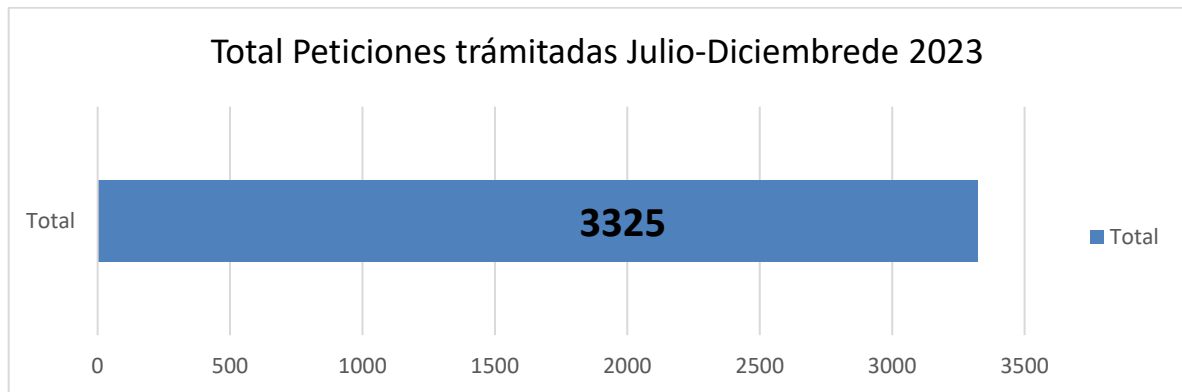


**INFORME SEMESTRAL SDQS IPES  
(JULIO – DICIEMBRE DE 2023)****1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD**

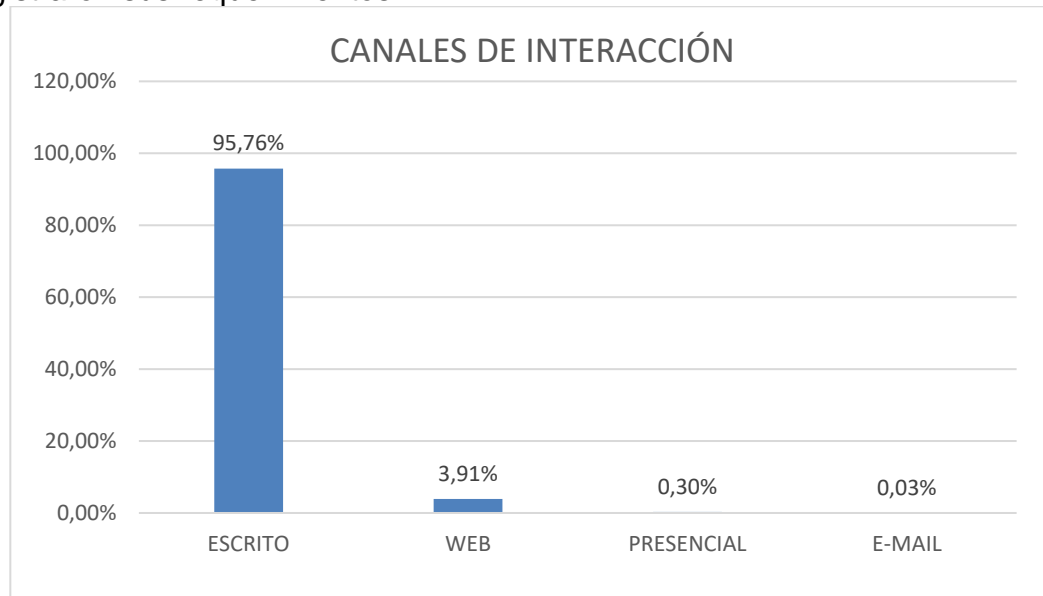
En el segundo semestre del año 2023, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 3325 requerimientos ciudadanos.



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**

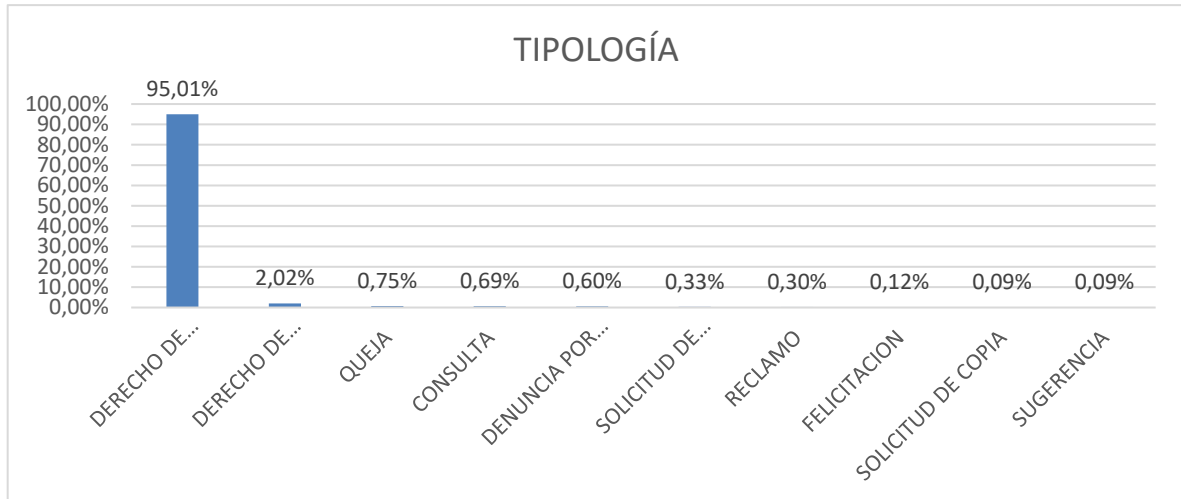
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos



El canal escrito representa el 95,76% 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 3,91% de participación.

### 3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA- SDQS, un total de 3325 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 95,01% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular y la consulta, con el 2,02%.

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

SUBTEMAS	TOTAL
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	2331
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	387
PLAZAS DE MERCADO	255
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	113
PUNTOS COMERCIALES	96
QUIOSCOS	41
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	27



TEMAS ADMINISTRATIVOS	24
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	13
PROYECTO PRODUCTIVOS	11
TEMAS CONTRACTUALES	10
ANTOJITOS PARA TODOS	5
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	3
FERIAS TEMPORALES	2
VEEDURIAS CIUDADANAS	1
¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones	1
FERIAS INSTITUCIONALES	1
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1
PUNTOS DE ENCUENTRO	1
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1
FORMACION Y CAPACITACION	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3325</b>

Como se observa en la relación, definitivamente las tipologías que ingresan a la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA, que administra nuestra Entidad, corresponden a la misionalidad de la Entidad, siendo las más reiteradas RIVI, Ventas en espacio público, seguidas por Plazas de mercado.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el segundo semestre del año 2023, se trasladaron por No Competencia 77 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	40
SECRETARIA GENERAL	17
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	11
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	6
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>77</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	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
GESTION COMERCIAL	75	6	81
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	12	1	13
PLAZAS DE MERCADO	217	31	248
SERVICIO AL CIUDADANO	395	7	402
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	5	1	6
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	4		4
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	2757	528	3285
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	26	6	32
TALENTO HUMANO	9		9
CONTROL DISCIPLINARIO	21		21
REDEP	103	3	106
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES	177	27	204
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	32	1	33
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		5	5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3833</b>	<b>616</b>	<b>4449</b>

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

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULA	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	TOTAL GENERAL
GESTION COMERCIAL			18							14	18
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			9								9
PLAZAS DE MERCADO		27	18	19	17	21					18
SERVICIO AL CIUDADANO	4		27	5	9	2	2	1	1	1	13
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD			8	10							9
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	20	52	16	18	16	16	19	27	16	21	17
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	5		13	17		15	21		16		15
TALENTO HUMANO	39			14			16				17
CONTROL DISCIPLINARIO		8	8		17						9
REDEP			10	11							10
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	18		22				24				20
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	29		19	16	20						18
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	22		18	19				20			19
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>16</b>



Este informe se estableció con base en el Decreto 491 del 28 de marzo 2020, que adopta medidas de urgencia y amplía los términos de respuesta para los derechos de petición.

El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 16 días en el segundo semestre del año 2023. 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 1576 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 1749 omitieron esta información.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

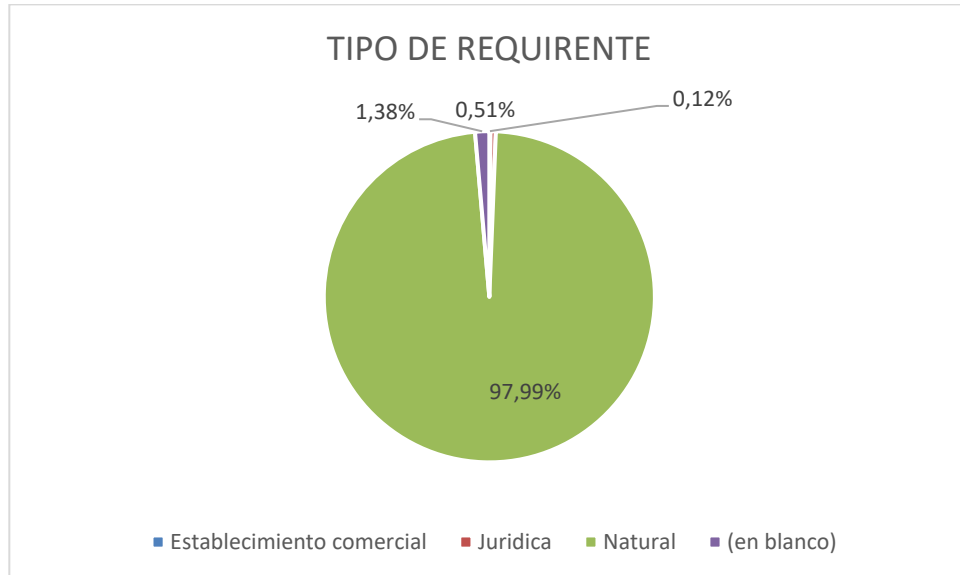


Dentro de la información suministrada en el aplicativos SDQS, de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 2 con 154 peticiones, seguidos del estrato 1 con 130 solicitudes, el estrato 3 con 76 registros, el estrato 4 con 7 peticiones, el estrato 5 con 1 petición y el 6 con 2 peticiones. Omitieron esta información 2955 ciudadanos.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	46	1,38%
IDENTIFICADO	3279	98,62%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3325</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 98,62% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 1,38% corresponde a ciudadanos anónimos.



El 97,99% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 0,51% por personas jurídicas y el 1,38% 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 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 18 de diciembre de 2023 fue realizada la última mesa trimestral del año con el propósito de socializar con las áreas misionales los resultados de los planes de mejora implementados en la respectiva vigencia.