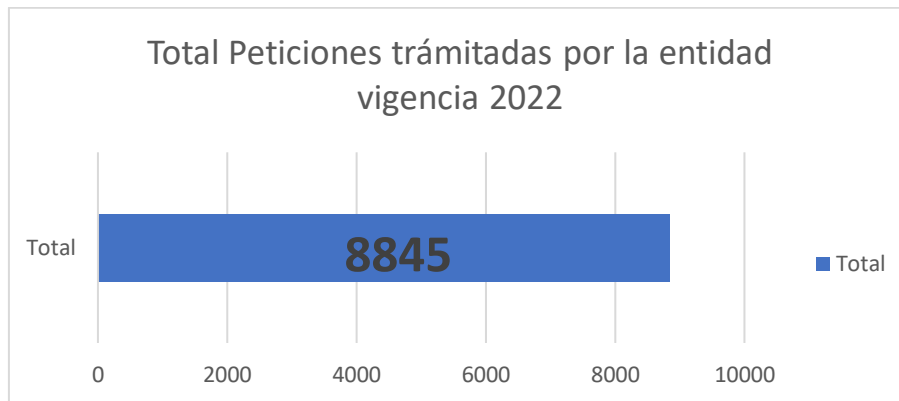


INFORME ANUAL SDQS IPES (enero – diciembre de 2022)

1. TOTAL PETICIONES ANUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

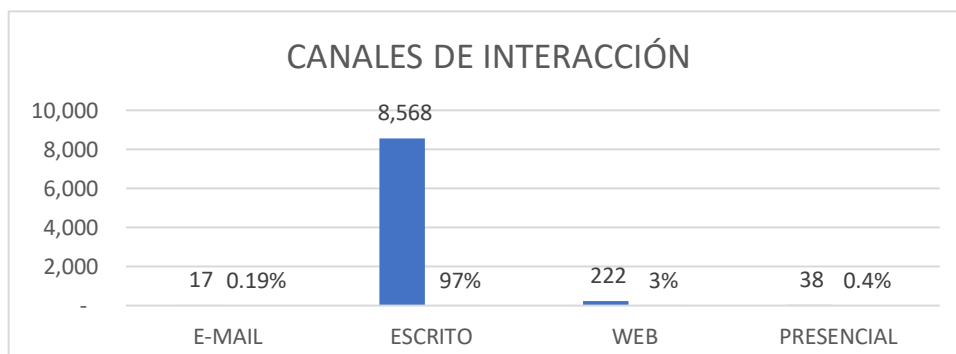
En la vigencia del año 2022, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 8.845 requerimientos ciudadanos.



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 presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos.

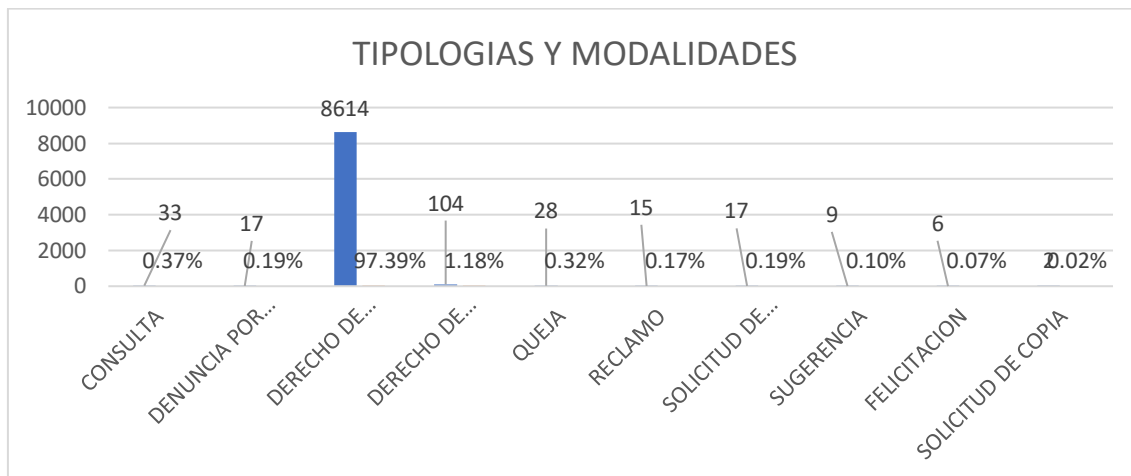


El canal escrito representa el 97% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web de la plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA, con 3% de participación.



3.TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA- SDQS, con un total de 8.845 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 97,39% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular con el 1,18%, durante la vigencia.

4.SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO ASESORAMIENTO Y OTRAS ACTUACIONES ILEGALES CUANDO SE ENCUENTRE EN EJERCICIO DE SU CARGO

SUBTEMAS			
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI	6456	ANTOJITOS PARA TODOS	62
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	1480	FERIAS TEMPORALES	26
PLAZAS DE MERCADO	995	FERIAS INSTITUCIONALES	23
PUNTOS COMERCIALES	304	CONTROL DISCIPLINARIO	9
QUIOSCOS	283	FORMACION Y CAPACITAC	9
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	171	PUNTOS DE ENCUENTRO	4
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	128	INTERMEDIACION LABORA	2
PROYECTO PRODUCTIVOS	96	TEMAS FINANCIEROS	8
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	81	ASESORAMIENTO Y OTRAS	4
TEMAS ADMINISTRATIVOS	62	TEMAS CONTRACTUALES	6
TOTAL		10.209	

Como se observa en la relación, definitivamente las tipologías que ingresan a la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA, corresponden a la misionalidad de la Entidad, siendo las más reiteradas: inscripciones de vendedor informal-RIVI, seguido por ventas en espacio público y Plazas de Mercado.



5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En la vigencia del 2022 se trasladaron por No Competencia 145 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	44
SECRETARIA GENERAL	42
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	29
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	21
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	9
Total general	145

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS 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 GENERAL
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRE	6	36	42
GESTION COMERCIAL	196	4	200
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	109		109
PLAZAS DE MERCADO	768	146	914
SERVICIO AL CIUDADANO	494	97	591
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATECO	3		3
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDA	11		11
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E	7.534	435	7.969
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	51	1	52
DIRECCION GENERAL	2	12	14
CONTROL DISCIPLINARIO	28	3	31
REDEP	256		256
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIO	406	4	410
TALENTO HUMANO	3		3
TESORERIA	1		1
TOTAL GENERAL	9.868	738	10.606



8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

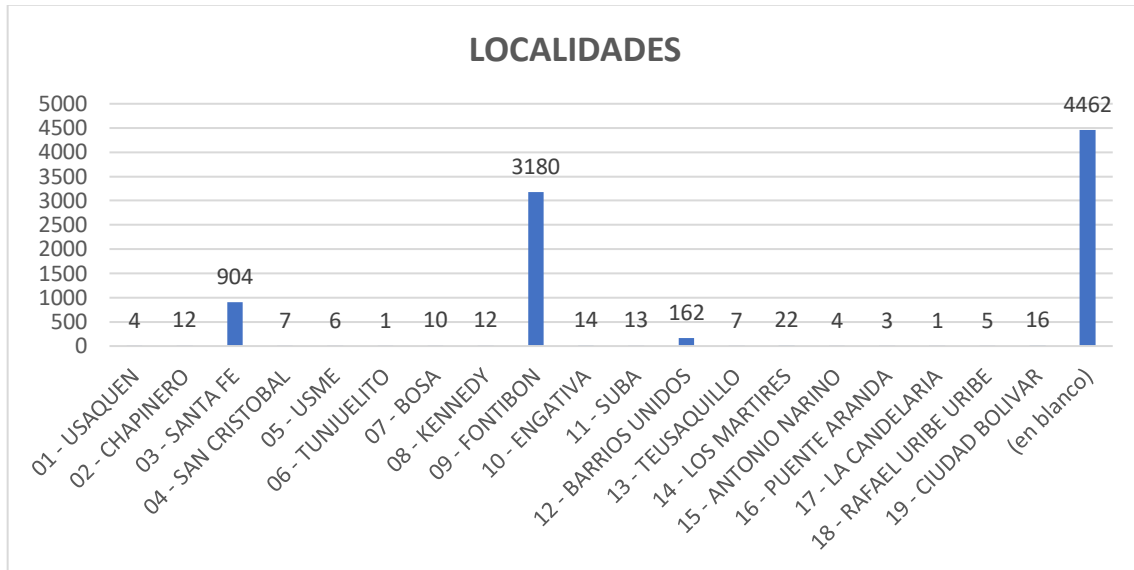
TEMA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
EMPRESARIAL			18	13							17
GESTION COMERCIAL	16		7	13							8
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			5		7		12				5
PLAZAS DE MERCADO		29	20	21	13	27	17		29		20
SERVICIO AL CIUDADANO	6		7	7	5	5	6	9	1	15	7
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		9	17	17	6		21				17
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	3		3	2			9		8		4
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	28	24	18	23	24	23	20	21	24		19
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION			14	16	10		11			20	14
CONTROL DISCIPLINARIO		11	17	13	11	16					12
REDEP			13	21							13
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	12		10	12							11
DIRECCION GENERAL	34			22	14				4		21
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO											
SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	33	22	17	20	21	25	20	33	13		18
TALENTO HUMANO				16							16
TESORERIA			34								34
Total general	16	20	18	19	20	18	12	18	15	16	18

- El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 18 días en la vigencia 2022, debe tenerse en cuenta que el Decreto 491 del 28 de marzo 2020, que adopto medidas de urgencia y amplio los términos de respuesta a los derechos de petición de 15 a 30 días hábiles tuvo vigencia hasta el día 18 de mayo de 2022 y a partir de dicha fecha retornaron los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

- Para evitar que los tiempos excedan los términos de ley en las respuestas, 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.

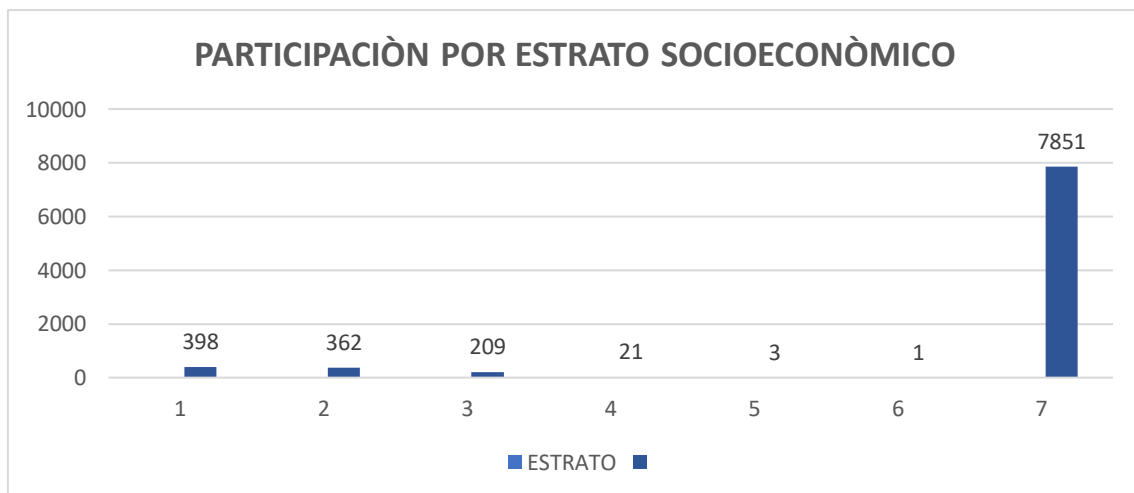


9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 4.383 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica, siendo la más representativa la Localidad de Fontibón y 4.462 ciudadanos omitieron esta información.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



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 398 peticiones, seguidos del estrato 2 con 362 solicitudes, el estrato 3 con 209 registros, el estrato 4 con 21 peticiones, estrato 5 con 3 y el 6 con 1 petición. Omitieron esta información 7.851 ciudadanos.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	49	0,055%
IDENTIFICADO	8.796	99,45%
TOTAL GENERAL	8.845	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 99,61% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 0,039% corresponde a ciudadanos anónimos.



El 99,1% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 0,6% por personas jurídicas y el 0,3% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS la vigencia 2022.



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El 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.
- El pasado 6 de diciembre de 2022, fue realizada mesa de trabajo con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria General para identificar las peticiones trasladadas por no competencia, dicha reunión tuvo como propósito aclarar las competencias del Instituto para la Economía Social, este ejercicio se presentó teniendo como base algunos traslados realizados por parte de la central de peticiones al IPES.

