



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

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA -OCTUBRE 2017-

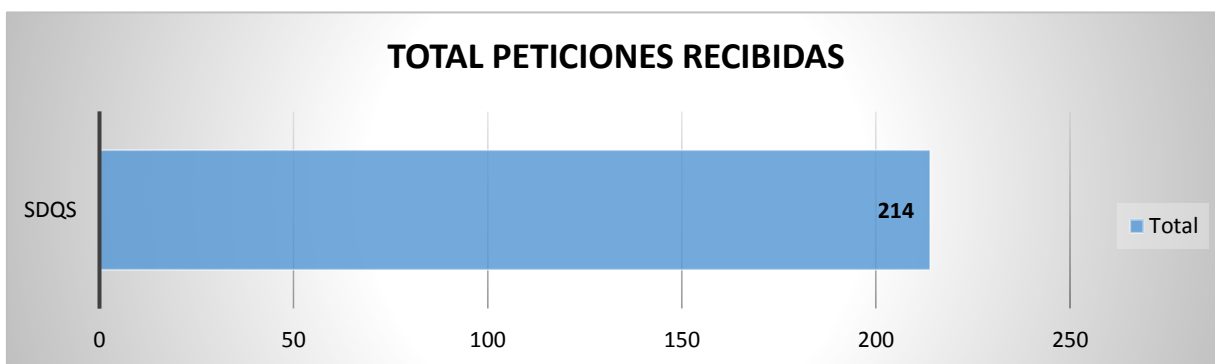
De conformidad con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, La Secretaria de Desarrollo Económico publica el “*informe de acceso a la información pública*” con corte al 31 de octubre 2017.

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 31 de Octubre de 2017:

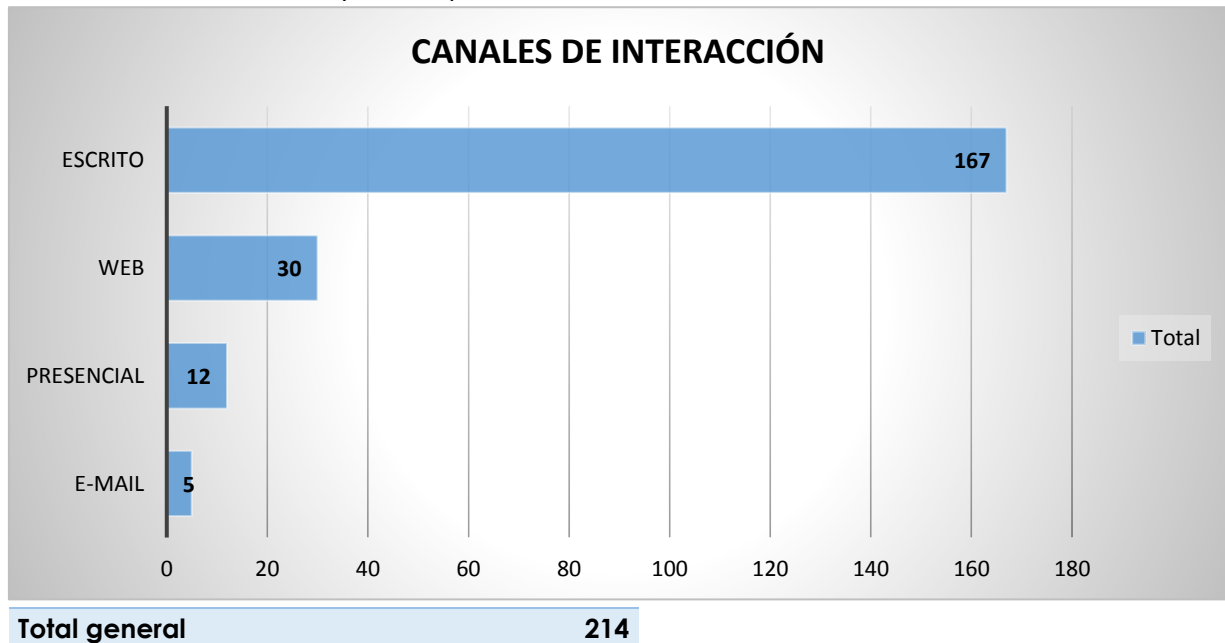
#### 1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el mes de OCTUBRE se registraron 214 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS



## 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 OCTUBRE 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 167 peticiones que representan el 78.03%.

En segundo lugar, se encuentra el canal **“Web”** con 30 peticiones, que representan el 14,01%.

Y en tercer lugar, el **“Presencial”** con 12 peticiones, que representa el 5.6% 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 32 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT	12	37,5
SERVICIO CIVIL	2	6,3
SECRETARIA DE SALUD	2	6,3
IPES	2	6,3
TRANSMILENIO	2	6,3
POLICIA METROPOLITANA	2	6,3
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	6,3
ACUEDUCTO - EAB	1	3,1
SUBRED CENTRO ORIENTE (NUEVA)	1	3,1
SECRETARIA DE EDUCACION	1	3,1
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1	3,1
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1	3,1
SECRETARIA DEL HABITAT	1	3,1
SECRETARIA MOVILIDAD	1	3,1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	3,1
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de OCTUBRE, fue a la **Secretaria Distrital de Hábitat** con un 37.5% del total de traslados, los cuales comprenden solicitudes de



restitución de tierras par víctimas del conflicto armado o subsidios para vivienda propia.

#### 4. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

En primer lugar, es necesario aclarar que si bien es cierto cada una de las direcciones de la Secretaria 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	214	174	81.31
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>214</b>	<b>174</b>	<b>81.31</b>

Para el periodo de este informe que comprende del 1 al 31 de OCTUBRE del 2017, la entidad realizó el respectivo cierre total de 174 requerimientos, es decir el 81.31%. Las 40 peticiones pendientes son requerimientos que ingresaron al SDQS a finales del mes de Octubre, y que la fecha de vencimiento según ley 1755 de 2015 ocurrirá en Noviembre y 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	2424602017	2017-10-20	2017-10-23	2017-10-20	2017-10-23	2017-11-09
2	2427272017	2017-10-20	2017-10-23	2017-10-20	2017-10-23	2017-11-09



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

3	2449292017	2017-10-24	2017-10-25	2017-10-24	2017-10-25	2017-11-14
4	2449702017	2017-10-24	2017-10-25	2017-10-24	2017-10-25	2017-11-14
5	2453122017	2017-10-24	2017-10-25	2017-10-24	2017-10-25	2017-11-14
6	2453462017	2017-10-24	2017-10-25	2017-10-24	2017-10-25	2017-11-14
7	2453552017	2017-10-24	2017-10-25	2017-10-24	2017-10-25	2017-11-14
8	2453622017	2017-10-24	2017-10-25	2017-10-24	2017-10-25	2017-11-14
9	2453642017	2017-10-24	2017-10-25	2017-10-24	2017-10-25	2017-11-14
10	2453712017	2017-10-24	2017-10-25	2017-10-24	2017-10-25	2017-11-14
11	2453802017	2017-10-24	2017-10-25	2017-10-24	2017-10-25	2017-11-14
12	2453862017	2017-10-24	2017-10-25	2017-10-24	2017-10-25	2017-11-14
13	2453922017	2017-10-24	2017-10-25	2017-10-24	2017-10-25	2017-11-14
14	2464962017	2017-10-25	2017-10-26	2017-10-25	2017-10-26	2017-11-15
15	2477992017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-30	2017-10-31	2017-11-20
16	2478042017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-30	2017-10-31	2017-11-20
17	2478092017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-30	2017-10-31	2017-11-20
18	2478162017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-30	2017-10-31	2017-11-20
19	2478202017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-30	2017-10-31	2017-11-20
20	2478232017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-30	2017-10-31	2017-11-20
21	2478242017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-30	2017-10-31	2017-11-20
22	2448052017	2017-10-24	2017-10-25	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
23	2473352017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
24	2477482017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
25	2477522017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
26	2477582017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
27	2477652017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
28	2477742017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
29	2477762017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
30	2477842017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
31	2477912017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
32	2477932017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
33	2477952017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
34	2477972017	2017-10-26	2017-10-27	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
35	2494852017	2017-10-27	2017-10-30	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
36	2523082017	2017-10-31	2017-11-01	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
37	2523182017	2017-10-31	2017-11-01	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
38	2523302017	2017-10-31	2017-11-01	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21



39	2524672017	2017-10-31	2017-11-01	2017-10-31	2017-11-01	2017-11-21
40	2387112017	2017-10-17	2017-10-18	2017-10-23	2017-10-24	2017-12-04

**De los 174 requerimientos recibidos para responder en el periodo que se realiza este informe, se gestionó el 100%.**

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR**

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	91	91	100
Total General	91	91	100

La tabla anterior muestra la información de los requerimientos recibidos en periodos anteriores y cerrados durante el mes de OCTUBRE, con el porcentaje de participación de la gestión de los casos solucionados. Para este caso los requerimientos de periodos anteriores corresponden a 91 los cuales se gestionaron el 100% dentro de los términos de ley.

Para el mes de OCTUBRE se realizó el **cierre total de 265 requerimientos**, de los cuales 174 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 91 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

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

En el mes de OCTUBRE el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **6 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	25	11	205	1	2	7	0	14	0
<b>Total general</b>									<b>265</b>

### 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	7 DIAS	2 DIAS	7 DIAS	14 DIAS	7 DIAS	4 DIAS	0	6 DIAS	0
<b>Total general</b>									<b>6 DIAS</b>



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

### **Dirección de Gestión Corporativa**