



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

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

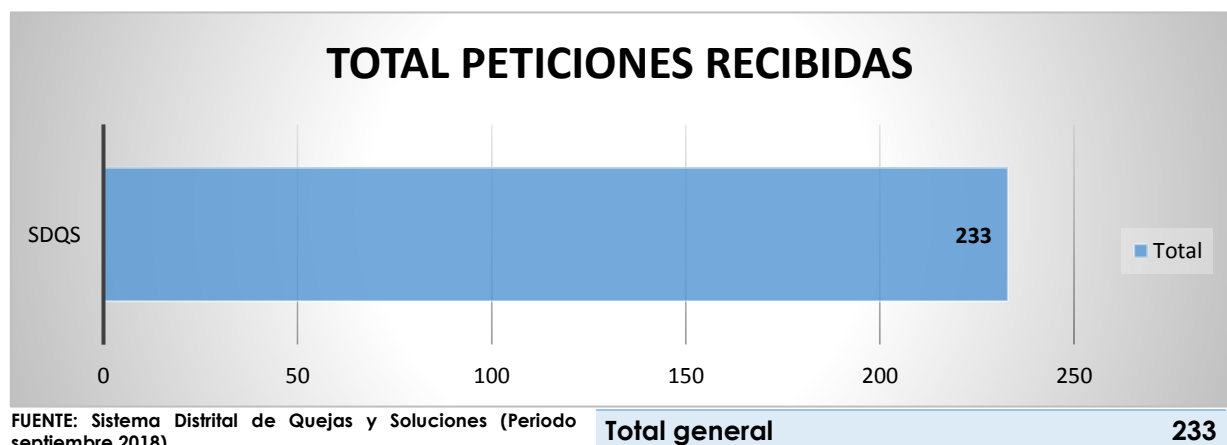
De conformidad con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, La Secretaría de Desarrollo Económico publica el “*informe de acceso a la información pública*” con corte al 30 de Septiembre 2018.

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 30 de Septiembre de 2018:

#### 1. SOLICITUDES RECIBIDAS

En el mes de septiembre se registraron 233 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

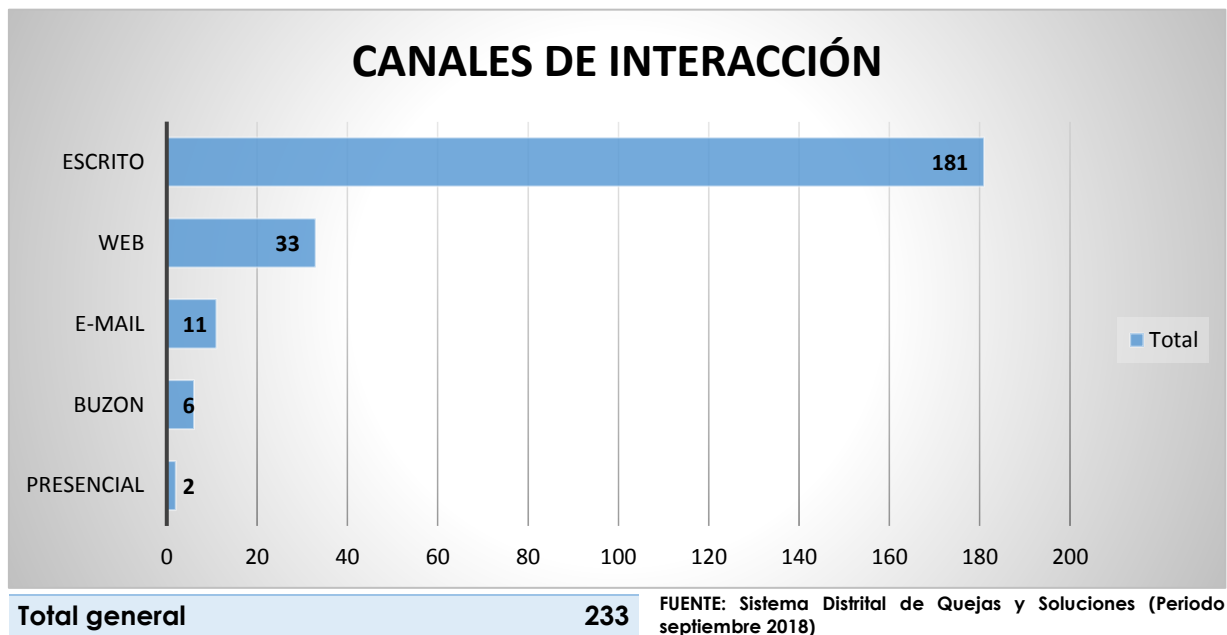


Conforme a lo reportado en el SDQS, las peticiones ciudadanas recibidas están registradas en el sistema, lo anterior como uno de los lineamientos establecidos en el decreto 371 de 2010, para mejorar y alcanzar los objetivos propuestos, fortaleciendo la gestión y transparencia en la SDDE.

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 septiembre del 2018 al igual que los meses anteriores, presentaron el siguiente comportamiento:



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

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “**Escrito**”, con 181 peticiones que representan el 77.7%.
2. Seguido por el canal “**Web**” con 33 peticiones, que representan el 14.16%.

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 14 traslados por no competencia.

| ENTIDAD                  | TOTAL     | %            |
|--------------------------|-----------|--------------|
| POLICIA METROPOLITANA    | 4         | 28,6         |
| IPES                     | 3         | 21,4         |
| ENTIDAD NACIONAL         | 2         | 14,3         |
| SECRETARÍA DE AMBIENTE   | 1         | 7,1          |
| SECRETARIA MOVILIDAD     | 1         | 7,1          |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1         | 7,1          |
| ACUEDUCTO - EAB          | 1         | 7,1          |
| SECRETARIA DE GOBIERNO   | 1         | 7,1          |
| <b>Total general</b>     | <b>14</b> | <b>100,0</b> |

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de septiembre son: la **Policía Metropolitana** con un 28.6% del total de traslados, los cuales comprendían quejas y denuncias sobre establecimientos comerciales en vía pública, y el **IPES** con un 21.4% que comprenden solicitudes sobre los vendedores informales.



#### 4. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Para el período de este informe que comprende del 1 al 30 de septiembre del 2018, la entidad realizó el respectivo cierre de 230 requerimientos, es decir el 98.71% 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  | 168   | 168  | 100,00       |
| EMPLEO                  | 28  | 28   | 100,00       |
| TRASLADO                | 17  | 17   | 100,00       |
| ATENCION AL CIUDADANO   | 10  | 10   | 100,00       |
| DESPACHO                | 4   | 2  | 50,00        |
| ABASTECIMIENTO          | 2   | 2  | 100,00       |
| JURIDICA                | 1   | 1  | 100,00       |
| RURALIDAD               | 1   | 1  | 100,00       |
| INTERMEDIACION          | 1   | 1  | 100,00       |
| ESTUDIOS                | 1   | 0  | 0,00         |
| <b>Total general</b>    | <b>233</b>                                    | <b>230</b>                                   | <b>98,71</b> |

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

La siguiente tabla muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de septiembre, con el porcentaje de participación de la gestión de los casos solucionados.

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 410 los cuales se gestionaron el 99.76%.

**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  | 374  | 374  | 100,00 |
| EMPLEO                  | 13   | 13   | 100,00 |



|                       |            |            |              |
|-----------------------|------------|------------|--------------|
| TRASLADO              | 8          | 8          | 100,00       |
| ABASTECIMIENTO        | 4          | 4          | 100,00       |
| DESPACHO              | 2          | 1          | 50,00        |
| ATENCION AL CIUDADANO | 2          | 2          | 100,00       |
| PLANEACION            | 1          | 1          | 100,00       |
| CORPORATIVA           | 1          | 1          | 100,00       |
| TRASLADADO            | 1          | 1          | 100,00       |
| ACLARACION            | 1          | 1          | 100,00       |
| TRASLADO              | 1          | 1          | 100,00       |
| JURIDICA              | 1          | 1          | 100,00       |
| INTERMEDIACION        | 1          | 1          | 100,00       |
| <b>Total general</b>  | <b>410</b> | <b>409</b> | <b>99,76</b> |

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

En el mes de septiembre se realizó el **cierre total de 639 requerimientos**, de los cuales 230 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 409 peticiones de períodos anteriores.

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

En el mes de septiembre el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **10 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 | SUGERENCIA | Total general |
|------------------------|----------|----------------------------------|--|---|-------|---------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|
| ABASTECIMIENTO         |          |                                  | 15                                     | 41  | 11    |         | 10                                   |                    |            | 16            |
| ACLARACION             |          | 1                                |  |   |       |         |                                      |                    |            | 1             |
| ATENCION AL CIUDADANO  | 3        |                                  | 2                                      | 7   | 4     |         | 9                                    |                    |            | 5             |
| CORPORATIVA            |          |                                  |  | 3   |       |         |                                      |                    |            | 3             |
| DESARROLLO EMPRESARIAL |          |                                  | 12                                     | 10  |       |         |                                      |                    | 37         | 10            |



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

|  |          |          |          |           |          |          |          |   |           |           |
|--|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|---|-----------|-----------|
| DESPACHO   |          |          |          | 3         |          |          |          |   |           | 3         |
| EMPLEO   | 12       |          | 2        | 11        | 11       |          | 4        |   | 11        | 11        |
| INTERMEDIACION   |          |          | 11       | 14        |          |          |          |   |           | 13        |
| JURIDICA   |          |          | 5        |           |          |          |          | 3   |           | 4         |
| PLANEACION   |          |          |          | 14        |          |          |          |   |           | 14        |
| RURALIDAD  |          |          | 2        |           |          |          |          |   |           | 2         |
| TRASLADADO   |          |          | 5        |           |          |          |          |   |           | 5         |
| TRASLADO   | 2        | 2        | 4        | 9         | 5        | 3        | 4        |   |           | 4         |
| TRASLADO   |          |          |          |           |          |          | 17       |   |           | 17        |
| <b>Total general</b>   | <b>7</b> | <b>2</b> | <b>7</b> | <b>10</b> | <b>8</b> | <b>3</b> | <b>7</b> | <b>3</b>                                    | <b>24</b> | <b>10</b> |
| FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo septiembre 2018) |          |          |          |           |          |          |          | Total promedio días gestionados:<br>10 DÍAS |           |           |

## 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**