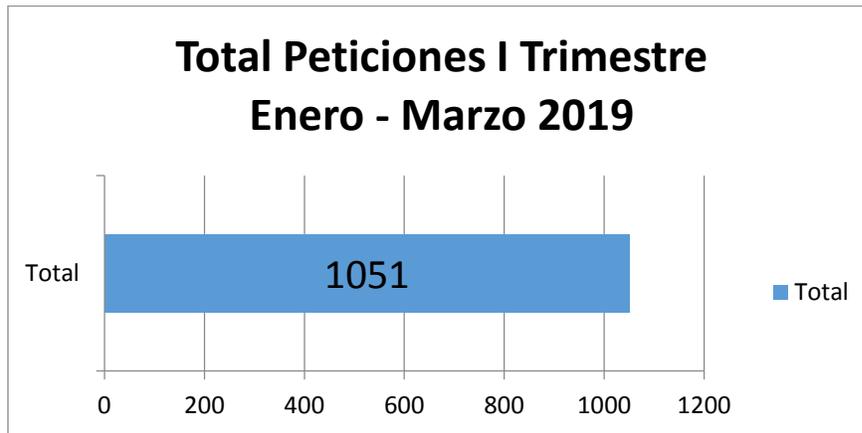


INFORME VEEDURIA TRIMESTRAL (ENERO – MARZO 2019)

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR ENTIDAD

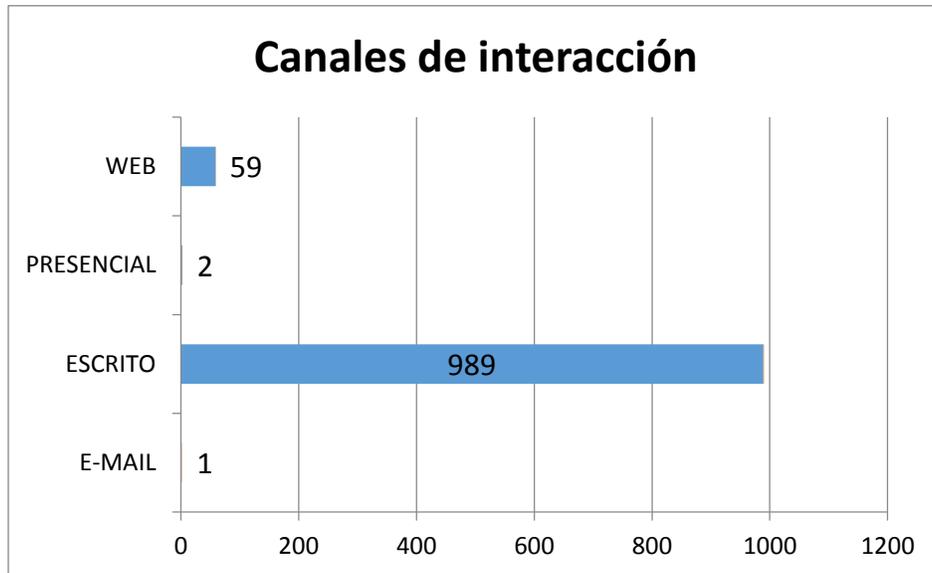
En este trimestre el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 1051 requerimientos ciudadanos.



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

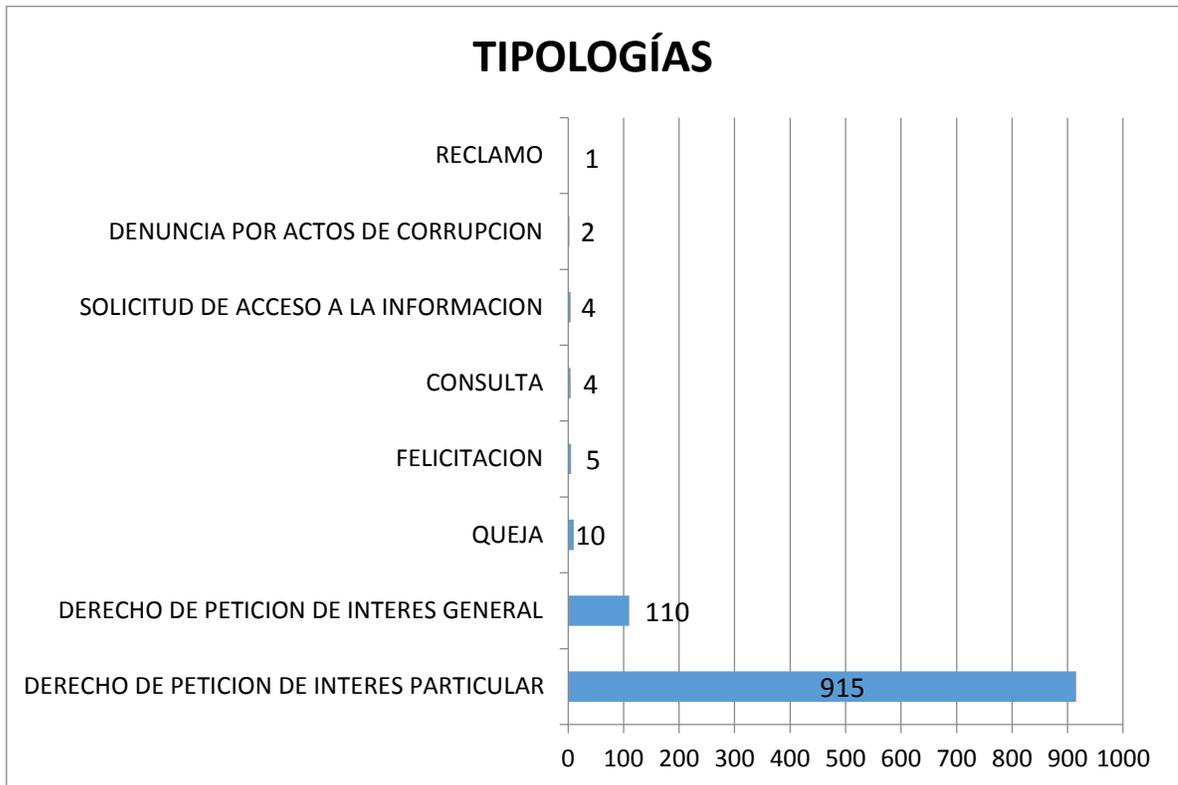
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El medio escrito representa el 94.10% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web con el 5.61%. En tercer lugar, se encuentra el correo electrónico con el 0.10% del total de los requerimientos.

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 1051 requerimientos.



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés Particular con un 87.06% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés General con el 10.47%.



4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	942	16,96%
PROYECTO PRODUCTIVOS	700	12,61%
QUIOSCOS PUNTOS DE ENCUENTRO REDEP Y PUNTOS COMERCIALES	699	12,59%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	523	9,42%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI	449	8,09%
Total 5 Subtemas	3313	59,66%
Otros Subtemas	2232	40,00%
Total General	5545	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el trimestre se trasladó por no Competencia 219 requerimientos a través del SDQS por no ser temas del Instituto para la Economía Social.

Traslado por no Competencia	Total
SECRETARIA DEL HABITAT	48
SECRETARIA DE GOBIERNO	39
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	33
SECRETARIA GENERAL	17
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	8
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
SERVICIO CIVIL	1
GRUAS Y PATIOS	1
Total 5 Traslados	149
Otros Traslados	70
Total General	219



6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En este trimestre no se registraron requerimientos de Veedurías Ciudadanas a través del SDQS.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	(en blanco)	Total general
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	12	4	33	49
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	219	64	719	1002
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	10		12	22
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	13		28	41
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	13	17
SERVICIO AL CIUDADANO	88		312	400
REDEP	195	11	306	512
PLAZAS DE MERCADO	172	27	320	519
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO			10	10
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5		7	12
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	226		757	983
METRO CABLE			1	1
GESTION TERRITORIAL	51	5	125	181
GESTION COMERCIAL	122	36	351	509
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	475	94	701	1270
DIRECCION GENERAL	1		1	2
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1			1
CONTROL DISCIPLINARIO	3	3	2	8
CARTERA		2	2	4
Total general	1597	248	3708	5553

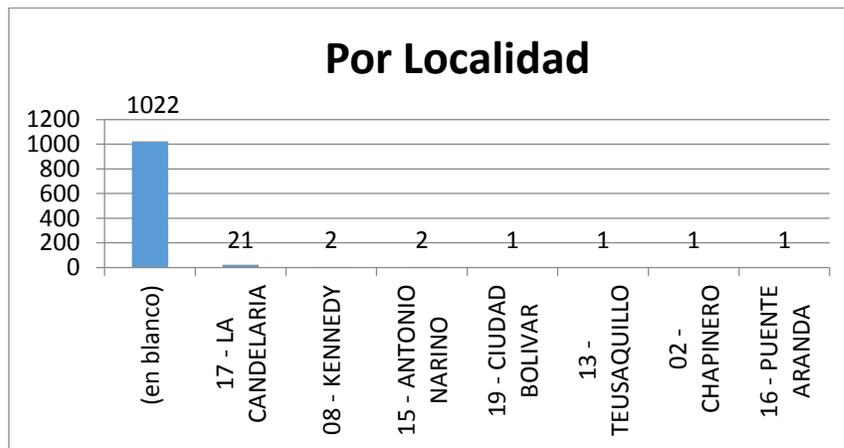


8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

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	FELICITACION	Total general
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	10		10	12	19	13			11
GESTION COMERCIAL		11	9	8	13				9
GESTION TERRITORIAL	17	8	13	10	13	10			11
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO		14	11	12	17			15	12
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		5		7	5		15		9
PLAZAS DE MERCADO	12		7	6	14		8	11	6
REDEP	7		5	4	7	6			5
SERVICIO AL CIUDADANO			1	1					1
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	13		6	9		6	6		8
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	8	11	1	7	12	7			7
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	14	12	10	9	11	14	13	16	10
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			14	8	20			7	10
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	18		19	10			9		14
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	12	9	9	12	10	11	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.

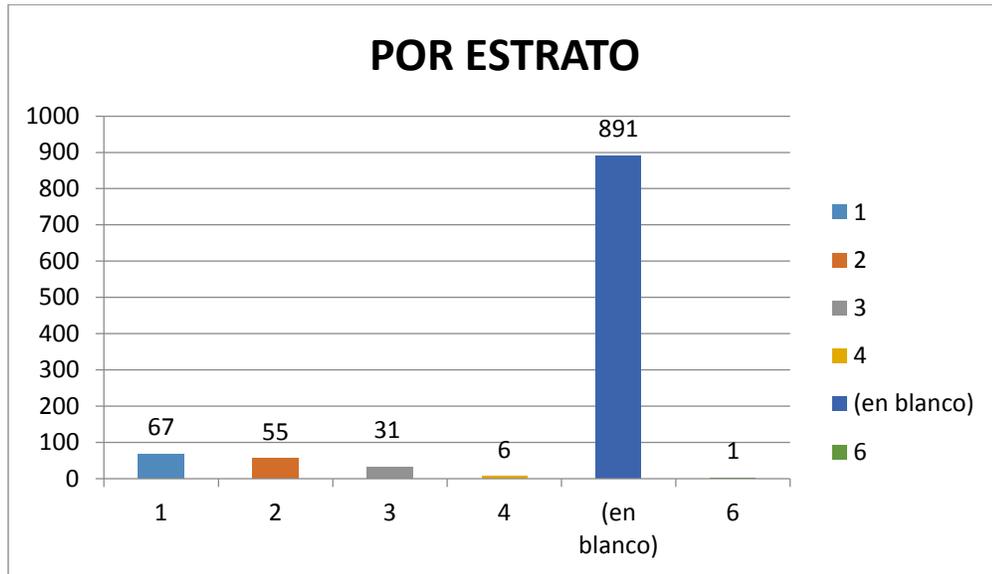
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 29 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 1022 ciudadanos omitieron esta información.



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 1 con 67 peticiones, seguidos del estrato 2 con 55 solicitudes y el estrato 3 con 31 registros, 891 ciudadanos omitieron esta información.



El 98.86% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 0.10% corresponde a personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el trimestre de enero a marzo del 2019

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre Peticionario	N°	%
Anónimo	11	1%
Identificado	1039	99%
Total General	1050	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