

## INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (OCTUBRE- DICIEMBRE)

### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

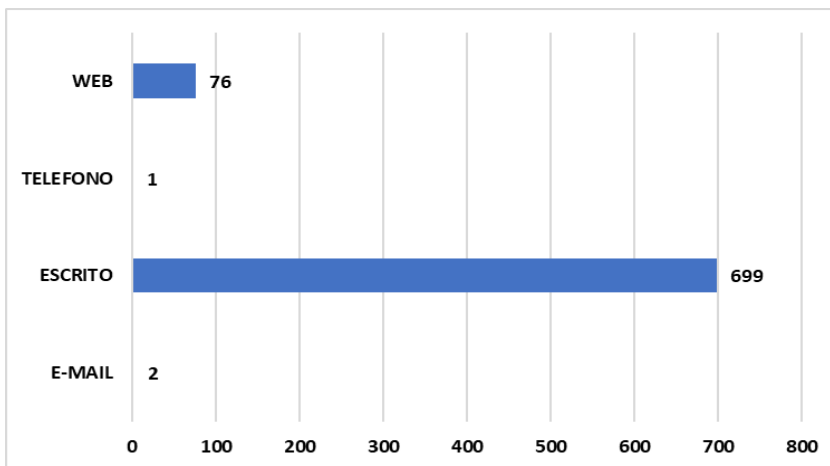
En el cuarto trimestre del 2020 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 778 requerimientos ciudadanos.



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

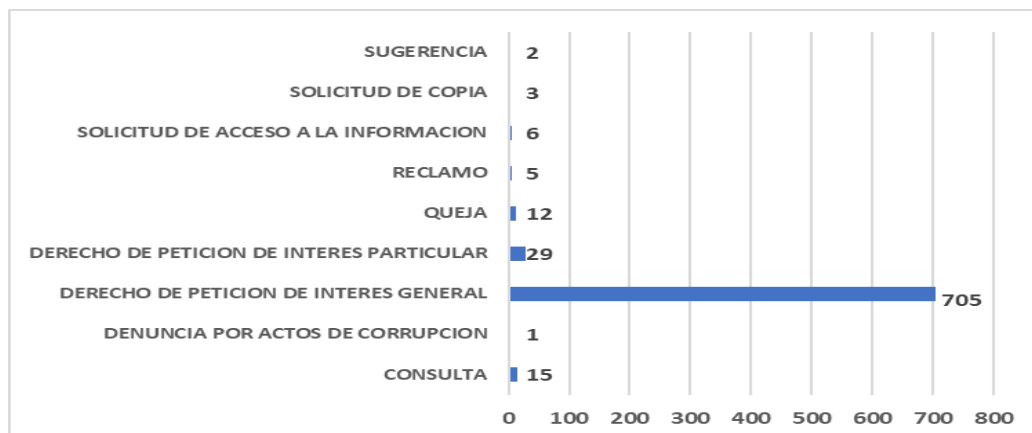
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El canal escrito representa el 89.85% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web 9.77%.

### 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 778 requerimientos



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés General con un 90.62% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés Particular con el 3.73%.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| SUBTEMAS                                  | TOTAL | %      |
|---|-------|--------|
| VENTAS EN ESPACIO PUBLICO                 | 966   | 66,71% |
| PLAZAS DE MERCADO                         | 185   | 12,78% |
| EMPREDIMIENTO SOCIAL                      | 63    | 4,35%  |
| PROYECTO PRODUCTIVOS                      | 61    | 4,21%  |
| PUNTOS COMERCIALES                        | 48    | 3,31%  |
| QUIOSCOS                                  | 47    | 3,25%  |
| MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO              | 25    | 1,73%  |
| INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL - RIVI      | 21    | 1,45%  |
| ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA | 13    | 0,90%  |
| TEMAS CONTRACTUALES                       | 6     | 0,41%  |
| PUNTOS DE ENCUENTRO                       | 6     | 0,41%  |
| INTERMEDIACION LABORAL                    | 3     | 0,21%  |

|                               |             |                |
|-------------------------------|-------------|----------------|
| CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA | 2           | 0,14%          |
| FERIAS INSTITUCIONALES        | 1           | 0,07%          |
| TEMAS FINANCIEROS             | 1           | 0,07%          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>          | <b>1448</b> | <b>100,00%</b> |

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el cuarto trimestre del 2020 se trasladaron por No Competencia 57 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social

| ENTIDAD                            | NÚMERO PETICIONES |
|------------------------------------|-------------------|
| SECRETARIA DE GOBIERNO             | 24                |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL   | 21                |
| SECRETARIA GENERAL                 | 5                 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 5                 |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO     | 2                 |
| <b>TOTAL GENERAL</b>               | <b>57</b>         |

## 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  | 119            | 8                | 127   |
| GESTION COMERCIAL                             | 38             | 5                | 43    |
| MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO                   | 21             | 4                | 25    |
| PLAZAS DE MERCADO                             | 109            | 73               | 182   |
| SERVICIO AL CIUDADANO                         | 132            | 25               | 157   |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA      | 1              | 2                | 3     |
| SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO | 3              |                  | 3     |
| SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD     | 5              | 1                | 6     |

|   |             |            |             |
|---|-------------|------------|-------------|
| SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD | 527         | 467        | 994         |
| SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION                 | 6           | 6          | 12          |
| TALENTO HUMANO  | 3           |            | 3           |
| REDEP   | 51          |            | 53          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                    | <b>1015</b> | <b>591</b> | <b>1608</b> |

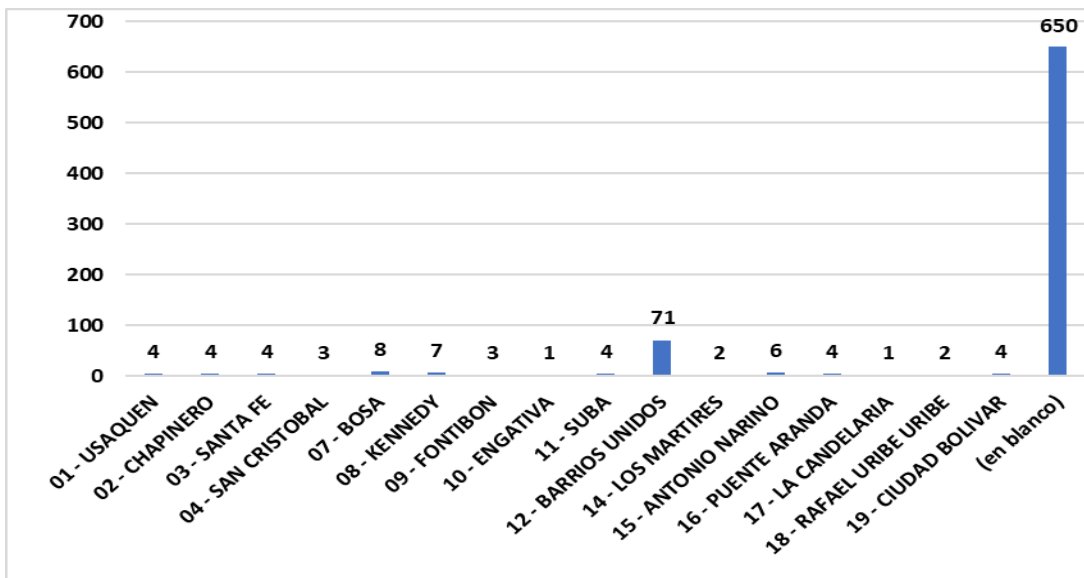
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| SUBDIRECCIÓN  | CONSULTA  | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 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            | 30        |                                  | 22  |           |           | 23                                   |            |                    | 17           | 12            |
| GESTION COMERCIAL                                       |           |                                  | 1   | 36        |           |                                      |            |                    |              | 13            |
| MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO                             |           |                                  |   |           |           |                                      |            |                    |              | 3             |
| PLAZAS DE MERCADO                                       | 32        |                                  | 27  | 30        |           | 22                                   |            |                    |              | 17            |
| SERVICIO AL CIUDADANO                                   | 1         |                                  | 2   | 3         | 4         | 5                                    | 1          | 21                 | 1            | 3             |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                |           |                                  | 24  |           |           |                                      |            | 17                 |              | 17            |
| SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD               |           |                                  | 7   |           |           |                                      |            |                    |              | 12            |
| SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD | 34        | 34                               | 31  | 30        | 33        | 27                                   | 30         | 30                 |              | 30            |
| SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION                 | 31        |                                  | 21  |           |           | 14                                   |            | 19                 |              | 19            |
| TALENTO HUMANO  |           |                                  | 14  |           |           |                                      |            |                    |              | 14            |
| REDEP   |           |                                  |   |           |           |                                      |            |                    |              | 7             |
| SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO           |           |                                  |   |           |           | 9                                    |            |                    |              | 9             |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                    | <b>23</b> | <b>34</b>                        | <b>25</b>                                 | <b>26</b> | <b>24</b> | <b>21</b>                            | <b>20</b>  | <b>23</b>          | <b>4</b>     | <b>22</b>     |

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.

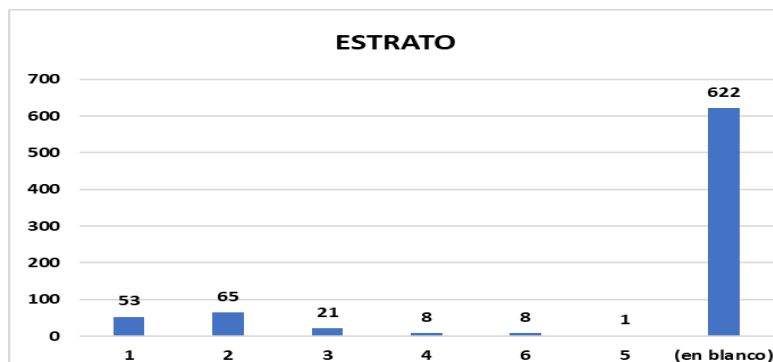
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia está en general en 22 días. Para los tiempos que exceden los términos de ley en respuesta, se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan de mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los ciudadanos.

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



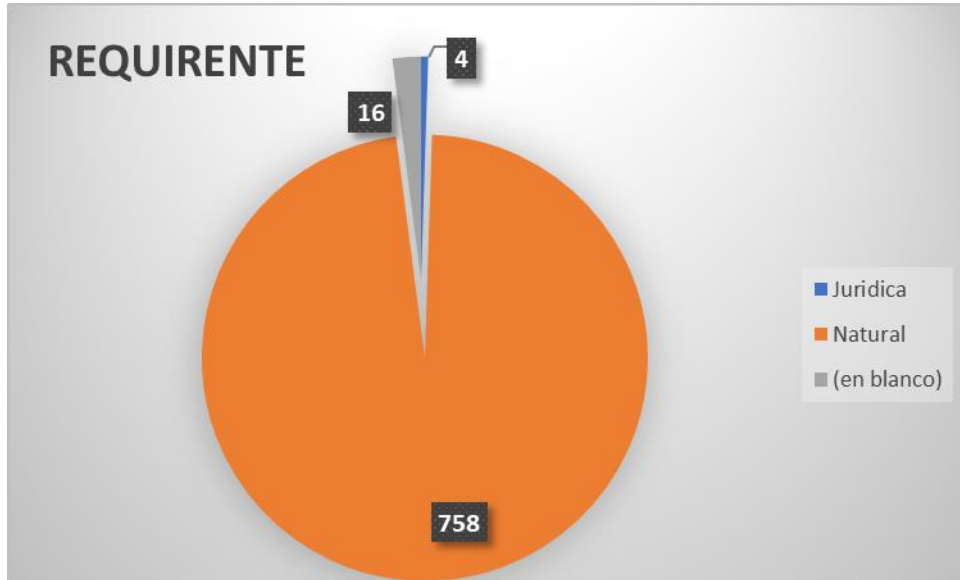
De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 128 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 650 ciudadanos omitieron esta información

## 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 65 peticiones, seguidos del estrato No. 1 con 53 solicitudes y el estrato No.3 con 21 registros, el estrato No.4 y

No. 6 con 8 cada uno y No. 5 con uno. 622 ciudadanos omitieron esta información.



El 97,43% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 0,51% por personas jurídicas, el 2,06% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el cuarto trimestre del 2020.

### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| TIPO                 | No.        | %           |
|----------------------|------------|-------------|
| ANONIMO              | 16         | 2,06%       |
| IDENTIFICADO         | 762        | 97,94%      |
| <b>TOTAL GENERAL</b> | <b>778</b> | <b>100%</b> |

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 97,94% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 2,06% 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.