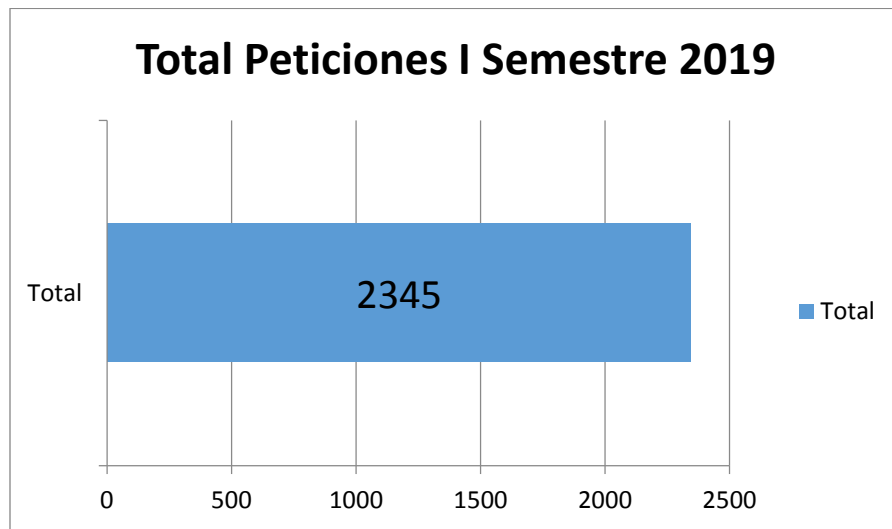


## INFORME VEEDURIA SEMESTRAL (ENERO – JUNIO 2019)

### 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR ENTIDAD

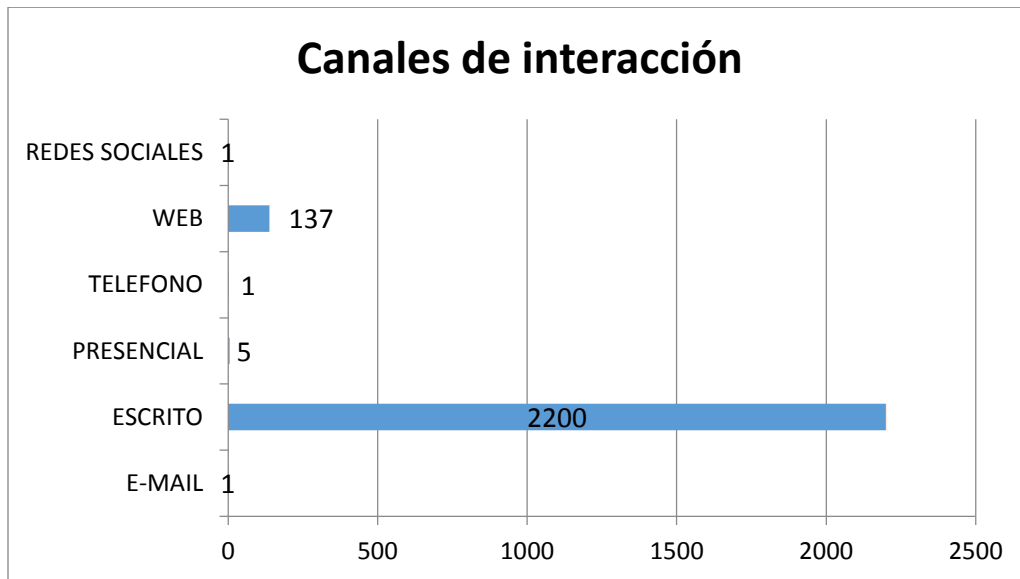
En este semestre el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 2345 requerimientos ciudadanos.



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

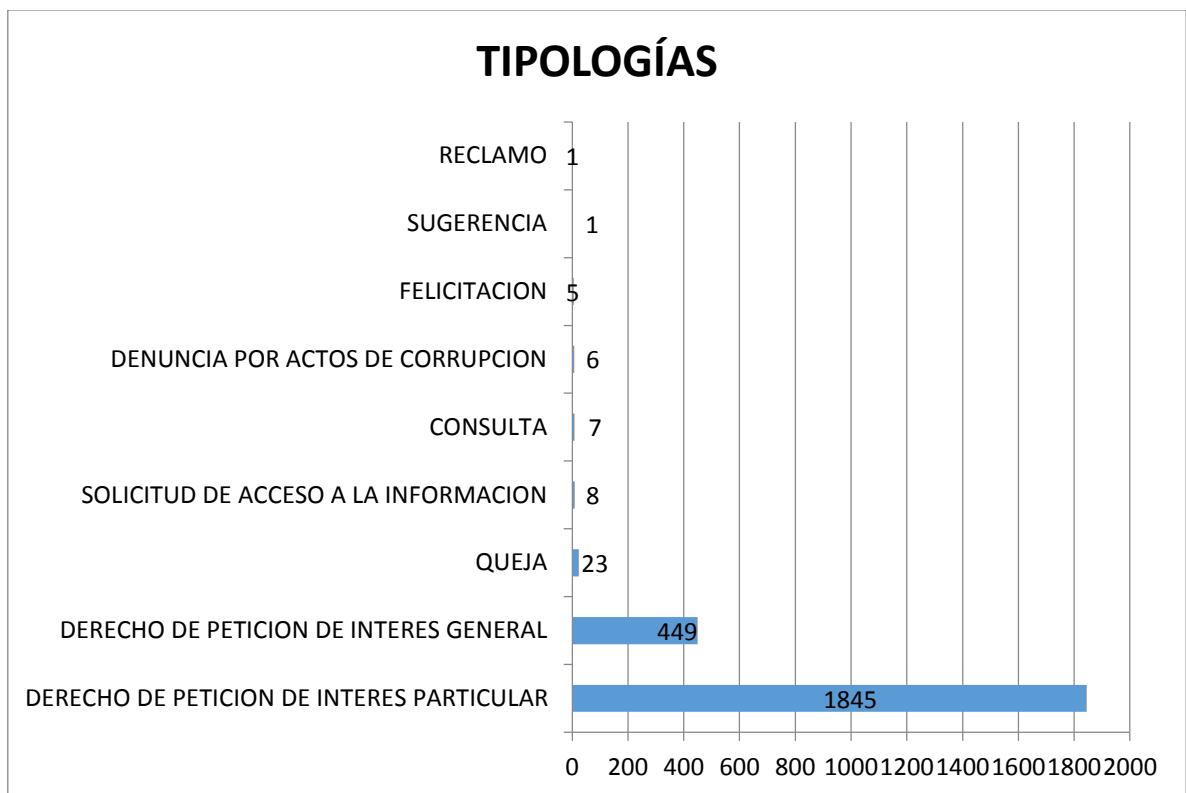
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El medio escrito representa el 93.82% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web con el 5.84%. En tercer lugar, se encuentra la atención presencial con el 0.21% 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 2345 requerimientos.



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés Particular con un 78.68% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés General con el 19.15%.



#### 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%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>3313</b>	<b>59,66%</b>
Otros Subtemas	2240	<b>40,00%</b>
<b>Total General</b>	<b>5553</b>	<b>100%</b>

#### 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el semestre se trasladaron por no Competencia 219 requerimientos a través del SDQS por no ser temas del Instituto Para la Economía Social.

Subtema	Total	%
SECRETARIA DEL HABITAT	48	21,92%
SECRETARIA DE GOBIERNO	39	17,81%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	33	15,07%
SECRETARIA GENERAL	17	7,76%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	8	3,65%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>145</b>	<b>66,21%</b>
Otros Subtemas	74	<b>34,00%</b>
<b>Total General</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>



## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En este Semestre 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	28	4	17	49
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	560	64	378	1002
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	16		6	22
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	27		14	41
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	2	9	17
SERVICIO AL CIUDADANO	231		169	400
REDEP	357	11	144	512
PLAZAS DE MERCADO	332	27	160	519
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	5		5	10
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	8		4	12
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	603		380	983
METRO CABLE	1			1
GESTION TERRITORIAL	101	5	75	181
GESTION COMERCIAL	282	36	191	509
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	854	94	322	1270
DIRECCION GENERAL	2			2
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1			1
CONTROL DISCIPLINARIO	5	3		8
CARTERA	2	2		4
<b>Total general</b>	<b>3427</b>	<b>248</b>	<b>1878</b>	<b>5553</b>



## 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	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	Total general
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	10		10	12	19	13		20			11
GESTION COMERCIAL		11	9	8	13			10			9
GESTION TERRITORIAL	17	8	13	10	13	10		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	16		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	14		16	10
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			14	8	20					7	10
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	18		19	10			9		10		14
TALENTO HUMANO				12						31	14
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			9	8			8				8
CARTERA			14	58					12		35
METRO CABLE				10							10
DIRECCION GENERAL		16		19							18
CONTROL DISCIPLINARIO			58		20	13					24
DEFENSOR DEL CIUDADANO			9								9
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>9</b>

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

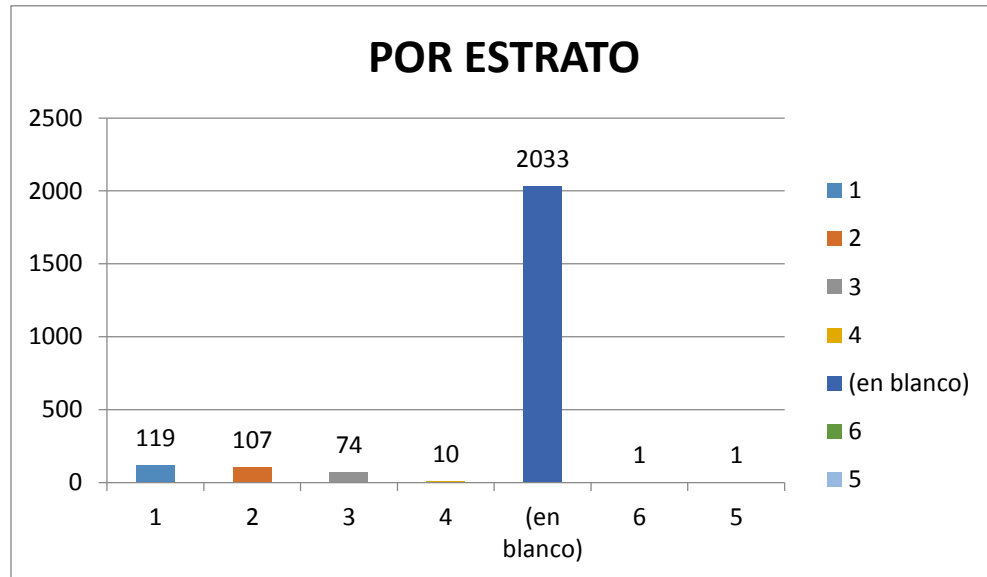


De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 65 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 2280 ciudadanos omitieron esta información.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social

## 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 1 con 119 peticiones, seguidos del estrato 2 con 107 solicitudes y el estrato 3 con 74 registros, 2033 ciudadanos omitieron esta información.





El 98.38% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 0.9% corresponde a personas jurídicas, el 1.54% de las personas omitieron esta información, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el semestre de enero - Junio del 2019

## 11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre Peticionario	N°	%
Anónimo	36	1%
Identificado	2309	99%
<b>Total General</b>	<b>2345</b>	<b>100%</b>

## 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social

- 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.