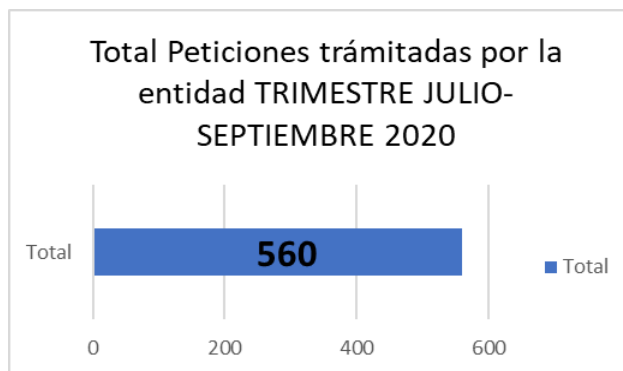


INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (JULIO-SEPTIEMBRE)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

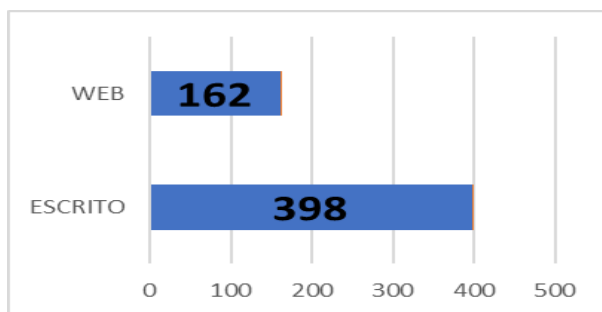
En el tercer trimestre del 2020 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 560 requerimientos ciudadanos.



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

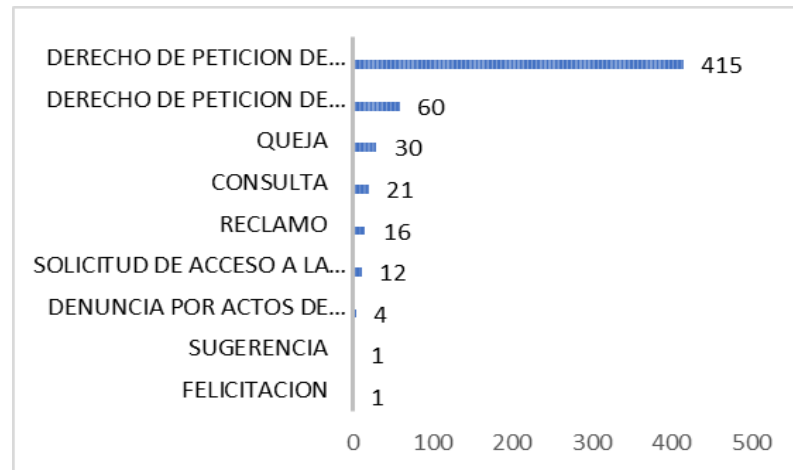
En la gráfica se registra el canal mediante el cual el IPES registro los requerimientos ciudadanos.



El canal web representa el 71.07% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del con el medio escrito 28.93%.

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 560 requerimientos



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés General con un 74.11% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés Particular con el 10.71%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	1308	84,88%
PLAZAS DE MERCADO	102	6,62%
QUIOSCOS	22	1,43%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	20	1,30%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	17	1,10%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	16	1,04%
PUNTOS COMERCIALES	16	1,04%
PROYECTO PRODUCTIVOS	15	0,97%
TEMAS CONTRACTUALES	7	0,45%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	6	0,39%
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	6	0,39%

PUNTOS DE ENCUENTRO	2	0,13%
FORMACION Y CAPACITACION	1	0,06%
ANTOJITOS PARA TODOS	1	0,06%
CONTROL DISCIPLINARIO	1	0,06%
INTERMEDIACION LABORAL	1	0,06%
Total general	1541	100,00%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el tercer trimestre del 2020 se trasladó por no Competencia 170 requerimientos a través del SDQS por no ser temas del Instituto para la Economía Social

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	93
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	45
SECRETARIA GENERAL	17
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	8
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7
Total general	170

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	24	2	26
GESTION COMERCIAL	13	2	15
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	17		17
PLAZAS DE MERCADO	89	4	101
SERVICIO AL CIUDADANO	171	62	236
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	4	13
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	2		2
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	2	1	3
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	585	739	1324
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	8	3	11
TALENTO HUMANO	1	1	2
DIRECCION GENERAL		1	1
CONTROL DISCIPLINARIO	3		3
REDEP	22	1	23
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1		1
Total general	947	820	1778

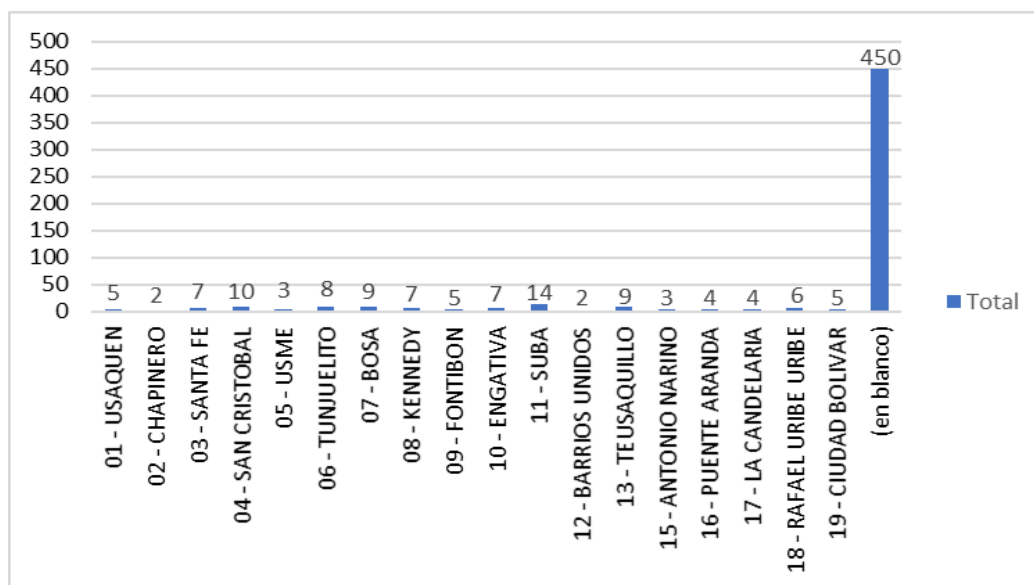
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

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	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	Total general
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	14		10	17							16
GESTION COMERCIAL	31	38	22	21							23
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			3	9							4
PLAZAS DE MERCADO			11	19	17						12
SERVICIO AL CIUDADANO	4	2	2	4	2	3	1	1		1	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9		25	26			8				21
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	31		13								19
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	35	33	34	36	34	33	36	34	32		35
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION			8	22			19		13		15
TALENTO HUMANO				31							31
DIRECCION GENERAL				12							12
CONTROL DISCIPLINARIO		2			28						11
REDEP	30		10	15							11
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO			6								6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			23								23
Total general	27	27	26	30	28	27	26	28	23	1	28

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.

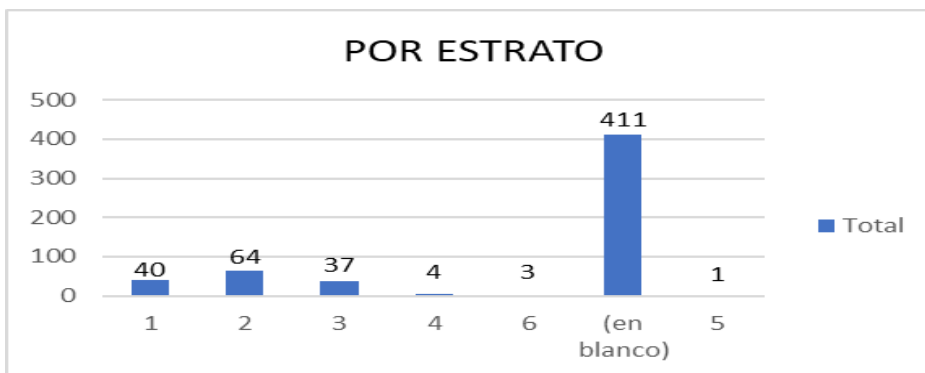
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia está en general en 28 días, para los tiempos que exceden los términos de ley en respuesta se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, haciendo un plan de mejora continua para que disminuya al máximo

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

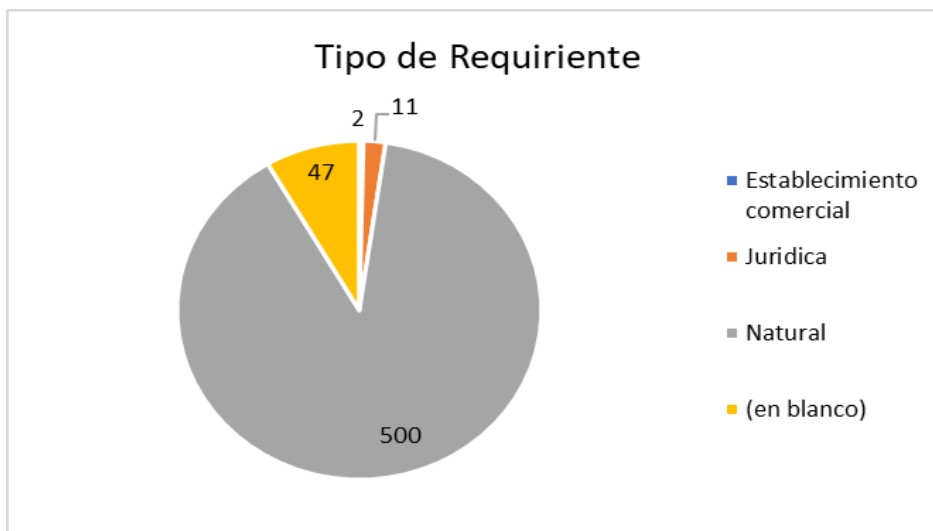


De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 110 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 450 ciudadanos omitieron esta información

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 64 peticiones, seguidos del estrato 1 con 40 solicitudes y el estrato 3 con 37 registros, el estrato 4 y 5 con 4 y 3 peticiones respectivamente, 411 ciudadanos omitieron esta información.



El 89.29% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 1.96% 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 tercer trimestre del 2020

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

NOMBRE	N°	%
ANÓNIMO	47	8.39%
IDENTIFICADO	513	91.61%
TOTAL GENERAL	560	100,00%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 91.61% corresponde a ciudadanos identificados y el 8.39% 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.