



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA -FEBRERO 2018-

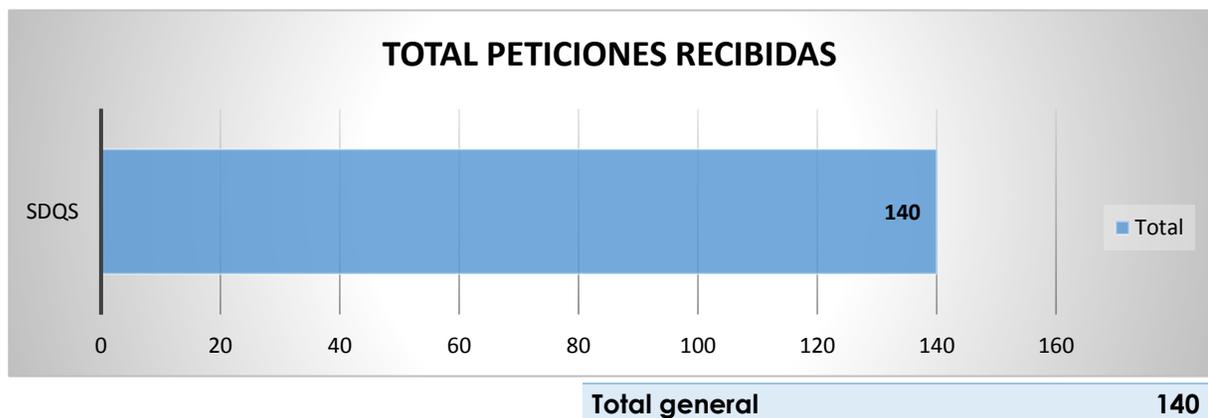
De conformidad con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, La Secretaría de Desarrollo Económico publica el “informe de acceso a la información pública” con corte al 28 de Febrero 2018.

La Secretaría de Desarrollo Económico, teniendo en cuenta, que el Artículo 4° del Decreto 103/2015, contempla “la publicación de información en sección particular del sitio web oficial”, entre otras la enunciada en el numeral 7 “Informe de solicitudes de acceso a la información, señalado en el Artículo 52 del presente Decreto.”, y de conformidad con el literal h) del Artículo 11 de la Ley 1712 del 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, debe divulgarse los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.

Por lo anterior, a continuación se relaciona el número de solicitudes recibidas en el Sistema Distrital De Quejas Y Soluciones (SDQS) de la Secretaría entre el 1° y el 28 de Febrero de 2018:

#### 1. SOLICITUDES RECIBIDAS

En el mes de Febrero se registraron 140 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



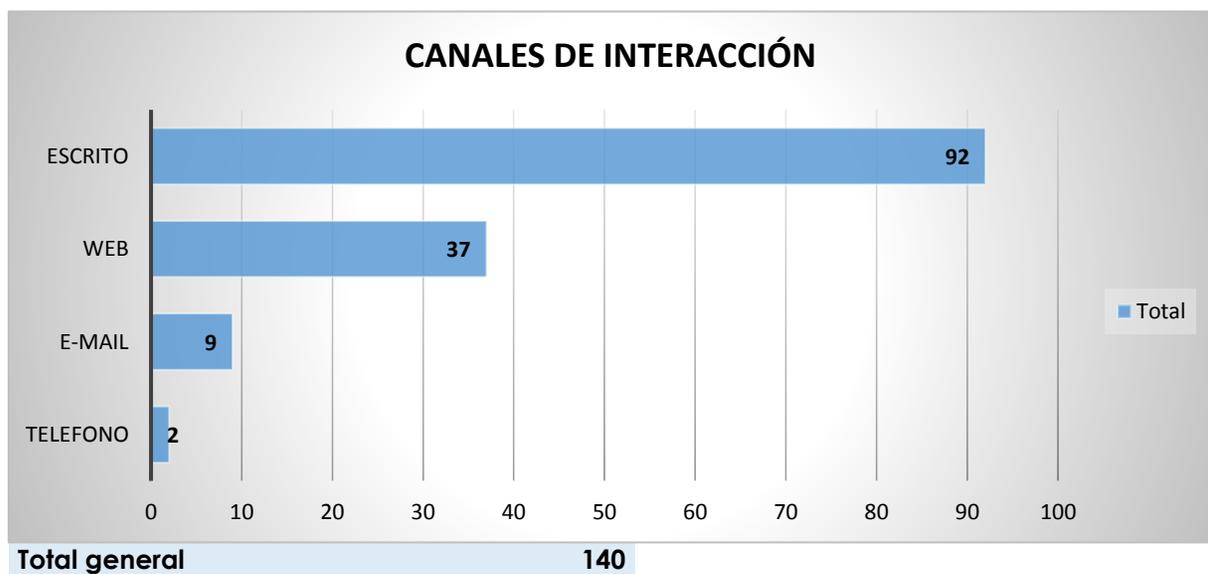


Conforme a lo reportado en el SDQS, el cien por ciento (100%) de las peticiones ciudadanas recibidas están registradas en el sistema, lo anterior como uno de los lineamientos establecidos en el decreto 371 de 2010, para mejorar y alcanzar los objetivos propuestos, fortaleciendo la gestión y transparencia en la SDDE.

En la actualidad todos los requerimientos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Se discriminan los canales de interacción de acuerdo a lo contemplado en la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía contemplado en el Decreto 197 de 2014 y su respectivo Análisis.



Los canales oficiales con mayor participación en el mes de Febrero del 2018 al igual que los meses anteriores, presentó el siguiente comportamiento:



1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “**Escrito**”, con 92 peticiones que representan el 65.71%.
2. El canal “**Web**” con 37 peticiones, que representan el 26.42%.
3. El canal “**Email**” con 9 peticiones, que representan el 6.427% del total de requerimientos.

Al comparar las cifras actuales con las del mes inmediatamente anterior, no se observa variación en cuanto al canal utilizado por la ciudadanía para interponer sus requerimientos.

### 3. SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al análisis del Sistema SDQS, se evidencian 23 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DE SALUD	6	26,1
POLICIA METROPOLITANA	3	13,0
SECRETARÍA GENERAL	3	13,0
ENTIDAD NACIONAL	2	8,7
IPES	2	8,7
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	4,3
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	4,3
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	4,3
UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1	4,3
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	4,3
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1	4,3
SECRETARÍA DE INTEGRACION SOCIAL	1	4,3
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de Febrero, fue a la **Secretaría de Salud** con un 26.1%, los cuales comprenden quejas y denuncias sobre temas sanitarios en los que



opera un establecimiento comercial y la **Policía Metropolitana** con un 13%, los cuales comprenden quejas y denuncias sobre cierre de establecimientos por expendio y consumo de licor en áreas residenciales.

#### 4. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Para el período de este informe que comprende del 1 al 28 de Febrero del 2018, la entidad realizó el respectivo cierre de 99 requerimientos, es decir el 70.71% del total recibido, como se muestra a continuación en la siguiente tabla:

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO**

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	93	53	56,99
TRASLADO	23	23	100,00
ATENCION AL CIUDADANO	17	17	100,00
CORPORATIVA	2	1	50,00
JURIDICA	2	2	100,00
ABASTECIMIENTO	1	1	100,00
PLANEACION	1	1	100,00
COMPETITIVIDAD	1	1	100,00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>140</b>	<b>99</b>	<b>70,71</b>

Las 41 peticiones pendientes son requerimientos que ingresaron al SDQS a finales del mes de Febrero, y su fecha de vencimiento según lo estipulado en la ley 1755 de 2015 ocurrirá en Marzo 2018, así:

No.	No. PETICIÓN SDQS	FECHA INGRESO	FECHA REGISTRO	FECHA ASIGNACION	FECHA INICIO TERMINOS	FECHA VENCIMIENTO
	Numero petición	Fecha ingreso	Fecha registro	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento
1	332792018	2018-02-12	2018-02-13	2018-02-12	2018-02-13	2018-03-01
2	337992018	2018-02-12	2018-02-13	2018-02-12	2018-02-13	2018-03-01
3	430052018	2018-02-20	2018-02-21	2018-02-22	2018-02-23	2018-03-06
4	417832018	2018-02-20	2018-02-21	2018-02-20	2018-02-21	2018-03-09



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

5	418832018	2018-02-20	2018-02-21	2018-02-20	2018-02-21	2018-03-09
6	419922018	2018-02-20	2018-02-21	2018-02-20	2018-02-21	2018-03-09
7	427072018	2018-02-20	2018-02-21	2018-02-20	2018-02-21	2018-03-09
8	431532018	2018-02-21	2018-02-22	2018-02-21	2018-02-22	2018-03-12
9	432882018	2018-02-21	2018-02-22	2018-02-21	2018-02-22	2018-03-12
10	446242018	2018-02-22	2018-02-23	2018-02-22	2018-02-23	2018-03-13
11	446622018	2018-02-22	2018-02-23	2018-02-22	2018-02-23	2018-03-13
12	447232018	2018-02-22	2018-02-23	2018-02-22	2018-02-23	2018-03-13
13	447562018	2018-02-22	2018-02-23	2018-02-22	2018-02-23	2018-03-13
14	447802018	2018-02-22	2018-02-23	2018-02-22	2018-02-23	2018-03-13
15	457312018	2018-02-22	2018-02-23	2018-02-22	2018-02-23	2018-03-13
16	458262018	2018-02-22	2018-02-23	2018-02-23	2018-02-26	2018-03-14
17	461922018	2018-02-23	2018-02-26	2018-02-23	2018-02-26	2018-03-14
18	465662018	2018-02-23	2018-02-26	2018-02-23	2018-02-26	2018-03-14
19	478772018	2018-02-26	2018-02-27	2018-02-26	2018-02-27	2018-03-15
20	489822018	2018-02-26	2018-02-27	2018-02-26	2018-02-27	2018-03-15
21	490372018	2018-02-26	2018-02-27	2018-02-26	2018-02-27	2018-03-15
22	490862018	2018-02-26	2018-02-27	2018-02-26	2018-02-27	2018-03-15
23	477942018	2018-02-26	2018-02-27	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
24	485262018	2018-02-26	2018-02-27	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
25	493432018	2018-02-27	2018-02-28	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
26	498572018	2018-02-27	2018-02-28	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
27	498782018	2018-02-27	2018-02-28	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
28	499422018	2018-02-27	2018-02-28	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
29	499702018	2018-02-27	2018-02-28	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
30	499892018	2018-02-27	2018-02-28	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
31	499902018	2018-02-27	2018-02-28	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
32	500532018	2018-02-27	2018-02-28	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
33	500612018	2018-02-27	2018-02-28	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
34	502692018	2018-02-27	2018-02-28	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
35	503262018	2018-02-27	2018-02-28	2018-02-27	2018-02-28	2018-03-16
36	508842018	2018-02-28	2018-03-01	2018-02-28	2018-03-01	2018-03-20
37	509082018	2018-02-28	2018-03-01	2018-02-28	2018-03-01	2018-03-20
38	509432018	2018-02-28	2018-03-01	2018-02-28	2018-03-01	2018-03-20
39	509942018	2018-02-28	2018-03-01	2018-02-28	2018-03-01	2018-03-20
40	510142018	2018-02-28	2018-03-01	2018-02-28	2018-03-01	2018-03-20



41	510902018	2018-02-28	2018-03-01	2018-02-28	2018-03-01	2018-03-20
----	-----------	------------	------------	------------	------------	------------

**De los 99 requerimientos recibidos para responder en el período que se realiza este informe, se gestionó el 100%.**

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR**

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	32	32	100,0
TRASLADO	4	4	100,0
ABASTECIMIENTO	3	3	100,0
CORPORATIVA	2	2	100,0
ATENCION AL CIUDADANO	1	1	100,0
JURIDICA	1	1	100,0
COMPETITIVIDAD	1	1	100,0
DESPACHO	1	1	100,0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

La tabla anterior muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de Febrero, con el porcentaje de participación de la gestión de los casos solucionados. Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 45 los cuales se gestionaron el 100%.

Para el mes de Febrero se realizó el **cierre total de 144 requerimientos**, de los cuales 99 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período, y 45 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

## **5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA**

En el mes de Febrero el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **7 días**, a continuación se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia:



### TIEMPO PROMEDIO POR DÍAS GESTIONADOS

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO	1	15	28		13		14
ATENCION AL CIUDADANO	8		1	4	2	1	4
COMPETITIVIDAD			10				10
CORPORATIVA	12		2		19		11
DESARROLLO EMPRESARIAL	10	7	7		24	9	7
DESPACHO			11				11
JURIDICA	6				8		6
PLANEACION			1				1
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
<b>Total promedio días gestionados</b>							<b>7 DÍAS</b>

Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el período actual, se evidencia que los ciudadanos recibieron respuesta a sus peticiones oportunamente conforme lo establecido en la ley 1755 de 2015.

### 6. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el periodo evaluado no se reporta ninguna solicitud

ITEM	Número
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

Finalmente cabe aclarar que la información contemplada en este informe es la suministrada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), que es la herramienta que utiliza la Secretaría para registrar todos los requerimientos presentados por la ciudadanía.

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO**

Carrera 60 No. 63A -52  
Plaza de los artesanos  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195  
FT-12-PR-DOC-02 – V4

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**