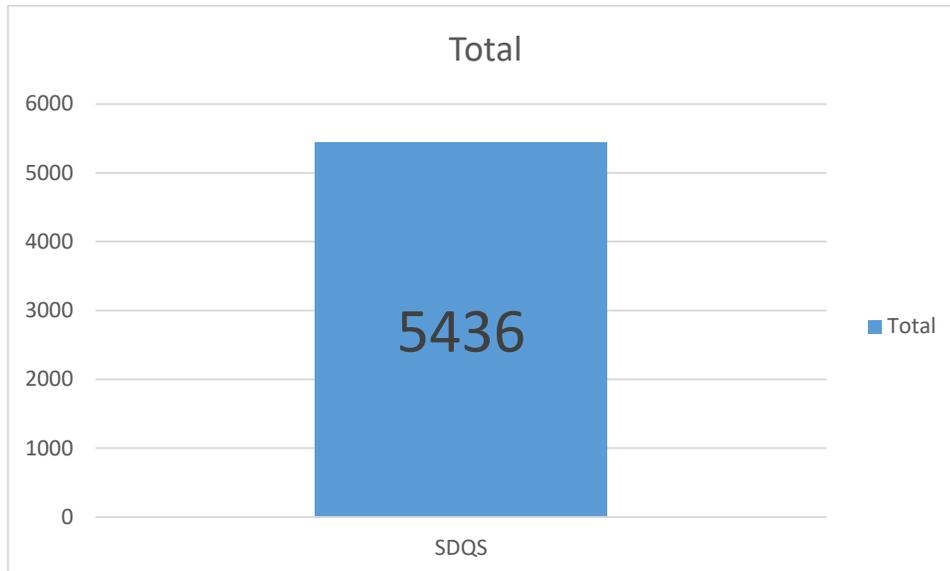


## INFORME ANUAL SDQS 2018

### 1. PETICIONES RECIBIDAS

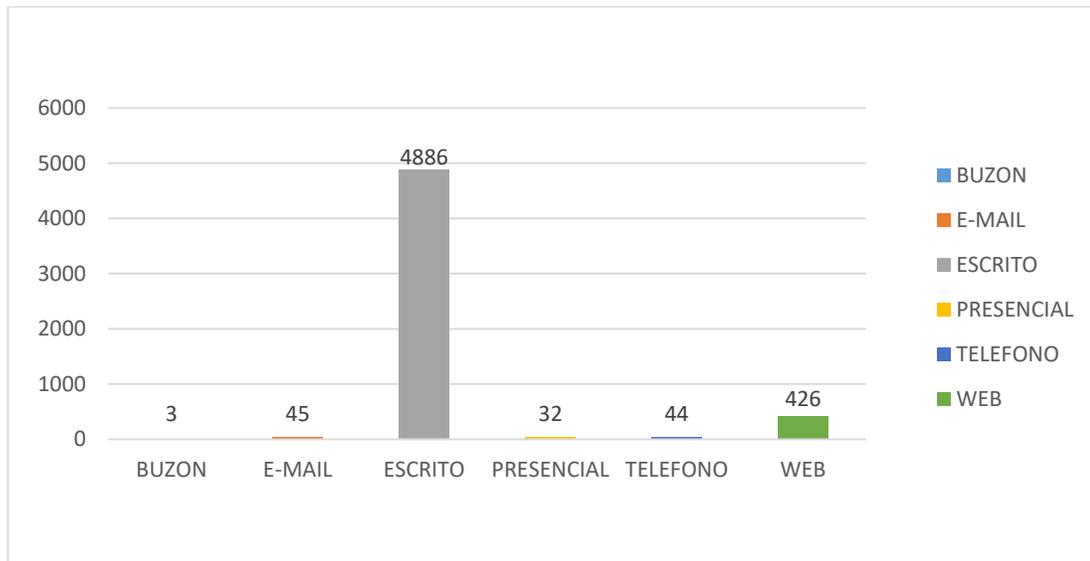
En el 2018 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 5436 requerimientos ciudadanos.



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

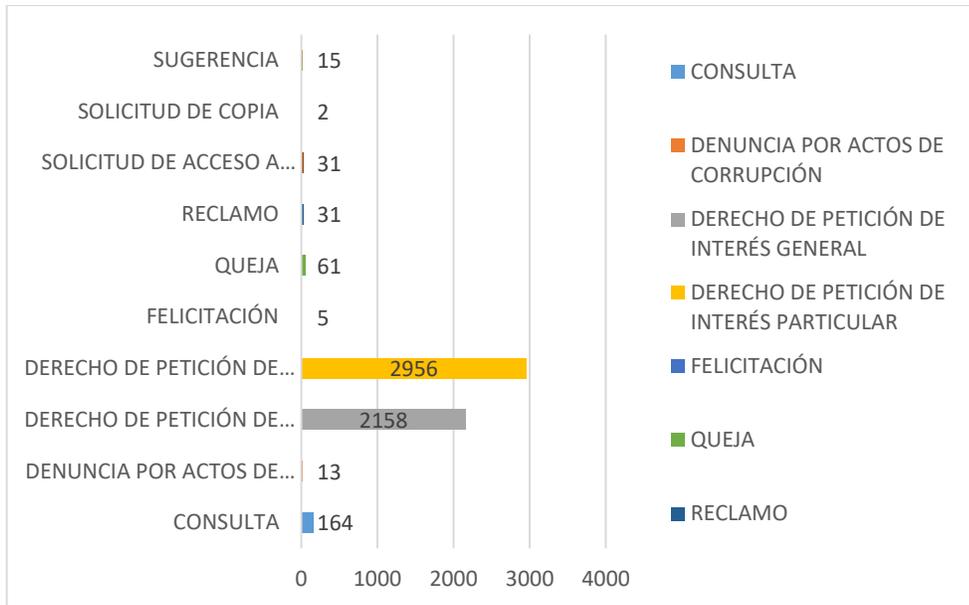
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El medio escrito representa el 89.88% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web con 7.83%. En tercer lugar, se encuentra el E-mail con el 0.82% 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 general con un 54.37% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés particular con el 39.69%.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Para este periodo el subtema Vendedores Informales es el más reiterado con 2171 requerimientos En segundo lugar, se encuentra el subtema de Quioscos, Puntos de Encuentro REDEP y Puntos Comerciales Ventas en Espacio Público con el 17% seguido del subtema Antojitos para Todos con el 3%.

Subtema	Total	%
VENEDORES INFORMALES	2171	40%
QUIOSCOS, PUNTOS DE ENCUENTRO REDEP Y PUNTOS COMERCIALES	1033	19%
ANTOJITOS PARA TODOS	471	9%
ADJUDICACION DE PUESTOS O LOCALES	306	6%
ACTIVIDAD ECONOMICA PLAZA DE MERCADO	291	5%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>4272</b>	<b>79%</b>
Otros Subtemas	1164	21%
<b>Total General</b>	<b>5436</b>	<b>100%</b>

#### 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En este año se trasladó por no Competencia un Total de 29 requerimientos a través del SDQS por no ser temas del Instituto para la Economía Social.

Traslado por no Competencia	Total	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	0,17
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	4	0,14
SECRETARIA GENERAL	4	0,14
POLICIA METROPOLITANA	2	0,07
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0,07
OTROS	12	0,41
<b>Total General</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En este año 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	314	191	61%
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	3133	2197	70%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	1796	1120	62%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	29	21	72%
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	125	78	62%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>5397</b>	<b>3607</b>	<b>67%</b>
Otras Dependencias	39	34	87%
<b>Total General</b>	<b>5436</b>	<b>3641</b>	<b>67%</b>

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Pendientes Periodos Anteriores	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	%
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	254	234	92%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	113	78	69%

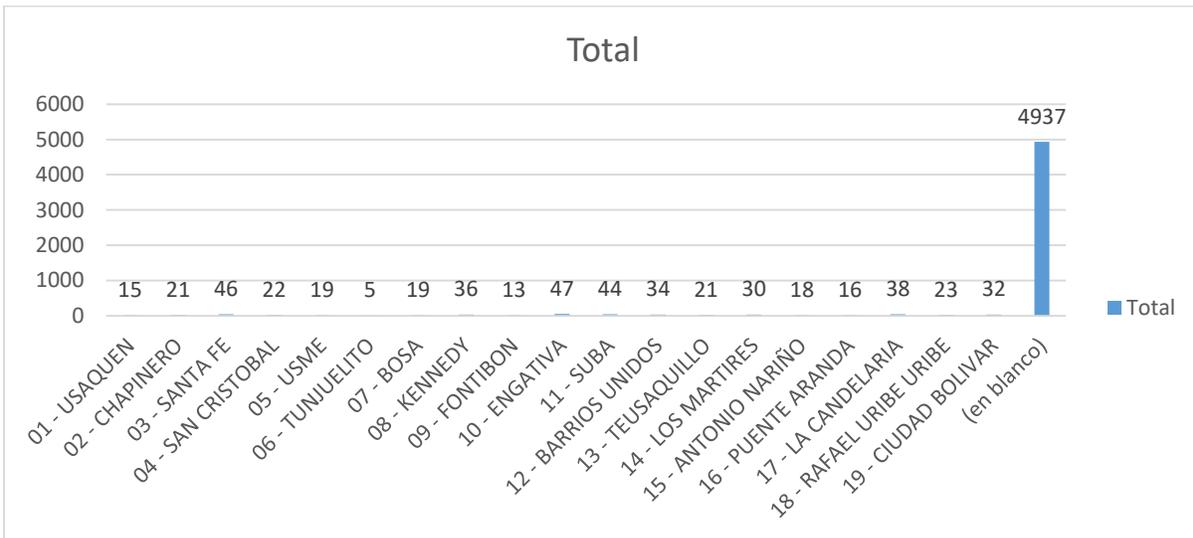
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	4	4	100%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	169	36	21%
SUBDIRECCION JURIDICA Y CONTRATACION	141	139	99%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>681</b>	<b>491</b>	<b>72%</b>
Otras Dependencias	3	3	0%
<b>Total General</b>	<b>684</b>	<b>494</b>	<b>72%</b>

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

SUBDIRECCIÓN	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
DIRECCION GENERAL		2	4							3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			4	5				7		5
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		5				2				4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	63	8	10	7	4	7	4	8	9
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO			5	7						6
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	23	16	15	16	15	15	5	17	14	15
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	5		7	7		4	4	6		6
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	7	15	9	11	2	14	18	16	15	10
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	13		11	13		22		5		12
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

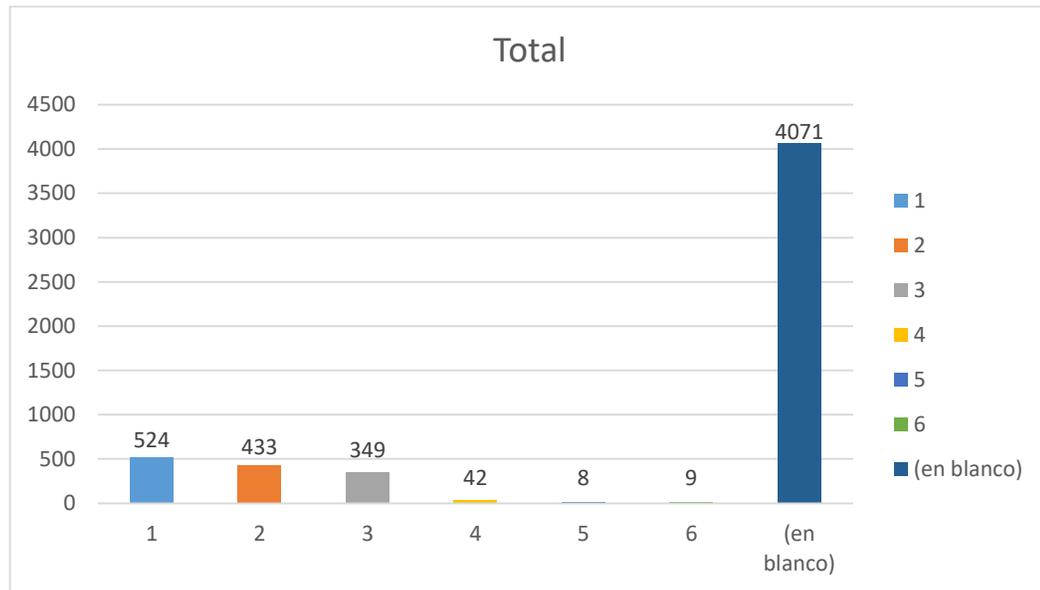
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia está en general en 12 días, existen tiempos altos debido a que el trámite de denuncias por actos de corrupción tiene un proceso interno más largo que los términos de ley indican, sin embargo, se realizan mesas de trabajo con las áreas misionales para bajar los tiempos de respuesta a los requerimientos.

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

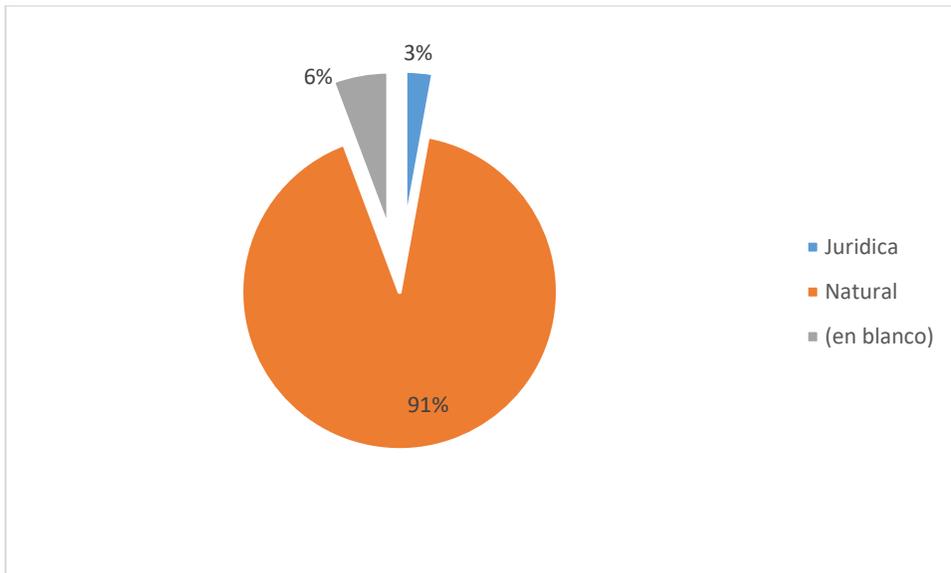


De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 499 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 4937 ciudadanos omitieron esta información.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Dentro de la información suministrada en el aplicativo SDQS de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 1 con 524 peticiones, seguidos del estrato 2 con 433 solicitudes y el estrato 3 con 349 registros, 4071 ciudadanos omitieron esta información.



El 91% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 3 % corresponde a personas jurídicas, el 6% de las personas omitieron esta información, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el año 2018.

## 11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre Peticionario	N°	%
Anónimo	310	6%
Identificado	5126	94%
<b>Total General</b>	<b>5436</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 94% corresponde a ciudadanos identificados y el 6% corresponde a ciudadanos anónimos.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para la realización de este informe se tuvo en cuenta la información enviada vía correo electrónico por la Secretaría 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 REPORTE.
- Se debe tener en cuenta que el informe se realiza con la base de datos generada hasta el 31 de diciembre, las solicitudes que ingresan a finales del mes de diciembre 2018 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.