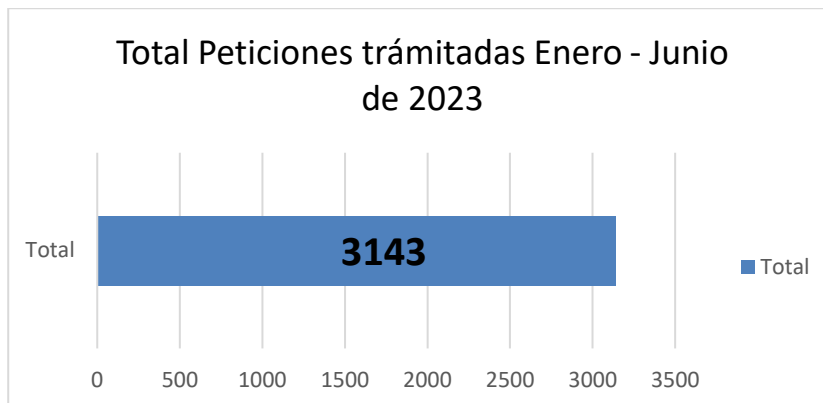


INFORME SEMESTRAL SDQS IPES (Enero – Junio de 2023)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

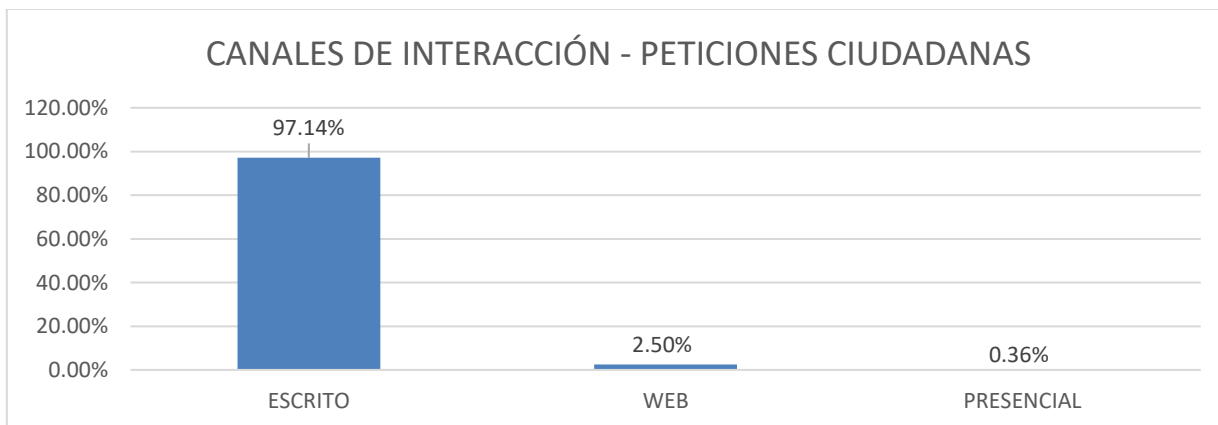
En el primer semestre del año 2023, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 3.143 requerimientos ciudadanos.



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

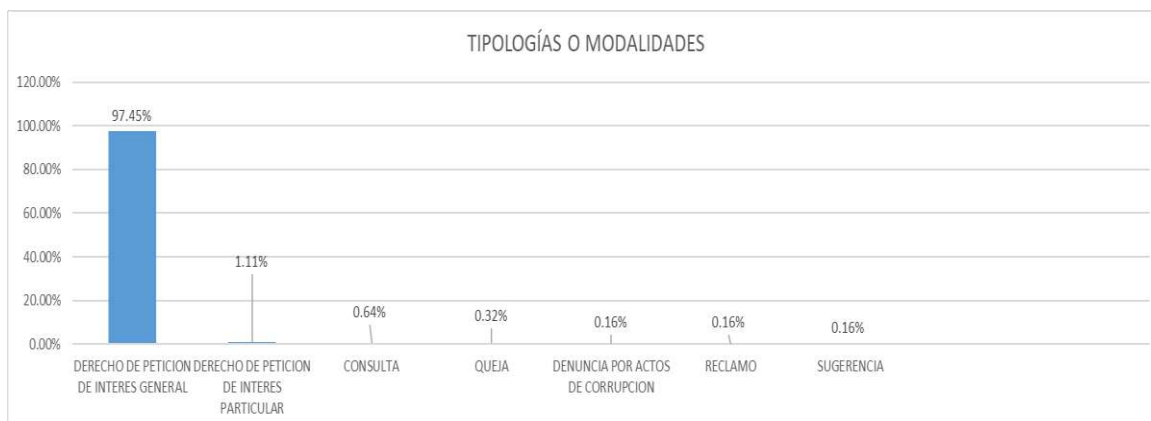
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos.



El canal escrito representa el 97,14% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web de la plataforma BOGOTA TE ESCUCHA, con 2,50% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA- SDQS, con un total de 3.143 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 97,45% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular con el 1,11%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

DESCRIPCIÓN	PETICIONES
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	1.196
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	234
PUNTOS COMERCIALES	46
TEMAS ADMINISTRATIVOS	22
EMPREDIMIENTO SOCIAL	14
PLAZAS DE MERCADO	8
QUIOSCOS	8
INTERMEDIACION LABORAL	4
PROYECTO PRODUCTIVOS	4
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	4
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	2
FERIAS INSTITUCIONALES	2
TOTAL GENERAL	1.196

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

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el primer semestre del 2023 se trasladaron por No Competencia 12 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	8
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
SECRETARIA GENERAL	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
TOTAL GENERAL	12

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	TOTAL GENERAL
GESTION COMERCIAL	14	14
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	1	1
PLAZAS DE MERCADO	3	3
SERVICIO AL CIUDADANO	35	35
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	722	722
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	2	2
REDEP	6	6
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	14	14
TOTAL GENERAL	797	797

FO-068
V-08

Página 3 de 7



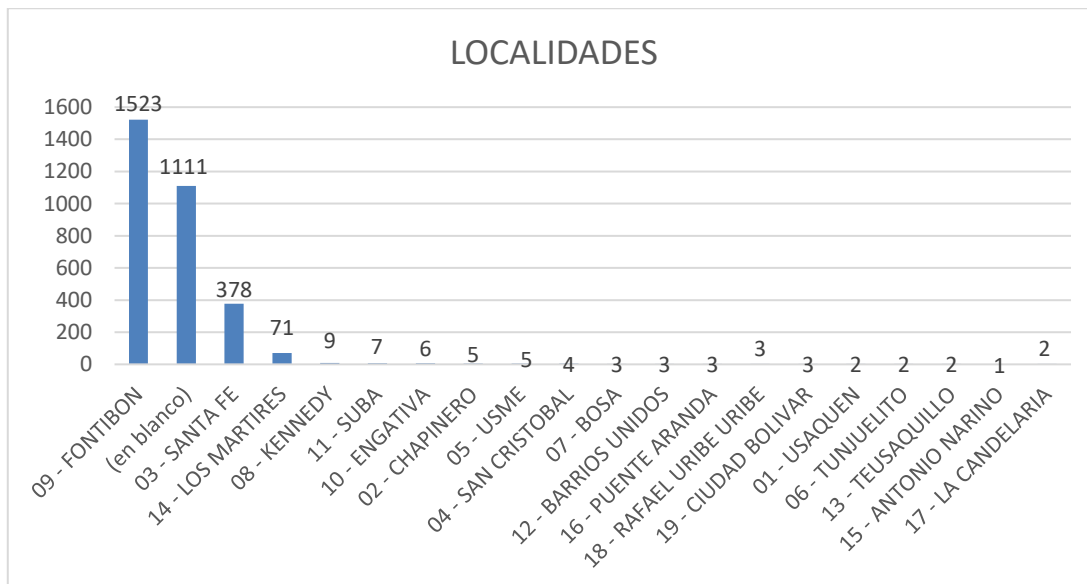
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 42 días en el primer semestre del año 2023, 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.

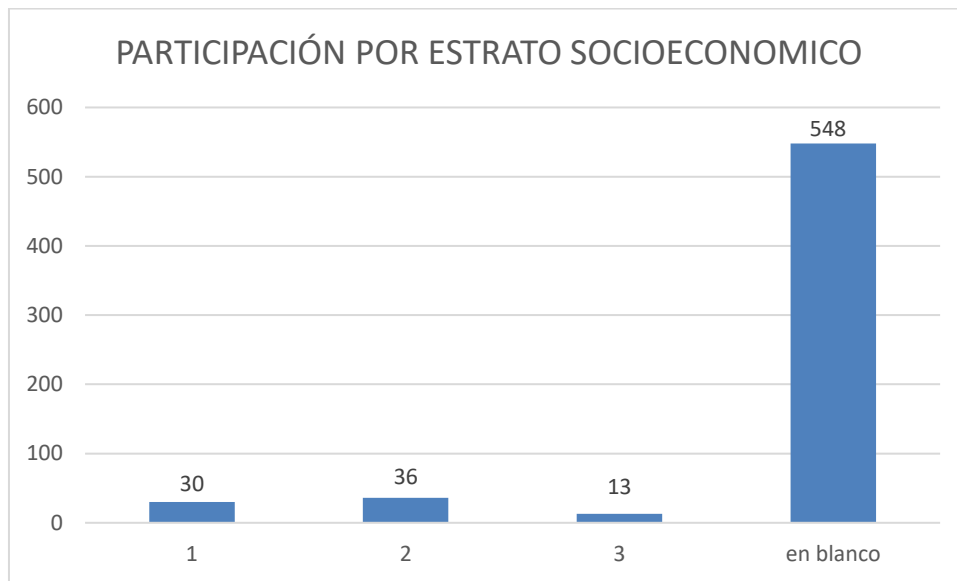
- Para evitar que los tiempos excedan los términos de ley en las respuestas, se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan de mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los ciudadanos.

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 2.032 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica, siendo la más representativa la Localidad de Fontibón y 1.111 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 2 con 221 peticiones, seguidos del estrato 1 con 220 solicitudes, el estrato 3 con 122 registros, el estrato 4 con 13 peticiones y estrato 5 con 2 peticiones. Omitieron esta información 4884 ciudadanos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	2	0,31%
IDENTIFICADO	628	99,68%
TOTAL GENERAL	630	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 99,68% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 0,31% corresponde a ciudadanos anónimos.





El 99,68% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 0,31% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el primer semestre del año 2023.

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 Secretaría 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.

FO-068

Página 6 de 7

- El pasado 28 de junio de 2023, fue realizada mesa de trabajo con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría 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.



