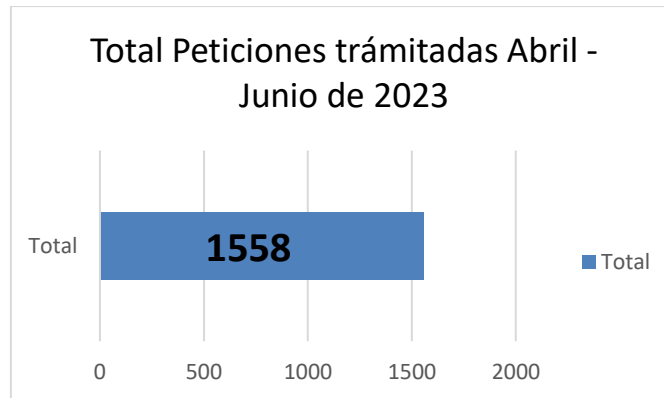


INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (ABRIL - JUNIO DE 2023)

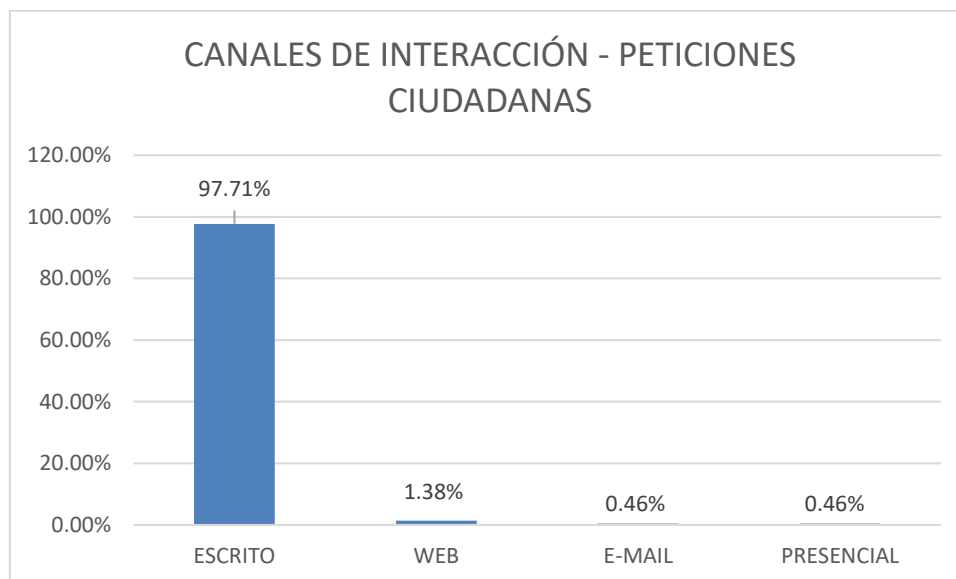
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

En el segundo trimestre del año 2023, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 1.558 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.

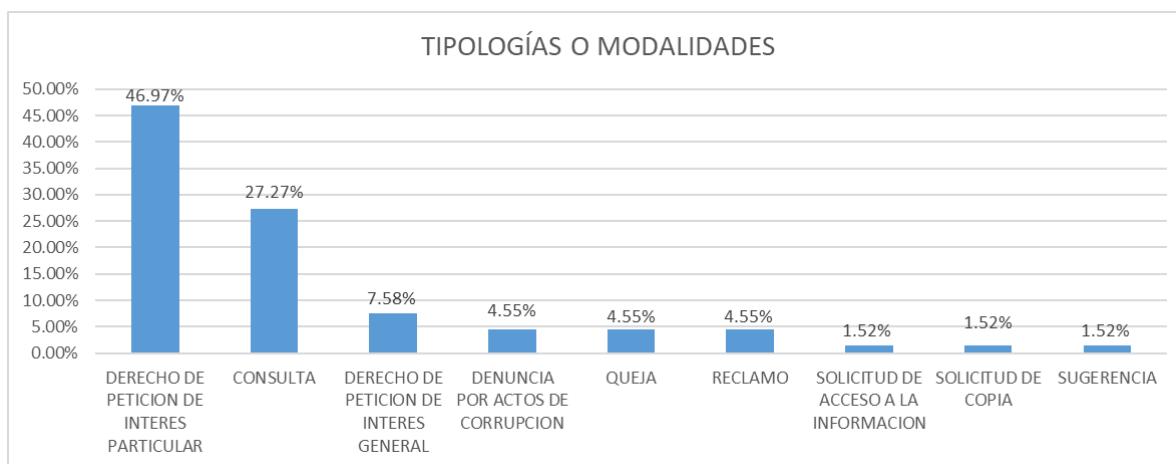
2. CANALES DE INTERACCIÓN



El canal escrito representa el 97,71% 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 1,38% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA- SDQS, con un total de 1.558 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés particular con un 46,97% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido de la consulta con el 27,27%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

DESCRIPCIÓN	PETICIONES
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	940
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI	36
PLAZAS DE MERCADO	26
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	16
TEMAS CONTRACTUALES	10
TEMAS ADMINISTRATIVOS	8
PUNTOS COMERCIALES	4
MOBILIARIO METRO CABLE	2
PROYECTO PRODUCTIVOS	2

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: espacio público, seguido por inscripciones de vendedor informal-RIVI y Plazas de mercado.



5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el segundo trimestre del 2023 se trasladaron por No Competencia 10 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	4
SECRETARIA GENERAL	2
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
TOTAL GENERAL	10

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
GESTION COMERCIAL	6	9	15
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	1		1
PLAZAS DE MERCADO	6		6
SERVICIO AL CIUDADANO	36	4	40
RECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMA	329	968	1297
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	1	1	2
CONTROL DISCIPLINARIO	1	2	3
REDEP	4	1	5
EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y C	4	17	21
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES		1	1
TOTAL GENERAL	388	1.003	1.391

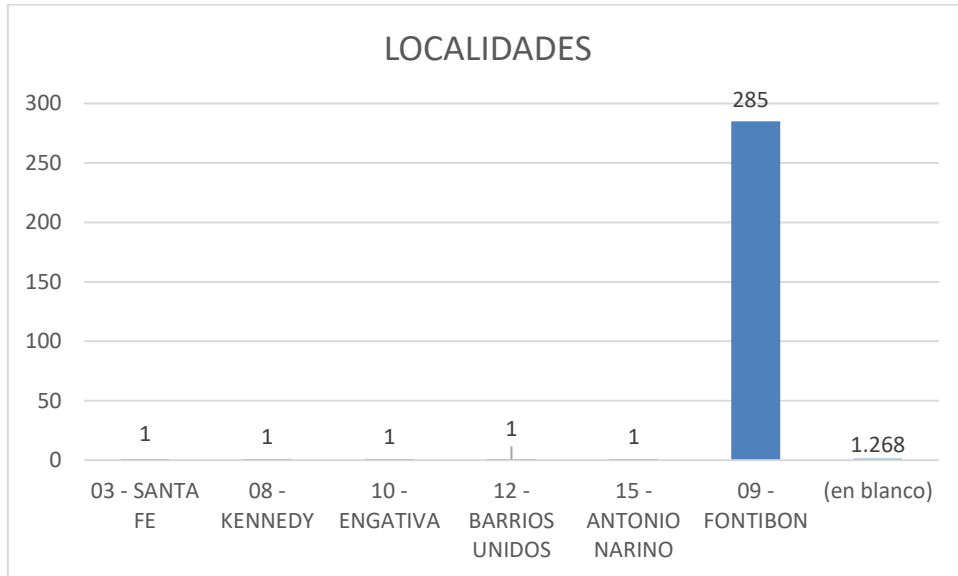
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

CATEGORÍA	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 GENERAL
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	8		14	13						12
GESTION COMERCIAL		38	21							23
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			4							4
PLAZAS DE MERCADO			11	16						12
SERVICIO AL CIUDADANO	2		3	7	1	13	1	1	1	4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			25				5			20
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD			16							16
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	33	35	32	33	32	32	29	33		32
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION				18						18
REDEP			8							8
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO			1							1
TOTAL GENERAL	28	35	26	28	28	30	18	22	1	27

- El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 27 días en el segundo trimestre 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.

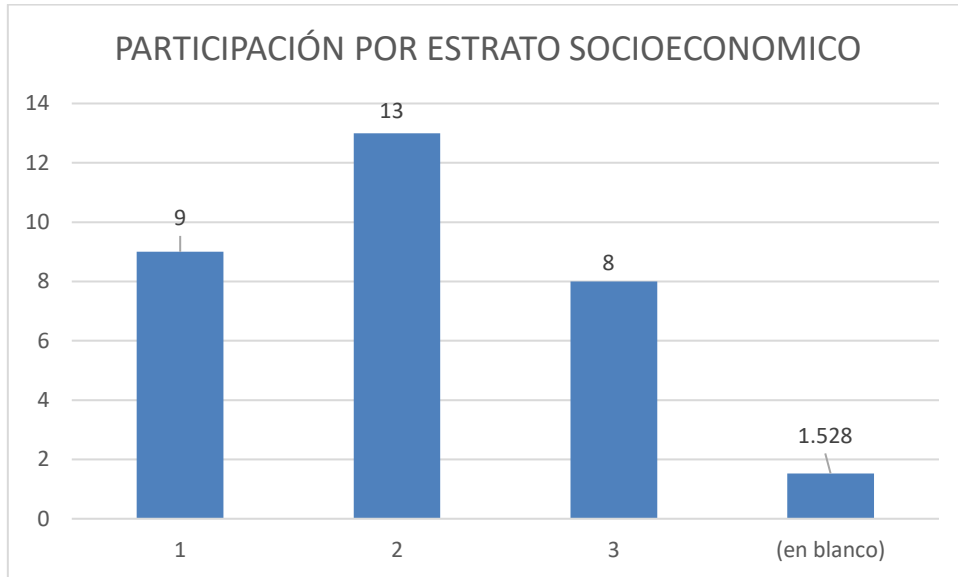
- Para evitar que los tiempos excedan los términos de ley en las respuestas, se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan de mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los ciudadanos.

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 290 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica, siendo la más representativa la Localidad de Fontibón.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



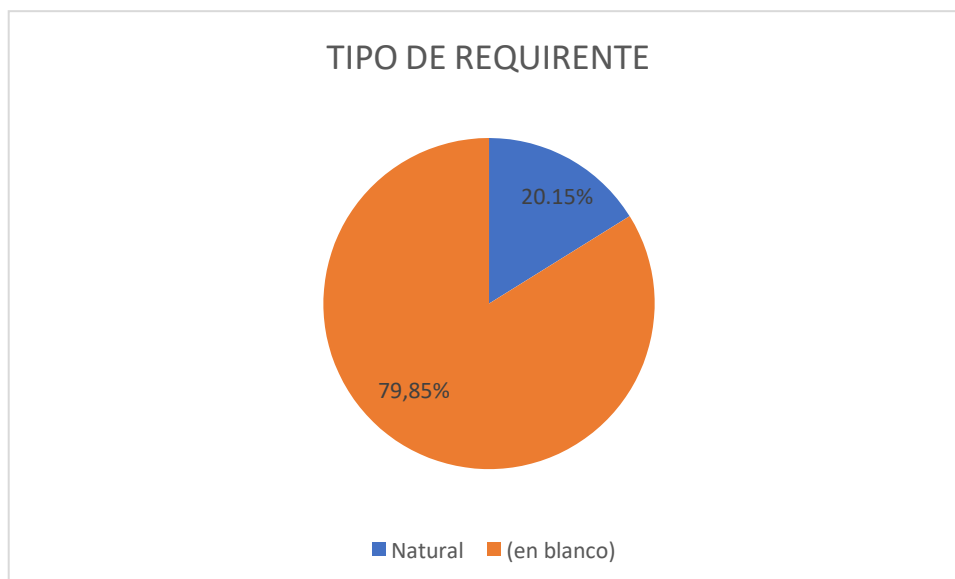
Dentro de la información suministrada en el aplicativos SDQS de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 2 con 13 peticiones, seguidos del estrato 1 con 9 solicitudes, el estrato 3 con 8 registros. Omitieron esta información 1.528 ciudadanos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	1.244	20,15%
IDENTIFICADO	314	79,85%
TOTAL GENERAL	1.558	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 79,85% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 20,15% corresponde a ciudadanos anónimos.





El 79,85% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 20,15% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el Primer trimestre 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.



- 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 los criterios de evaluación de las respuestas, dicha reunión tuvo como propósito la socialización de un plan de mejoramiento que se viene adelantando con la Subdirección de Gestión, Redes sociales e informalidad para atender oportunamente todos los requerimientos que ingresan al IPES.

