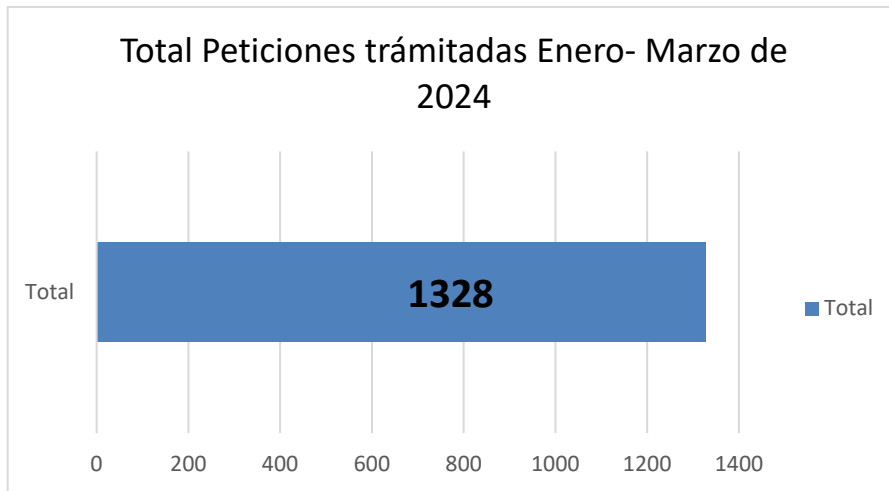


INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (ENERO - MARZO DE 2024)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

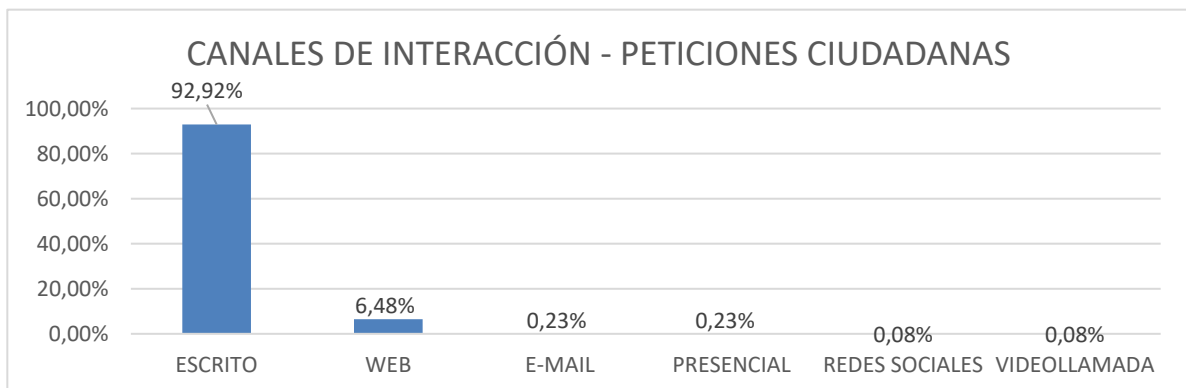
En el primer trimestre del año 2024, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 1.328 requerimientos ciudadanos.



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

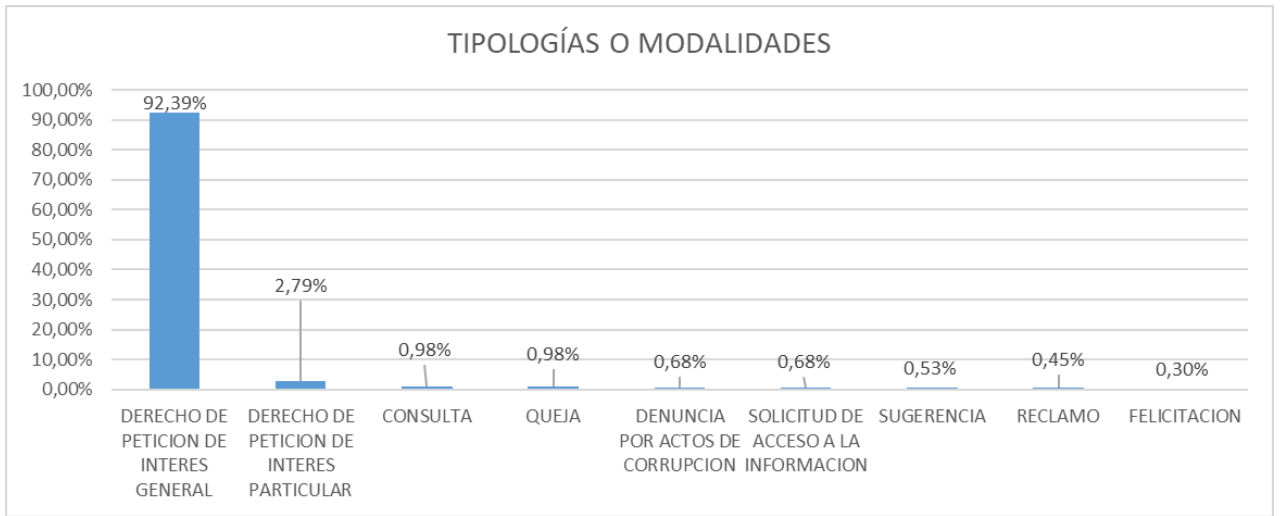
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos.



El canal escrito representa el 92,92% 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 6,48% 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 1.328 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 92,39% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular con el 2,79%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

DESCRIPCIÓN	PETICIONES
INSCRIPCIÓN VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	649
VENTAS EN ESPACIO PÚBLICO	388
PLAZAS DE MERCADO	84
FERIAS TEMPORALES	48
QUIOSCOS	43
PUNTOS COMERCIALES	37
ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANÍA	21
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	19
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	15
TEMAS ADMINISTRATIVOS	7
TEMAS CONTRACTUALES	5
ANTOJITOS PARA TODOS	5
TEMAS FINANCIEROS	2
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	2
FERIAS INSTITUCIONALES	1
ACTUALIZACIÓN DE DATOS ABIERTOS	1
INTERMEDIACIÓN LABORAL	1

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 primer trimestre del 2024 se trasladaron por No Competencia 53 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
SECRETARIA DE GOBIERNO	19
SECRETARIA GENERAL	11
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	8
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	7
TOTAL GENERAL	53

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

En este periodo se registraron 3 requerimientos de Veedurías ciudadanas a través del SDQS.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	TOTAL GENERAL	TOTAL GENERAL
GESTION COMERCIAL	17	5	22
PLAZAS DE MERCADO	47	21	68
SERVICIO AL CIUDADANO	158	1	159
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	1		1
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	7		7
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	858	301	1159
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	7	1	8
DIRECCION GENERAL	1		1
CONTROL DISCIPLINARIO	3	1	4
REDEP	33	1	34
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	38	6	44
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	11	7	18
TOTAL GENERAL	1181	344	1525

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

CATEGORÍA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	TOTAL GENERAL
GESTION COMERCIAL			21	33							21
PLAZAS DE MERCADO	6	18	22	13						18	22
SERVICIO AL CIUDADANO	2		3	2	11	5	4	1	1	2	3
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD			9	9							9
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	27	25	26	29	21	22	34	33	25	43	26
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION			21	29				4	34		24
DIRECCION GENERAL	5										5
CONTROL DISCIPLINARIO		7		14		19					12
REDEP			16								16
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO								8			8
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	16		20	13	20					17	17
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES			20	24			10				19
TOTAL GENERAL	17	21	25	18	20	11	12	20	22	18	23

- El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 23 días en el primer trimestre del año 2024, 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.

- Así mismo se han implementado una serie de acciones al interior de la entidad mediante un plan de mejora con el fin de contribuir a mejorar los indicadores de calidad de las respuestas.

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

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

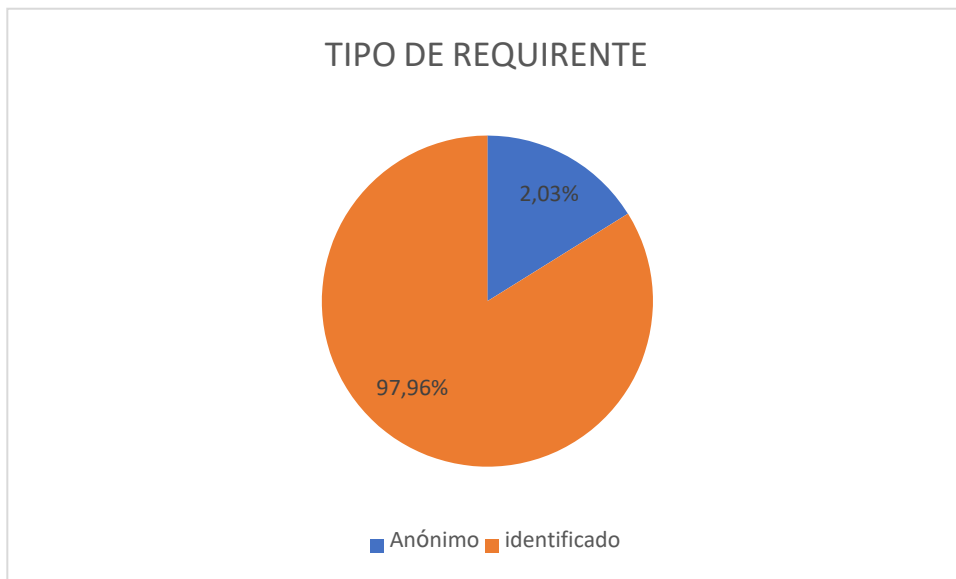


Dentro de la información suministrada en el aplicativos SDQS de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 1 con 54 peticiones, seguidos del estrato 2 con 52 solicitudes, el estrato 3 con 36 registros, el 4 con 7 registros, el 5 con 2 y el 6 con 1 petición. Omitieron esta información 1.176 ciudadanos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	27	2,03%
IDENTIFICADO	1.301	97,96%
TOTAL GENERAL	1.328	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 97,96% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 2,03% corresponde a ciudadanos anónimos.



El 97,96% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 2,03% 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 2024.

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 18 de Marzo de 2024, 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.