



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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA -MARZO 2018-

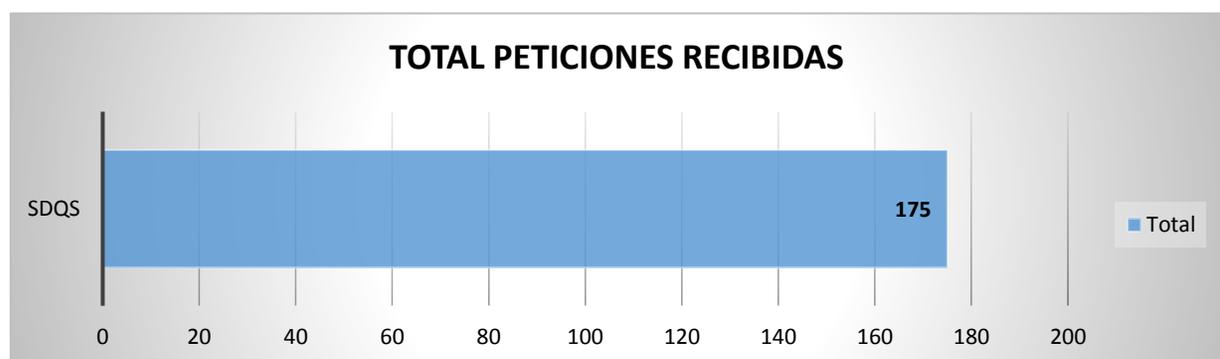
De conformidad con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, La Secretaría de Desarrollo Económico publica el “informe de acceso a la información pública” con corte al 31 de Marzo 2018.

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 31 de Marzo de 2018:

1. SOLICITUDES RECIBIDAS

En el mes de Marzo se registraron 175 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo Marzo 2018)

Total general

175

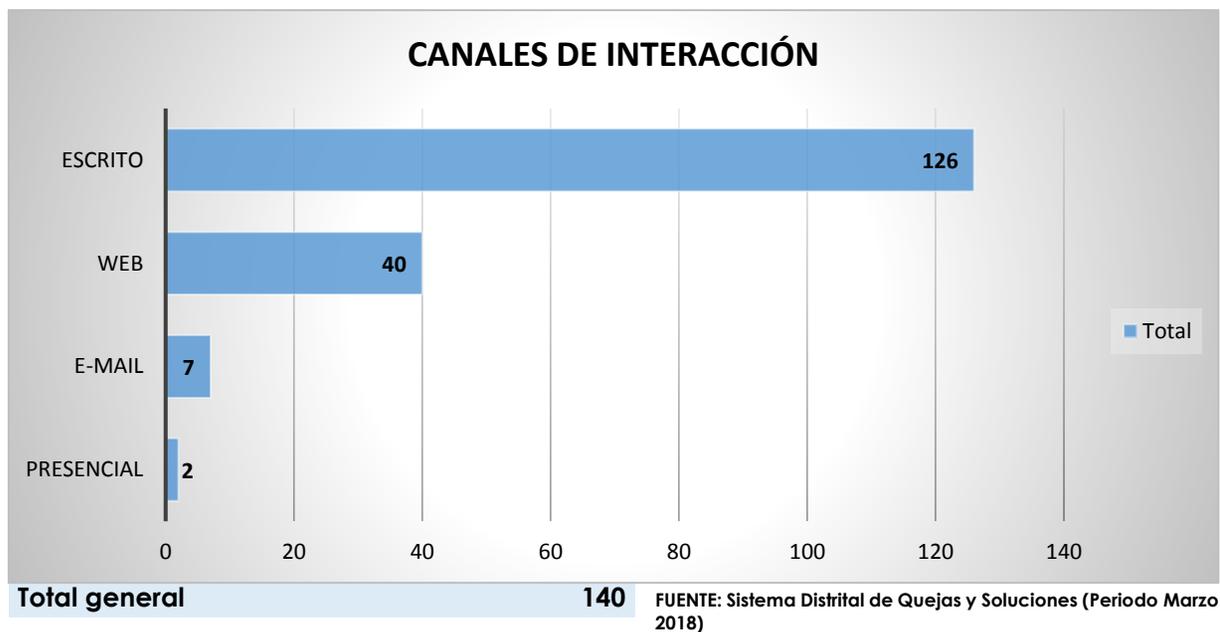


Conforme a lo reportado en el SDQS, el cien por ciento (100%) de las peticiones ciudadanas recibidas están registradas en el sistema, lo anterior como uno de los lineamientos establecidos en el decreto 371 de 2010, para mejorar y alcanzar los objetivos propuestos, fortaleciendo la gestión y transparencia 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 con lo estipulado 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 Marzo 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 126 peticiones que representan el 72%.
2. El canal “**Web**” con 40 peticiones, que representan el 22.85%.
3. El canal “**Email**” con 7 peticiones, que representan el 4% 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 21 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	5	23,8
SECRETARÍA DE SALUD	4	19,0
POLICIA METROPOLITANA	4	19,0
IPES	2	9,5
ACUEDUCTO - EAB	2	9,5
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2	9,5
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	4,8
SECRETARÍA MOVILIDAD	1	4,8
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	21	100,0

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo Marzo 2018)

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de Marzo, fue a **entidad nacional**, en este caso se trasladaron al **Ministerio del trabajo** con un 23.8%, los cuales comprenden quejas sobre pagos de liquidaciones, prestaciones o denuncias laborales, la segunda entidad fue la Secretaría de Salud con un 19%, los cuales comprenden quejas y denuncias sobre temas sanitarios en los que opera un establecimiento comercial y por último la **Policía Metropolitana** con un 19%, 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 31 de Marzo del 2018, la entidad realizó el respectivo cierre de 175 requerimientos, es decir el 81.71% 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	117	93	79,49
TRASLADO	21	19	90,48
EMPLEO	15	14	93,33
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	9	6	66,67
ABASTECIMIENTO	5	5	100,00
CORPORATIVA	3	3	100,00
JURIDICA	2	2	100,00
ESTUDIOS	1	1	100,00
COMPETITIVIDAD	1	0	0,00
DESPACHO	1	0	0,00
TOTAL GENERAL	175	143	81,71

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período Marzo 2018)

Las 32 peticiones pendientes son requerimientos que ingresaron al SDQS a finales del mes de Marzo, y su fecha de vencimiento según lo estipulado en la ley 1755 de 2015 ocurrirá en Abril 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	787152018	2018-03-30	2018-04-02	2018-03-30	2018-04-02	2018-04-02
2	789172018	2018-03-31	2018-04-02	2018-03-31	2018-04-02	2018-04-02



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

3	789182018	2018-03-31	2018-04-02	2018-03-31	2018-04-02	2018-04-02
4	594672018	2018-03-08	2018-03-09	2018-03-08	2018-03-09	2018-04-04
5	653352018	2018-03-14	2018-03-15	2018-03-14	2018-03-15	2018-04-05
6	732952018	2018-03-22	2018-03-23	2018-04-02	2018-04-05	2018-04-05
7	681882018	2018-03-16	2018-03-20	2018-03-16	2018-03-20	2018-04-09
8	685112018	2018-03-16	2018-03-20	2018-03-16	2018-03-20	2018-04-09
9	685802018	2018-03-16	2018-03-20	2018-03-16	2018-03-20	2018-04-09
10	699962018	2018-03-20	2018-03-21	2018-03-20	2018-03-21	2018-04-10
11	713032018	2018-03-21	2018-03-22	2018-03-21	2018-03-22	2018-04-11
12	721802018	2018-03-21	2018-03-22	2018-03-21	2018-03-22	2018-04-11
13	722302018	2018-03-21	2018-03-22	2018-03-21	2018-03-22	2018-04-11
14	776662018	2018-03-28	2018-04-02	2018-03-28	2018-04-02	2018-04-11
15	731042018	2018-03-22	2018-03-23	2018-03-22	2018-03-23	2018-04-12
16	731702018	2018-03-22	2018-03-23	2018-03-22	2018-03-23	2018-04-12
17	740692018	2018-03-23	2018-03-26	2018-03-23	2018-03-26	2018-04-13
18	740722018	2018-03-23	2018-03-26	2018-03-23	2018-03-26	2018-04-13
19	748202018	2018-03-23	2018-03-26	2018-03-24	2018-03-26	2018-04-13
20	748472018	2018-03-23	2018-03-26	2018-03-24	2018-03-26	2018-04-13
21	748632018	2018-03-23	2018-03-26	2018-03-24	2018-03-26	2018-04-13
22	654842018	2018-03-14	2018-03-15	2018-04-02	2018-04-03	2018-04-16
23	757862018	2018-03-26	2018-03-27	2018-03-26	2018-03-27	2018-04-16
24	745772018	2018-03-23	2018-03-26	2018-03-27	2018-03-28	2018-04-17
25	770452018	2018-03-27	2018-03-28	2018-03-27	2018-03-28	2018-04-17
26	770942018	2018-03-27	2018-03-28	2018-03-27	2018-03-28	2018-04-17
27	771172018	2018-03-27	2018-03-28	2018-04-02	2018-04-05	2018-04-17
28	774142018	2018-03-27	2018-03-28	2018-03-27	2018-03-28	2018-04-17
29	774762018	2018-03-27	2018-03-28	2018-03-27	2018-03-28	2018-04-17
30	780322018	2018-03-28	2018-04-02	2018-03-28	2018-04-02	2018-04-18
31	780522018	2018-03-28	2018-04-02	2018-03-28	2018-04-02	2018-04-18
32	780722018	2018-03-28	2018-04-02	2018-03-28	2018-04-02	2018-04-18

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período Marzo 2018)

De los 143 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	36	36	100,0
EMPLEO	15	15	100,0
ABASTECIMIENTO	2	2	100,0
TRASLADO	2	2	100,0
COMPETITIVIDAD	2	2	100,0
JURIDICA	1	1	100,0
CORPORATIVA	1	1	100,0
PLANEACIÓN	1	1	100,0
TOTAL GENERAL	60	60	100,0

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo Marzo 2018)

La tabla anterior muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de Marzo, con el porcentaje de participación de la gestión de los casos solucionados. Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 60 los cuales se gestionaron el 100%.

Para el mes de Marzo se realizó el **cierre total de 203 requerimientos**, de los cuales 143 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período, y 60 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

En el mes de Marzo el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **8 días**, a continuación se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia:



TIEMPO PROMEDIO POR DÍAS GESTIONADOS

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
ABASTECIMIENTO	4			8	1				6
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1			2					1
COMPETITIVIDAD			14	12					13
CORPORATIVA				13	14				13
DESARROLLO EMPRESARIAL	4		5	7		8	2	1	7
EMPLEO	9		7	13	1		10		10
ESTUDIOS							3		3
JURÍDICA	13	1							9
PLANEACIÓN				16					16
TRASLADO	5	10		2	9				7
TOTAL GENERAL	6	6	8	8	5	8	5	1	8

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período Marzo 2018)

Total promedio días gestionados

8 DÍAS

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
Información: Línea 195
FT-12-PR-DOC-02 – V4

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**