



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

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

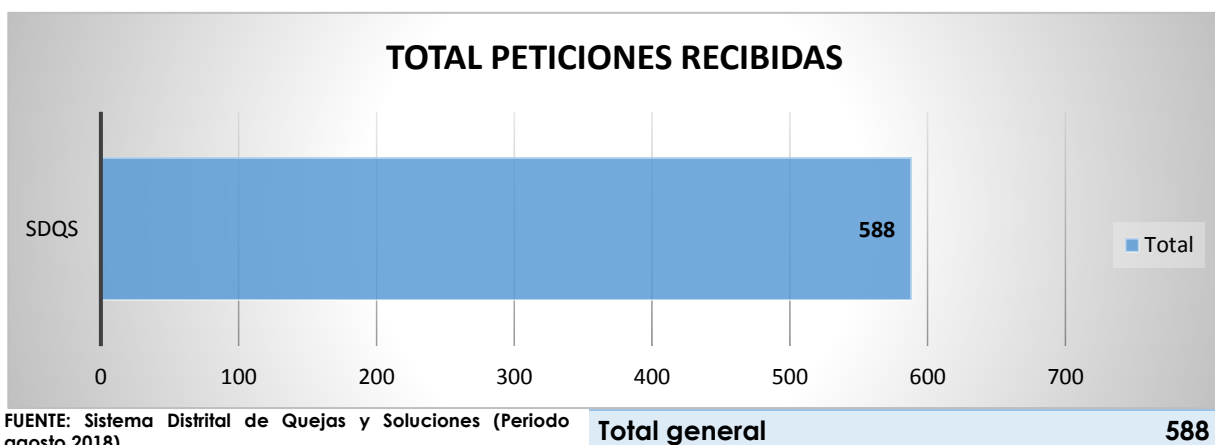
De conformidad con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, La Secretaría de Desarrollo Económico publica el “informe de acceso a la información pública” con corte al 31 de Agosto 2018.

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 Agosto de 2018:

#### 1. SOLICITUDES RECIBIDAS

En el mes de agosto se registraron 588 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

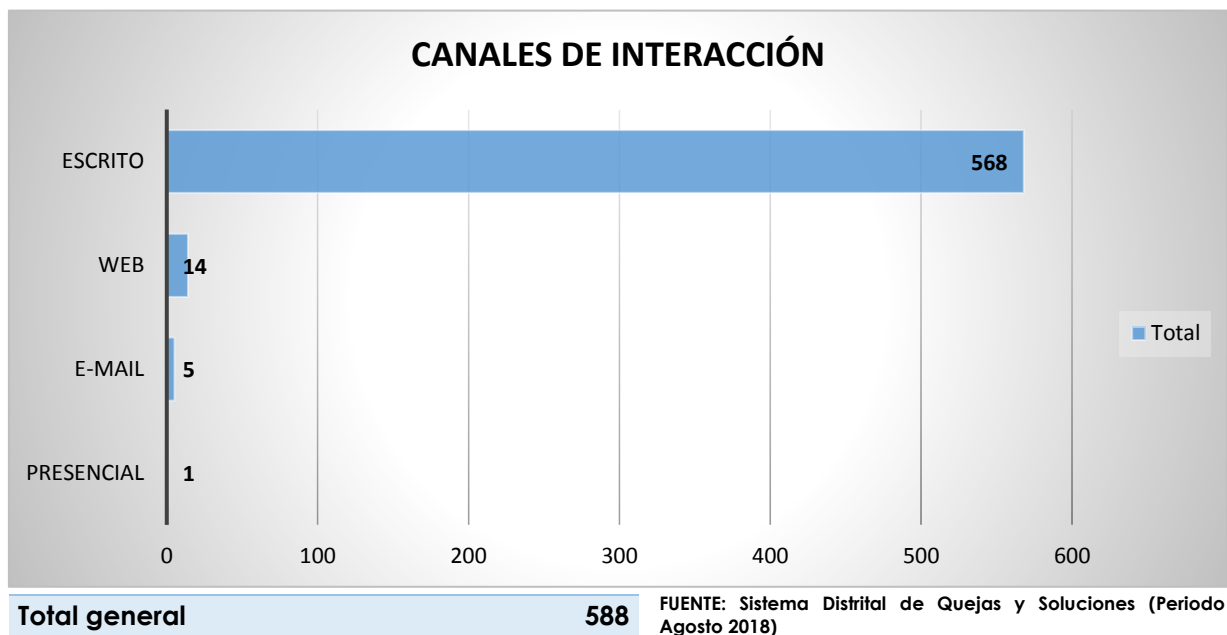


Conforme a lo reportado en el SDQS, las peticiones ciudadanas recibidas están registradas en el sistema, lo anterior como uno de los lineamientos establecidos en el decreto 371 de 2010, para mejorar y alcanzar los objetivos propuestos, fortaleciendo la gestión y transparencia en la SDDE.

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



1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “**Escrito**”, con 568 peticiones que representan el 96.59%.
2. Seguido por el canal “**Web**” con 14 peticiones, que representan el 2.38%.

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 11 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DE SALUD	4	36,4
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2	18,2
IPES	1	9,1
IDT	1	9,1
POLICIA METROPOLITANA	1	9,1
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	1	9,1
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	9,1
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de agosto son: la **Secretaria de Salud** con un 36.4% del total de traslados, los cuales comprendían quejas y denuncias sobre temas sanitarios en los que opera un establecimiento comercial, y la **Secretaria de Planeación** con un 18.2% que comprenden solicitudes de las política públicas del sector económico.



#### 4. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Para el período de este informe que comprende del 1 al 31 de agosto del 2018, la entidad realizó el respectivo cierre de 587 requerimientos, es decir el 99.83% 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	561	561	100,00
TRASLADO	14	14	100,00
ATENCION AL CIUDADANO	4	4	100,00
ABASTECIMIENTO	3	3	100,00
INTERMEDIACION	1	1	100,00
CORPORATIVA	1	1	100,00
JURIDICA	1	1	100,00
EMPLEO	1	1	100,00
FELICITACION	1	1	100,00
DESPACHO	1	0	0,00
<b>Total general</b>	<b>588</b>	<b>587</b>	<b>99,83</b>

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

**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	94	94	100,00
TRASLADO	5	5	100,00
EMPLEO	5	5	100,00
DESPACHO	4	4	100,00
CORPORATIVA	2	2	100,00
ABASTECIMIENTO	1	1	100,00
PLANEACION	1	1	100,00
JURIDICA	1	1	100,00
FELICITACION	1	1	100,00
<b>Total general</b>	<b>114</b>	<b>114</b>	<b>100,00</b>

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

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

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 114 los cuales se gestionaron en su totalidad.

Para el mes de agosto se realizó el **cierre total de 701 requerimientos**, de los cuales 587 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 114 peticiones de períodos anteriores.

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

En el mes de agosto 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	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO		16	41		27	9		23
ATENCION AL CIUDADANO			2			16	1	5
CORPORATIVA			12					12
DESARROLLO EMPRESARIAL		12	9				8	9
DESPACHO		22	5		23	15		16
EMPLEO	43		24					30
FELICITACION			1	1				1
INTERMEDIACION		8						8
JURIDICA		10						10
PLANEACION			17					17
TRASLADO	2	4	3		2	1		2



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

<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
<b>FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo agosto 2018)</b>					<b>Total promedio días gestionados: 10 DÍAS</b>			

## 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**