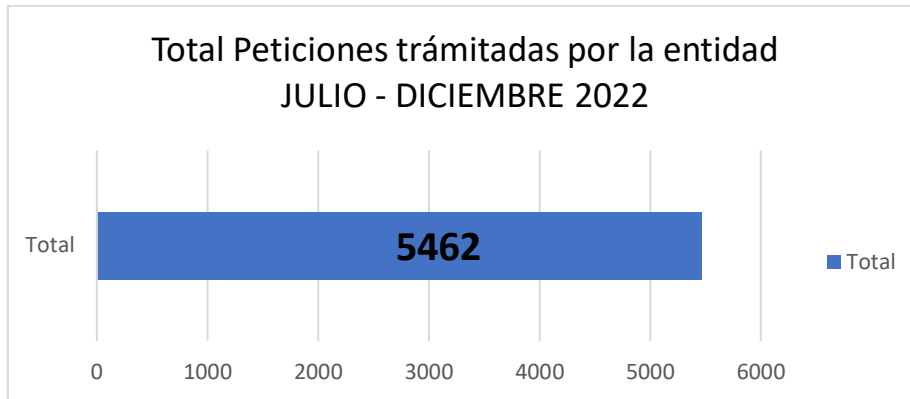


**INFORME SEMESTRAL SDQS IPES
(septiembre – diciembre de 2022)****1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD**

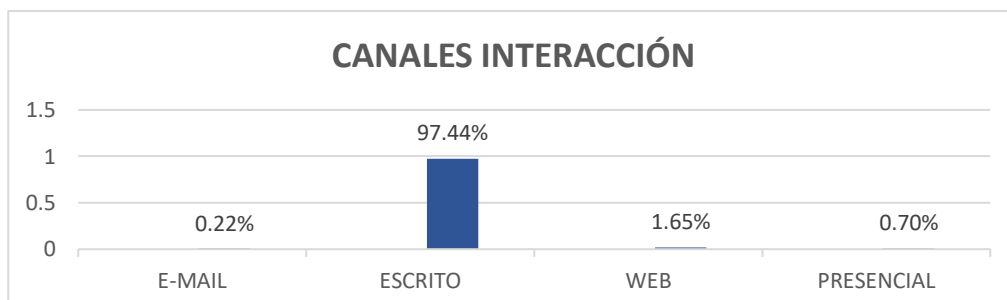
En el segundo semestre del año 2022, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 5.462 requerimientos ciudadanos.



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.

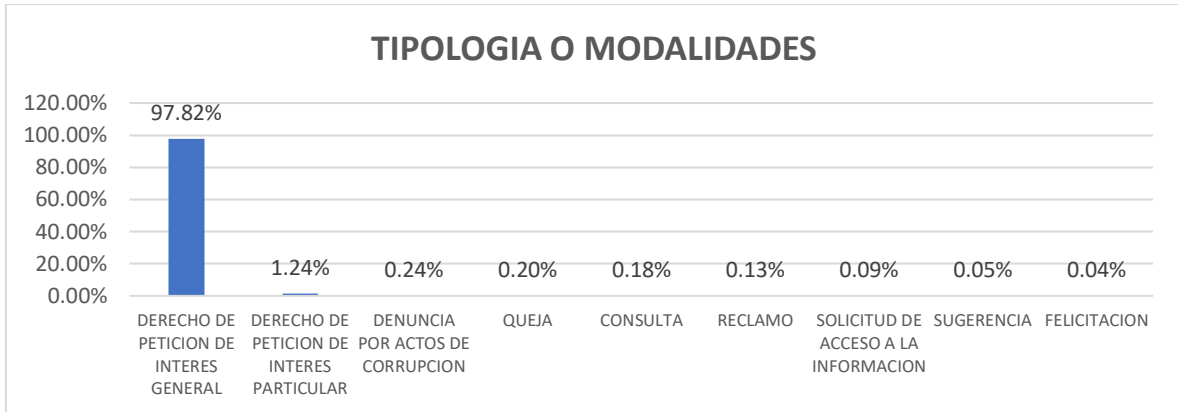


El canal escrito representa el 97,44% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web de la plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA, con 0,22% de participación.



3.TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA- SDQS, con un total de 5.462 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 97,82% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular con el 1,24%.

4.SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS			
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI	4848	FERIAS TEMPORALES	10
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	740	CONTROL DISCIPLINARIO	5
PLAZAS DE MERCADO	453	TEMAS FINANCIEROS	5
PUNTOS COMERCIALES	172	TEMAS CONTRACTUALES	4
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	142	INTERMEDIACION LABORAL	2
QUIOSCOS	111	PUNTOS DE ENCUENTRO	2
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	94	ALTERNATIVAS COMERCIALES	2
PROYECTO PRODUCTIVOS	52	MOBILIARIO METRO CABLE	1
TEMAS ADMINISTRATIVOS	49	ALTERNATIVAS COMERCIALES	1
ATENCION DEL CIUDADANO	34	POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	2
ANTOJITOS PARA TODOS	33	FORMACION Y CAPACITACION	1
FERIAS INSTITUCIONALES	11	EDUCACION Y FORMACION	1
TOTAL		6.775	



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 el segundo semestre del 2022 se trasladaron por No Competencia 67 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	26
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	19
SECRETARIA GENERAL	12
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	6
TOTAL GENERAL	67

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

En este periodo no se registraron requerimientos de Veedurías ciudadanas a través del SDQS.



7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

8.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	6		6
GESTION COMERCIAL	120	15	135
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	81	10	91
PLAZAS DE MERCADO	349	63	412
SERVICIO AL CIUDADANO	249	19	268
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20	2	22
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	1		1
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	2		2
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	4948	638	5586
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	23	1	24
DIRECCION GENERAL	1		1
CONTROL DISCIPLINARIO	18	2	20
REDEP	104	11	115
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	209	63	272
TALENTO HUMANO	7		
TESORERIA	1		
TOTAL GENERAL	6139	824	6963



9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DESCRIPCIÓN	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	TOTAL
EMPREDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL			7	10						8
GESTION COMERCIAL	16		7	19						8
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			4							4
PLAZAS DE MERCADO			18	19	11	27	19			18
SERVICIO AL CIUDADANO	5		3	10	6	11	10	17		7
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		9	20	20	6		21			19
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD			6							6
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	30	15	17	22	24	23	24	20	27	17
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION			12	18			10			12
CONTROL DISCIPLINARIO		8	17	13	12	16				10
REDEP			12							12
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	12									12
DIRECCION GENERAL					14					14
SUBDIRECCION DE EMPREDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION		22	13	19	15		20	33	13	15
TALENTO HUMANO				16						16
TESORERIA			34							34
Total general	18	11	16	19	20	20	16	21	20	16

- El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 16 días en el segundo semestre del año 2022, debe tenerse en cuenta que el Decreto 491 del 28 de marzo 2020, que adoptó medidas de urgencia y amplió 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.

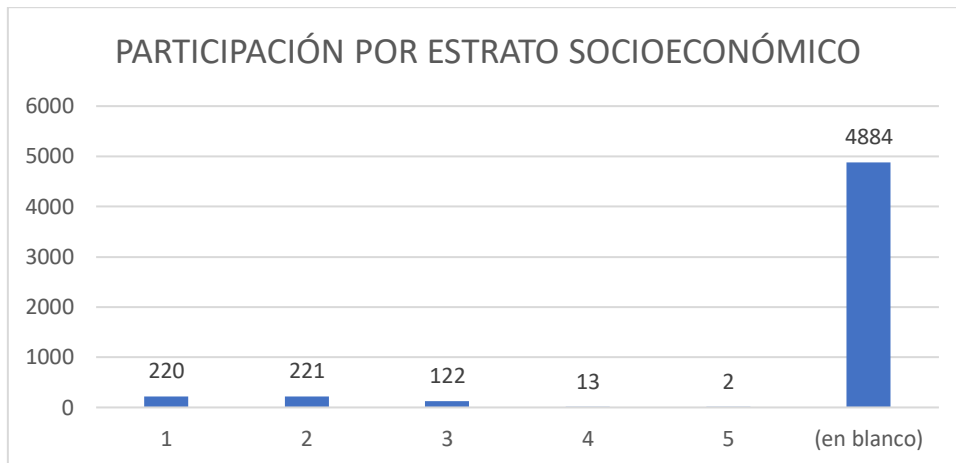


10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 2651 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica, siendo la más representativa la Localidad de Fontibón y 2811 ciudadanos omitieron esta información.

11. 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.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	21	0,039%
IDENTIFICADO	5441	99,61%
TOTAL GENERAL	5462	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 99,3% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 0,4% 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 en el segundo semestre del año 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 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.
- El pasado 6 de diciembre de 2022, 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.

