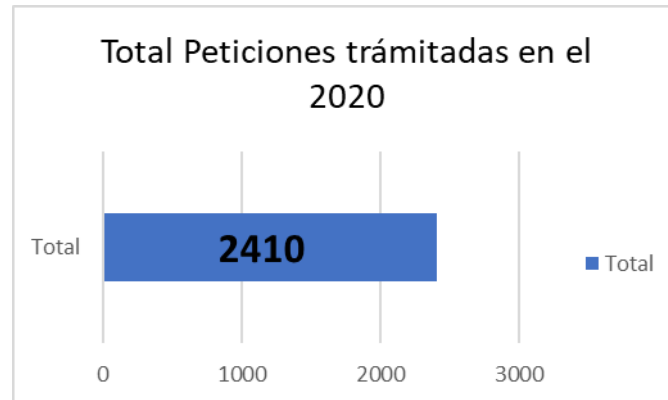


INFORME ANUAL SDQS IPES 2020

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR ENTIDAD

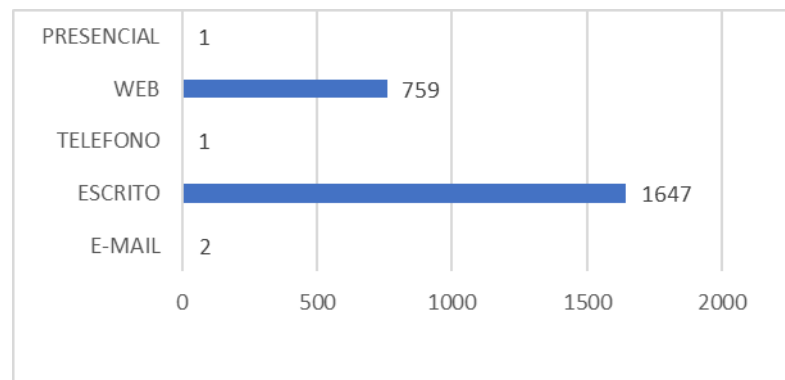
En el año 2020 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 2.410 requerimientos ciudadanos.



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

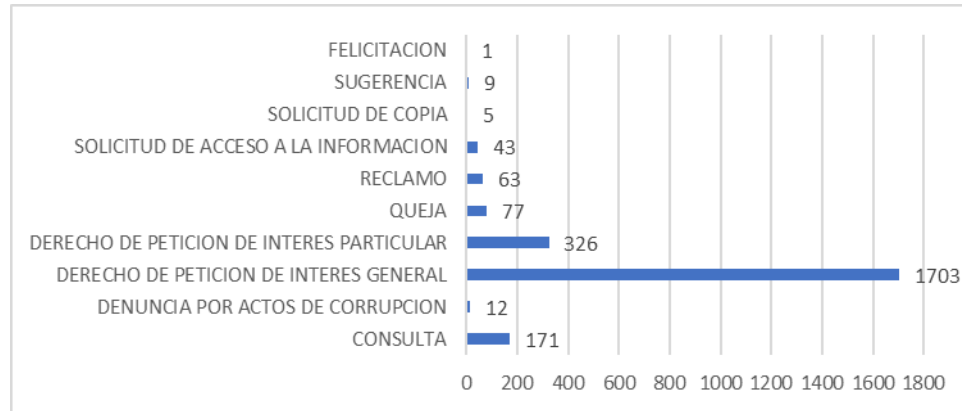
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El canal escrito representa el 68.34% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web 31.49%.

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 2.410 requerimientos



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés General con un 70.66% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés Particular con el 13.53%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| | | |
|---|------|--------|
| VENTAS EN ESPACIO PUBLICO | 3308 | 69,22% |
| PLAZAS DE MERCADO | 454 | 9,50% |
| EMPRENDIMIENTO SOCIAL | 167 | 3,49% |
| PUNTOS COMERCIALES | 167 | 3,49% |
| QUIOSCOS | 128 | 2,68% |
| INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL - RIVI | 126 | 2,64% |
| MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO | 116 | 2,43% |
| PROYECTO PRODUCTIVOS | 109 | 2,28% |
| ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA | 43 | 0,90% |
| TEMAS CONTRACTUALES | 43 | 0,90% |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS | 41 | 0,86% |
| PUNTOS DE ENCUENTRO | 16 | 0,33% |
| QUIOSCOS PUNTOS DE ENCUENTRO REDEP Y PUNTOS COMERCIALES | 12 | 0,25% |
| ANTOJITOS PARA TODOS | 9 | 0,19% |
| FERIAS INSTITUCIONALES | 7 | 0,15% |

| | | |
|--|--------------|-------------|
| INFORMACION DE PROYECTOS PRODUCTIVOS | 5 | 0,10% |
| INTERMEDIACION LABORAL | 4 | 0,08% |
| VEEDURIAS CIUDADANAS | 4 | 0,08% |
| COMUNICACIONES Y PRENSA | 3 | 0,06% |
| EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL | 3 | 0,06% |
| FORMACION Y CAPACITACION | 3 | 0,06% |
| CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA | 2 | 0,04% |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS | 2 | 0,04% |
| TEMAS FINANCIEROS | 2 | 0,04% |
| MOBILIARIO METRO CABLE | 2 | 0,04% |
| VENDEDORES INFORMALES | 1 | 0,02% |
| CONTROL DISCIPLINARIO | 1 | 0,02% |
| DEFENSOR DEL CIUDADANO | 1 | 0,02% |
| | 4.779 | 100% |

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el año 2020 se trasladaron por No Competencia 734 requerimientos a través del SDQS, los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social

| ENTIDAD | NÚMERO PETICIONES |
|------------------------------------|-------------------|
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 306 |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 237 |
| SECRETARIA GENERAL | 136 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 39 |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 16 |
| TOTAL GENERAL | 734 |

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 | 269 | 51 | 320 |
| GESTION COMERCIAL | 164 | 1 | 165 |
| MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO | 119 | 1 | 120 |
| PLAZAS DE MERCADO | 421 | 32 | 453 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 1101 | 24 | 1125 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 27 | | 27 |
| SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO | 24 | | 24 |
| SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD | 14 | | 14 |
| SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD | 3424 | 6 | 3430 |
| SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION | 50 | | 50 |
| TALENTO HUMANO | 9 | | 9 |
| DIRECCION GENERAL | 2 | | 2 |
| CONTROL DISCIPLINARIO | 6 | | 6 |
| REDEP | 140 | 5 | 145 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 4 | | 4 |
| OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO | 2 | 1 | 3 |
| CARTERA | 10 | | 10 |
| TOTAL GENERAL | 5786 | 121 | 5907 |

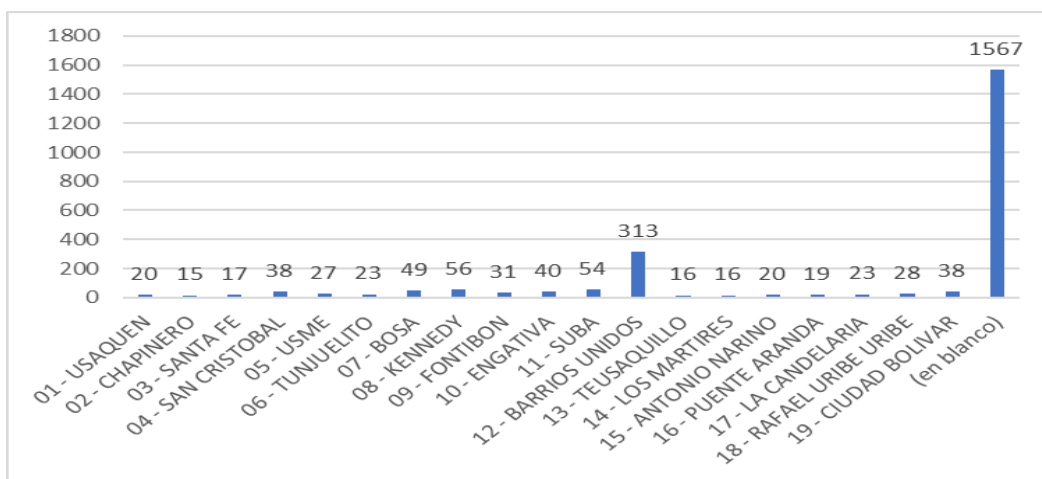
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

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.

| DEPENDENCIA | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SUGERENCIA | SOLICITUD DE COPIA | FELICITACION | TOTAL |
|---|-----------|----------------------------------|--|---|-----------|-----------|--------------------------------------|------------|--------------------|--------------|-----------|
| EMPRESARIAL | 24 | 18 | 9 | 18 | 15 | 15 | 20 | | | 17 | 12 |
| GESTION COMERCIAL | 31 | 38 | 12 | 16 | 35 | | | | | | 12 |
| MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO | | | 6 | 24 | | | | | | | 6 |
| PLAZAS DE MERCADO | 25 | 11 | 14 | 20 | 20 | 27 | 19 | | | | 15 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 19 | 1 | 5 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 9 | | 17 | 30 | 19 | | 17 | | 17 | | 22 |
| SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD | 31 | | 13 | 20 | 17 | | | | | | 17 |
| SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD | 35 | 33 | 30 | 35 | 33 | 33 | 33 | 35 | 30 | | 33 |
| SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION | 32 | | 11 | 20 | | 15 | 14 | | 17 | | 18 |
| TALENTO HUMANO | | | 62 | 23 | | | | | | | 27 |
| DIRECCION GENERAL | | | | 22 | | | | | | | 22 |
| CONTROL DISCIPLINARIO | | 4 | | | 28 | | | | | | 8 |
| REDEP | 24 | | 6 | 13 | 33 | 33 | | | | | 7 |
| SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO | 10 | | 7 | 28 | | | 9 | | | | 11 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | | 23 | | | | | | 5 | | 10 |
| OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO | | 12 | | | | | | | | | 12 |
| CARTERA | | | 21 | | | | | | | | 21 |
| TOTAL GENERAL | 23 | 25 | 20 | 26 | 24 | 25 | 23 | 24 | 18 | 3 | 23 |

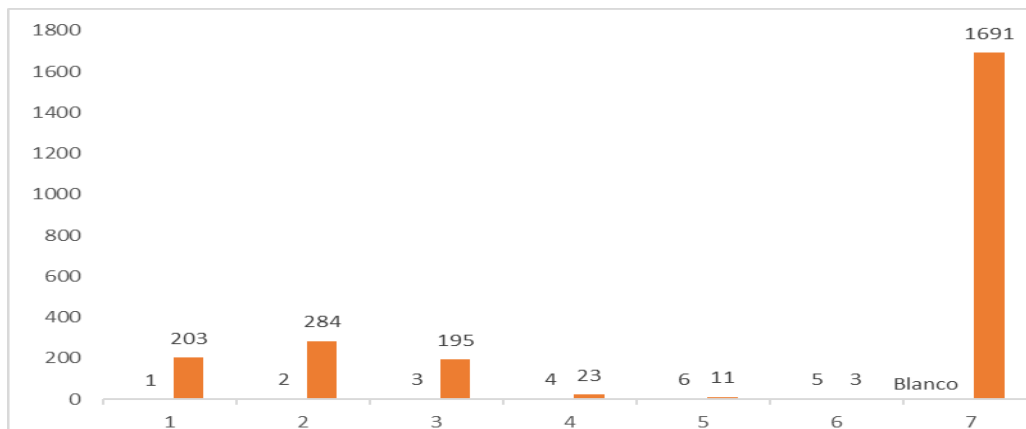
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia para el año 2020, se registró en 23 días. Para los tiempos que exceden los términos de ley en respuesta, se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan de mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los ciudadanos.

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



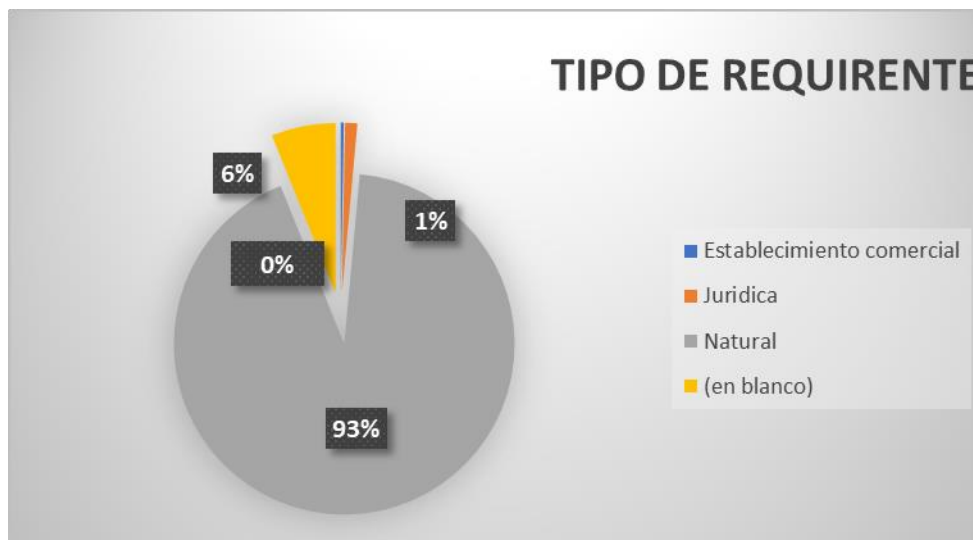
De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 843 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 1.567 ciudadanos omitieron esta información

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 284 peticiones, seguidos del estrato No. 1 con 203 solicitudes, el estrato No.3 con 195 registros, el estrato

No.4 y No. 6 con 23 y 11, respectivamente, y el No. 5 con 3. Omitieron esta información 1.691 ciudadanos.



El 92.45% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 1.16% por personas jurídicas, el 0.29% establecimiento comercial y el 6.10% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el año 2020.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

| TIPO | No. | % |
|----------------------|--------------|-------------|
| ANONIMO | 147 | 6.10% |
| IDENTIFICADO | 2.263 | 93.90% |
| TOTAL GENERAL | 2.410 | 100% |

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 93.90% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 6.10% 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.