



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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA -NOVIEMBRE 2017-

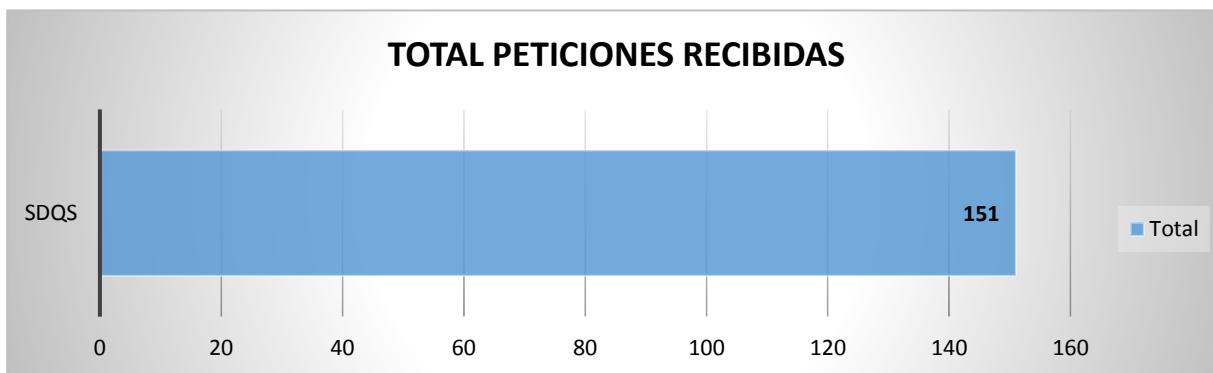
De conformidad con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, La Secretaria de Desarrollo Económico publica el “*informe de acceso a la información pública*” con corte al 30 de Noviembre 2017.

La Secretaria 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 secretaria entre el 1° y el 30 de Noviembre de 2017:

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el mes de Noviembre se registraron 151 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

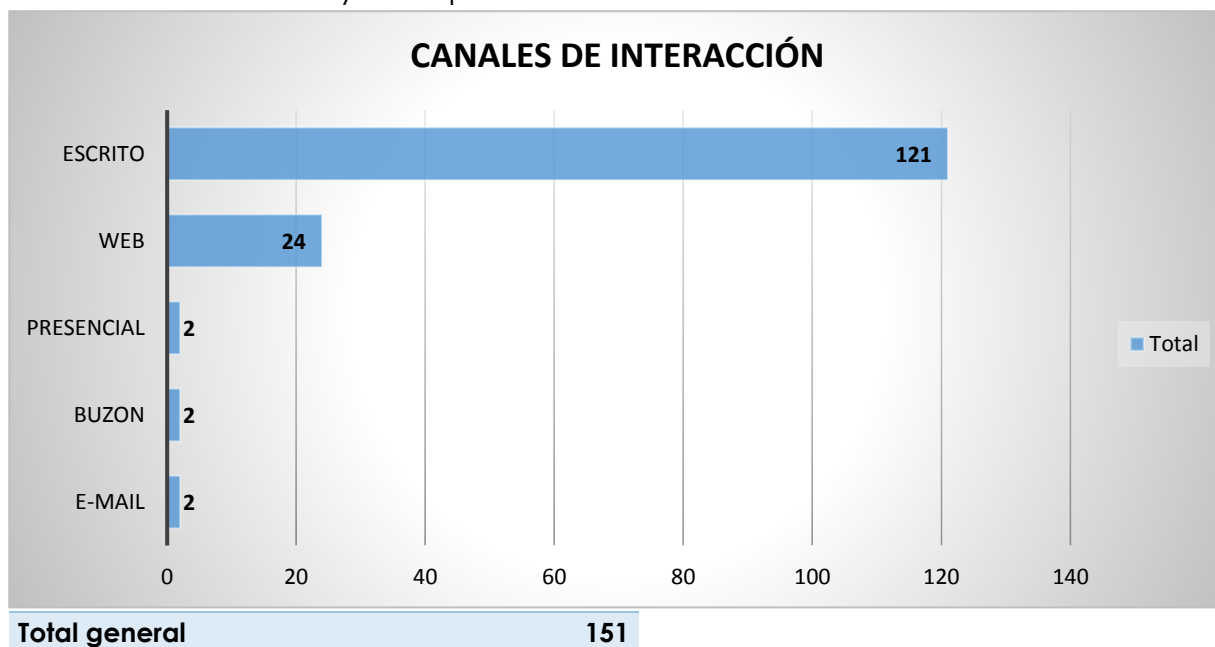


Carrera 60 No. 63A –52
Plaza de los artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195
FT-12-PR-DOC-02 – V4

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

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.



De los canales oficiales en el mes de Noviembre del 2017 al igual que los meses anteriores, presento el siguiente comportamiento: primero, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“Escrito”**, con 121 peticiones que representan el 80.13%.

En segundo lugar, se encuentra el canal **“Web”** con 24 peticiones, que representan el 15,89%.

Y en tercer lugar, el **“Presencial”** con 2 peticiones, que representa el 1.3% 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.

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

3. NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al análisis del Sistema SDQS, se evidencian 20 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE HABITAT	6	30,0
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	10,0
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	10,0
SECRETARIA DE EDUCACION	2	10,0
SECRETARIA GENERAL	2	10,0
POLICIA NACIONAL	1	5,0
SECRETARIA DE EDUCACION	1	5,0
PERSONERIA DE BOGOTA	1	5,0
SUBRED SUR (NUEVA)	1	5,0
CODENSA	1	5,0
IPES	1	5,0
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	20	100,0

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de Noviembre, fue a la **Secretaría Distrital de Hábitat** con un 30.0% del total de traslados, los cuales comprenden solicitudes de restitución de tierras para víctimas del conflicto armado o subsidios para vivienda propia y la **Secretaría de Gobierno**, con un 10% del total de traslados, los cuales comprenden sobre quejas o reclamos de algún establecimiento específico de alguna localidad o invasión del espacio público



4. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

En primer lugar, es necesario aclarar que si bien es cierto cada una de las direcciones de la Secretaría de Desarrollo Económico responden los requerimientos de acuerdo a su competencia, es la Oficina de Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa, la encargada de administrar y gestionar todo lo relacionado con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y atención al ciudadano, de tal forma que es esa oficina quien reporta en el sistema todas las respuestas dadas por las diferentes dependencias, como se evidencia en la siguiente tabla.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	151	123	81,46
TOTAL GENERAL	151	123	81,46

Para el periodo de este informe que comprende del 1 al 30 de Noviembre del 2017, la entidad realizó el respectivo cierre total de 151 requerimientos, es decir el 81.46%. Las **28** peticiones pendientes son requerimientos que ingresaron al SDQS a finales del mes de Noviembre, y que la fecha de vencimiento según ley 1755 de 2015 ocurrirá en Diciembre, 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	2686222017	2017-11-21	2017-11-22	2017-11-21	2017-11-22	2017-12-11
2	2687902017	2017-11-21	2017-11-22	2017-11-21	2017-11-22	2017-12-11
3	2692862017	2017-11-21	2017-11-22	2017-11-21	2017-11-22	2017-12-11
4	2693062017	2017-11-21	2017-11-22	2017-11-21	2017-11-22	2017-12-11
5	2693192017	2017-11-21	2017-11-22	2017-11-21	2017-11-22	2017-12-11
6	2693302017	2017-11-21	2017-11-22	2017-11-21	2017-11-22	2017-12-11



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

7	2706302017	2017-11-22	2017-11-23	2017-11-22	2017-11-23	2017-12-12
8	2721772017	2017-11-23	2017-11-24	2017-11-23	2017-11-24	2017-12-13
9	2725862017	2017-11-24	2017-11-27	2017-11-27	2017-11-28	2017-12-15
10	2740802017	2017-11-27	2017-11-28	2017-11-27	2017-11-28	2017-12-15
11	2744442017	2017-11-27	2017-11-28	2017-11-27	2017-11-28	2017-12-15
12	2745742017	2017-11-27	2017-11-28	2017-11-27	2017-11-28	2017-12-15
13	2745912017	2017-11-27	2017-11-28	2017-11-27	2017-11-28	2017-12-15
14	2746002017	2017-11-27	2017-11-28	2017-11-27	2017-11-28	2017-12-15
15	2746142017	2017-11-27	2017-11-28	2017-11-27	2017-11-28	2017-12-15
16	2746302017	2017-11-27	2017-11-28	2017-11-27	2017-11-28	2017-12-15
17	2747072017	2017-11-27	2017-11-28	2017-11-27	2017-11-28	2017-12-15
18	2706732017	2017-11-22	2017-11-23	2017-11-28	2017-11-29	2017-12-18
19	2751622017	2017-11-28	2017-11-29	2017-11-28	2017-11-29	2017-12-18
20	2759172017	2017-11-28	2017-11-29	2017-11-28	2017-11-29	2017-12-18
21	2759682017	2017-11-28	2017-11-29	2017-11-28	2017-11-29	2017-12-18
22	2760082017	2017-11-28	2017-11-29	2017-11-28	2017-11-29	2017-12-18
23	2760272017	2017-11-28	2017-11-29	2017-11-28	2017-11-29	2017-12-18
24	2773302017	2017-11-29	2017-11-30	2017-11-29	2017-11-30	2017-12-19
25	2774102017	2017-11-29	2017-11-30	2017-11-29	2017-11-30	2017-12-19
26	2776952017	2017-11-30	2017-12-01	2017-11-30	2017-12-01	2017-12-20
27	2781082017	2017-11-30	2017-12-01	2017-11-30	2017-12-01	2017-12-20
28	2655762017	2017-11-16	2017-11-17	2017-11-17	2017-11-20	2017-12-29

De los 123 requerimientos recibidos para responder en el periodo que se realiza este informe, se gestionó el 100%.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	64	64	100
Total General	64	64	100



La tabla anterior muestra la información de los requerimientos recibidos en periodos anteriores y cerrados durante el mes de Noviembre, con el porcentaje de participación de la gestión de los casos solucionados. Para este caso los requerimientos de periodos anteriores corresponden a 64 los cuales se gestionaron el 100% dentro de los términos de ley. Para el mes de Noviembre se realizó el **cierre total de 187 requerimientos**, de los cuales 123 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 64 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

En el mes de Noviembre el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **5.8 días**; de igual manera no se discriminan las dependencias, toda vez que en la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico, es la Dirección de Gestión Corporativa la encargada de administrar el SDQS desde el área de Atención al Ciudadano, por esta misma razón la totalidad de peticiones aparecen únicamente a esta Dirección.

A continuación se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia:

CANTIDAD POR TIPOLOGIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA (30 DIAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15DIAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DIAS)	FELICITACIONES (15 DIAS)	QUEJA (15 DIAS)	RECLAMO (15 DIAS)	SOLICITUD DE COPIA (15 DIAS)	SOLICITUD DE INFORMACION (15 DIAS)	SUGERENCIA (15 DIAS)
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	14	10	149	0	4	4	0	3	3
Total general									187



TIEMPO PROMEDIO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA (30 DIAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15DIAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DIAS)	FELICITACIONES (15 DIAS)	QUEJA (15 DIAS)	RECLAMO (15 DIAS)	SOLICITUD DE COPIA (15 DIAS)	SOLICITUD DE INFORMACION (15 DIAS)	SUGERENCIA (15 DIAS)
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	13.6 DIAS	4 DIAS	5.3 DIAS	0	1 DIAS	10 DIAS	0	5 DIAS	1 DIAS
Total general									5.8 DIAS

Como se evidencia en las tablas anteriores el requerimiento más usado por la ciudadanía fue el derecho de petición de interés particular, al igual que todos los meses anteriores.

Por otra parte al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el periodo actual, se evidencia que los ciudadanos recibieron respuesta a sus peticiones oportunamente indicados 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

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



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

herramienta que utiliza la Secretaría para registrar todos los requerimientos presentados por la ciudadanía.

Dirección de Gestión Corporativa

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