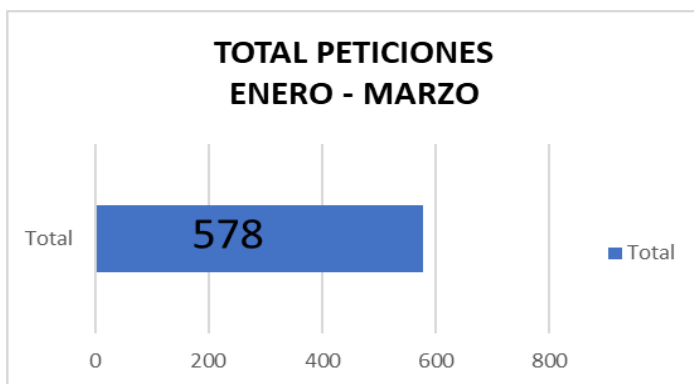


INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (ENERO - MARZO)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

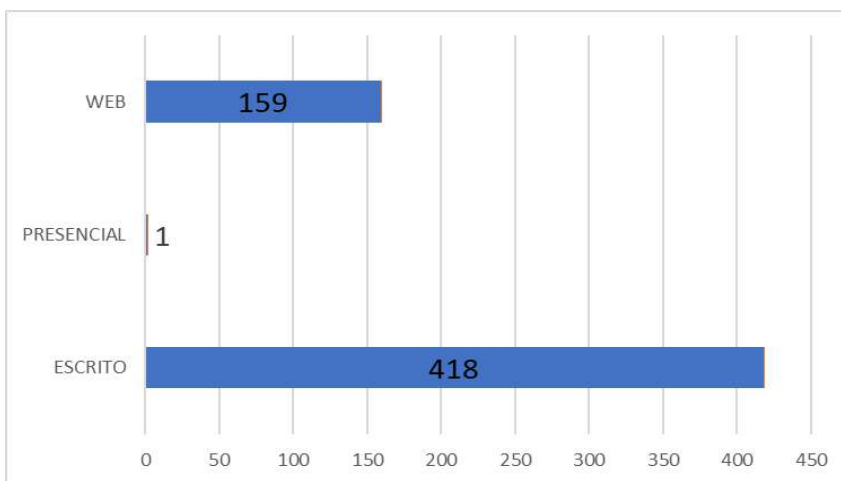
En el primer trimestre del 2020 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 578 requerimientos ciudadanos.



En cumplimiento del Decreto 371 de 2010, se evidencia que el 100% de los requerimientos presentados por la ciudadanía se registraron en la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA – SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

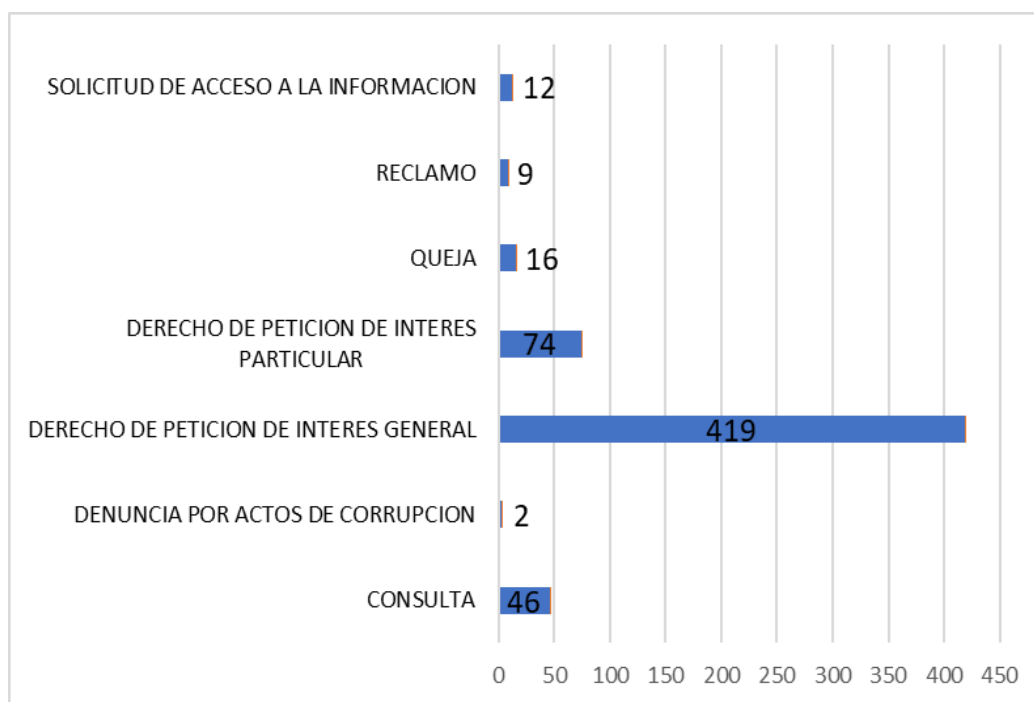
En la siguiente gráfica se presenta el canal mediante el cual el IPES registró los diferentes requerimientos ciudadanos.



En medio escrito ingresaron 418 peticiones, que representan el 72.32% del total de peticiones registradas, siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web con 159 requerimientos que corresponden al 27.51%.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las 578 peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA – SDQS.



Dentro de las diferentes tipologías de clasificación, se evidencia el Derecho de Petición de Interés General con un 72.49% de participación, siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones y el Derecho de Interés Particular participando con el 12.80%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
PLAZAS DE MERCADO	114	19,96%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	64	11,21%
EMPENDIMIENTO SOCIAL	58	10,16%
QUIOSCOS	56	9,81%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	51	8,93%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL - RIVI	42	7,36%
PUNTOS COMERCIALES	42	7,36%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	26	4,55%
PROYECTO PRODUCTIVOS	26	4,55%
(en blanco)	22	3,85%
TEMAS CONTRACTUALES	15	2,63%
QUIOSCOS, PUNTOS DE ENCUENTRO REDEP	12	2,10%
ANTOJITOS PARA TODOS	7	1,23%
INFORMACION DE PROYECTOS PRODUCTIVOS	5	0,88%
PUNTOS DE ENCUENTRO	5	0,88%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	5	0,88%
FERIAS INSTITUCIONALES	5	0,88%
VEEDURIAS CIUDADANAS	3	0,53%
EMPENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	3	0,53%
COMUNICACIONES Y PRENSA	3	0,53%
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	2	0,35%
MOBILIARIO METRO CABLE	1	0,18%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,18%
VENDEDORES INFORMALES	1	0,18%
TEMAS FINANCIEROS	1	0,18%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,18%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el primer trimestre del 2020 se trasladaron por no Competencia 109 requerimientos, a través de la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA- SDQS teniendo en cuenta que no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	32
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	31
SECRETARIA GENERAL	28
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	9
SECRETARIA DEL HABITAT	5
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En este periodo no se registraron requerimientos de Veedurías Ciudadanas a través de la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	53	51	104
GESTION COMERCIAL	49	1	50
GESTION TERRITORIAL	8		8
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	54	1	55
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3		3
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	2	1	3
PLAZAS DE MERCADO	82	32	114
REDEP	54	8	62
SERVICIO AL CIUDADANO	577	91	668
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6		6
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	19		19
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	1		1
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	86	6	92
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	9		9
TALENTO HUMANO	2		2
CARTERA	10		10
Total general	1014	108	1206

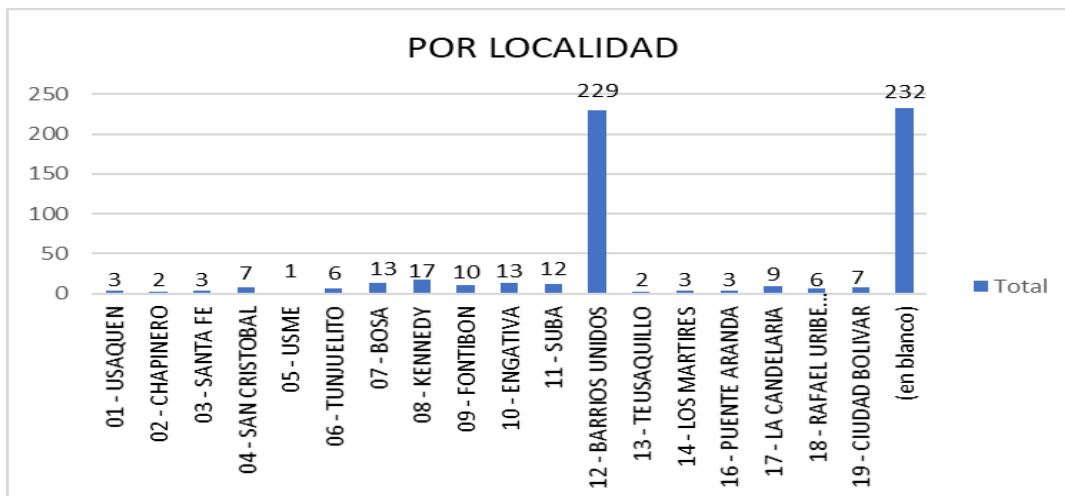
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

SUBDIRECCIÓN	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	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
EMPRESARIAL			8	12		15	8			9
GESTION COMERCIAL			6	6	19					7
GESTION TERRITORIAL			25	19	16	21				20
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			7							7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES								5		5
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		12								12
PLAZAS DE MERCADO	11		11	11	12					11
REDEP	15		3	12						4
SERVICIO AL CIUDADANO	4		6	6	5	4	5	23	6	6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			10	39			15			16
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	10		7	16						9
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD				23						23
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD		17	9	17	20	15	21		16	12
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION			13	13			9			12
TALENTO HUMANO				19						19
CARTERA			21							21
TOTAL GENERAL	5	14	8	11	10	7	9	15	11	9

El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia, el Instituto para la Economía Social, lo registra en 9 días. Adicionalmente, para los tiempos que exceden los términos de ley en respuesta se realiza un

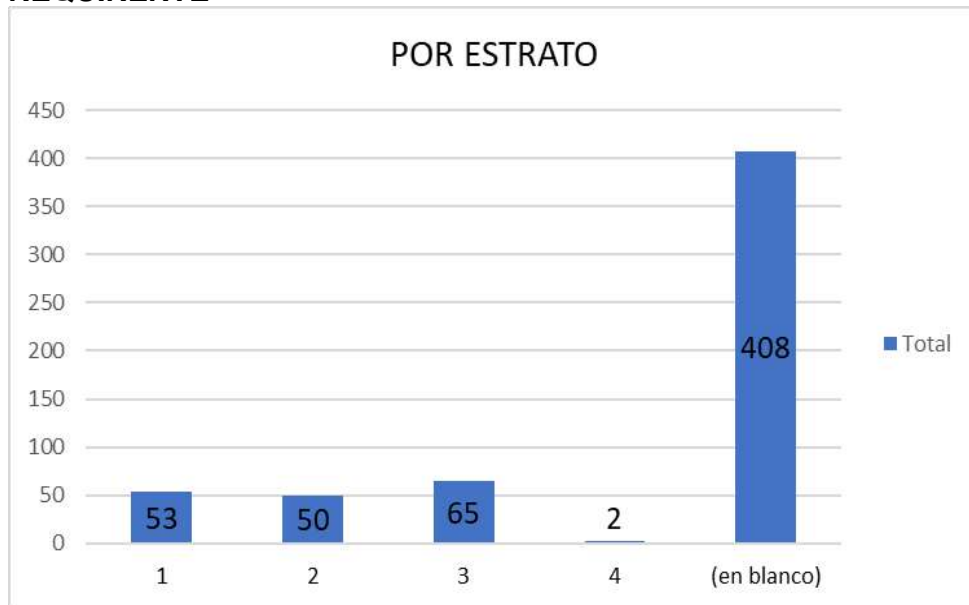
seguimiento semanal y una mesa de trabajo trimestral, en la cual se definen los planes de mejora continua con el objeto de disminuir dichos tiempos en la respuesta a las peticiones ciudadanas.

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



De acuerdo con la información suministrada por la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS, se identificó que 346 ciudadanos registraron su localidad, como se detalla en la gráfica y 232 ciudadanos omitieron esta información.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



Dentro de la información suministrada en la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS, por parte de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 3 con 65 peticiones, seguidos del estrato 1 con 53 solicitudes y el estrato 2 con 50 registros, 408 ciudadanos omitieron esta información.



El 94.64% de las peticiones son radicadas por personas naturales. El 4.84% de las personas omitieron esta información, de acuerdo con los registros suministrados por la Plataforma en el primer trimestre del 2020

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

NOMBRE	N°	%
ANÓNIMO	28	4.84%
IDENTIFICADO	550	95.16%
TOTAL GENERAL	578	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 95.16% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 4.84% corresponde a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 de la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS.
- Con la emisión de alertas, a través de los reportes de seguimiento semanal a cada Subdirección, se reducen los vencimientos de peticiones y próximos a vencer, que son informados por correo electrónico a los responsables de estas.
- Se realizan acciones de mejora, con el objeto de reducir el tiempo de respuesta de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Estas son producto de mesas de trabajo trimestrales con los colaboradores encargados del SDQS en las diferentes Dependencias, del Instituto.