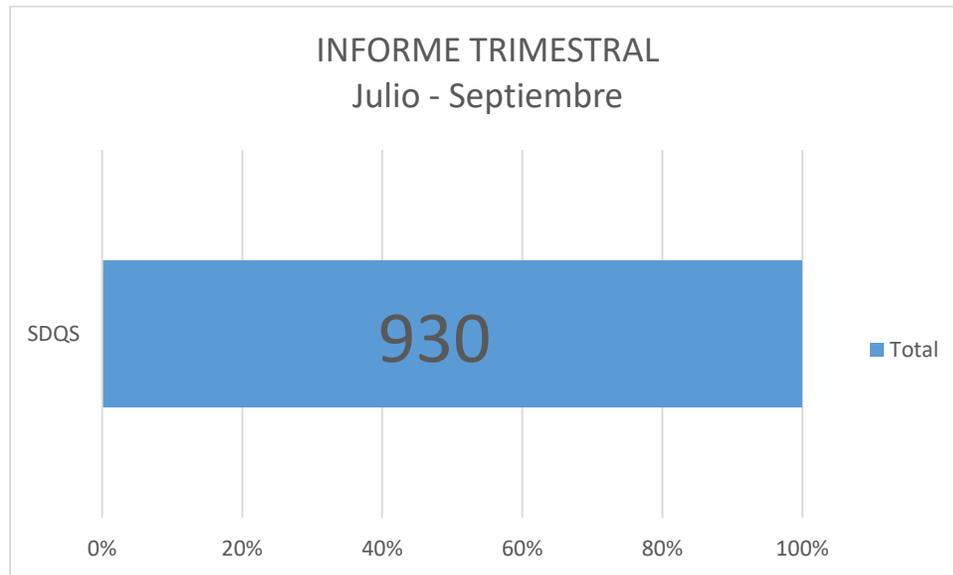


INFORME TRIMESTRAL JULIO A SEPTIEMBRE

1. PETICIONES RECIBIDAS

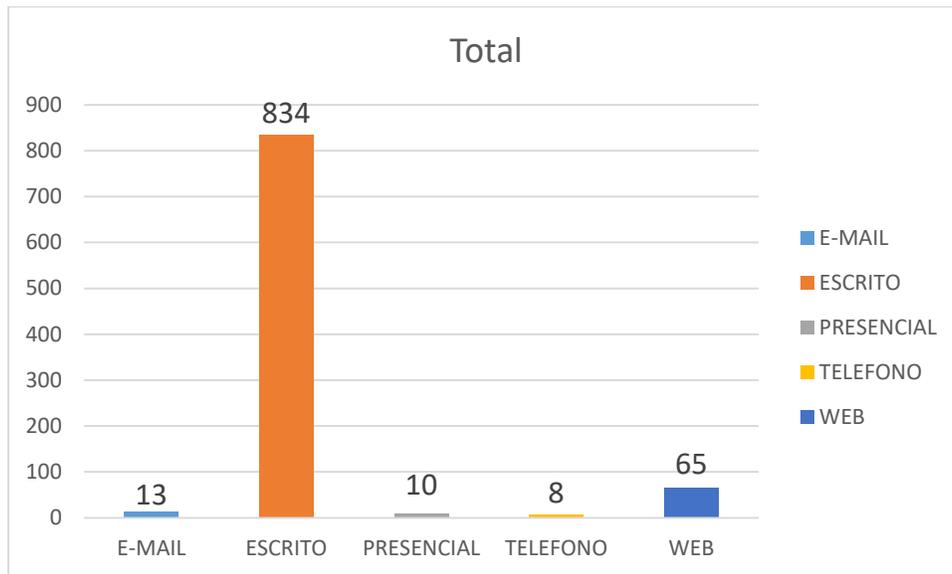
En el trimestre de Julio a Septiembre el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 930 requerimientos ciudadanos.



En cumplimiento del Decreto 371 de 2010, se evidencia que el 100% de los requerimientos presentados por la ciudadanía se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

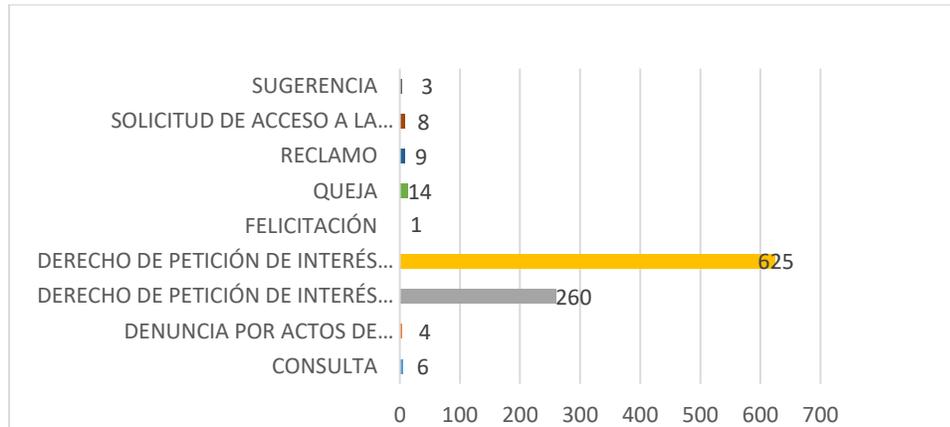
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El medio escrito representa el 89.67% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web con 6.98%. En tercer lugar, se encuentra el correo electrónico con el 1.39% del total de los requerimientos.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés Particular con un 67.20% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés General con el 27.95%.



4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
VENEDORES INFORMALES	89	10%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	25	3%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	10	1%
ANTOJITOS PARA TODOS	9	1%
QUIOSCOS, PUNTOS DE ENCUENTRO REDP Y PUNTOS COMERCIALES	8	1%
Total 5 Subtemas	141	15%
Otros Subtemas	789	85%
Total General	930	100%

Para este periodo el subtema Vendedores Informales es el más reiterado con el 10%, En segundo lugar, se encuentra el subtema Ventas en Espacio Público con el 3% seguido del tema Quioscos, Puntos de Encuentro REDEP y Puntos Comerciales con el 1% seguido del subtema Antojitos para Todos con el 1%.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En este trimestre se trasladó por no Competencia un Total de 10 requerimientos a través del SDQS por no ser temas del Instituto para la Economía Social.

Traslado por no Competencia	Total	%
SECRETARIA GENERAL	5	50%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	20%
POLICIA METROPOLITANA	1	10%
IDIPRON	1	10%
CATASTRO	1	10%
Total General	10	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de septiembre no se registraron requerimientos de Veedurías Ciudadanas a través del SDQS.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos Periodo Actual	Total Requerimientos Cerrados Periodo Actual	%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	877	873	99,54
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	26	2	8%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	22	0	0%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	4	2	50%
Total 5 Primeras Dependencias	930	877	94%
Otras Dependencias	0	0	0%
Total General	930	877	94%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	42	37	88%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	29	11	38%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	2	1	50%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	505	505	100%
SUBDIRECCION JURIDICA Y CONTRATACION	9	9	100%
Total 5 Primeras Dependencias	587	563	96%
Otras Dependencias	0	0	-
Total General	587	563	96%

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

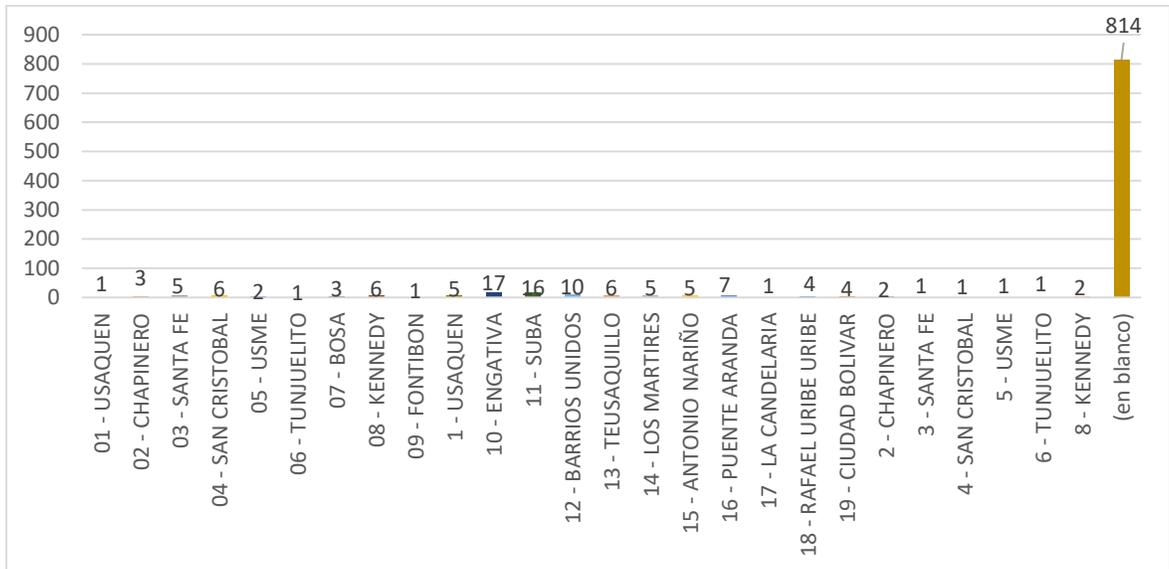
SUBDIRECCIÓN	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	62	83	2			3	69
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION		32	30					31
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	17	23	22	19	24	30	21	22
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION		45	41					41
Total general	11	38	51	6	24	30	12	44

Calle 73 N° 11-66
PBX. 2976030
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia está en general en 10 días, sin embargo, existen tiempos altos debido a que el trámite de Acuerdos de Pago tiene un proceso interno más largo que los términos de ley indican. En el mes de Julio se realizó la consulta con los administradores del SDQS y se tomó la decisión de quitar la petición de acuerdos de pago por tratarse de un trámite interno que rebasa los términos de ley

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

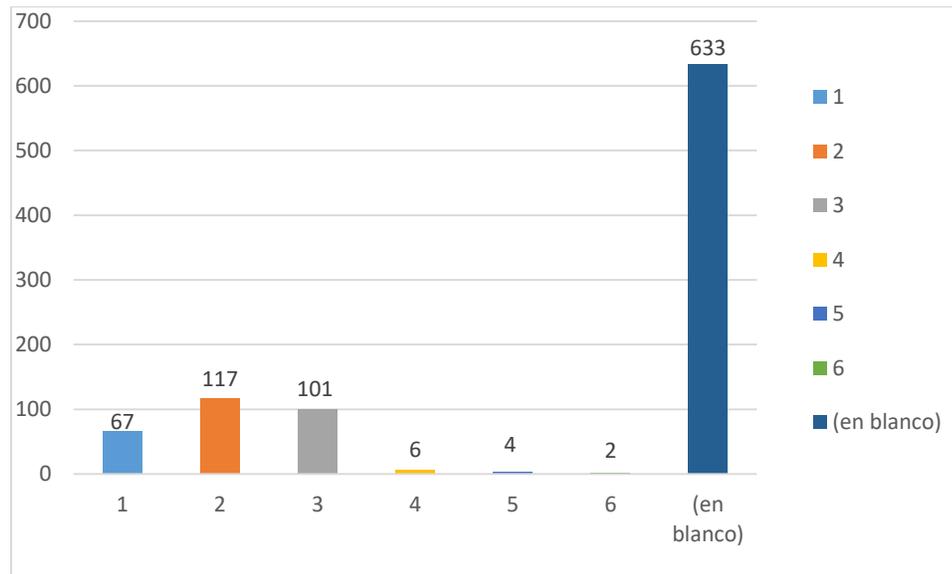


De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 18 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 496 ciudadanos omitieron esta información.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

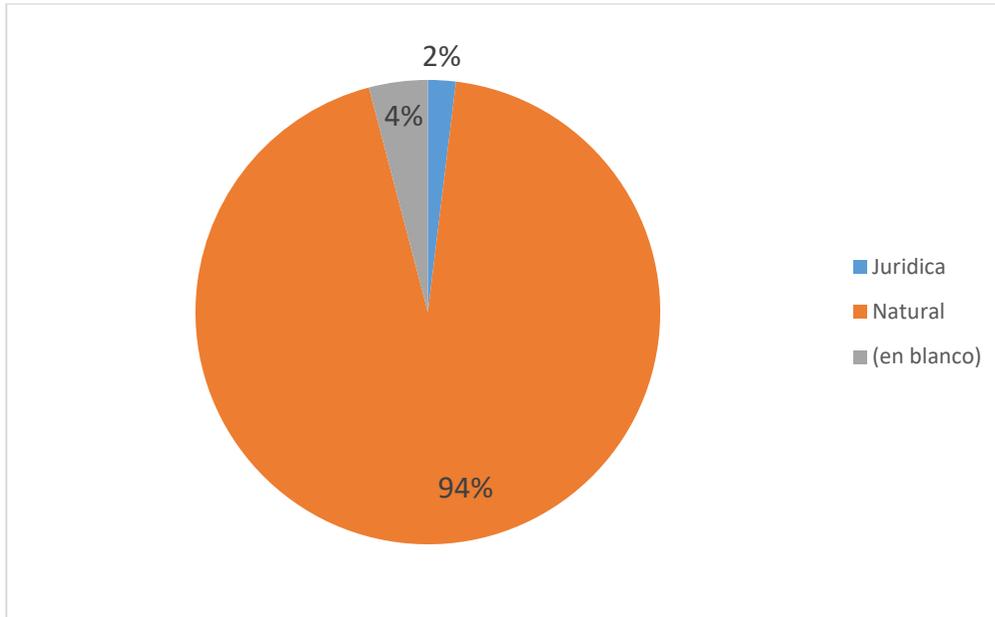
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Dentro de la información suministrada en el aplicativos SDQS de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 2 con 117 peticiones, seguidos del estrato 3 con 101 solicitudes y el estrato 1 con 57 registros, 633 ciudadanos omitieron esta información.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social



El 94% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 2% corresponde a personas jurídicas, el 4% de las personas omitieron esta información, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS del trimestre entre Julio y septiembre.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre Peticionario	N°	%
Anónimo	38	4%
Identificado	892	96%
Total General	930	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 96% corresponde a ciudadanos identificados y el 4% corresponde a ciudadanos anónimos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para la realización de este informe se tuvo en cuenta la información enviada vía correo, Web por la Secretaria General; debido a que la información de este informe se genera con los reportes que brinda el SDQS, el cual aún no cuenta con la pestaña de REPORTES y a partir del cambio de plataforma ha tenido diferentes errores, los cuales han sido reportados a los administradores de Bogotá Te Escucha SDQS.
- Se debe tener en cuenta que el informe se realiza con la base de datos generada hasta el 30 de septiembre, las solicitudes que ingresan a finales del mes de septiembre cuentan con los términos de ley vigentes y algunas se encuentran en trámite.
- En Instituto para la Economía Social cumple con lo estipulado en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 y demás normas concordantes en lo referente a la administración del aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Se emite semanalmente un reporte a cada Subdirección informando por correo electrónico los requerimientos que se encuentran próximos a vencer, dando así una alerta para evitar vencimientos.