



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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

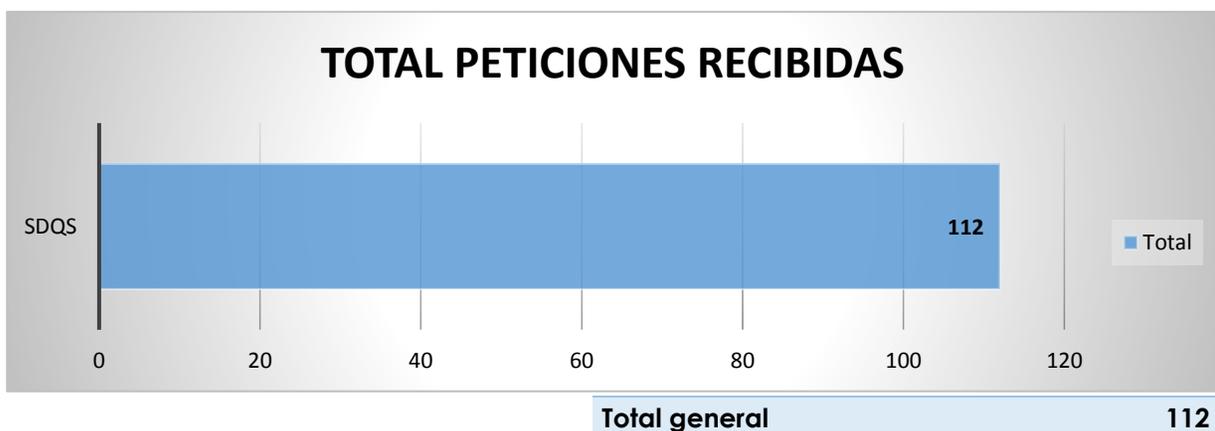
De conformidad con el Artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, La Secretaria de Desarrollo Económico publica el “*informe de acceso a la información pública*” con corte al 31 de Diciembre 2017.

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 Diciembre de 2017:

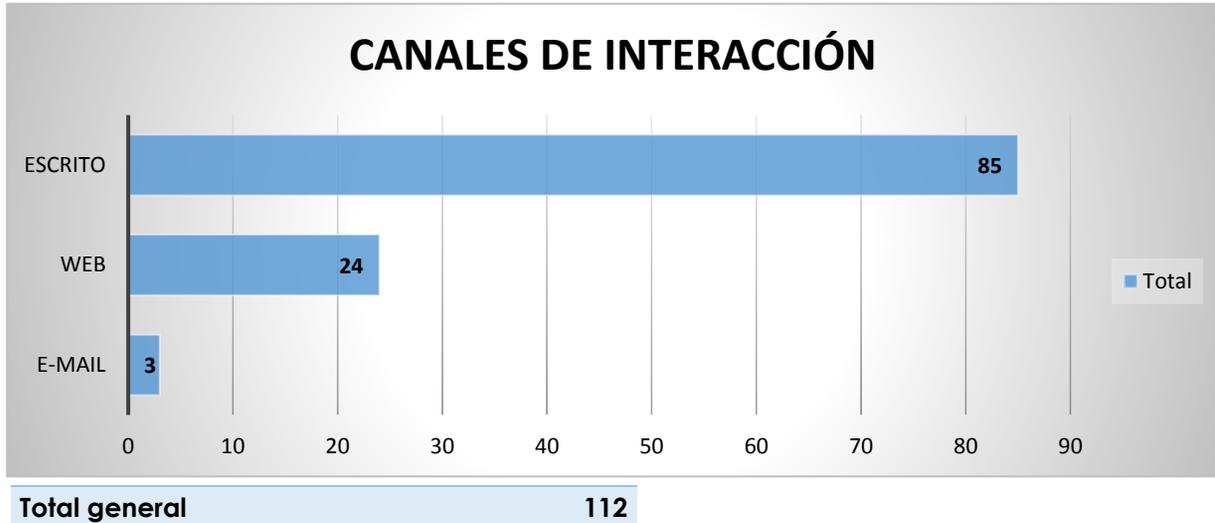
1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el mes de Diciembre se registraron 112 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 Diciembre del 2017 al igual que los meses anteriores, presentó el siguiente comportamiento: primero, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“Escrito”**, con 85 peticiones que representan el 75.89%.

En segundo lugar, se encuentra el canal **“Web”** con 24 peticiones, que representan el 21.42%.

Y en tercer lugar, el **“Email”** con 3 peticiones, que representa el 2.7% 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 19 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DE SALUD	5	26,3
SECRETARÍA DE HÁBITAT	2	10,5
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2	10,5
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	10,5
ENTIDAD NACIONAL	2	10,5
SECRETARÍA GENERAL	1	5,3
IDU	1	5,3
POLICÍA METROPOLITANA	1	5,3
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	1	5,3
IPES	1	5,3
TRANSMILENIO	1	5,3
TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	19	100,0

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de Diciembre, fue a la **Secretaría Distrital de Salud** con un 26.3% los cuales comprenden quejas y denuncias sobre temas sanitarios en los que opera un establecimiento comercial, y la **Secretaría Distrital de Hábitat** con un 10.5% los cuales comprenden solicitudes de restitución de tierras para víctimas del conflicto armado o subsidios para vivienda.

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	112	106	94,64
TOTAL GENERAL	112	106	94,64

Para el período de este informe que comprende del 1 al 31 de Diciembre del 2017, la entidad realizó el respectivo cierre total de 106 requerimientos, es decir el 94.64%. Las 6 peticiones pendientes son requerimientos que ingresaron al SDQS a finales del mes de Diciembre, y que la fecha de vencimiento según ley 1755 de 2015 ocurrirá en Enero 2018, 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	2992562017	2017-12-30	2018-01-02	2017-12-30	2018-01-02	2018-01-02
2	2880082017	2017-12-13	2017-12-14	2017-12-14	2017-12-15	2018-01-04
3	2922282017	2017-12-19	2017-12-20	2017-12-19	2017-12-20	2018-01-10
4	2972642017	2017-12-27	2017-12-28	2017-12-27	2017-12-28	2018-01-17
5	2973942017	2017-12-27	2017-12-28	2017-12-27	2017-12-28	2018-01-17
6	2988092017	2017-12-29	2018-01-02	2017-12-29	2018-01-02	2018-01-19

De los 106 requerimientos recibidos para responder en el período 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	42	42	100
Total General	42	42	100

La tabla anterior muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de Diciembre, con el porcentaje de participación de la gestión de los casos solucionados. Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 42 los cuales se gestionaron el 100% dentro de los términos de ley.

Para el mes de Diciembre se realizó el **cierre total de 148 requerimientos**, de los cuales 106 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 42 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

En el mes de Diciembre 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 Secretaría 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 TIPOLOGÍA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	6	1	9	121	1	4	4	0	2	0
Total general										148

TIEMPO PROMEDIO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
DIRECCIÓN GESTIÓN CORPORATIVA	12 DÍAS	18 DÍAS	3 DÍAS	5 DÍAS	1 DÍAS	9 DÍAS	14 DÍAS	0	2 DÍAS	0
Total general										6 DÍAS

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 período actual, se evidencia que los ciudadanos recibieron respuesta a sus peticiones oportunamente indicados en la ley 1755 de 2015.



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

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**