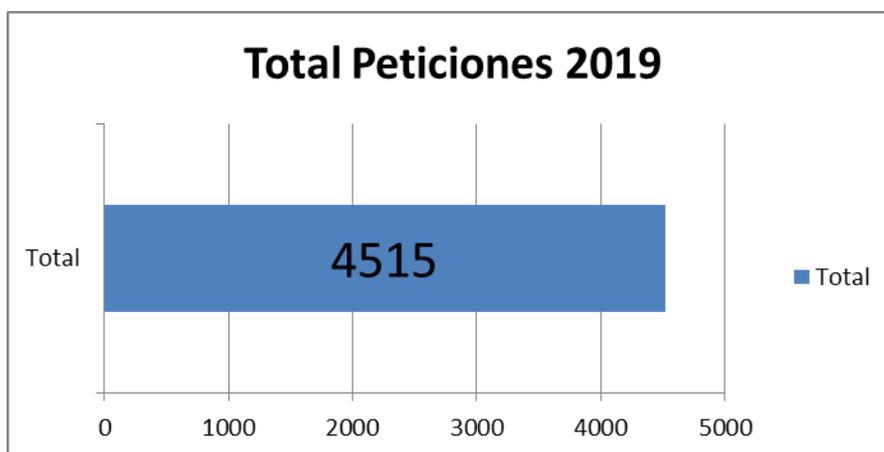


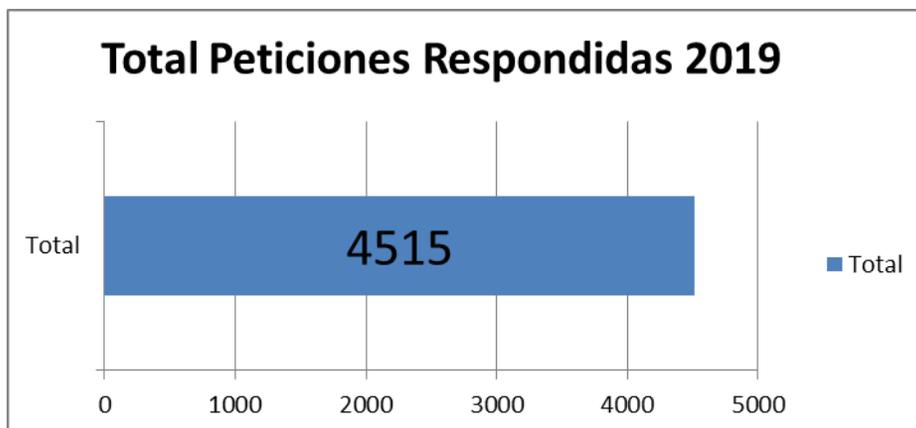
INFORME ANUAL SDQS IPES (ENERO – DICIEMBRE 2019)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

En el año 2019 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 4515 requerimientos ciudadanos.

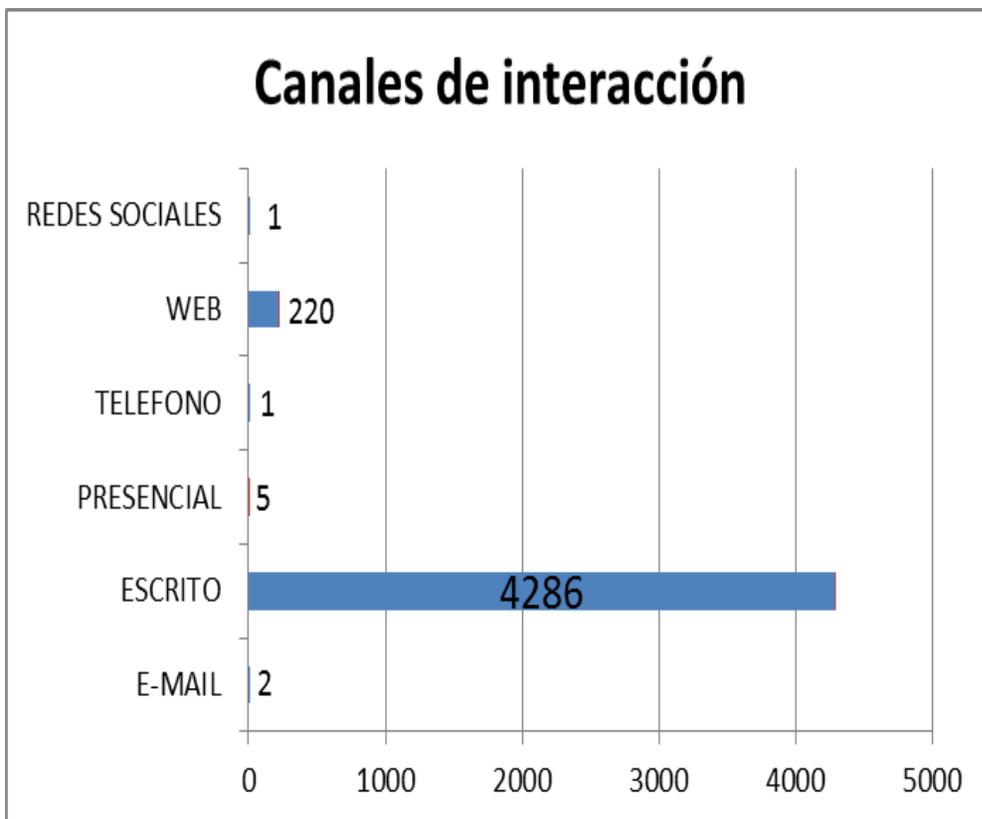


En cumplimiento del Decreto 371 de 2010, se evidencia que el 100% de los requerimientos presentados por la ciudadanía se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.



2. CANALES DE INTERACCIÓN

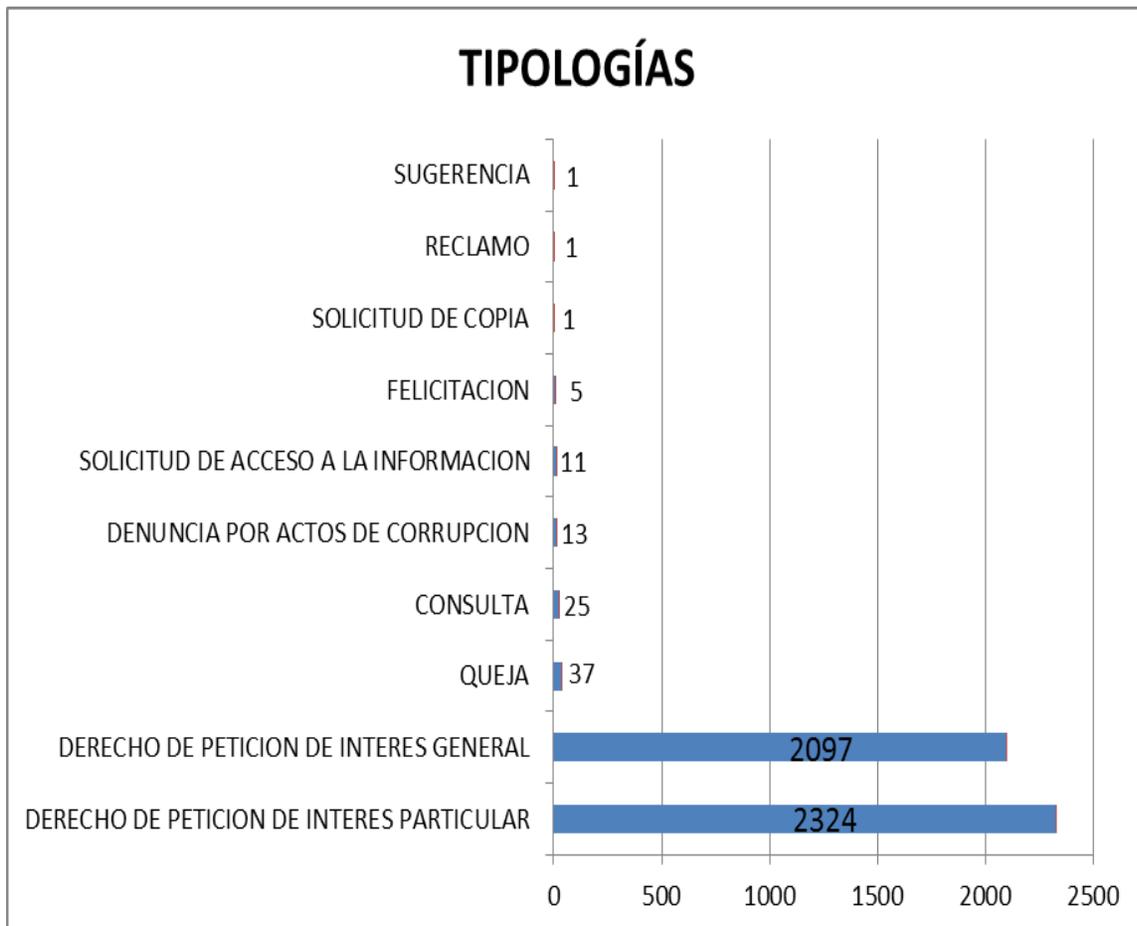
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El medio escrito representa el 94.93% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web con el 4.87%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, un total de 4515 requerimientos.



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés Particular con un 51.47% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés General con el 46.45%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	1058	15,85%
PROYECTO PRODUCTIVOS	878	13,16%
QUIOSCOS PUNTOS DE ENCUENTRO REDEP Y PUNTOS COMERCIALES	782	11,72%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL - RIVI	633	9,48%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	617	9,24%
INFORMACION DE PROYECTOS PRODUCTIVOS	413	6,19%
PLAZAS DE MERCADO	351	5,26%
ANTOJITOS PARA TODOS	343	5,14%
VENDEDORES INFORMALES	259	3,88%
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	224	3,36%
QUIOSCOS	205	3,07%
PUNTOS COMERCIALES	204	3,06%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	198	2,97%
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	108	1,62%
FERIAS INSTITUCIONALES	69	1,03%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	67	1,00%
ADJUDICACION DE PUESTOS O LOCALES	54	0,81%
FERIAS TEMPORALES	51	0,76%
TEMAS CONTRACTUALES	42	0,63%
TEMAS DE CONTRATACION PERSONAL/RECURSOS FISICOS	16	0,24%
PUNTOS DE ENCUENTRO	16	0,24%
INTERMEDIACION LABORAL	15	0,22%
COMUNICACIONES - ENTES DE CONTROL	11	0,16%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	9	0,13%
COMUNICACIONES PRENSA Y PROTOCOLO	8	0,12%
GESTION LOCAL-PLAZAS DE MERCADO	4	0,06%
CONTROL DISCIPLINARIO	4	0,06%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	4	0,06%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	4	0,06%
TEMAS FINANCIEROS	3	0,04%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,04%
FORMACION Y CAPACITACION	3	0,04%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el 2019 se trasladó por no Competencia 255 requerimientos a través del SDQS por no ser temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA DEL HABITAT	64
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	44
SECRETARIA DE GOBIERNO	43
SECRETARIA GENERAL	19
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	14
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	8
SECRETARIA DE PLANEACION	6
TRANSMILENIO	6
SECRETARIA DE EDUCACION	5
SECRETARIA DE AMBIENTE	5
POLICIA METROPOLITANA	5
IDRD	5
SECRETARIA DE LA MUJER	4
SECRETARIA DE SALUD	4
GRUAS Y PATIOS	4
VEEDURIA DISTRICTAL	3
JBB - JARDIN BOTANICO	2
FONCEP	2
SECRETARIA MOVILIDAD	2

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	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	55	4	59
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1228	64	1292

SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	23		23
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	60		60
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31	2	33
SERVICIO AL CIUDADANO	480		480
REDEP	573	11	584
PLAZAS DE MERCADO	583	27	610
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	10		10
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	12		12
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	1099		1099
METRO CABLE	1		1
GESTION TERRITORIAL	200	5	205
GESTION COMERCIAL	575	36	611
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	1476	94	1570
DIRECCION GENERAL	2		2
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1		1
CONTROL DISCIPLINARIO	5	3	8
CARTERA	2	2	4
Total general	6426	248	6674

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

SUBDIRECCIÓN	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	FELICITACION	Total general
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	10	7	10	12	19	16		20		12
GESTION COMERCIAL		11	9	8	14			10		8
GESTION TERRITORIAL	17	8	13	10	12	10		10		11

MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	18	14	11	13	17				15	12
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		5		7	5		15			9
PLAZAS DE MERCADO	12		7	6	14		8	16	11	7
REDEP	7		5	4	7	6				5
SERVICIO AL CIUDADANO			1	1						1
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	12		7	9		6	6			9
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	8	11	5	7	12	7				7
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	14	12	10	9	11	13	12	14	16	10
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		22	11	11	20				7	12
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	18		21	12			9			15
TALENTO HUMANO				12					31	14
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			9	8			8			8
CARTERA			14	58						35
METRO CABLE				10						10
DIRECCION GENERAL		16		19						18
CONTROL DISCIPLINARIO			58		20	13				24
DEFENSOR DEL CIUDADANO			9							9
Total general	13	13	9	9	12	11	11	13	14	9

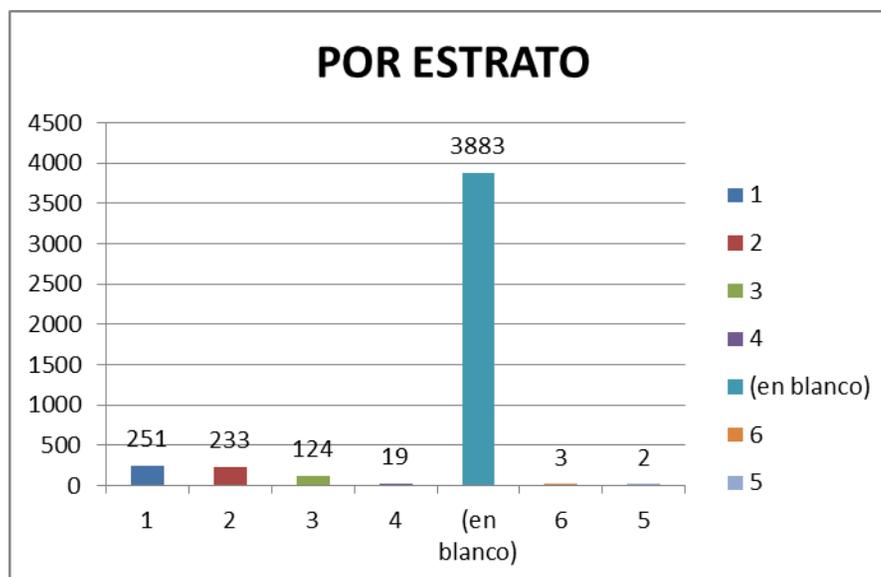
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia está en general en 9 días, para los tiempos que exceden los términos de ley en respuesta se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, haciendo un plan de mejora continua para que disminuya al máximo.

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 154 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 4361 ciudadanos omitieron esta información

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE



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 1 con 251 peticiones, seguidos del estrato 2 con 233 solicitudes y el estrato 3 con 124 registros, 3883 ciudadanos omitieron esta información.



El 98.60% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 0.7% de las personas omitieron esta información, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el 2019

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre Peticionario	N°	%
Anónimo	60	1%
Identificado	4452	99%
Total General	4512	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 99% corresponde a ciudadanos identificados y el 1% corresponde a ciudadanos anónimos.

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.
- 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 vencidos y próximos a vencer, dando así una alerta para evitar vencimientos
- Se realizan mesas de trabajo trimestrales con los colaboradores encargados del SDQS en las dependencias, donde se indica que se debe realizar las acciones de mejora que correspondan a fin de reducir el tiempo de respuesta de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

