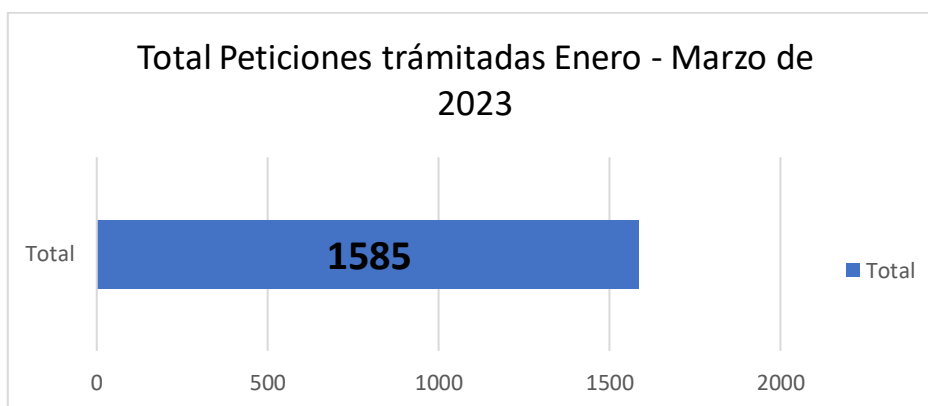


## INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (ENERO - MARZO DE 2023)

### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

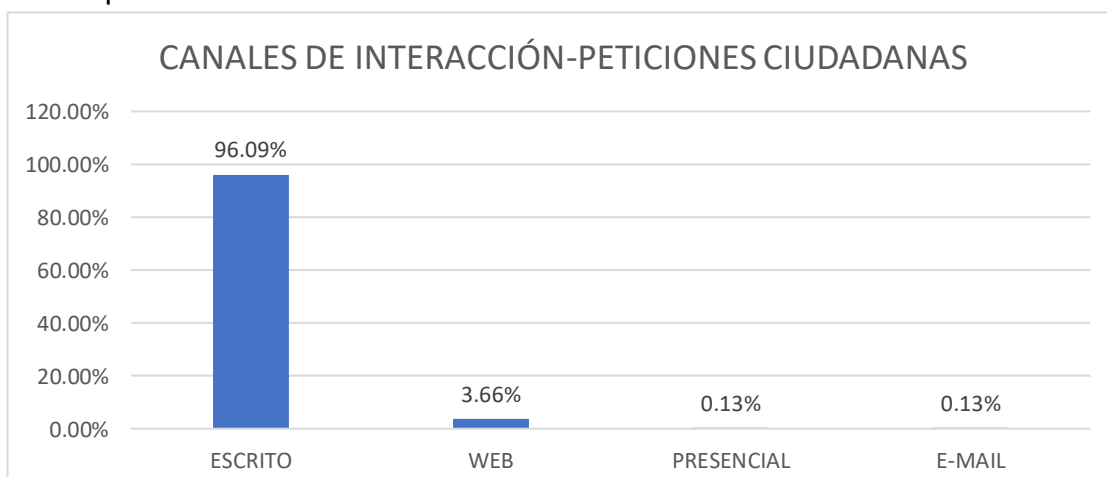
En el primer trimestre del año 2023, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 1.585 requerimientos ciudadanos.



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

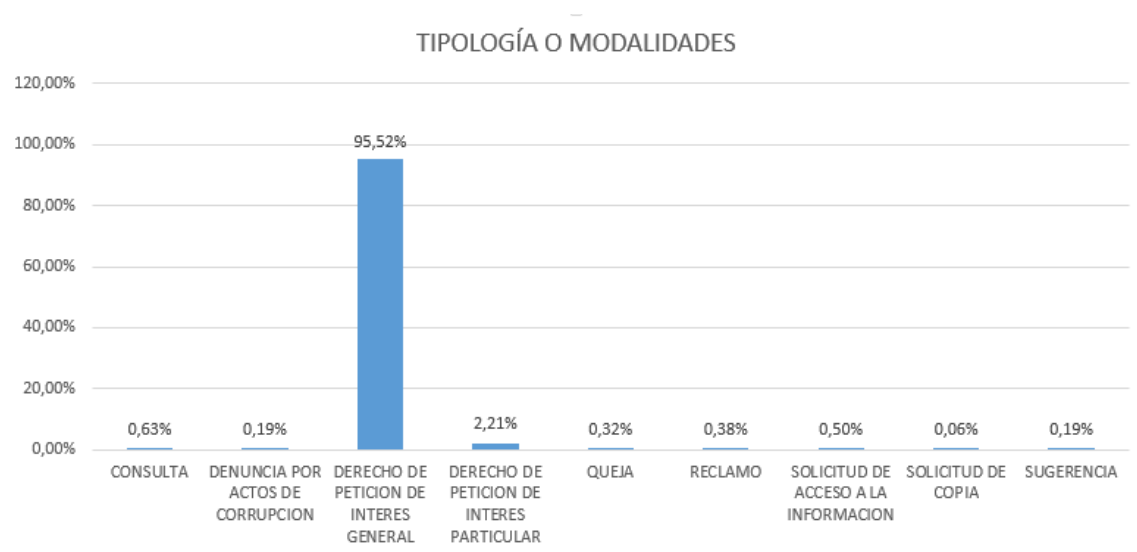
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos.



El canal escrito representa el 96,09% 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 3,66% 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 1.585 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 95,52% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular con el 2,21%.



**4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO**

DESCRIPCIÓN	PETICIONES
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI	701
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	138
PLAZAS DE MERCADO	50
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	47
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	37
PUNTOS COMERCIALES	30
TEMAS ADMINISTRATIVOS	24
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	12
TEMAS CONTRACTUALES	5
QUIOSCOS	4
ANTOJITOS PARA TODOS	2
INTERMEDIACION LABORAL	2
PROYECTO PRODUCTIVOS	1
CONTROL DISCIPLINARIO	1
FERIAS TEMPORALES	1

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 y Plazas de mercado.



## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el primer trimestre del 2023 se trasladaron por No Competencia 29 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	15
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	7
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2
SECRETARIA GENERAL	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>29</b>

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

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

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	PERÍODO ACTUAL	PERÍODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
GESTION COMERCIAL	22	1	23
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	12		12
PLAZAS DE MERCADO	34	18	52
SERVICIO AL CIUDADANO	101	14	115
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	8		8
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	400	419	819
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	17		17
TALENTO HUMANO	14	4	18
CONTROL DISCIPLINARIO	9		9
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	30	9	39
REDEP	27	3	30
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>674</b>	<b>468</b>	<b>1.142</b>



## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

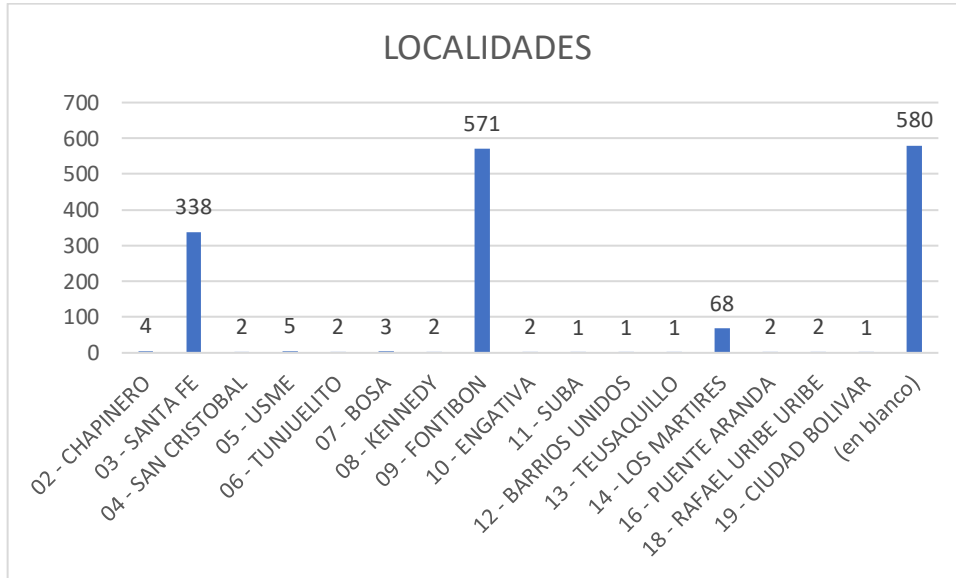
CATEGORÍA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
GESTION COMERCIAL			37	46						38
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			4							4
PLAZAS DE MERCADO			12	15	15					13
SERVICIO AL CIUDADANO	4		11	5	1	1	8	1	2	6
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	43	10	28	28	32	25	59	29		28
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION			25	6			11			16
TALENTO HUMANO			27	20			17	15		22
CONTROL DISCIPLINARIO		3	26				16			22
REDEP			12							12
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO			28	18						27
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	18		7	14						9
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>24</b>

- El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 24 días en el primer 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 1.585 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica, siendo la más representativa la Localidad de Fontibón.



## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



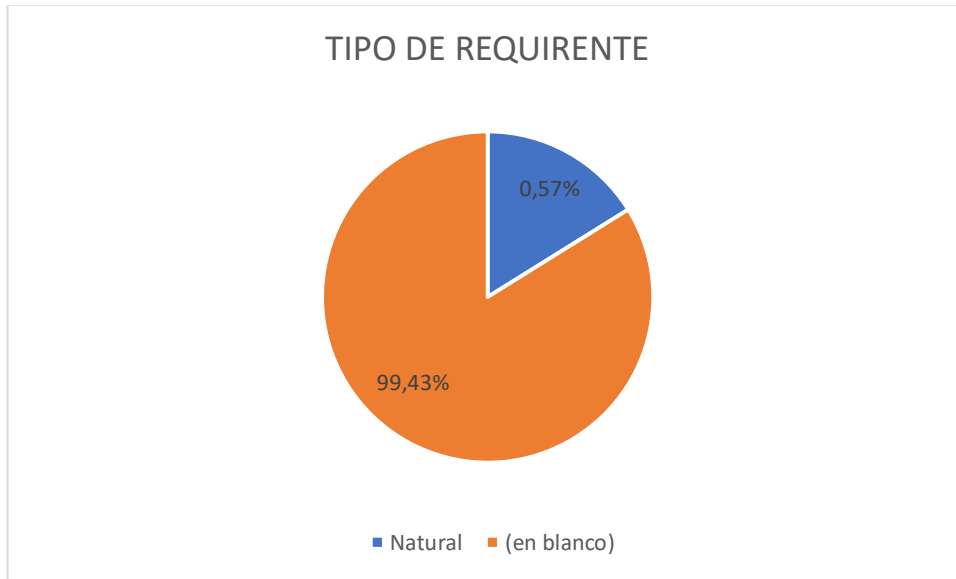
Dentro de la información suministrada en el aplicativos SDQS de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 2 con 140 peticiones, seguidos del estrato 1 con 69 solicitudes, el estrato 3 con 56 registros. Omitieron esta información 1.320 ciudadanos.

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	9	0,57%
IDENTIFICADO	1.576	99,43%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.585</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 99,43% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 0,57% corresponde a ciudadanos anónimos.





El 99,43% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 0,57% 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 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 29 de Marzo de 2023, fue realizada mesa de trabajo con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria 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.

