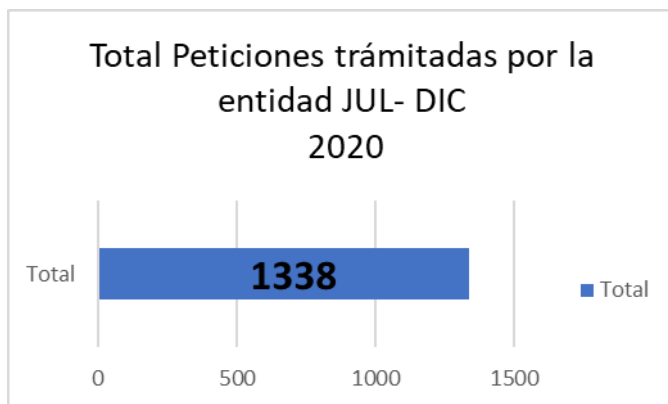


INFORME SEMESTRAL SDQS IPES (JULIO - DICIEMBRE)

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR ENTIDAD

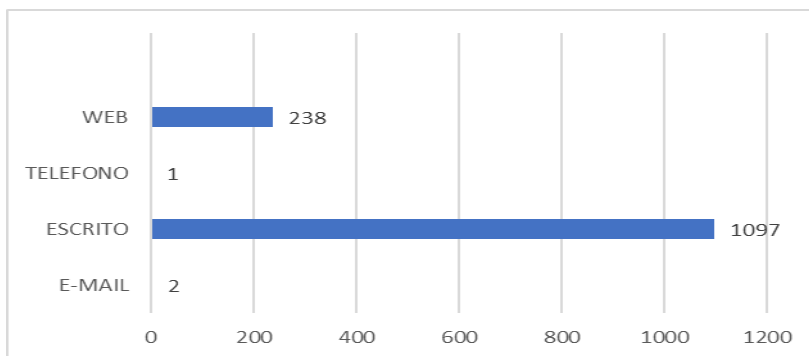
En el segundo semestre del 2020 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 1.338 requerimientos ciudadanos.



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

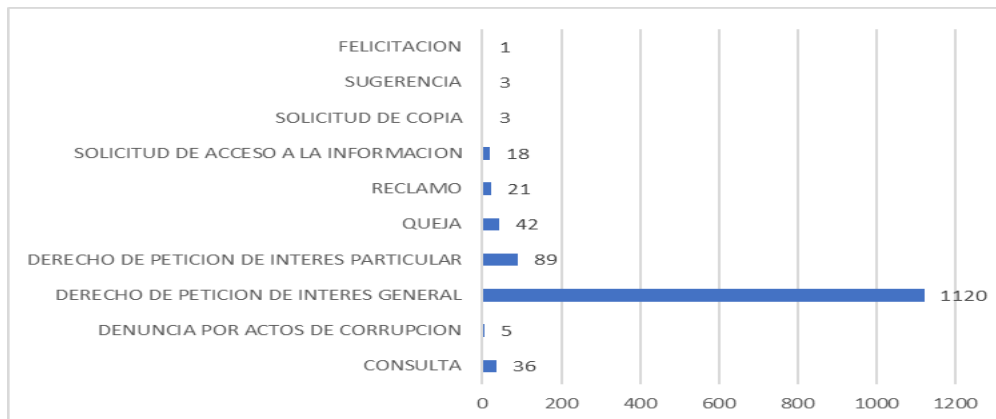
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El canal escrito representa el 81.99% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web 17.79%.

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 1.338 requerimientos



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés General con un 83.61% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés Particular con el 6.65%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	2214	76,5%
PLAZAS DE MERCADO	260	9,0%
PROYECTO PRODUCTIVOS	76	2,6%
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	69	2,4%
QUIOSCOS	69	2,4%
PUNTOS COMERCIALES	63	2,2%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL - RIVI	40	1,4%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	38	1,3%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	28	1,0%
TEMAS CONTRACTUALES	13	0,4%
PUNTOS DE ENCUENTRO	8	0,3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	6	0,2%
INTERMEDIACION LABORAL	4	0,1%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	2	0,1%
FERIAS INSTITUCIONALES	1	0,0%

TEMAS FINANCIEROS	1	0,0%
ANTOJITOS PARA TODOS	1	0,0%
FORMACION Y CAPACITACION	1	0,0%
CONTROL DISCIPLINARIO	1	0,0%
SUBTEMAS	2.895	100,0%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el segundo semestre del 2020 se trasladaron por No Competencia 223 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	113
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	66
SECRETARIA GENERAL	22
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	13
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	9
TOTAL GENERAL	223

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
EMPRESARIAL	151	2	153
GESTION COMERCIAL	55	2	57
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	38		38
PLAZAS DE MERCADO	252	4	256
SERVICIO AL CIUDADANO	310	76	386
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	4	15
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	5		5

SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	8	1	9
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1519	739	2258
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	19	3	22
TALENTO HUMANO	4	1	5
DIRECCION GENERAL		1	1
CONTROL DISCIPLINARIO	3		3
REDEP	73	3	76
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1		1
TOTAL GENERAL	2449	836	3285

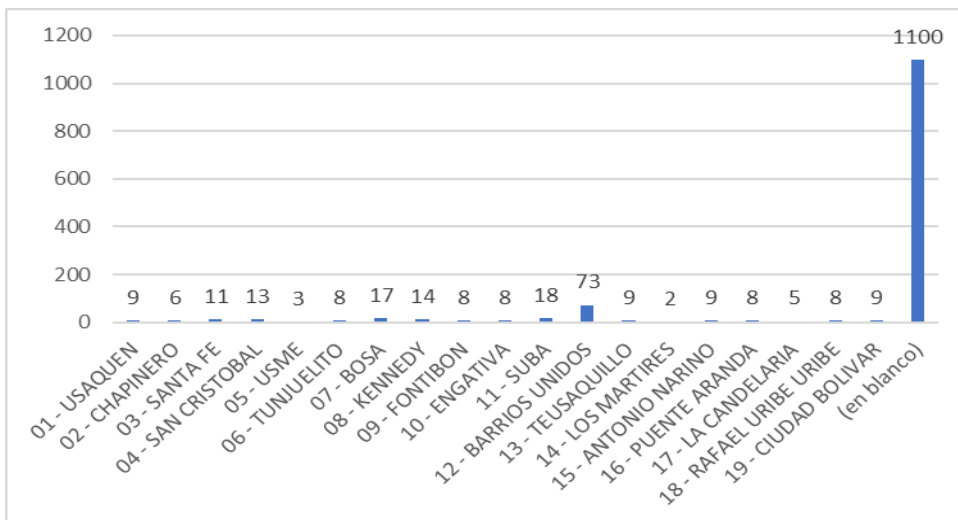
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	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
EMPRESARIAL	22		7	20			23			17	13
GESTION COMERCIAL	31	38	14	14	36						15
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			4	9							4
PLAZAS DE MERCADO	32		15	24	20		22				16
SERVICIO AL CIUDADANO	3	2	2	3	2	3	3	1	21	1	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9		22	26			8		17		20
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	31		13	7							14
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	35	35	31	35	33	33	31	34	30		33
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	31		7	21			17		17		18
TALENTO HUMANO				21							21
DIRECCION GENERAL				12							12
CONTROL DISCIPLINARIO		2			28						11
REDEP	30		8	15							8
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO			7				9				8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			23								23
TOTAL GENERAL	26	29	23	28	27	26	23	28	22	3	25

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.

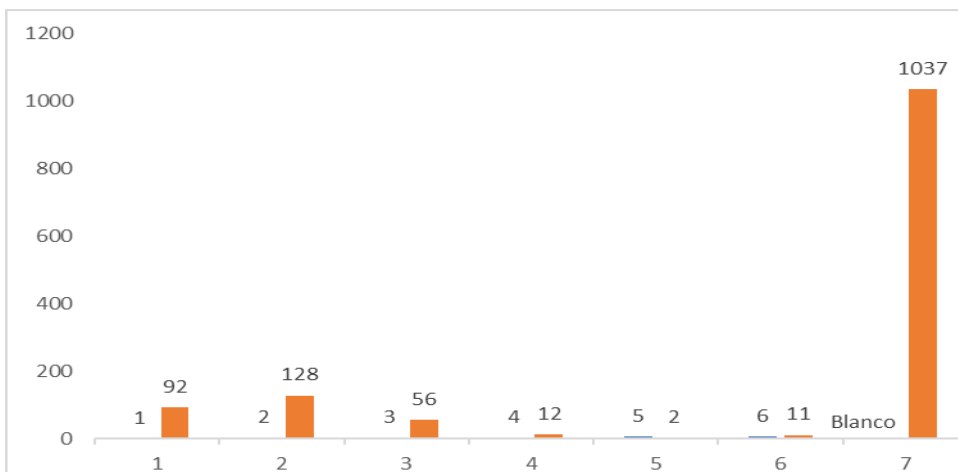
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia está en general en 25 días en el segundo semestre del 2020. Para los tiempos que exceden los términos de ley en respuesta, se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan de mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los ciudadanos.

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

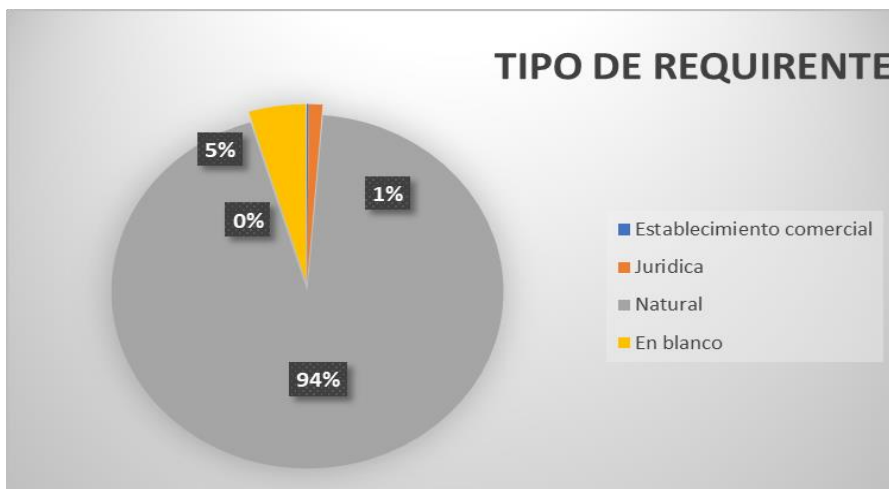


De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 238 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 1.100 ciudadanos omitieron esta información

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 128 peticiones, seguidos del estrato No. 1 con 92 solicitudes y el estrato No.3 con 56 registros, el estrato No.4 y No. 5 con 12 y 2, respectivamente, y el No. 6 con 11. Omitieron esta información 1.037 ciudadanos.



El 94.02% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 1.12% por personas jurídicas, el 0,15% establecimiento comercial y el 4.71% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el segundo semestre del 2020.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	63	4,71%
IDENTIFICADO	1.275	95.29%
TOTAL GENERAL	1.338	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 95.29% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 4.71% 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.