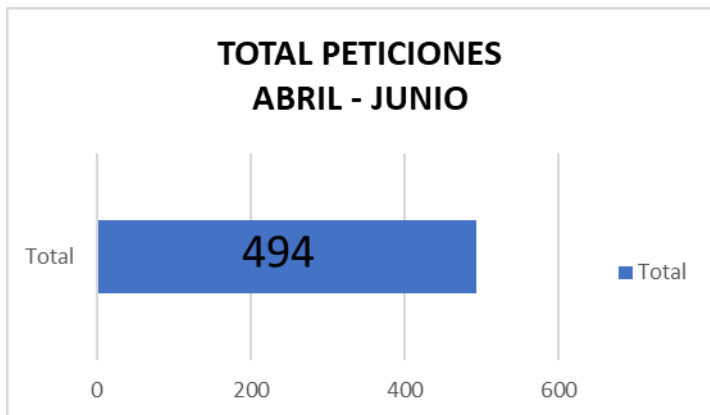


## INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (ABRIL-JUNIO)

### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

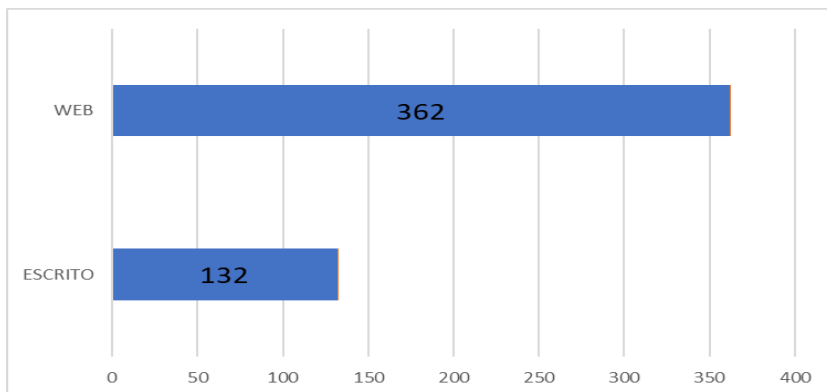
En el segundo trimestre del 2020 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 494 requerimientos ciudadanos.



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

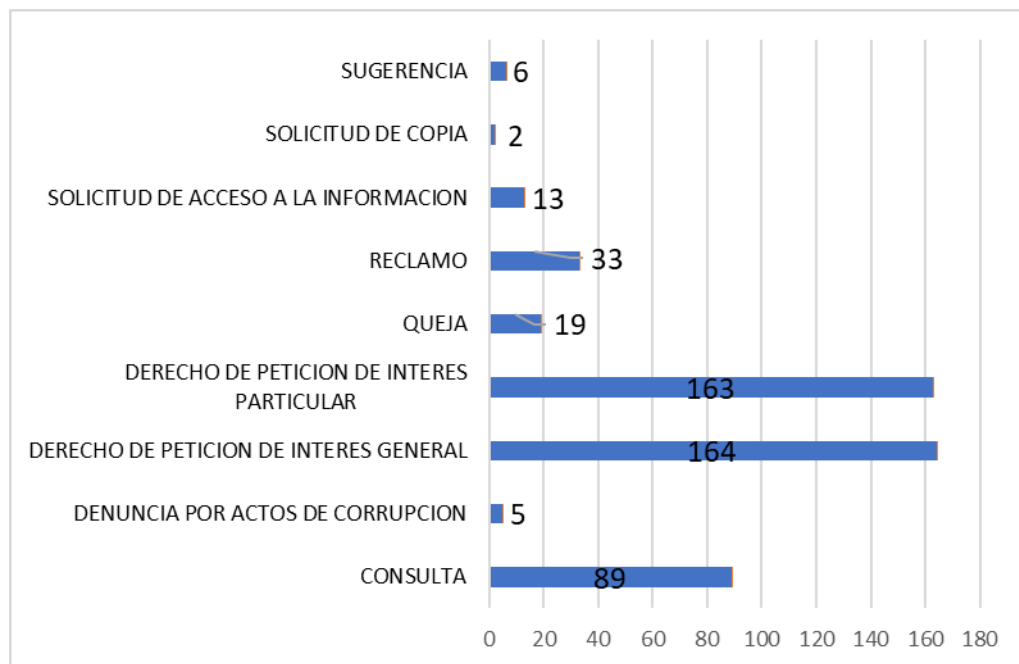
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



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%          |
| <b>Total general</b>                      | <b>1549</b> | <b>100,00%</b> |

## 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                 |
| <b>Total general</b>               | <b>491</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            | 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           |
| <b>Total general</b>                                    | <b>1511</b>    | <b>748</b>       | <b>2261</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 | 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 DISENO 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     |

|                      |           |           |           |           |           |           |           |          |           |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| <b>Total general</b> | <b>23</b> | <b>20</b> | <b>21</b> | <b>24</b> | <b>22</b> | <b>25</b> | <b>25</b> | <b>2</b> | <b>21</b> | <b>23</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 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

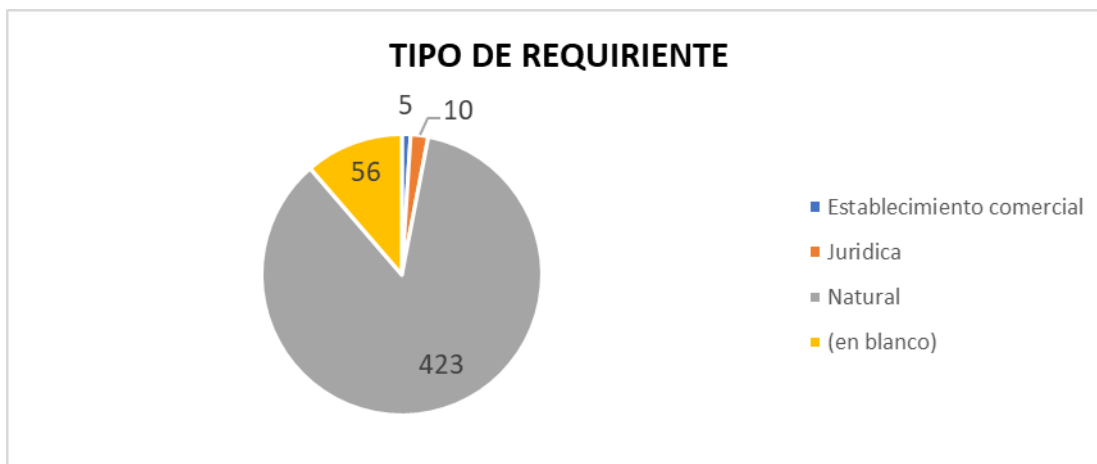


De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 259 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 235 ciudadanos omitieron esta información

## 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.