



MEMORANDO

Referencia: OCI 14000

PARA: MARIA DEL PILAR LÓPEZ URIBE
Secretaria de Despacho

DE: DUMAR ERNESTO CARVAJAL CARRILLO
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano – Segundo Semestre 2025.

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 2026, 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 2025.

Cordial saludo,


CARVAJAL
CARRILLO DUMAR
ERNESTO

Firmado digitalmente por
CARVAJAL CARRILLO DUMAR
ERNESTO
Fecha: 2026.03.25 11:49:32
-05'00'

DUMAR ERNESTO CARVAJAL CARRILLO
Jefe Oficina de Control Interno

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró:	José Alfredo Alvarez Castro – CPS - OCI Ingri Dahiana Pulido Zorza – CPS - OCI Yimmy Marquez Álvarez – PE - OCI Maribel Villamarin Villamarin – CPS - OCI Wilmer Andrés Pimentel – CPS - OCI	JAAC IDPZ YAMA MVV WAPN

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Cuida los recursos naturales, ahorra agua y energía.

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	1 de 17

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
Informe de Seguimiento al Proceso de Atención al Ciudadano – Segundo Semestre 2025			
Fecha de Suscripción	25 de marzo de 2026	Equipo Evaluador	Jose Alfredo Álvarez Castro Maribel Villamarín Villamarín Dahiana Pulido Zorza Yimmy Márquez Alvarez Andrés Pimentel Naranjo
Objetivo General	Determinar el cumplimiento de la normatividad aplicable a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD radicadas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante el segundo semestre 2025, a través de las herramientas establecidas para tal fin.		
Objetivos Específicos	Verificar el cumplimiento de los criterios de atención: claridad, calidez, oportunidad, coherencia; incluidos en el 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.		
Criterios Evaluados	<ul style="list-style-type: none"> ● Aplicación de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad definidos en Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3 y el Decreto Distrital 640 de 2025 Título 10: Lineamientos en Materia de Servicio a la Ciudadanía. ● Aplicación de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones establecidos en el Art. 14 Ley 1437 de 2011 – CPACA, que fue modificado por el artículo 1 de la 1755 de 2015 y demás normas relacionadas a continuación: <ul style="list-style-type: none"> - Art. 14 del CPACA, PQRSD de interés general y particular, 15 días - Numeral 1, Art. 14 del CPACA, documentos e información (incluye copias), 10 días - Numeral 2, Art. 14 del CPACA, consulta, 30 días - Art. 20 del CPACA, peticiones de periodistas, se debe dar respuesta preferencial - Art. 30 del CPACA, peticiones presentadas por autoridades, 10 días - Art. 258 Ley 5 de 1992, solicitud de informes por los congresistas, 5 días - Art. 260 Ley 5 de 1992, solicitud de documentación de las Cámaras Legislativas o sus Comisiones, 10 días - Art. 15 Ley 24 de 1992, solicitudes Defensoría del Pueblo, 5 días - Numeral 17 del art. 38 de la Ley 1952 de 2019, solicitudes de Entes de Control, el término es el establecido por Ente de Control. ● Aplicación de la reglamentación interna del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias, y Felicitaciones instituidas por la SDDE en la Resolución No. 292 de 2024. 		
Alcance	La evaluación se realizó a las PQRSD recibidas y tramitadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025; verificando 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.		
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 como oportunidades de mejora

Oportunidades de Mejora	Acciones Adelantadas SDDE	Estado
1 Revisar la atención brindada a través del canal telefónico e implementar mecanismos y/o actividades que aseguren la correcta aplicación de los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de garantizar que los funcionarios de la Entidad suministren información precisa y coherente con los programas misionales, así como la contestación de las llamadas.	Se observó dentro de las evidencias el archivo Excel PE-P7-F2_ANEXO-PLANES-INSTITUCIONALES-ACCION_V2_PTEP, sin embargo, no se aclara cuáles son las actividades que se orientaron a "...Revisar la atención brindada a través del canal telefónico e implementar mecanismos y/o actividades que aseguren la correcta aplicación de los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, ...". Por lo que esta actividad se considera como no atendida. Se recomienda para próximos monitoreos redactar clara y específicamente cuáles fueron los adelantos y relacionarlas con las evidencias.	No Atendida
2 Teniendo en cuenta que el punto físico de atención al ciudadano cambió de ubicación, se recomienda realizar una revisión integral de la norma NTC 6047, con el fin de llevar a cabo acciones que permitan que la atención presencial al ciudadano, cumpla con los requisitos establecidos en dicha norma.	La dependencia manifestó haber realizado una revisión técnica de las condiciones de accesibilidad en el punto de atención al ciudadano, bajo los lineamientos de la NTC 6047, derivando en la implementación de cuatro (4) ajustes. No obstante, tras analizar los soportes suministrados, la OCI observó que dichas mejoras se limitaron a los requisitos asociados a: i) Requisitos técnicos para la adecuación de espacios físicos y ii) Cuartos de baño e instalaciones sanitarias. En consecuencia, las acciones ejecutadas no subsanan la totalidad de las debilidades que originaron la oportunidad de mejora.	Parcialmente Atendida
3 Establecer acciones y/o actividades que le permitan estandarizar los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad.	Revisadas las evidencias: actas 3 y 4 de Mesas Técnicas de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía del CDGD (15/09/2025 y 10/12/2025), el memorando del Defensor del Ciudadano con el análisis de los derechos de petición (junio–noviembre 2025) y el Informe y reporte semestral 2025, se evidencian acciones de articulación y seguimiento entre el Defensor del Ciudadano y las dependencias responsables del proceso de PQRS. No obstante, no se observa la formalización de un mecanismo estandarizado que garantice su periodicidad y continuidad, por lo que se recomienda que, si las mesas técnicas constituyen el mecanismo adoptado, se establezca y formalice un cronograma anual o semestral con fechas definidas, responsables y seguimiento a compromisos, a fin de asegurar su estandarización y sostenibilidad.	Atendida Con Recomendación




Informe de Evaluación Independiente

4	<p>Asegurar la participación del Defensor del Ciudadano y el funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas en todas las sesiones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos y por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, según corresponda.</p>	<p>De acuerdo a lo observado en las evidencias, por parte de la SDDE se participó en las siguientes 3 reuniones:</p> <p>28/08/2025 - Segunda Sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. 4 funcionarios de la SDDE, 2 de alto nivel – Defensor y directora DGC.</p> <p>11/12/2025 – Asistencia CISC. 3 funcionarios de la SDDE, 1 de alto nivel – Defensor.</p> <p>16/12/2025 – Segunda plenaria de la red Distrital de Quejas y reclamos – entrega de resultados Dic 16 de 2025 participación de 2 funcionarios de La SDDE – 1 de alto nivel Dir DGC.</p> <p>Para próximos seguimientos, se recomienda aportar el cronograma de reuniones convocadas por la Red.</p>	Atendida
---	--	---	----------

Nota: De estas oportunidades de mejora, la OCI verificó la gestión, sin embargo, la efectividad, será verificada en el próximo seguimiento.

APLICA PLAN DE MEJORAMIENTO	SI	NO	X	FECHA ENTREGA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO A LA OCI	No Aplica
-----------------------------	----	----	---	---	-----------

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	4 de 17

2. INFORME EJECUTIVO

La OCI efectuó el seguimiento a la atención de las PQRSD recibidas por la SDDE durante el segundo semestre de 2025 de acuerdo a la información recibida por la Dirección de Gestión Corporativa, frente a lo cual determinó una muestra del 7.65%, la cual fue objeto de depuración obteniendo un total de 305 solicitudes, de las cuales 22 se encuentran sin respuesta en GESDOC y que fueron descartadas, además de 3 felicitaciones, por lo que la aplicación de criterios se aplicó a un total de 280 PQRSD con los siguientes resultados:

Tabla No. 2: Porcentaje de cumplimiento de criterios

PQRSD	Total	Porcentajes
Muestra evaluada	305	
PQRDS sin respuesta en GESDOC - No se evaluaron	-22	
Felicitaciones - No se evaluaron	-3	
PQRSD atendidas SDDE y evaluadas por la OCI	280	100%
PQRSD que cumplieron con todos los criterios	260	92.9%
PQRSD que no cumplieron alguno de los criterios	20	7.1%

Elaboración propia OCI a partir de Información suministrada por las dependencias

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

Tabla 3: Cumplimiento de criterios.

Criterio	Cumple Criterio	% Cumplimiento
Claridad	268	95.7%
Calidez	279	99.6%
Coherencia	268	95.7%
Oportunidad	276	98.6%

Fuente: Elaboración propia OCI.


Es preciso aclarar que, una PQRSD puede incurrir en el incumplimiento de los elementos de uno o más de los 4 criterios.

ASPECTOS LOGRADOS

La SDDE atendió las PQRSD y cumplió los criterios establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3 y el Decreto Distrital 640 de 2025 Título 10: Lineamientos en Materia de Servicio a la Ciudadanía, registrando resultados para cada uno de ellos por encima del 95%.

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.

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	5 de 17

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Registrar y documentar en el aplicativo GESDOC, las respuestas suministradas al peticionario por traslados a otras entidades y/o las solicitudes de información complementarias a los usuarios para adoptar una decisión de fondo en los casos de las peticiones incompletas cerradas por vencimiento de términos.
- Revisar y documentar con las dependencias la aplicación de los criterios de atención de las PQRSD recibidas por los diferentes canales, en especial los relacionados con coherencia y claridad, que se identificaron en este informe.
- Verificar la clasificación de las solicitudes allegadas a la SDDE con el fin de asegurar los tiempos de respuesta, ya que se observaron tipos de peticiones que no corresponden.

RIESGOS MATERIALIZADOS


No se identificó materializaciones en desarrollo de esta evaluación

HALLAZGOS:

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

CONCLUSIÓN

Realizada la evaluación independiente a la atención de PQRSD radicadas en la SDDE durante el segundo semestre 2025, a través del GESDOC y demás canales oficiales definidos por la Entidad, se observó que la Entidad atendió y cumplió la normatividad relacionada con la aplicación de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de respuesta en porcentajes por encima del 95%.

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	6 de 17

3. INFORME DETALLADO DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

La OCI realizó seguimiento a las PQRSD gestionadas durante el segundo semestre del 2025, con base en el archivo suministrado por la Dirección de Gestión Corporativa DGC, “Consolidado Peticiones 2do semestre 2025”, en donde se observaron peticiones realizadas de forma escrita, presencial y demás canales oficiales de la Entidad, las cuales fueron objeto de la siguiente prueba de evaluación:

Prueba 1:

3.1.1 Verificación del cumplimiento criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en la respuesta de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRSD registradas a través de los canales oficiales de la SDDE por la ciudadanía y demás partes interesadas.

Cómo se mencionó anteriormente se tomó la base allegada por la DGC, esta información fue depurada y se seleccionaron solo las PQRSD asociadas 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 se obtuvo un total de 3.988 de las cuales el equipo evaluador determinó tomar como muestra representativa el 7.65% como se muestra a continuación:

Tabla No. 4 Muestra seleccionada por Tipo de Petición


TIPO PETICIÓN	Total, por Tipo Petición	Cantidad Muestra para Evaluación
Consulta	91	12
Denuncia por actos de corrupción	28	3
Derecho de petición de interés general	100	10
Derecho de petición de interés particular	3.578	252
Felicitación	7	3
Queja	52	5
Reclamo	64	6
Solicitud de acceso a la información	50	9
Solicitud de copia	14	3
Sugerencia	4	2
TOTALES	3.988	305

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

Con relación a las dependencias de la SDDE, la muestra se visualiza de la siguiente manera:

Tabla No. 5 Muestra seleccionada por dependencias.

DEPENDENCIA DESTINO	Total, por Dependencia	Muestra 7.65%
DCBR	71	8
DDEE	3.252	230
DEDE	63	9
DERAA	45	7
DESPACHO	52	8
DGC	349	26

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	7 de 17

DEPENDENCIA DESTINO	Total, por Dependencia	Muestra 7.65%
OAP	80	8
OCDI	39	4
OJ	37	5
TOTALES	3.988	305


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

Determinada la muestra por dependencias, se procedió a verificar el cumplimiento de los criterios de atención definidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 2020 V3; los cuales se relacionan a continuación:

Tabla No.6: Definición Criterios de atención

Criterio	Definición	Subcriterio
1. Claridad	Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.
		1.2. Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo.
		1.3. No realizaron traslado a la entidad de orden nacional o privada competente.
		1.4. Respuesta definitiva informando traslado a una dependencia.
		1.5. No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad de orden nacional competente
2. Calidez	Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.	2. Que cuente con saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano.
3. Coherencia	Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.	3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud.
		3.2. Que el archivo adjunto de la respuesta corresponda a la petición
		3.3. La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario
4. Oportunidad	Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).	4. Que la respuesta esté dirigida al ciudadano que presentó la petición.

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

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	8 de 17

3.1.2 Verificación de la aplicación de los puntos de control orientados al cumplimiento del objetivo del proceso, políticas MIPG-SDDE

Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

En cuanto a la alineación y cumplimiento de la SDDE frente a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Política de Servicio al Ciudadano, en lo relativo a la evaluación a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD radicadas en la SDDE, a partir de los análisis efectuados en la presente evaluación independiente, se observó que el modelo, no asocia deberes específicos relacionados con la gestión de estas, sin embargo, menciona que en el marco de la elaboración del diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la entidad, se debe considerar como insumo los Informes de la gestión de PQRSD, los cuales son generados por “atención al ciudadano”, sección adscrita a la Dirección de Gestión Corporativa, en los cuales se incluye entre otros, los análisis de encuestas de satisfacción.

Estos son publicados para acceso general a los grupos de valor en el sitio:

[Informe de PQR denuncias y solicitudes - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico](#)

Prueba 2:

3.2 Verificación de la aplicación de los controles de los riesgos asociados a la gestión de los PQRS gestionadas durante el 2do semestre del 2025.

Para el desarrollo de esta prueba se observó publicada en la intranet la caracterización del proceso de atención al ciudadano y la matriz de riesgo, observando que cada una de estas relaciona el objetivo del proceso así:

Objetivo – Caracterización septiembre 2025


Atender permanentemente la totalidad de las solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con las actividades de la Secretaría 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

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 Secretaría 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.

De acuerdo a lo relacionado anteriormente, se evidencia que los documentos del proceso se encuentran alineados.

Ahora bien, con base en la verificación del cumplimiento del objetivo establecido en la caracterización del proceso de atención al ciudadano, la OCI procedió a evaluar el cumplimiento de los criterios de atención: coherencia, claridad, calidez, oportunidad, en la muestra de PQRSD, así mismo; se observó la identificación y administración de los riesgos, por parte de este proceso, los que injieren que puedan llevar a que este objetivo no se cumpla, lo cuales de detallan a continuación:

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	9 de 17

- *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.*

De los resultados obtenidos en esta evaluación de las peticiones, se observó un cumplimiento total de los criterios en un 92.9%, lo que equivale a 260 casos. Por otro lado, un 7.1%, equivalente a 20 casos que no cumplieron con uno o varios de estos criterios. Esto indica que el R1 no se ha materializado, ya que, según lo establecido en el control diseñado y actualizado el 2 de octubre de 2024 para este riesgo, el objetivo es *garantizar un cumplimiento del 86%*, como se indica en negrita:

*“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.*

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”.

Por otra parte, frente al riesgo 2, la Oficina de Control Interno revisó el reporte de tutelas 2025 suministrado por la Oficina Jurídica, sin observarse la presentación de algunas de estas, relacionadas con gestión extemporánea en tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas, para el periodo comprendido en el alcance de esta evaluación.

En términos generales, los controles C1 y C2, se observa que están presentes y funcionando.


3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Verificar el cumplimiento de los criterios de atención: claridad, calidez, oportunidad, coherencia; incluidos en el 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.

Prueba 1

Verificación del cumplimiento criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en la respuesta de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRSD registradas a través de los canales oficiales de la SDDE por la ciudadanía y demás partes interesadas.

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	10 de 17

De la muestra determinada (305) PQRSD, se encontró que 22 peticiones, equivalentes al 7,2%, no cuentan con respuesta en el aplicativo GESDOC, lo que impidió que estas fueran objeto de evaluación; además de 3 felicitaciones, obteniendo un resultado final de 280.

Tabla No.7: Peticiones sin respuesta en GESDOC

ORDEN	Número de PQRDS BTE	Radicado GESDOC
1	3690602025	2025ER0013154
2	3798102025	2025ER0013710
3	3430662025	2025ER0012300
4	3185212025	2025ER0010591
5	3196382025	2025ER0010689
6	3222362025	2025ER0010875
7	3352092025	2025ER0011841
8	3509072025	2025ER0012556
9	6076502025	2025ER0022157
10	4900492025	2025ER0017920
11	4390262025	2025ER0015903
12	4340842025	2025ER0016007
13	4479352025	2025ER0016295
14	4690832025	2025ER0017149
15	4730242025	2025ER0017354
16	4814992025	2025ER0017661
17	5063982025	2025ER0018371
18	5197622025	2025ER0018643
19	5278742025	2025ER0019801
20	5830702025	2025ER0021003
21	5552682025	2025ER0020248
22	3850492025	2025ER0014205

Fuente: Elaboración propia OCl.

Tabla No.8: Felicitaciones

Número de PQRDS BTE	Radicado GESDOC
4046382025	2025ER0014899
5986882025	2025ER0021432
6017502025	2025ER0021618

Fuente: Elaboración propia OCl.

Determinada la muestra (280), el equipo de la OCl procedió a realizar la evaluación observando que, La SDDE registró la atención de las PQRSD evaluadas y cumplió los criterios establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3 y el Decreto Distrital 640 de 2025; sin embargo, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad las PQRSD que cumplieron al 100% fueron 260 y 20 registraron incumplimiento de uno o más de los elementos de los 4 criterios las cuales se relacionan a continuación:



 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno			Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente			Versión:	8
				Fecha:	08/01/2025
				Página:	11 de 17

Tabla 9: PQRSD con incumplimiento de criterios.

Nº	Número de PQRDS BTE	Radicado GESDOC	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	ELEMENTO NO CUMPLIDO
1	3448502025	2025ER0012364	NO	SI	SI	SI	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.
2	3450452025	2025ER0012379	NO	SI	SI	SI	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.
3	5770812025	2025ER0020843	NO	SI	SI	SI	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.
4	3162632025	2025ER0010498	NO	SI	NO	SI	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. 3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud
5	3186342025	2025ER0010603	NO	SI	NO	SI	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. 3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud
6	3439372025	2025ER0012330	NO	SI	NO	SI	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. 3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud
7	3594712025	2025ER0012789	NO	SI	NO	SI	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. 3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud
8	6972912025	2025ER0025196	NO	SI	NO	SI	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. 3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud
9	7024362025	2025ER0025350	NO	SI	SI	SI	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. 1.2. Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo.
10	6129172025	2025ER0022335	NO	SI	NO	SI	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. 3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud
11	5272462025	2025ER0018929	NO	NO	NO	SI	1.3. No realizaron traslado a la entidad de orden nacional o privada competente 2. No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	12 de 17

Nº	Número de PQRDS BTE	Radicado GESDOC	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	ELEMENTO NO CUMPLIDO
							3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud
12	6343312025	2025ER0023027	NO	SI	NO	SI	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. 3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud
13	4562552025	2025ER0016586	SI	SI	NO	SI	3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud
14	4993302025	2025ER0018096	SI	SI	NO	SI	3.3. La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario
15	5348032025	2025ER0019452	SI	SI	NO	SI	3.3. La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario
16	6317832025	2025ER0022934	SI	SI	NO	SI	3.3. La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario
17	3779722025	2025ER0013429	SI	SI	SI	NO	4. No cumple el criterio de oportunidad
18	4837632025	2025ER0017705	SI	SI	SI	NO	4. No cumple el criterio de oportunidad
19	6539742025	2025ER0023819	SI	SI	SI	NO	4. No cumple el criterio de oportunidad
20	4127332025	2025ER0015151	SI	SI	SI	NO	4. No cumple el criterio de oportunidad

Fuente: Elaboración propia OCI.

Con relación al **cumplimiento** de la aplicación de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad que aplican a las PQRSD definidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – 2.020 Versión 3, la entidad para el periodo evaluado correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025 y con relación a las 280 PQRSD evaluadas en dicho periodo se gestionaron así:


 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	13 de 17

Tabla 10: Cumplimiento de criterios.

Criterio	Cumple Criterio	% Cumplimiento	Observaciones
1. Claridad	268	95.7%	Este criterio dio cumplimiento al 95.7% correspondientes a 268 PQRSD en lo referido a: 1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. 1.2. Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo. 1.3. No realizaron traslado a la entidad de orden nacional o privada competente
2. Calidez	279	99.6%	En este criterio dio cumplimiento al 99.6% correspondientes a 279 PQRSD en lo referido a: 2. No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano
3. Coherencia	268	95.7%	En este criterio dio cumplimiento al 95.7% correspondientes a 268 PQRSD en lo referido a: 3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud 3.3. La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario
4. Oportunidad	276	98.6%	En este criterio dio cumplimiento al 98.6% correspondientes a 276 PQRSD en lo referido a: 4. Responden fuera de los términos legales.

Fuente: Elaboración propia OCI.


Finalmente, con relación al **incumplimiento** se observó lo siguiente:

Tabla 11: Cumplimiento de elementos por criterios.

CRITERIO	CANTIDAD
1. CLARIDAD	
1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.	11
1.2. Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo.	1
1.3. No realizaron traslado a la entidad de orden nacional o privada competente	1
2. CALIDEZ	
2. No hay saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano	1
3. COHERENCIA	
3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud	9
3.3. La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario	3
4. OPORTUNIDAD	
4. Responden fuera de los términos legales.	4

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 criterios.

 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	14 de 17

De otra parte se observó en la base de datos de PQRDS aportado por la DGC que, en algunas peticiones, la clasificación realizada no corresponde con el tipo de petición, es el caso de los siguientes radicados:


 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	15 de 17

Tabla 12: Clasificación de tipo de petición.

Rad. Entrada GESDOC	Tipo de petición	Asunto
2025ER0022419	Reclamo	"....me encuentro actualmente en el programa jóvenes con oportunidades en la fase toma de cursos cortos y la entidad que me supervisa la toma de mis cursos son ustedes por consiguiente son los encargados de supervisar que si haya tomado los cursos y terminado satisfactoriamente hasta el momento obtuve los certificados(SENA). SIN EMBARGO al día de hoy no he recibido ninguna respuesta de cual es el paso a seguir? Agradezco su atención y espero una pronta respuesta. Muchas gracias"
2025ER0013429	Solicitud de acceso a la información	"Buenos días necesito por favor acceso para corregir mis datos me inscribe en el programa EMPRENDOPOLIS no tengo acceso no me valida el correo por un error al ingresar los datos necesito corregir mi correo el correcto es por favor solicito autorización para corregir mis datos. gracias"
2025ER0017705	Consulta	"Buenas tardes hice el proceso de inscripción y la formación virtual del programa emprendopolis de la secretaria de desarrollo económico y no he recibido respuesta quisiera saber que debo hacer para saber si fui beneficiado o no?"

Fuente: Elaboración propia OCI

3.1.2 Conclusiones

Finalizada la verificación del cumplimiento criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en la respuesta de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRSD registradas a través de los canales oficiales de la SDDE por la ciudadanía y demás partes interesadas durante el segundo semestre 2025, con base en los criterios establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3 y el Decreto Distrital 640 de 2025 Título 10: Lineamientos en Materia de Servicio a la Ciudadanía, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 13: Resultados Generales.

PQRSD	Total	Porcentajes
Muestra evaluada	305	
PQRDS sin respuesta en GESDOC - No se evaluaron	-22	
Felicitaciones - No se evaluaron	-3	
PQRSD atendidas SDDE y evaluadas por la OCI	280	100%
PQRSD que cumplieron con todos los criterios	260	92.9%
PQRSD que no cumplieron alguno de los criterios	20	7.1%


Fuente: Elaboración propia OCI.

Con relación a la aplicación de las políticas MIPG se observó que, si bien existe la Política de Servicio al Ciudadano, esta no asocia deberes específicos relacionados con la gestión de las PQRSD.

Con relación a los riesgos administrados por el proceso sujeto de esta evaluación, esta Oficina no observó la materialización de estos de acuerdo a las pruebas realizadas; sin embargo, la administración de estos será tenidas en cuenta en una posterior evaluación frente a la administración del riesgo y el diseño de controles de acuerdo al Plan Anual de Auditoría 2026.

3.1.3 Aspectos logrados.

La SDDE registró la atención de las PQRSD evaluadas y cumplió los criterios establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3 y el Decreto Distrital 640 de 2025 Título 10: Lineamientos en Materia de Servicio a la Ciudadanía, registrando resultados para cada uno de ellos por encima del 95%.

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	16 de 17

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 por parte de las dependencias de la Secretaría y emite su análisis y resultados frente a los 4 criterios de atención generando recomendaciones para la mejora, estos resultados, son puestos en conocimiento de los grupos de valor 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

<https://desarrolloeconomico.gov.co/informe-pqr-denuncias-solicitudes/>

3.1.5 Oportunidades de mejora.

- Registrar y documentar en el aplicativo GESDOC, las respuestas suministradas al peticionario por traslados a otras entidades y/o las solicitudes de información complementarias a los usuarios para adoptar una decisión de fondo en los casos de las peticiones incompletas cerradas por vencimiento de términos.
- Revisar y documentar con las dependencias la aplicación de los criterios de atención de las PQRSD recibidas por los diferentes canales, en especial los relacionados con coherencia y claridad, que se identificaron en este informe.
- Verificar la clasificación de las solicitudes allegadas a la SDDE con el fin de asegurar los tiempos de respuesta, ya que se observaron tipos de peticiones que no corresponden.

3.1.6 Riesgos materializados.

En el desarrollo de esta evaluación no se registraron riesgos materializados.

3.1.7 Hallazgos


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

4. RECOMENDACIONES GENERALES

En términos generales, la Oficina de Control Interno recomienda; registrar y dejar evidencia en el aplicativo GESDOC de todas las respuestas de las peticiones, especialmente en los casos en que las solicitudes son trasladadas a otras entidades o cuando se pide información adicional al peticionario, incluso si estas se cierran por vencimiento de los plazos.

Asimismo, sugiere continuar con el diseño e implementación de acciones que permitan mejorar la atención de las PQRSD recibidas, haciendo énfasis en que las respuestas sean claras y coherentes, ya que en estos aspectos se identificaron oportunidades de mejora.

Finalmente, recomienda verificar la clasificación de las solicitudes que llegan a la SDDE, dado que se evidenciaron casos en los que el tipo de petición no corresponde, lo anterior, con el fin de asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

 SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Proceso: Control Interno		Código:	CI-P1-F3
	Informe de Evaluación Independiente		Versión:	8
			Fecha:	08/01/2025
			Página:	17 de 17

5. CONCLUSIONES GENERALES

Una vez finalizada la evaluación independiente a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD radicadas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante el segundo semestre 2025, a través de GESDOC y demás canales oficiales definidos por la Entidad, se observó que la Entidad atendió las PQRSD recibidas y cumplió la normatividad relacionada con la aplicación de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad de respuesta en porcentajes por encima del 95%.

Cordialmente,

CARVAJAL
 CARRILLO
 DUMAR ERNESTO


 Firmado digitalmente por
 CARVAJAL CARRILLO DUMAR
 ERNESTO
 Fecha: 2026.03.25 11:46:06
 -05'00'

DUMAR ERNESTO CARVAJAL CARRILLO
 Jefe Oficina de Control Interno