

INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (ABRIL-JUNIO)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

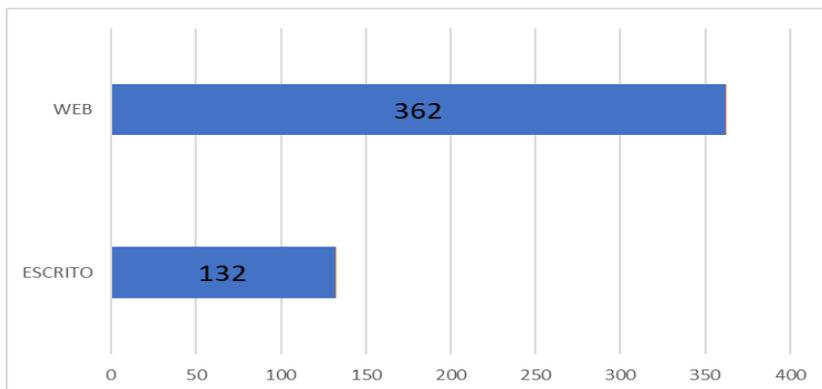
En el segundo trimestre del 2020 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 494 requerimientos ciudadanos.



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

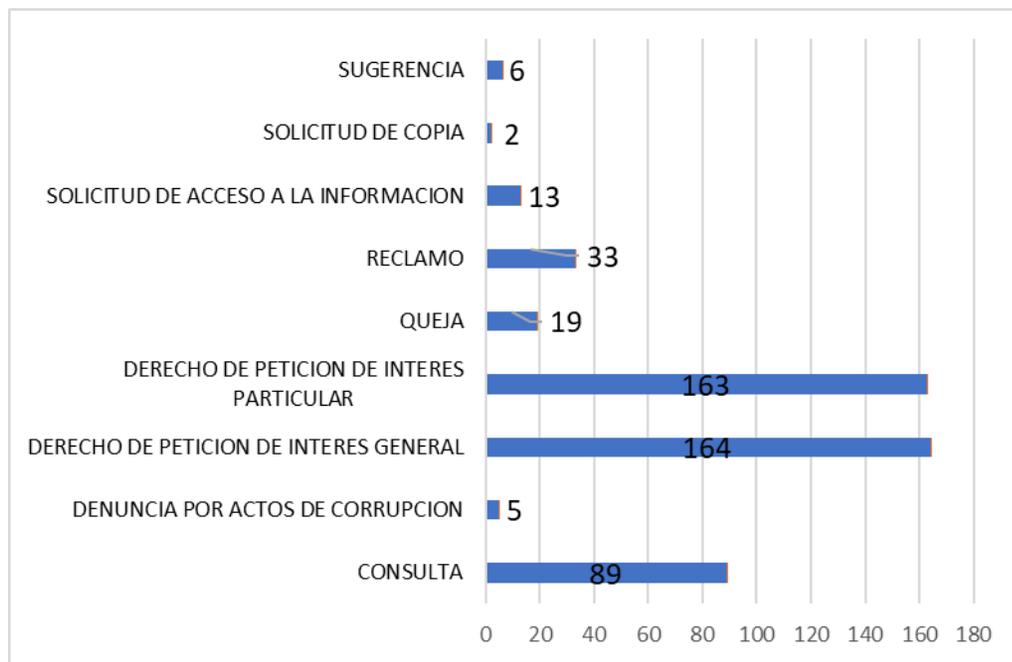
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El canal web representa el 73.28% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del con el medio escrito 26.72%.

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 494 requerimientos



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés General con un 72.49% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés Particular con el 12.80%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	1172	75,66%
PLAZAS DE MERCADO	80	5,16%
PUNTOS COMERCIALES	62	4,00%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	46	2,97%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	41	2,65%
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	40	2,58%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	33	2,13%
QUIOSCOS	18	1,16%
TEMAS CONTRACTUALES	15	0,97%
(en blanco)	13	0,84%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	9	0,58%
PROYECTO PRODUCTIVOS	7	0,45%
PUNTOS DE ENCUENTRO	6	0,39%
FORMACION Y CAPACITACION	2	0,13%
EDUCACION Y FORMACION	2	0,13%
ANTOJITOS PARA TODOS	1	0,06%
TEMAS FINANCIEROS	1	0,06%
MOBILIARIO METRO CABLE	1	0,06%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0,06%
FERIAS INSTITUCIONALES	1	0,06%
Total general	1549	100,00%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el segundo trimestre del 2020 se trasladó por no Competencia 491 requerimientos a través del SDQS por no ser temas del Instituto para la Economía Social

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	190
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	170
SECRETARIA GENERAL	98
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	21
SECRETARIA DEL HABITAT	9
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3
Total general	491

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	20	43	63
GESTION COMERCIAL	45	13	58
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	21	12	33
PLAZAS DE MERCADO	41	42	83
REDEP	8	17	25
SERVICIO AL CIUDADANO	677	140	819
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	4	6
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	1		1
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD		5	5
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	674	467	1141
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	18	2	20
TALENTO HUMANO		2	2
DIRECCION GENERAL	1	1	2
CONTROL DISCIPLINARIO	3		3
Total general	1511	748	2261

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
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	32	18	13	22	15		23			15
GESTION COMERCIAL			13	51	50					15
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			7	32						8
PLAZAS DE MERCADO	25	11	16	24	20	27	19			18
REDEP	34		4	4	33	33				7
SERVICIO AL CIUDADANO	5		6	6	4	4	6	2	6	5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				29	19		47			30
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO			2							2
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD				24	17					22
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	36	35	36	35	35	35	35		36	36
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	33		20	20		15	20			21
TALENTO HUMANO			62	44						53
DIRECCION GENERAL				22						22
CONTROL DISCIPLINARIO		5								5

Total general	23	20	21	24	22	25	25	2	21	23
----------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------

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.

El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia está en general en 23 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

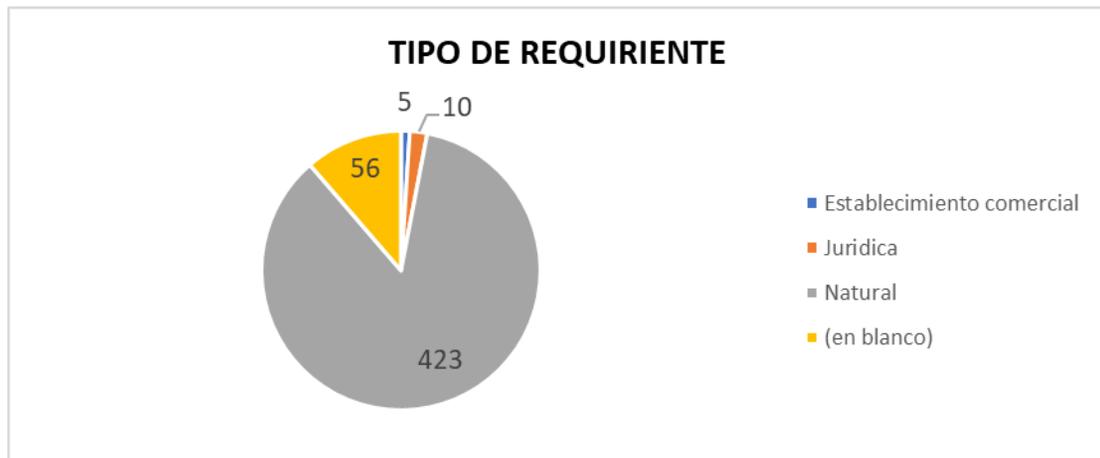


De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 259 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 235 ciudadanos omitieron esta información

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



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 109 peticiones, seguidos del estrato 3 con 74 solicitudes y el estrato 1 con 57 registros, el estrato 4 y 5 con 9 y 1 peticiones respectivamente, 244 ciudadanos omitieron esta información.



El 85.63% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 2.02% por personas jurídicas, el 1.01% son establecimientos comerciales, el 11.34% omitieron esta información, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el segundo trimestre del 2020

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

NOMBRE	N°	%
ANÓNIMO	56	11,34%
IDENTIFICADO	438	88,66%
TOTAL GENERAL	56	100,00%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 88.66% corresponde a ciudadanos identificados y el 11.34% 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.