



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 2017-

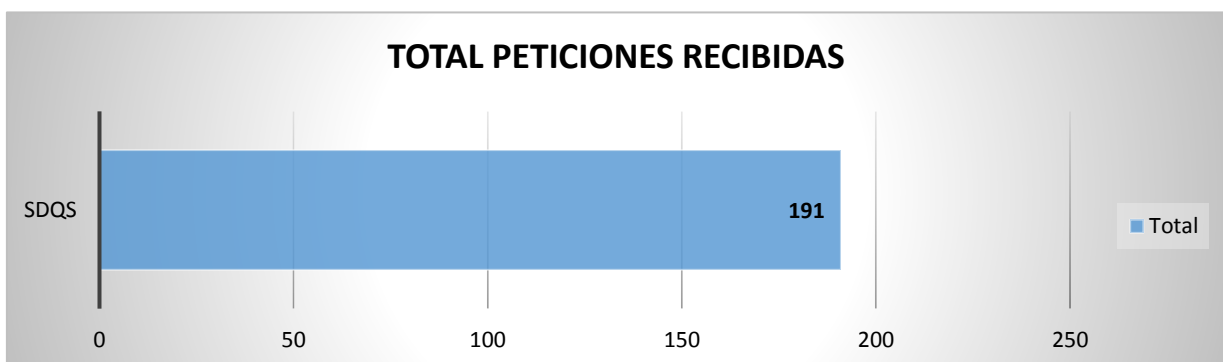
De conformidad con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, La Secretaria de Desarrollo Económico publica el “*informe de acceso a la información pública*” con corte al 30 de septiembre 2017.

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 Septiembre de 2017:

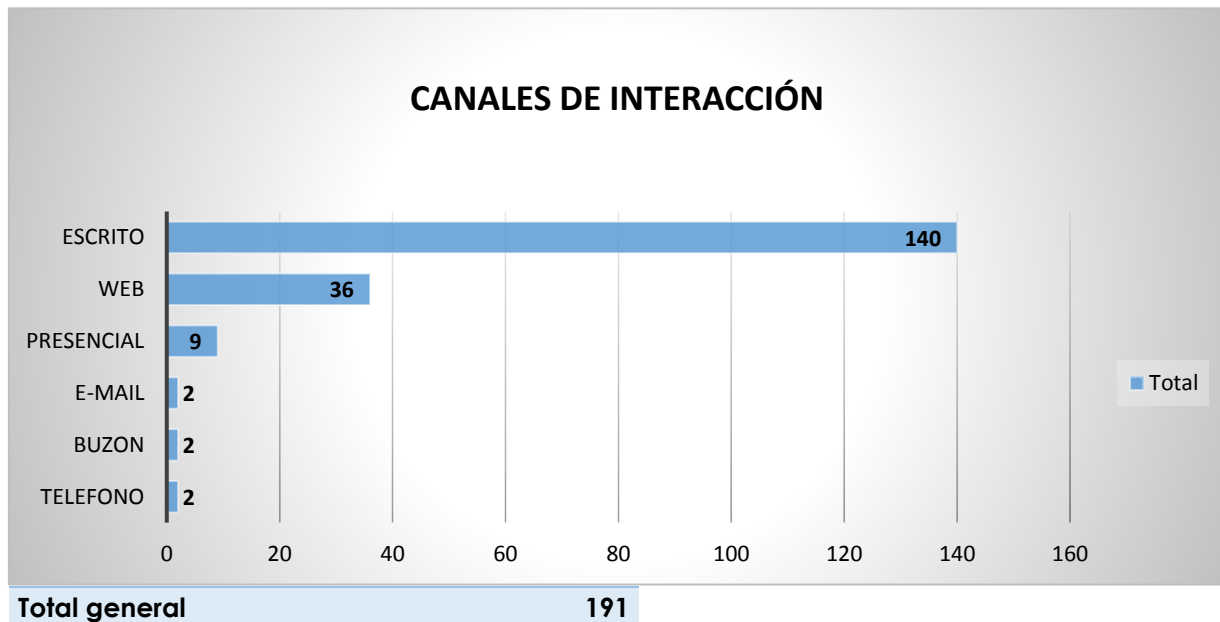
#### 1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el mes de septiembre se registraron 191 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 septiembre del 2017 presento el siguiente comportamiento: primero, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“Escrito”**, con 140 peticiones que representan el 73.3%.

En segundo lugar, se encuentra el canal **“Web”** con 36 peticiones, que representan el 18,84%.

Y en tercer lugar, el **“Presencial”** con 9 peticiones, que representa el 4.71% 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 GENERAL	3	15,0
POLICIA METROPOLITANA	3	15,0
IPES	3	15,0
SECRETARIA DE PLANEACION	2	10,0
PERSONERIA DE BOGOTA	2	10,0
MINISTERIO DE TRABAJO	2	10,0
SERVICIO CIVIL	1	5,0
IDPAC - ACCION COMUNAL	1	5,0
SECRETARIA DE SALUD	1	5,0
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	5,0
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	5,0
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de septiembre, fue a la **Secretaría General** con un 15% del total de traslados, los cuales fueron requerimientos que se asignaron erróneamente a la entidad y se reenvían por no ser de nuestra competencia, la segunda entidad fue la **Policía Metropolitana** con el 15%, los cuales comprenden quejas sobre el nuevo código de la policía hacia los vendedores



ambulantes, y por último al **IPES** con el 15%, que comprenden solicitudes sobre trabajo en los kioscos del Distrito.

#### 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	191	121	63.35
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>191</b>	<b>121</b>	<b>63.35</b>

Para el periodo de este informe que comprende del 1 al 30 de septiembre del 2017, la entidad realizó el respectivo cierre total de 121 requerimientos, es decir el 63.35%. Las 70 peticiones pendientes hacen referencia a una (1) petición con el radicado SDQS 2049442017 con fecha de vencimiento del 27 de septiembre del 2017 entregado a despacho que no ha sido resuelta, y los otros 69 requerimientos ingresaron al SDQS a finales del mes de septiembre, y que la fecha de vencimiento según ley 1755 de 2015 ocurrirá en Octubre y Noviembre, así:



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

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	2049442017	2017-09-08	2017-09-11	2017-09-08	2017-09-11	2017-09-27
2	2208792017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-02
3	2208472017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-02
4	2250512017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-02
5	2227702017	2017-09-27	2017-09-28	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-02
6	2251882017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-02
7	2239752017	2017-09-28	2017-09-29	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-02
8	2253042017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-02
9	2260342017	2017-09-30	2017-10-02	2017-09-30	2017-10-02	2017-10-02
10	2046832017	2017-09-08	2017-09-11	2017-09-11	2017-09-11	2017-10-03
11	2127772017	2017-09-18	2017-09-19	2017-09-18	2017-09-19	2017-10-05
12	2130912017	2017-09-18	2017-09-19	2017-09-18	2017-09-19	2017-10-05
13	2141302017	2017-09-19	2017-09-20	2017-09-19	2017-09-20	2017-10-06
14	2147252017	2017-09-19	2017-09-20	2017-09-19	2017-09-20	2017-10-06
15	2150432017	2017-09-20	2017-09-21	2017-09-20	2017-09-21	2017-10-09
16	2150602017	2017-09-20	2017-09-21	2017-09-20	2017-09-21	2017-10-09
17	2151132017	2017-09-20	2017-09-21	2017-09-20	2017-09-21	2017-10-09
18	2151252017	2017-09-20	2017-09-21	2017-09-20	2017-09-21	2017-10-09
19	2151382017	2017-09-20	2017-09-21	2017-09-20	2017-09-21	2017-10-09
20	2151582017	2017-09-20	2017-09-21	2017-09-20	2017-09-21	2017-10-09
21	2161272017	2017-09-20	2017-09-21	2017-09-20	2017-09-21	2017-10-09
22	2161392017	2017-09-20	2017-09-21	2017-09-20	2017-09-21	2017-10-09
23	2161502017	2017-09-20	2017-09-21	2017-09-20	2017-09-21	2017-10-09
24	2174272017	2017-09-21	2017-09-22	2017-09-21	2017-09-22	2017-10-10
25	2174592017	2017-09-21	2017-09-22	2017-09-21	2017-09-22	2017-10-10
26	2174672017	2017-09-21	2017-09-22	2017-09-21	2017-09-22	2017-10-10
27	2174792017	2017-09-21	2017-09-22	2017-09-21	2017-09-22	2017-10-10
28	2175002017	2017-09-21	2017-09-22	2017-09-21	2017-09-22	2017-10-10
29	2175042017	2017-09-21	2017-09-22	2017-09-21	2017-09-22	2017-10-10
30	2175152017	2017-09-21	2017-09-22	2017-09-21	2017-09-22	2017-10-10
31	2188302017	2017-09-22	2017-09-25	2017-09-22	2017-09-25	2017-10-11
32	2180142017	2017-09-22	2017-09-25	2017-09-25	2017-09-26	2017-10-12



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

33	2195982017	2017-09-25	2017-09-26	2017-09-25	2017-09-26	2017-10-12
34	2196162017	2017-09-25	2017-09-26	2017-09-25	2017-09-26	2017-10-12
35	2200132017	2017-09-25	2017-09-26	2017-09-25	2017-09-26	2017-10-12
36	2200092017	2017-09-25	2017-09-26	2017-09-25	2017-09-26	2017-10-12
37	2199482017	2017-09-25	2017-09-26	2017-09-25	2017-09-26	2017-10-12
38	2207152017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-13
39	2214192017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-13
40	2214222017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-13
41	2214862017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-13
42	2215112017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-13
43	2215422017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-13
44	2215512017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-13
45	2215732017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-13
46	2216002017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-13
47	2216132017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-13
48	2216332017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-13
49	2216522017	2017-09-26	2017-09-27	2017-09-26	2017-09-27	2017-10-13
50	2231532017	2017-09-27	2017-09-28	2017-09-27	2017-09-28	2017-10-17
51	2227212017	2017-09-27	2017-09-28	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
52	2249912017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
53	2250242017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
54	2250522017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
55	2250752017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
56	2250862017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
57	2251032017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
58	2251252017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
59	2248022017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
60	2172602017	2017-09-21	2017-09-22	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
61	2186962017	2017-09-22	2017-09-25	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
62	2253902017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
63	2254022017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
64	2254172017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
65	2254252017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
66	2254542017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
67	2254672017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
68	2254812017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19



69	2254972017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19
70	2255322017	2017-09-29	2017-10-02	2017-09-29	2017-10-02	2017-10-19

**De los 122 requerimientos recibidos para responder en el periodo que se realiza este informe, se gestionaron 121 el 99%, la petición pendiente hace referencia a la 2049442017 que está en despacho sin resolver, la cual será objeto de revisión por parte de Control Disciplinarios de la Entidad.**

**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	86	86	100
Total General	86	86	100

La tabla anterior muestra la información de los requerimientos recibidos en periodos 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 periodos anteriores corresponden a 86 los cuales se gestionaron el 100% dentro de los términos de ley.

Para el mes de septiembre se realizó el **cierre total de 207 requerimientos**, de los cuales 121 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 86 peticiones que ingresaron en 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 **7 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

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA (30 DIAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15DIAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DIAS)	QUEJA (15 DIAS)	RECLAMO (15 DIAS)	SOLICITUD DE INFORMACION (15 DIAS)	SUGERENCIA (15 DIAS)
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	14	3	152	4	6	1	26
<b>Total general</b>							<b>207</b>

### TIEMPO PROMEDIO

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA (30 DIAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15DIAS)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 DIAS)	QUEJA (15 DIAS)	RECLAMO (15 DIAS)	SOLICITUD DE INFORMACION (15 DIAS)	SUGERENCIA (15 DIAS)
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	4 DIAS	2 DIAS	8 DIAS	7 DIAS	2 DIAS	13 DIAS	6 DIAS
<b>Total general</b>							<b>7 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