



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

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

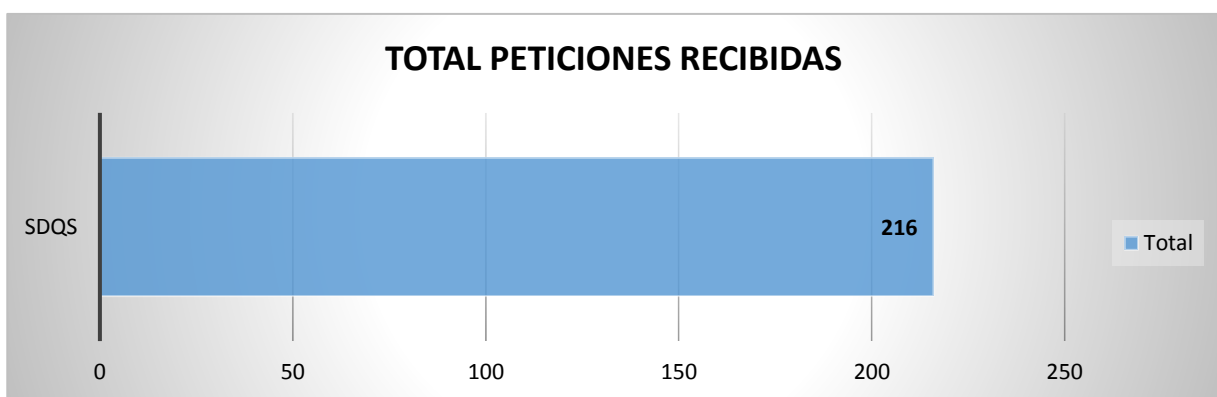
De conformidad con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, La Secretaría de Desarrollo Económico publica el “*informe de acceso a la información pública*” con corte al 31 de Mayo 2018.

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 Mayo de 2018:

#### 1. SOLICITUDES RECIBIDAS

En el mes de Mayo se registraron 216 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

Total general

216

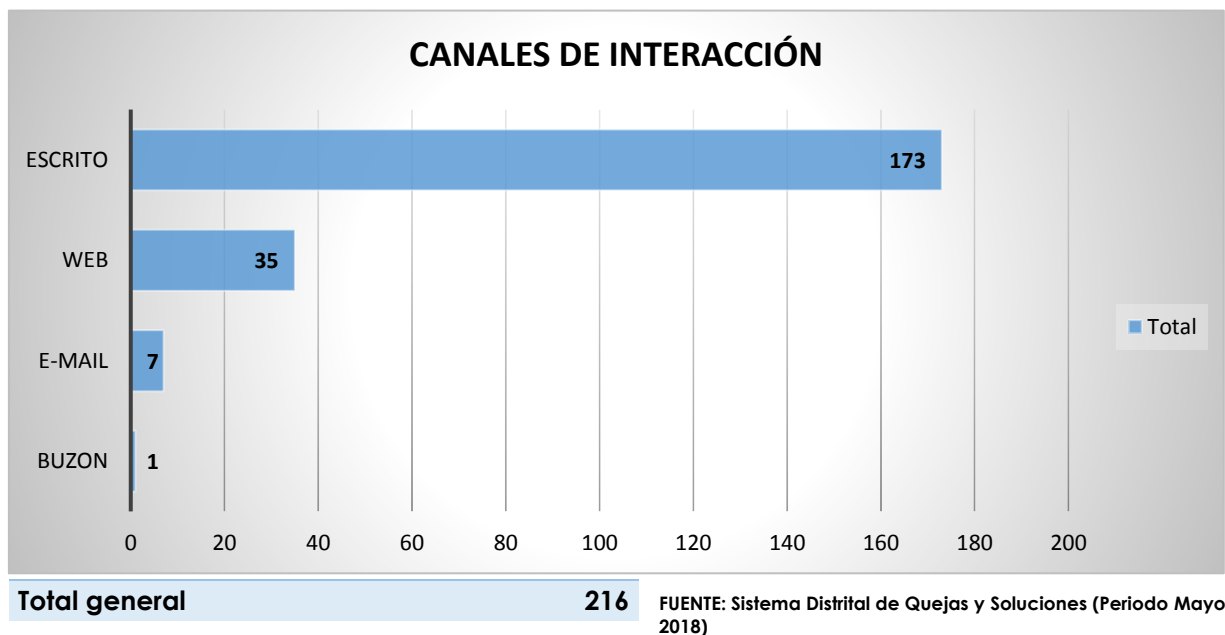


Conforme a lo reportado en el SDQS, las peticiones ciudadanas recibidas están registradas en el sistema, lo anterior como uno de los lineamientos establecidos en el decreto 371 de 2010, para mejorar y alcanzar los objetivos propuestos, fortaleciendo la gestión y transparencia en la SDDE.

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 Mayo 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 173 peticiones que representan el 80.09%.
2. El canal “**Web**” con 35 peticiones, que representan el 16.20%.
3. El canal “**Email**” con 7 peticiones, que representan el 3.2% 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 20 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	5	25,0
POLICÍA METROPOLITANA	4	20,0
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2	10,0
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	2	10,0
IPES	2	10,0
IDU	1	5,0
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	5,0
SECRETARÍA DE SALUD	1	5,0
ACUEDUCTO - EAB	1	5,0
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	5,0
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de Mayo, fue a **entidad nacional**, en este caso se trasladaron al **Ministerio del trabajo** con un 25%, los cuales comprenden quejas sobre pagos de liquidaciones, prestaciones o denuncias laborales, y la **Policía Metropolitana** con un 20%, 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 Mayo del 2018, la entidad realizó el respectivo cierre de 216 requerimientos, es decir el 100% 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	163	163	100,00
TRASLADO	20	20	100,00
EMPLEO	15	15	100,00
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	5	100,00
JURÍDICA	3	3	100,00
ESTUDIOS ECONÓMICOS	3	3	100,00
CORPORATIVA	2	2	100,00
INTERMEDIACIÓN	1	1	100,00
COMUNICACIONES	1	1	100,00
COMPETITIVIDAD	1	1	100,00
FINANCIAMIENTO	1	1	100,00
DESPACHO Y PLANEACIÓN	1	1	100,00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>216</b>	<b>216</b>	<b>100,00</b>

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

**De los 216 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	10	10	100,00
DESPACHO	4	4	100,00
INTERMEDIACIÓN	3	3	100,00
TRASLADO	3	3	100,00
EMPLEO	3	3	100,00
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	2	100,00
CORPORATIVA	1	1	100,00
JURÍDICA	1	1	100,00
COMPETITIVIDAD	1	1	100,00
ABASTECIMIENTO	1	1	100,00
ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	1	100,00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

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

La tabla anterior muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de Mayo, con el porcentaje de participación de la gestión de los casos solucionados. Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 30 los cuales se gestionaron el 100%.

Para el mes de Mayo se realizó el **cierre total de 246 requerimientos**, de los cuales 216 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período, y 30 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

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

En el mes de Mayo el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **6 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 PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
ABASTECIMIENTO	29								29
ASUNTOS DISCIPLINARIOS		18			18				18
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2		18	5			3		6
COMPETITIVIDAD	2						11		7
COMUNICACIONES	11								11
CORPORATIVA			3					12	6
DESARROLLO EMPRESARIAL	53		6	5		5			6
DESPACHO	41			17			39	26	31
DESPACHO Y PLANEACIÓN							20		20
EMPLEO	8		6	6	1	9	3		6
ESTUDIOS ECONÓMICOS	2			19			7		9
FINANCIAMIENTO				1					1
INTERMEDIACIÓN	3			3				13	8
JURÍDICA				12					12
TRASLADO	2	1	2	1	5	1			2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>6</b>
<b>FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo Mayo 2018)</b>					<b>Total promedio días gestionados: 6 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, a excepción de algunos requerimientos asignados a despacho y la dirección de desarrollo empresarial, los cuales respondieron por fuera de términos como se indica en la tabla anterior.



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

## 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

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**