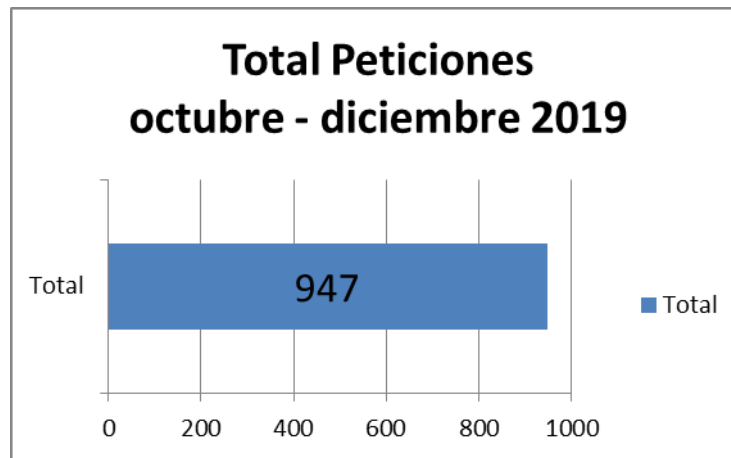


**INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES
(OCTUBRE – DICIEMBRE 2019)****1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD**

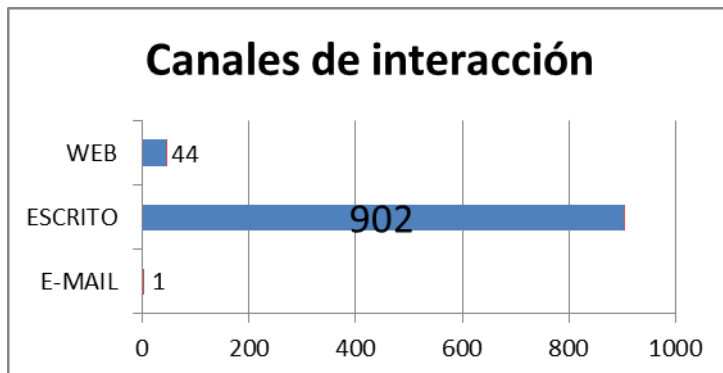
En el trimestre de octubre a diciembre 2019 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 947 requerimientos ciudadanos.



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

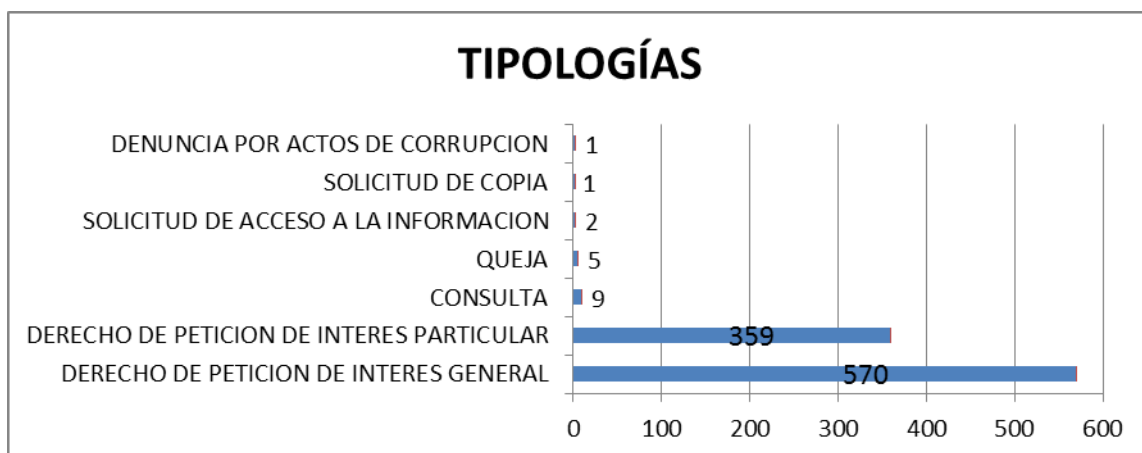
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El medio escrito representa el 95.25% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web con el 4.65%.

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 947 requerimientos.



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés Particular con un 60.19% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés General con el 37.91%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PROYECTO PRODUCTIVOS	261	16,32%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL - RIVI	240	15,01%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	178	11,13%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	149	9,32%
PLAZAS DE MERCADO	133	8,32%
Total 5 Subtemas	961	60,10%
Otros Subtemas	638	40,00%
Total General	1599	100%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el 2019 se trasladó por no Competencia 255 requerimientos a través del SDQS por no ser temas del Instituto para la Economía Social.

Traslado por no Competencia	Total
SECRETARIA DEL HABITAT	16
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	12
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	6
SECRETARIA DE GOBIERNO	5
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4
Total 5 Subtemas	43
Otros Subtemas	18
Total General	61

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En este trimestre no se registraron requerimientos de Veedurías Ciudadanas a través del SDQS.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

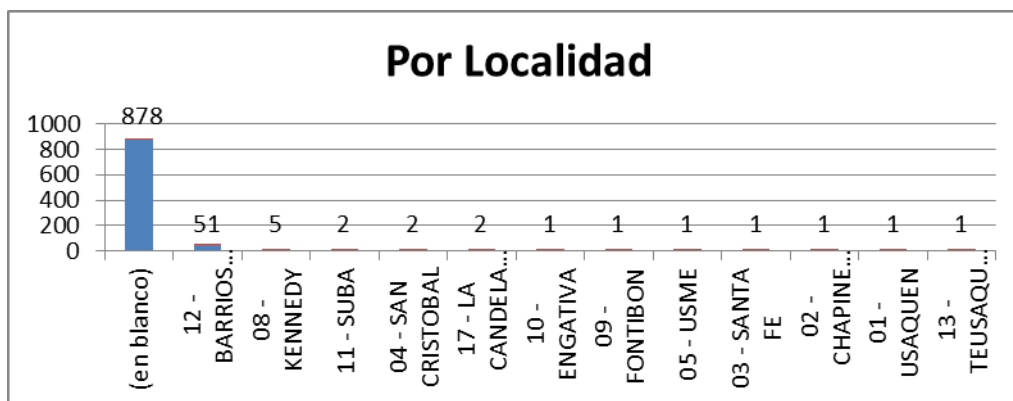
DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	(en blanco)	Total general
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	330	55	1	386
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	1	1		2
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	21			21
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17	2		19
SERVICIO AL CIUDADANO	118	8		126
REDEP	111	9		120
PLAZAS DE MERCADO	113	12	2	127
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		2		2
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	136	53		189
GESTION TERRITORIAL	24	19		43
GESTION COMERCIAL	117	14		131
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	343	75		418
Total general	1341	255	3	1599

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 general
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL		7	11	13		19				13
GESTION COMERCIAL			7	10	22					8
GESTION TERRITORIAL			13	11	13	13				13
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	18		11	16						13
PLAZAS DE MERCADO			9	9			8			9
REDEP			5	6	8					5
SERVICIO AL CIUDADANO				2						2
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	9		8	10						9
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD			8		12					10
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD		11	9	11	9	13	9		16	10
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		22	9	14						14
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION			22	19				9		19
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		5								5
Total general	16	13	9	11	11	14	9	9	16	10

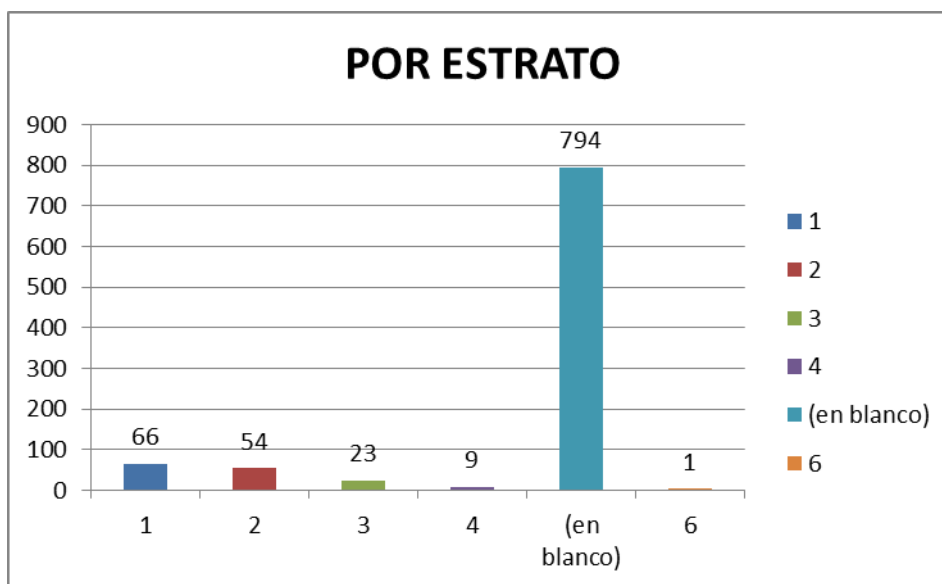
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia está en general en 10 días, para los tiempos que exceden los términos de ley en respuesta se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, haciendo un plan de mejora continua para que disminuya al máximo.

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 69 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 878 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 1 con 66 peticiones, seguidos del

estrato 2 con 54 solicitudes y el estrato 3 con 23 registros, 794 ciudadanos omitieron esta información.



El 98.73% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 0.11% de las personas omitieron esta información, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en este trimestre

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

Nombre Peticionario	N°	%
Anónimo	11	1%
Identificado	935	99%
Total General	946	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 99% corresponde a ciudadanos identificados y el 1% corresponde a ciudadanos anónimos.

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.

- 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.

