



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 2017-

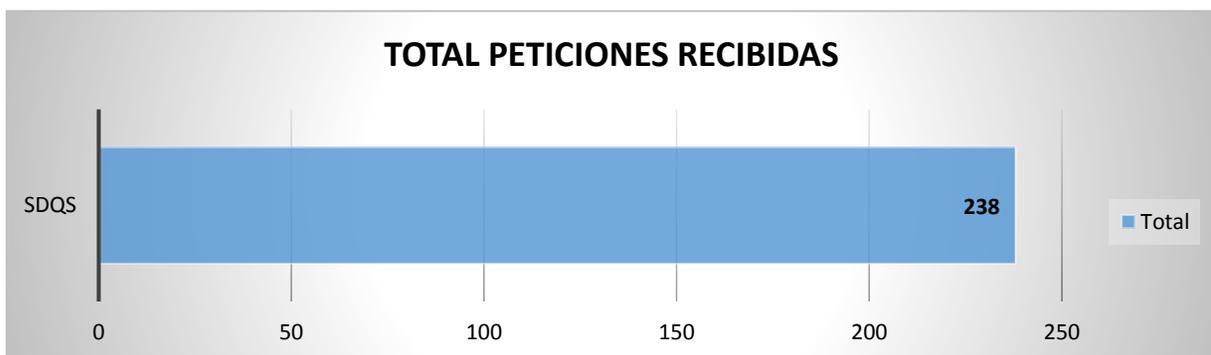
De conformidad con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, La Secretaria de Desarrollo Económico publica el “*informe de acceso a la información pública*” con corte al 31 de agosto 2017.

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 Agosto de 2017:

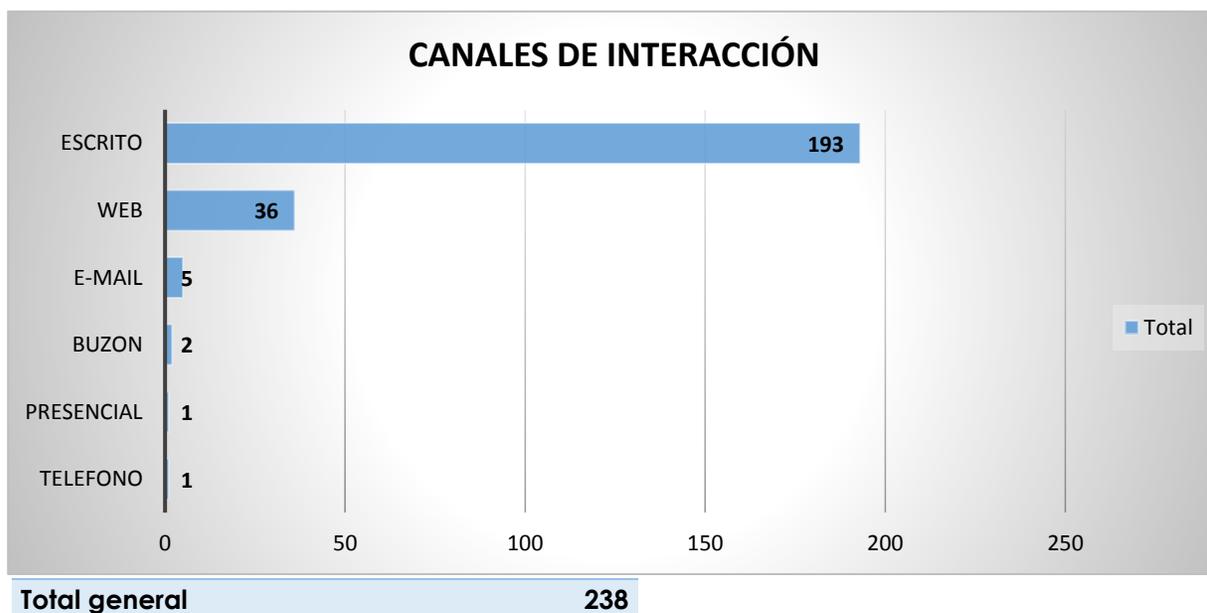
1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el mes de agosto se registraron 238 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 agosto del 2017 presento el siguiente comportamiento: primero, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“Escrito”**, con 193 peticiones que representan el 81%.

En segundo lugar, se encuentra el canal **“Web”** con 36 peticiones, que representan el 15,12%.

Y en tercer, lugar vía **“Email”** con 5 peticiones, que representa el 2% 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 21 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	6	28,6
SECRETARIA DE SALUD	3	14,3
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	2	9,5
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	9,5
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	9,5
SECRETARIA DEL HABITAT	2	9,5
SECRETARIA DE EDUCACION	1	4,8
IPES	1	4,8
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	4,8
SECRETARIA DE HACIENDA	1	4,8
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	21	100,0

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de agosto, fue a la **Secretaria General** con un 28.6% 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 **Secretaria de Salud** con el 14.3%, los cuales comprenden quejas y denuncias sobre temas sanitarios en los que opera un establecimiento comercial, y por último a la **Superintendencia de Industria y**



Comercio con el 9.5%, que comprenden quejas y denuncias sobre engaños al consumidor en establecimientos comerciales.

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	238	177	74,37
TOTAL GENERAL	238	177	74,37

Para el periodo de este informe que comprende del 1 al 31 de agosto del 2017, la entidad realizó el respectivo cierre total de 177 requerimientos, es decir el 74.37%. Las 61 peticiones pendientes son requerimientos que ingresaron al SDQS a finales del mes de agosto, y que la fecha de vencimiento según ley 1755 de 2015 ocurrirá en Septiembre y Octubre, así:

No.	No. PETICIÓN SDQS	FECHA INGRESO	FECHA REGISTRO	FECHA ASIGNACION	FECHA INICIO TERMINOS	FECHA VENCIMIENTO
1	1829172017	2017-08-14	2017-08-15	2017-08-14	2017-08-15	2017-09-01
2	1903632017	2017-08-23	2017-08-24	2017-08-23	2017-08-24	2017-09-11
3	1904012017	2017-08-23	2017-08-24	2017-08-23	2017-08-24	2017-09-11
4	1913942017	2017-08-24	2017-08-25	2017-08-24	2017-08-25	2017-09-12



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

5	1914062017	2017-08-24	2017-08-25	2017-08-24	2017-08-25	2017-09-12
6	1914132017	2017-08-24	2017-08-25	2017-08-24	2017-08-25	2017-09-12
7	1989062017	2017-08-31	2017-09-01	2017-08-31	2017-09-01	2017-09-12
8	1921862017	2017-08-24	2017-08-25	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
9	1930932017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
10	1931032017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
11	1931042017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
12	1931102017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
13	1935762017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
14	1935812017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
15	1935852017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
16	1935942017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
17	1935992017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
18	1936102017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
19	1936122017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
20	1936142017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
21	1936152017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
22	1936162017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
23	1936172017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
24	1936182017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
25	1936192017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
26	1936492017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-25	2017-08-28	2017-09-13
27	1936532017	2017-08-25	2017-08-28	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
28	1945772017	2017-08-28	2017-08-29	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
29	1945942017	2017-08-28	2017-08-29	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
30	1946162017	2017-08-28	2017-08-29	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
31	1946282017	2017-08-28	2017-08-29	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
32	1946382017	2017-08-28	2017-08-29	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
33	1946562017	2017-08-28	2017-08-29	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
34	1946992017	2017-08-28	2017-08-29	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
35	1948962017	2017-08-28	2017-08-29	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
36	1949032017	2017-08-28	2017-08-29	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
37	1949132017	2017-08-28	2017-08-29	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
38	1949202017	2017-08-28	2017-08-29	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
39	1953832017	2017-08-28	2017-08-29	2017-08-28	2017-08-29	2017-09-14
40	1956182017	2017-08-29	2017-08-30	2017-08-29	2017-08-30	2017-09-15



41	1956532017	2017-08-29	2017-08-30	2017-08-29	2017-08-30	2017-09-15
42	1956842017	2017-08-29	2017-08-30	2017-08-29	2017-08-30	2017-09-15
43	1957062017	2017-08-29	2017-08-30	2017-08-29	2017-08-30	2017-09-15
44	1957102017	2017-08-29	2017-08-30	2017-08-29	2017-08-30	2017-09-15
45	1957232017	2017-08-29	2017-08-30	2017-08-29	2017-08-30	2017-09-15
46	1960312017	2017-08-29	2017-08-30	2017-08-29	2017-08-30	2017-09-15
47	1976452017	2017-08-30	2017-08-31	2017-08-30	2017-08-31	2017-09-18
48	1976602017	2017-08-30	2017-08-31	2017-08-30	2017-08-31	2017-09-18
49	1976632017	2017-08-30	2017-08-31	2017-08-30	2017-08-31	2017-09-18
50	1979652017	2017-08-30	2017-08-31	2017-08-30	2017-08-31	2017-09-18
51	1985582017	2017-08-31	2017-09-01	2017-08-31	2017-09-01	2017-09-19
52	1988322017	2017-08-31	2017-09-01	2017-08-31	2017-09-01	2017-09-19
53	1988792017	2017-08-31	2017-09-01	2017-08-31	2017-09-01	2017-09-19
54	1964162017	2017-08-29	2017-08-30	2017-08-29	2017-08-30	2017-10-06
55	1964712017	2017-08-29	2017-08-30	2017-08-29	2017-08-30	2017-10-06
56	1966092017	2017-08-29	2017-08-30	2017-08-29	2017-08-30	2017-10-06
57	1967772017	2017-08-29	2017-08-30	2017-08-29	2017-08-30	2017-10-06
58	1978232017	2017-08-30	2017-08-31	2017-08-30	2017-08-31	2017-10-09
59	1978662017	2017-08-30	2017-08-31	2017-08-30	2017-08-31	2017-10-09
60	1987222017	2017-08-31	2017-09-01	2017-08-31	2017-09-01	2017-10-10
61	1987382017	2017-08-31	2017-09-01	2017-08-31	2017-09-01	2017-10-10

De los 177 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	74	74	100
Total General	74	74	100

La tabla anterior muestra la información de los requerimientos recibidos en periodos 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 periodos anteriores corresponden a 74 los cuales se gestionaron el 100% dentro de los términos de ley.

Para el mes de agosto se realizó el **cierre total de 251 requerimientos**, de los cuales 177 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 74 peticiones que ingresaron en 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 **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)	QUEJA (15 DIAS)	RECLAMO (15 DIAS)	SOLICITUD DE INFORMACION (15 DIAS)	SUGERENCIA (15 DIAS)
DIRECCION GESTION CORPORATIVA	9	10	200	4	10	17	1
Total general							251



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	12 DIAS	8 DIAS	8 DIAS	5 DIAS	8 DIAS	8 DIAS	8 DIAS
Total general							8 DIAS

Como se evidencia en las tablas anteriores el requerimiento más usado por la ciudadanía fue el derecho de petición de interés particular.

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