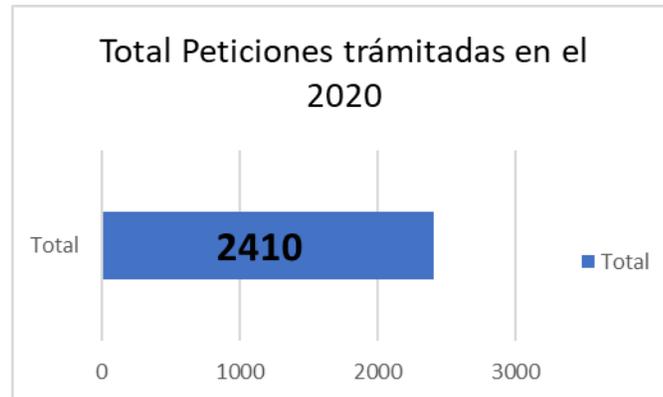


INFORME ANUAL SDQS IPES 2020

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR ENTIDAD

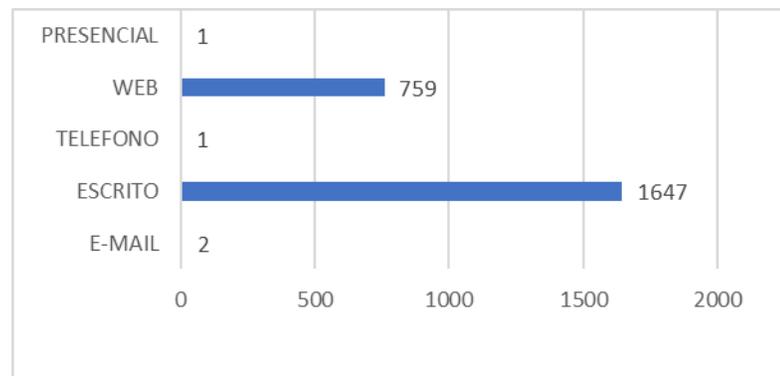
En el año 2020 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 2.410 requerimientos ciudadanos.



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

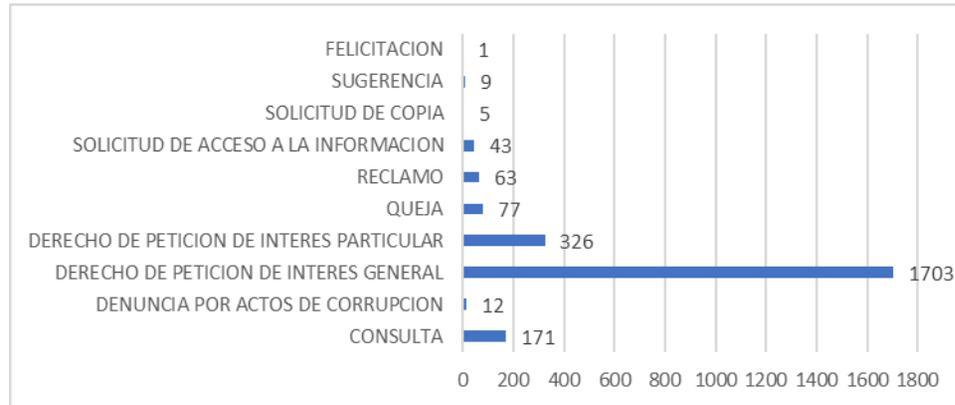
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El canal escrito representa el 68.34% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web 31.49%.

3. TIPOLOGIAS 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 2.410 requerimientos



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés General con un 70.66% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés Particular con el 13.53%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	3308	69,22%
PLAZAS DE MERCADO	454	9,50%
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	167	3,49%
PUNTOS COMERCIALES	167	3,49%
QUIOSCOS	128	2,68%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL - RIVI	126	2,64%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	116	2,43%
PROYECTO PRODUCTIVOS	109	2,28%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	43	0,90%
TEMAS CONTRACTUALES	43	0,90%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	41	0,86%
PUNTOS DE ENCUENTRO	16	0,33%
QUIOSCOS PUNTOS DE ENCUENTRO REDEP Y PUNTOS COMERCIALES	12	0,25%
ANTOJITOS PARA TODOS	9	0,19%
FERIAS INSTITUCIONALES	7	0,15%

INFORMACION DE PROYECTOS PRODUCTIVOS	5	0,10%
INTERMEDIACION LABORAL	4	0,08%
VEEDURIAS CIUDADANAS	4	0,08%
COMUNICACIONES Y PRENSA	3	0,06%
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	3	0,06%
FORMACION Y CAPACITACION	3	0,06%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	2	0,04%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	2	0,04%
TEMAS FINANCIEROS	2	0,04%
MOBILIARIO METRO CABLE	2	0,04%
VENDEDORES INFORMALES	1	0,02%
CONTROL DISCIPLINARIO	1	0,02%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,02%
	4.779	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el año 2020 se trasladaron por No Competencia 734 requerimientos a través del SDQS, los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	306
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	237
SECRETARIA GENERAL	136
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	39
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	16
TOTAL GENERAL	734

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	269	51	320
GESTION COMERCIAL	164	1	165
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	119	1	120
PLAZAS DE MERCADO	421	32	453
SERVICIO AL CIUDADANO	1101	24	1125
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	27		27
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	24		24
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	14		14
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	3424	6	3430
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	50		50
TALENTO HUMANO	9		9
DIRECCION GENERAL	2		2
CONTROL DISCIPLINARIO	6		6
REDEP	140	5	145
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4		4
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	2	1	3
CARTERA	10		10
TOTAL GENERAL	5786	121	5907

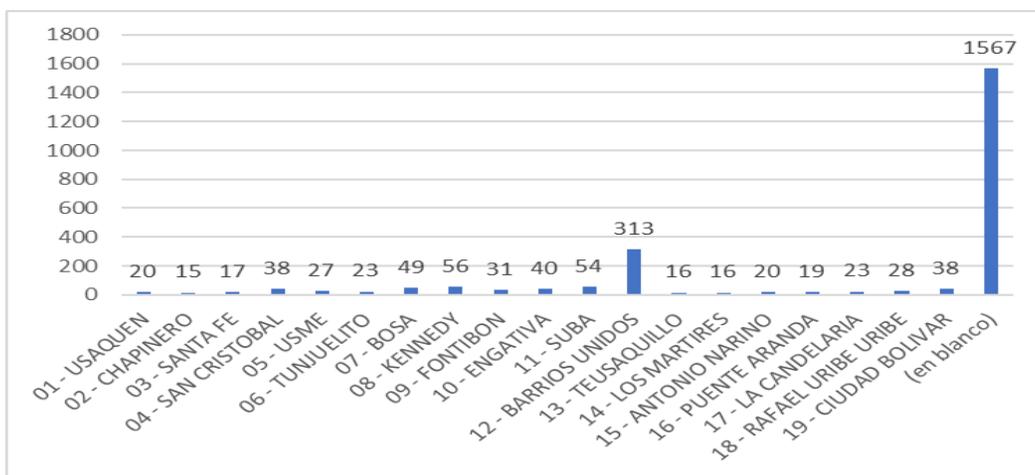
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Este informe se estableció con base en el decreto 491 del 28 de marzo 2020, que adopta medidas de urgencia, los términos de respuesta a los derechos de petición pasan de 15 a 30 días hábiles.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	TOTAL
EMPRESARIAL	24	18	9	18	15	15	20			17	12
GESTION COMERCIAL	31	38	12	16	35						12
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			6	24							6
PLAZAS DE MERCADO	25	11	14	20	20	27	19				15
SERVICIO AL CIUDADANO	4	2	5	5	4	3	5	5	19	1	5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9		17	30	19		17		17		22
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	31		13	20	17						17
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	35	33	30	35	33	33	33	35	30		33
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	32		11	20		15	14		17		18
TALENTO HUMANO			62	23							27
DIRECCION GENERAL				22							22
CONTROL DISCIPLINARIO		4			28						8
REDEP	24		6	13	33	33					7
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	10		7	28			9				11
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			23						5		10
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		12									12
CARTERA			21								21
TOTAL GENERAL	23	25	20	26	24	25	23	24	18	3	23

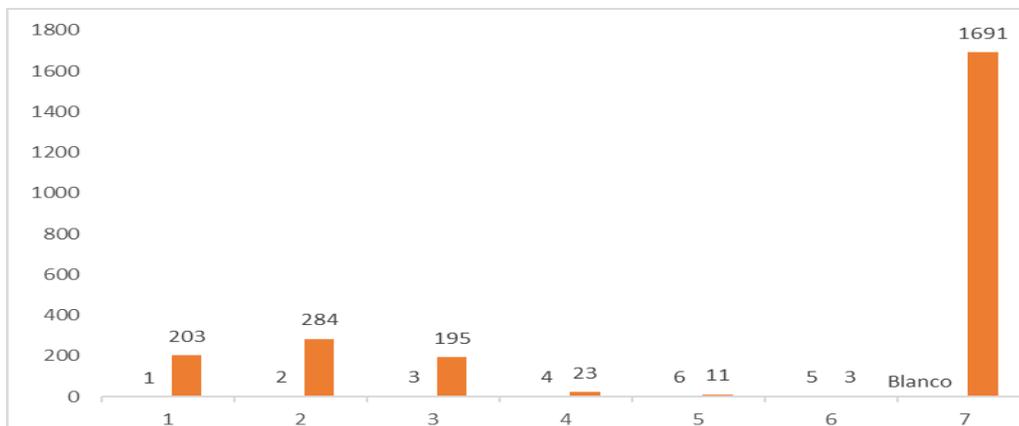
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia para el año 2020, se registró en 23 días. Para los tiempos que exceden los términos de ley en respuesta, se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan de mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los ciudadanos.

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



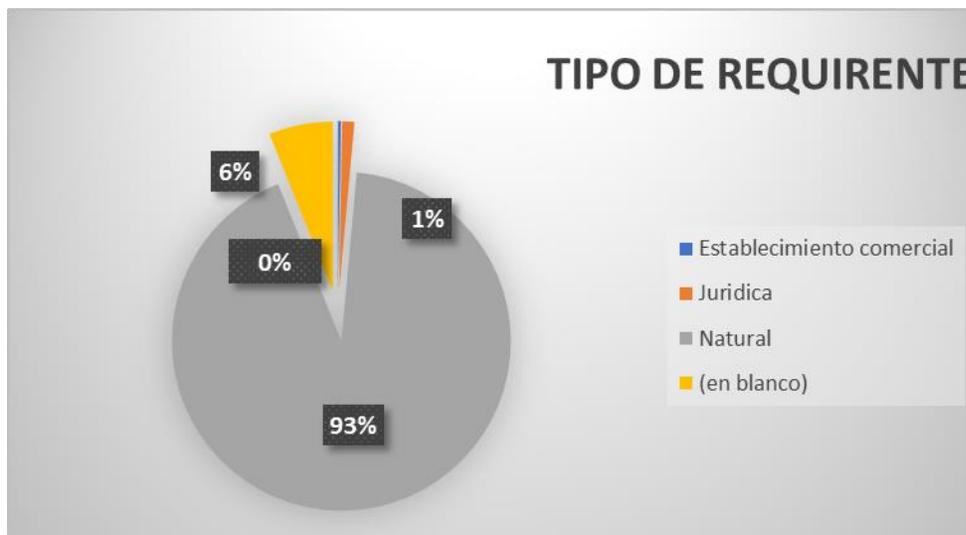
De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 843 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 1.567 ciudadanos omitieron esta información

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 2 con 284 peticiones, seguidos del estrato No. 1 con 203 solicitudes, el estrato No.3 con 195 registros, el estrato

No.4 y No. 6 con 23 y 11, respectivamente, y el No. 5 con 3. Omitieron esta información 1.691 ciudadanos.



El 92.45% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 1.16% por personas jurídicas, el 0.29% establecimiento comercial y el 6.10% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el año 2020.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	147	6.10%
IDENTIFICADO	2.263	93.90%
TOTAL GENERAL	2.410	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 93.90% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 6.10% corresponde a ciudadanos anónimos.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Este informe se estableció con base en el decreto 491 del 28 de marzo 2020, que adopta medidas de urgencia, los términos de respuesta a los derechos de petición pasan de 15 a 30 días hábiles.
- 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 mediante correo electrónico, los requerimientos que se encuentran vencidos y próximos a vencer, dando así una alerta para evitar vencimientos a las peticiones ciudadanas que ingresan a la Entidad.
- Se realizan mesas de trabajo trimestrales con los colaboradores encargados del manejo de la plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA - SDQS en cada una de las dependencias, en la cual se analizan comunicaciones recibidas de Secretaria General, así como ingresadas a la plataforma y se socializan 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.