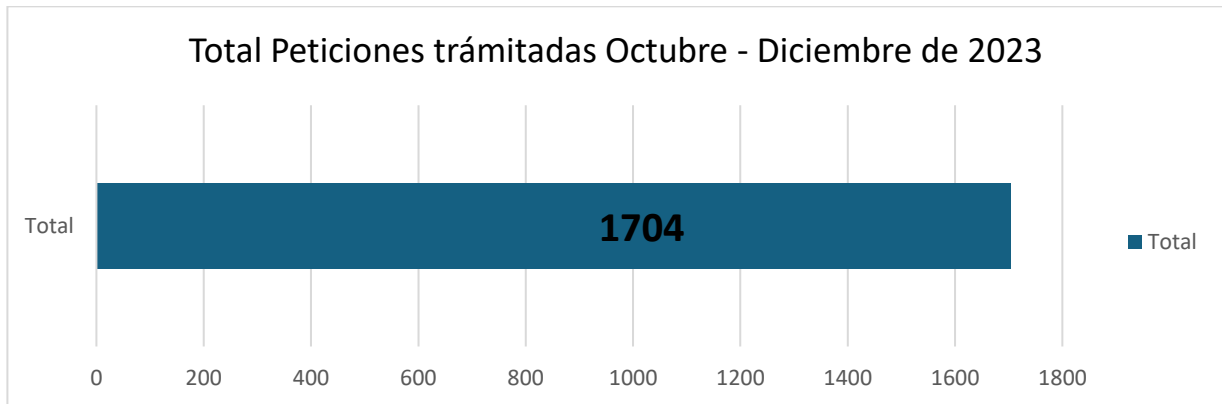


## INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (OCTUBRE- DICIEMBRE DE 2023) EN CONSTRUCCION

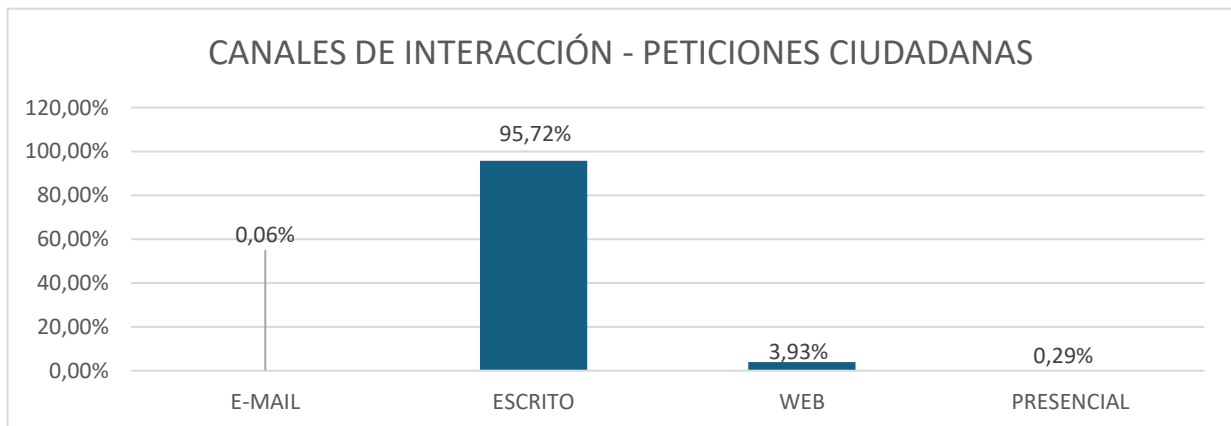
### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

En el Cuarto trimestre del año 2023, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 1.704 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.

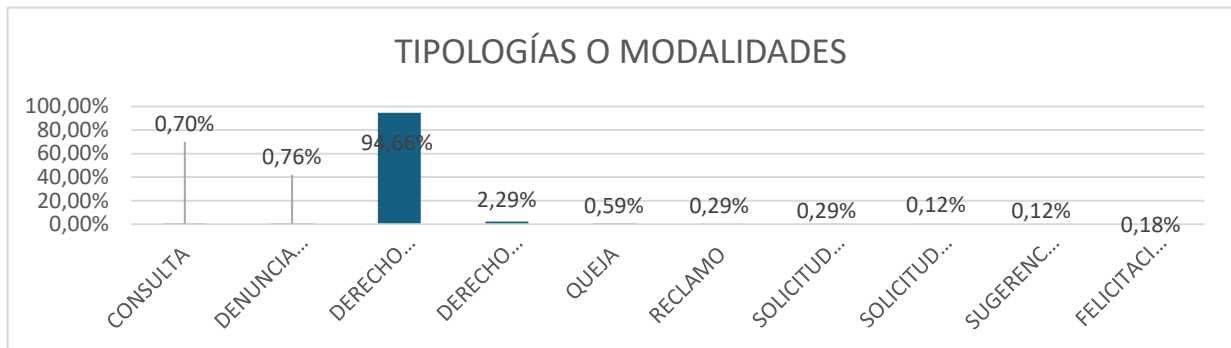
### 2. CANALES DE INTERACCION



El canal escrito representa el 95,72% 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 3,93% 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 1704 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 94,66% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición con interés particular con el 2,29%.

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

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.

DESCRIPCIÓN	PETICIONES
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	1267
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	125
PUNTOS COMERCIALES	39
TEMAS ADMINISTRATIVOS	8
TEMAS CONTRACTUALES	7
ANTOJITOS PARA TODOS	2
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	35
PLAZAS DE MERCADO	91
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	10
FERIAS INSTITUCIONALES	1
PUNTOS DE ENCUENTRO	1

FORMACION Y CAPACITACION	1
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1
FERIAS TEMPORALES	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1590</b>

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el Cuarto trimestre del 2023 se trasladaron por No Competencia 27 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	Número petición
SECRETARIA DE GOBIERNO	17
SECRETARIA GENERAL	5
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
<b>Total general</b>	<b>27</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
GESTION COMERCIAL	32	31
PLAZAS DE MERCADO	89	89
SERVICIO AL CIUDADANO	203	122
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	1	1
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	3	3
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1199	1198
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	13	11
TALENTO HUMANO	5	5
CONTROL DISCIPLINARIO	11	10
REDEP	43	42
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	42	42
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	11	11
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1652</b>	<b>1565</b>

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

CATEGORÍA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	QUEJAS	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	Total general
GESTION COMERCIAL			21	28							21
PLAZAS DE MERCADO		27	16	17	18	21					16
SERVICIO AL CIUDADANO	3		7	3	2	2	3	2	3	2	7
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD			5	12		2					6
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	23		14	15	16	14	16	11	16	18	14
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	5		19	13					16		14
TALENTO HUMANO				8			20				13
DIRECCION GENERAL			2								2
CONTROL DISCIPLINARIO		8	26								9
REDEP			11	11							11
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	8		16								12
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION		7	15	13	16	6					14
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES			14	9							11
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5										5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8,50</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>10</b>

- El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 10 días en el cuarto 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.

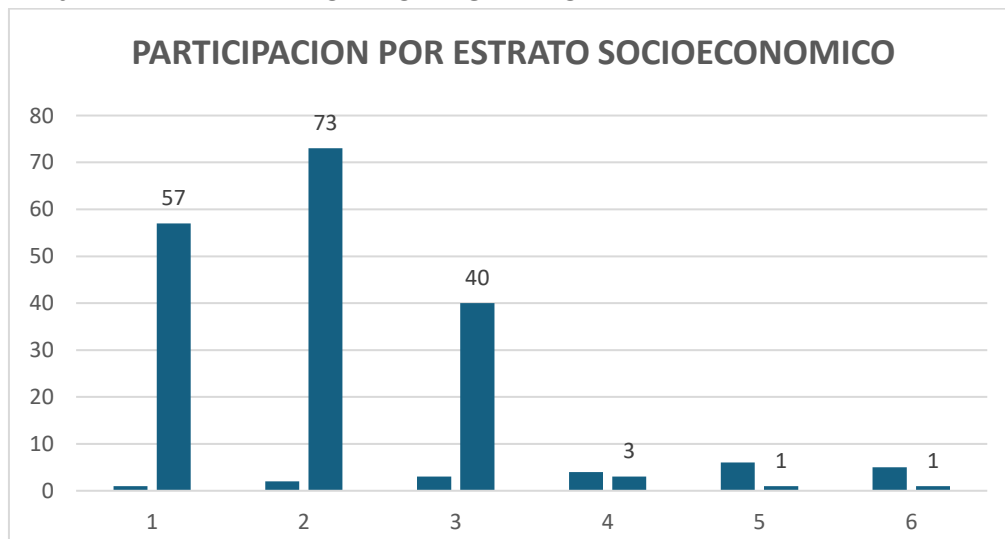
- Para evitar que los tiempos excedan los términos de ley en las respuestas, se esta realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los ciudadanos.

## 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 1.462 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 73 peticiones seguidos del estrato 1 con 57 solicitudes, y el estrato 3 con

40 registros, el estrato 4 con 3 peticiones cada uno, seguidos del estrato 5 y 6 con 1 petición cada uno. Omitieron esta información 1.529 ciudadanos.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE Y TIPO DE REQUIRENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	26	1,53%
IDENTIFICADO	1678	98,47%
<b>TOAL GENERAL</b>	<b>1704</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 98,47% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 1,53% corresponde a ciudadanos anónimos.



El 98,47% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 1,53% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el cuarto 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 19 de diciembre 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.