo Trimestral: Crear un sistema de seguimiento periódico que permita evaluar los avances y realizar ajustes en tiempo real para alcanzar las metas propuestas.

Ventajas de Chatico y OPA

La implementación de herramientas como Chatico ha permitido agilizar las interacciones ciudadanas, ofreciendo respuestas rápidas y accesibles a consultas sobre empleabilidad y servicios asociados. Por su parte, los OPA han optimizado la gestión administrativa, simplificando procedimientos, fomentando la participación ciudadana y reduciendo barreras para el acceso a servicios. Estas iniciativas han demostrado ser pilares fundamentales para la modernización y eficiencia del servicio público.

Se destaca que estas acciones reafirman el compromiso de la Entidad por garantizar la transparencia, simplificación y accesibilidad en los trámites, promoviendo una interacción eficiente y equitativa entre los ciudadanos y el Estado.