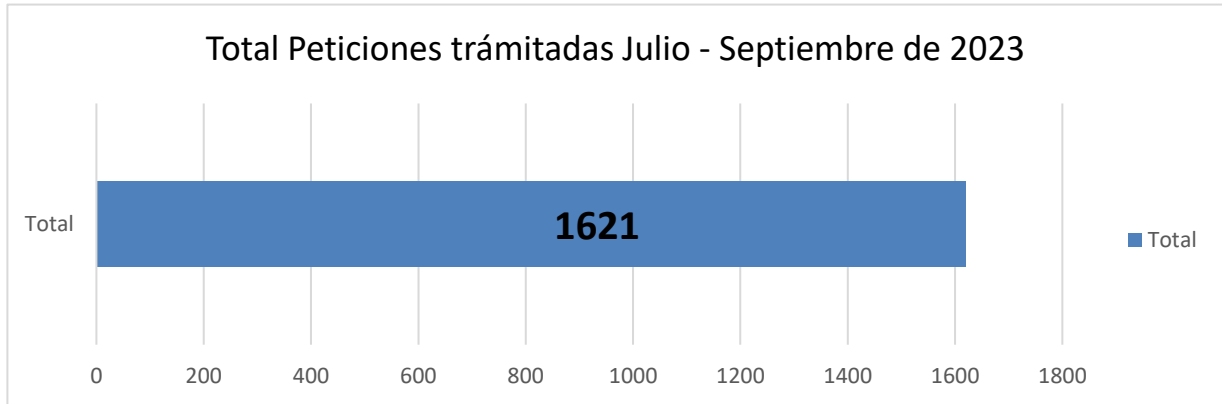
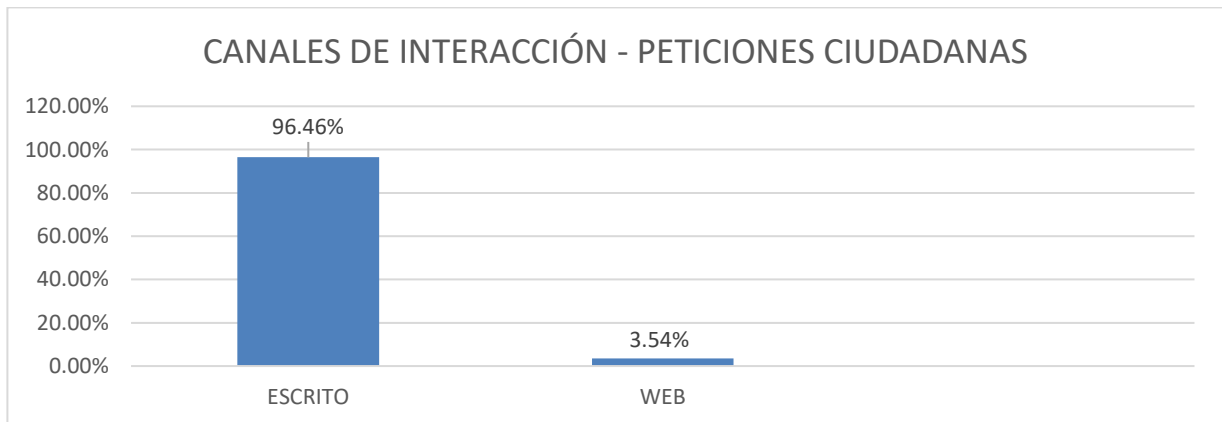


**INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES  
(JULIO- SEPTIEMBRE DE 2023)****1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD**

En el Tercer trimestre del año 2023, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 1.621 requerimientos ciudadanos.



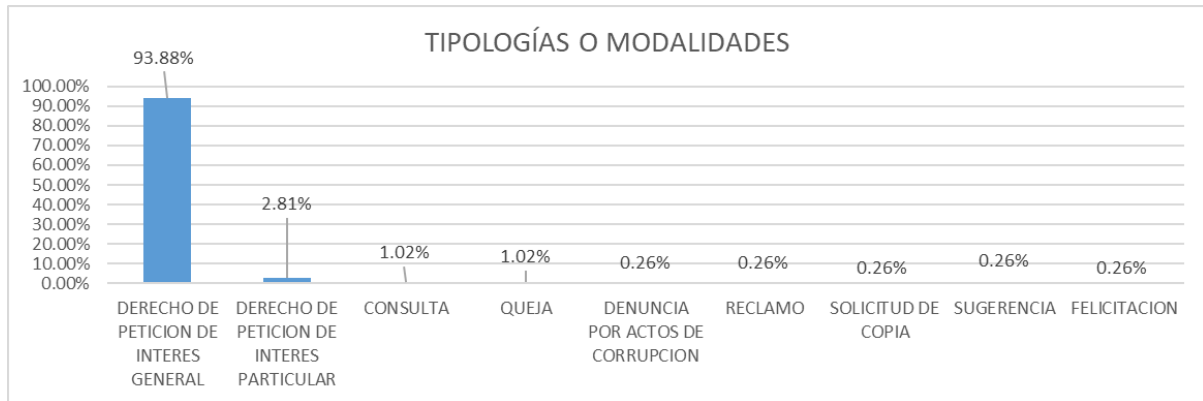
En cumplimiento del Decreto 371 de 2010, se evidencia que el 100% de los requerimientos presentados por la ciudadanía se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

**2. CANALES DE INTERACCIÓN**

El canal escrito representa el 96,46% 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 3,54% 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 1.621 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 93,88% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición con interés particular con el 2,81%.

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

DESCRIPCIÓN	PETICIONES
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	796
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	113
PUNTOS COMERCIALES	24
TEMAS ADMINISTRATIVOS	22
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	36
PLAZAS DE MERCADO	90
QUIOSCOS	22
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	3
PROYECTO PRODUCTIVOS	1
PROYECTOS PRODUCTIVOS	1
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	8
ANTOJITOS PARA TODOS	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.118</b>

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 Tercer 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	9
SECRETARIA GENERAL	4
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	9
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>19</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	PERIODO ACTUAL	PERÍODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
GESTION COMERCIAL	17	6	23
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	7	1	8
PLAZAS DE MERCADO	59	31	90
SERVICIO AL CIUDADANO	55	7	62
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO		1	1
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	351	528	879
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	3	6	9
CONTROL DISCIPLINARIO	2		2
REDEP	19	3	22
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	28	27	55
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	3	1	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		4	4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>544</b>	<b>615</b>	<b>1159</b>

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

CATEGORÍA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS	DERECHO DE PETICION DE	DERECHO DE PETICION DE QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE	FELICITACION	Total general	
GESTION COMERCIAL			14							14	
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			9							9	
PLAZAS DE MERCADO			19	24	15					19	
SERVICIO AL CIUDADANO	1		66	9		2	3			14	
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	23	56	22	23	20	18	30	39	16	35	22
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION				20			21				21
CONTROL DISCIPLINARIO		7			17						12
REDEP			9	12							9
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO							24				24
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	29		21	18							21
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES			17	24				20			20
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			13								13
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>49</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>21</b>

- El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 21 días en el tercer 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.

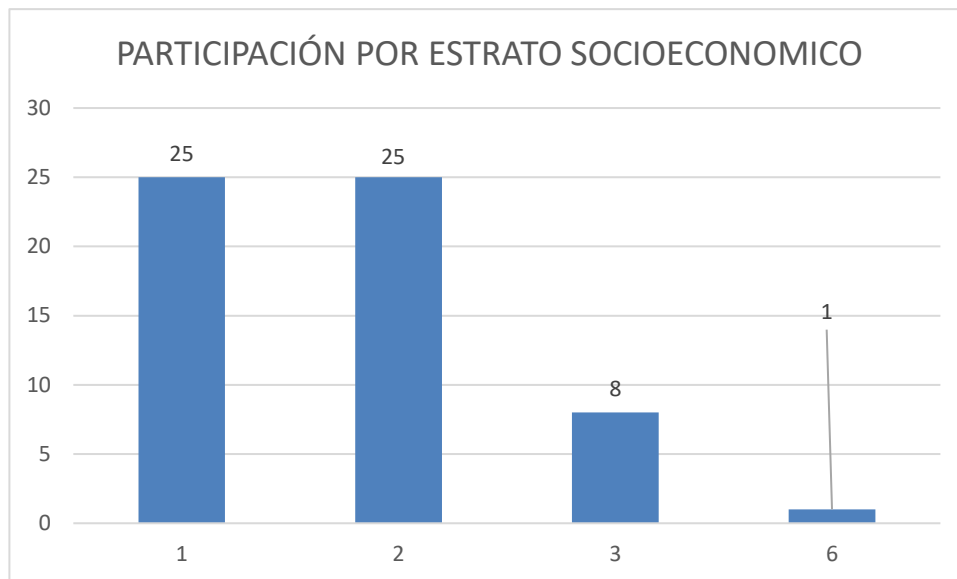
- Para evitar que los tiempos excedan los términos de ley en las respuestas, se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan de mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los ciudadanos.

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

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

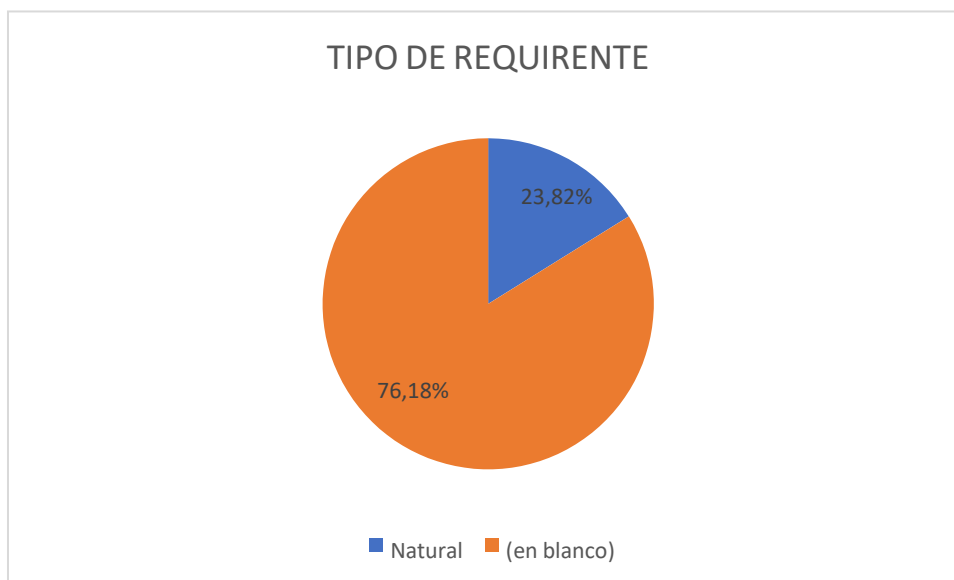


Dentro de la información suministrada en el aplicativos SDQS de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 1 y 2 con 25 peticiones cada uno, seguidos del estrato 3 con 8 solicitudes, el estrato 6 con 1 registro. Omitieron esta información 1.562 ciudadanos.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	1.235	76.18%
IDENTIFICADO	386	23,82%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.621</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 23,82% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 76,18% corresponde a ciudadanos anónimos.



El 76,18% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 23,82% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el tercer 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 septiembre 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.