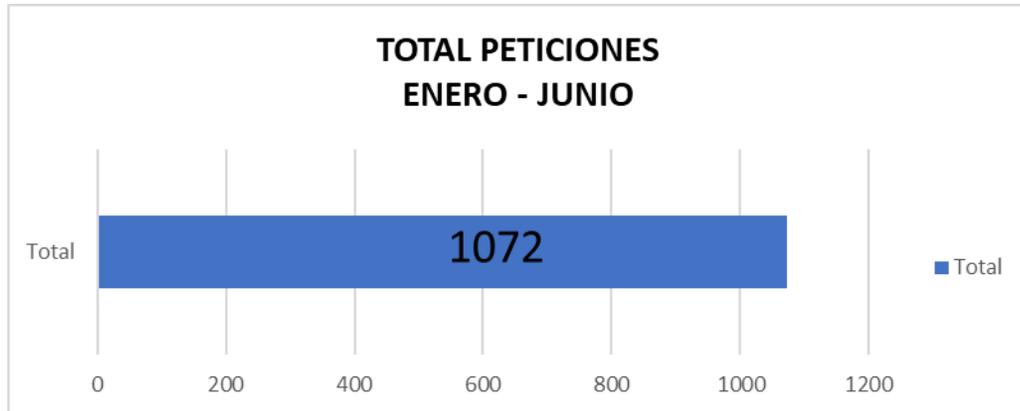


INFORME SEMESTRAL SDQS IPES (ENERO-JUNIO 2020)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

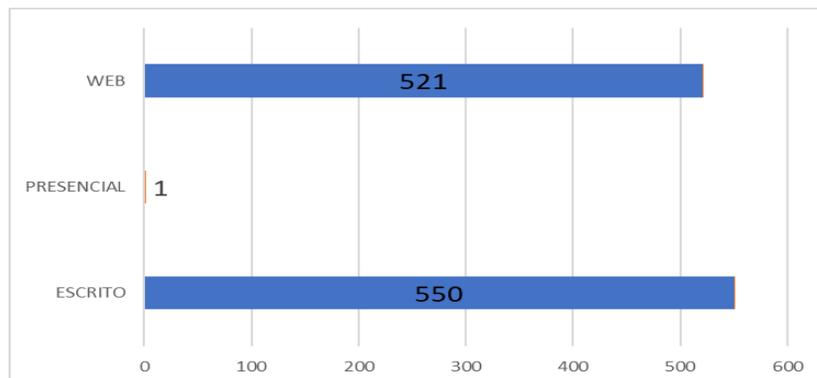
En el I semestre Enero a Junio del 2020 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 1072 requerimientos ciudadanos.



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

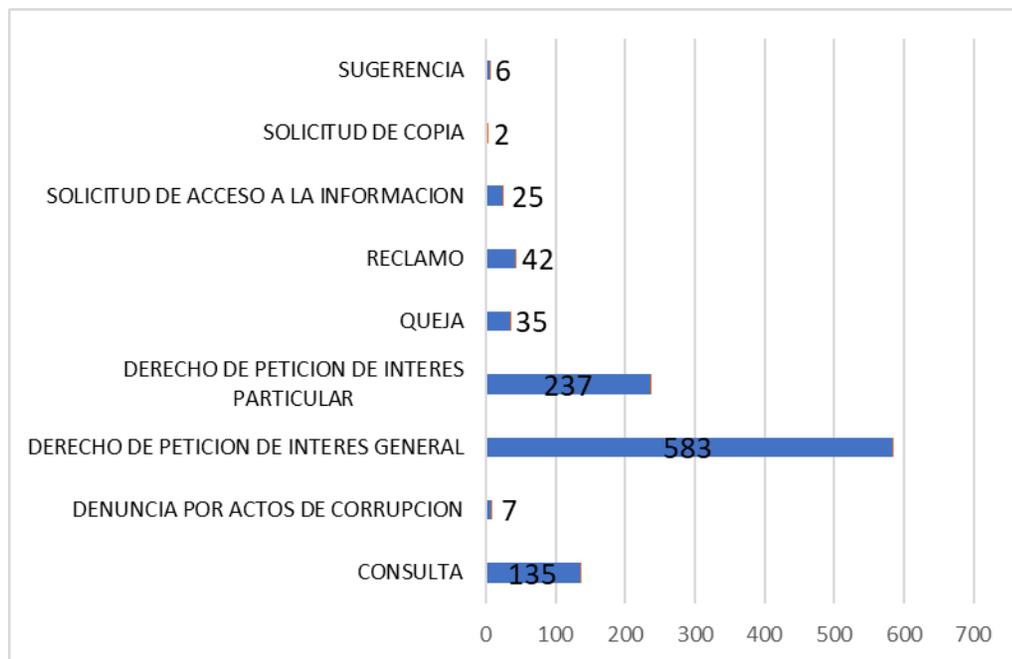
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El medio escrito representa el 51.31% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web con el 48.60%.

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 1072 requerimientos



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés General con un 54.38% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés Particular con el 22.11%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	1235	59,03%
PLAZAS DE MERCADO	194	9,27%
PUNTOS COMERCIALES	104	4,97%
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	98	4,68%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	88	4,21%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	78	3,73%
QUIOSCOS	59	2,82%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	46	2,20%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	35	1,67%
PROYECTO PRODUCTIVOS	33	1,58%
(en blanco)	33	1,58%
TEMAS CONTRACTUALES	30	1,43%
QUIOSCOS PUNTOS DE ENCUENTRO REDEP Y PUNTOS COMERCIALES	12	0,57%
ANTOJITOS PARA TODOS	8	0,38%
PUNTOS DE ENCUENTRO	8	0,38%
FERIAS INSTITUCIONALES	6	0,29%
INFORMACION DE PROYECTOS PRODUCTIVOS	5	0,24%
VEEDURIAS CIUDADANAS	4	0,19%
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	3	0,14%
COMUNICACIONES Y PRENSA	3	0,14%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	2	0,10%

MOBILIARIO METRO CABLE	2	0,10%
FORMACION Y CAPACITACION	2	0,10%
VENEDORES INFORMALES	1	0,05%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,05%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,05%
TEMAS FINANCIEROS	1	0,05%
TOTAL GENERAL	2092	100,00%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En I semestre del 2020 se trasladó por no Competencia 554 requerimientos a través del SDQS por no ser temas del Instituto para la Economía Social

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	210
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	179
SECRETARIA GENERAL	117
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	28
SECRETARIA DEL HABITAT	13
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7
Total general	554

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	116	51	
GESTION COMERCIAL	107	1	
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	81	1	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3		
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	2	1	
PLAZAS DE MERCADO	165	32	
REDEP	66	3	
SERVICIO AL CIUDADANO	1345	13	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12		
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	19		
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	5		
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1235	6	
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	29		
TALENTO HUMANO	4		
CARTERA	10		
DIRECCION GENERAL	2		
CONTROL DISCIPLINARIO	3		
Total general	3204	108	2

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

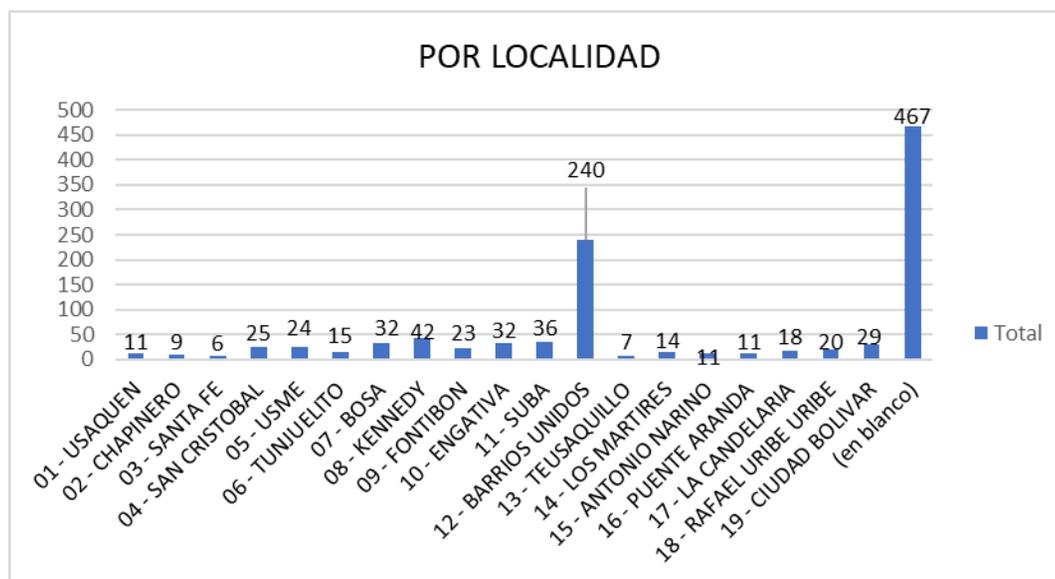
SUBDIRECCIÓN	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	32	18	10	14	15	15	16			11
GESTION COMERCIAL			10	17	35					11
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			7	32						7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES								5		5
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		12								12
PLAZAS DE MERCADO	23	11	12	16	19	27	19			14
REDEP	21		3	12	33	33				6
SERVICIO AL CIUDADANO	5		5	6	4	4	6	19	6	5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			10	31	19		26			23
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	10		7	16						9
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD				24	17					22
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	36	27	30	35	34	34	34		35	34
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	33		17	19		15	13			18
TALENTO HUMANO			62	27						36
CARTERA			21							21
DIRECCION GENERAL				22						22
CONTROL DISCIPLINARIO		5								5

Total general	21	18	15	23	20	24	23	14	21	20
----------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Este informe se estableció del 28 de marzo al 30 de junio, 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.

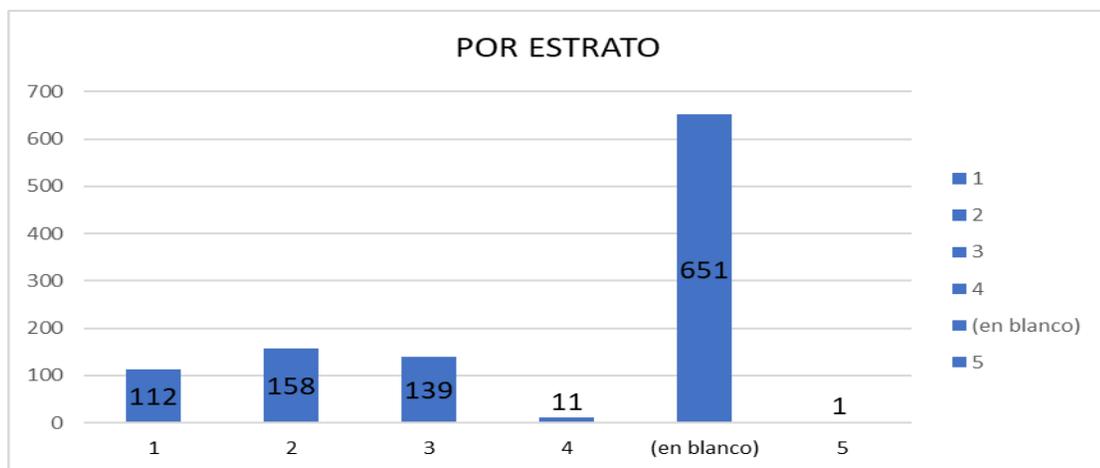
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia está en general en 20 días, para los tiempos que exceden los términos de ley en respuesta se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, haciendo un plan de mejora continua para que disminuya al máximo

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

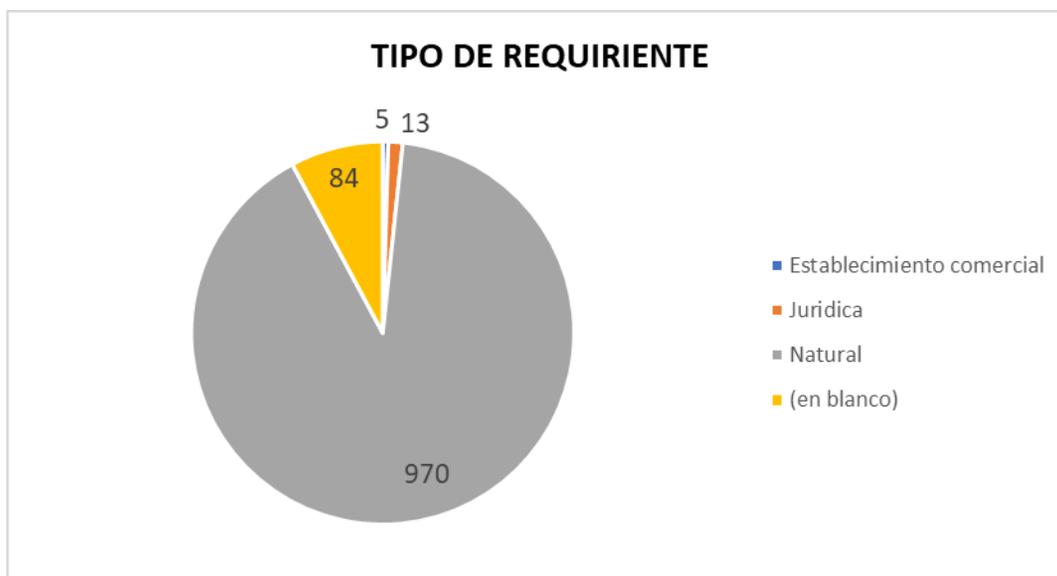


De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 605 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 467 ciudadanos omitieron esta información

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 2 con 158 peticiones, seguidos del estrato 3 con 139 solicitudes y el estrato 1 con 112 registros, el estrato 4 y 5 con 11 y 1 peticiones respectivamente, 651 ciudadanos omitieron esta información.



El 90.49% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 1.21% por personas jurídicas, el 0.47% son establecimientos comerciales, el 7.84% omitieron esta información, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el I semestre del 2020

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

NOMBRE	No	%
ANÓNIMO	84	7,84%
IDENTIFICADO	988	92,16%
TOTAL GENERAL	1072	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 92.16% corresponde a ciudadanos identificados y el 7.84% corresponde a ciudadanos anónimos.

12. 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 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.