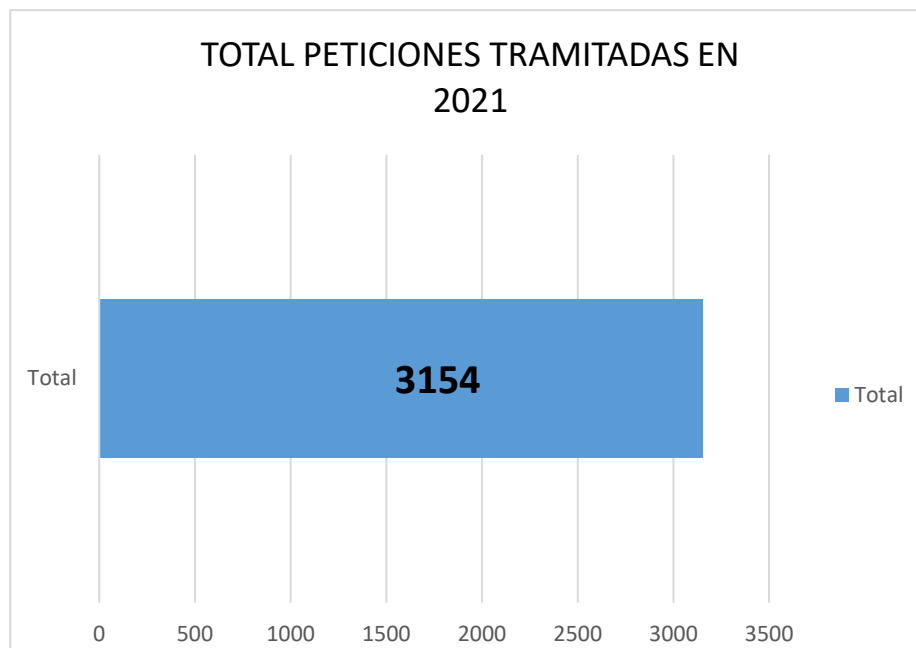


**INFORME ANUAL SDQS IPES
(ENERO – DICIEMBRE DE 2021)****1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD**

En el año 2021 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 3154 requerimientos ciudadanos.

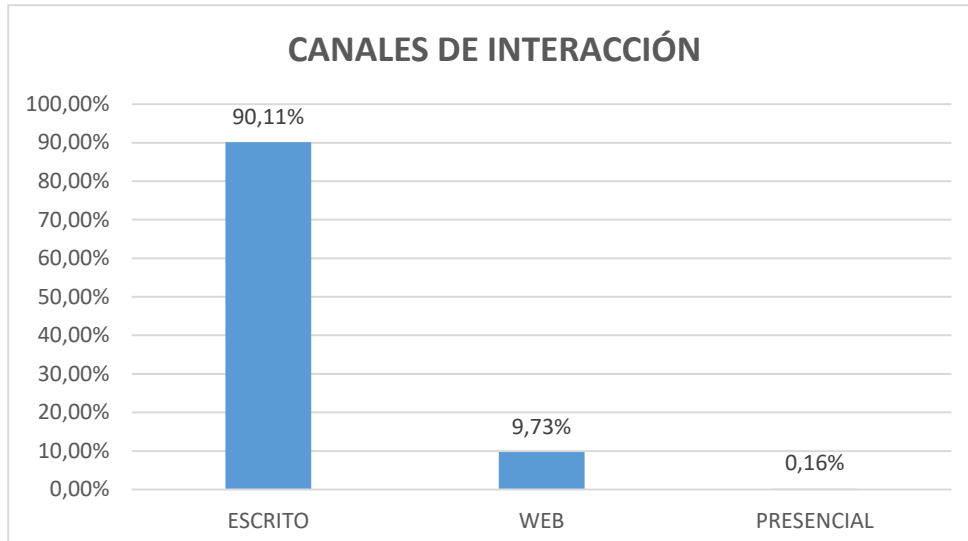


En cumplimiento del Decreto 371 de 2010, se evidencia que el 100% de los requerimientos presentados por la ciudadanía se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.



2.CANALES DE INTERACCIÓN

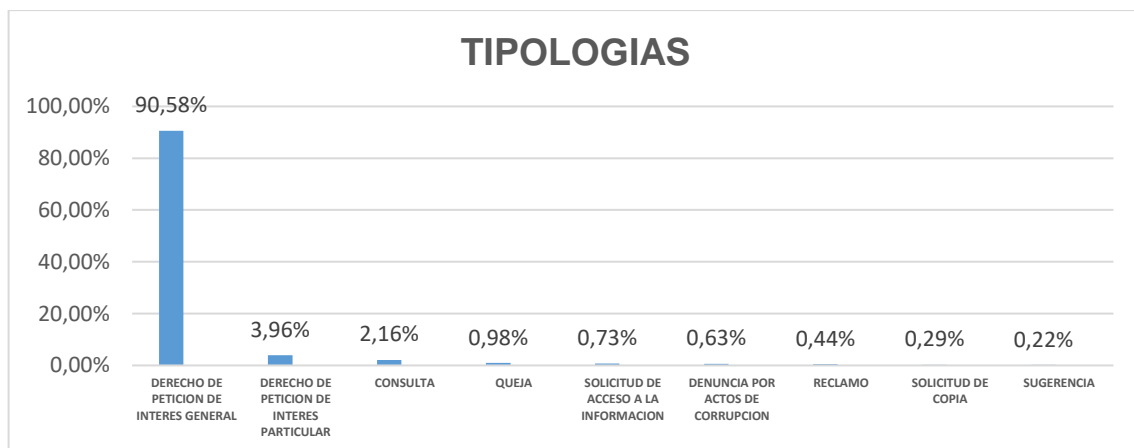
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos.



El canal escrito representa el 90,11% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web de la plataforma BOGOTA TE ESCUCHA, con 9,73% de participación presencial con 0,16%.

2. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA- SDQS, un total de 3154 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 90,58% 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 2,16%, entre los más representativos.

3. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| SUBTEMAS | TOTAL |
|---|-------------|
| VENTAS EN ESPACIO PUBLICO | 1756 |
| PLAZAS DE MERCADO | 891 |
| INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI | 380 |
| PUNTOS COMERCIALES | 270 |
| QUIOSCOS | 260 |
| MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO | 172 |
| EMPREDIMIENTO SOCIAL | 74 |
| ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA | 50 |
| PROYECTOS PRODUCTIVOS | 24 |
| ANTOJITOS PARA TODOS | 23 |
| OTROS | 18 |
| FERIAS INSTITUCIONALES | 18 |
| PUNTOS DE ENCUENTRO | 17 |
| FERIAS TEMPORALES | 12 |
| CONTROL DISCIPLINARIO | 15 |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS | 15 |
| TOTAL GENERAL | 3995 |

En los subtemas más representativos sobre las peticiones ciudadanas, se encuentran las ventas en el espacio público con una participación del 44%, seguida de Plazas de Mercado con el 22% y el 10% correspondiente a RIVI.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el año 2021 se trasladaron por No Competencia 270 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

| ENTIDAD | NÚMERO PETICIONES |
|----------------------------------|-------------------|
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 69 |
| SECRETARIA GENERAL | 58 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 57 |



| | |
|------------------------------------|------------|
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 44 |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 42 |
| TOTAL GENERAL | 270 |

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

En este periodo se registro 1 requerimiento de Veeduría ciudadana a través del SDQS.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

| DEPENDENCIA | PERIODO ACTUAL | PERIODO ANTERIOR | TOTAL |
|---|----------------|------------------|-------------|
| EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL. | 165 | 5 | 170 |
| GESTIÓN COMERCIAL | 239 | 14 | 253 |
| MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO | 172 | 4 | 176 |
| PLAZAS DE MERCADO | 760 | 119 | 879 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 465 | 25 | 490 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 19 | 1 | 20 |
| SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO | 7 | 1 | 8 |
| SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD | 6 | | 6 |
| SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD | 1825 | 323 | 2148 |
| SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION | 37 | 3 | 40 |
| TALENTO HUMANO | 3 | 1 | 4 |
| CONTROL DISCIPLINARIO | 59 | | 59 |
| REDEP | 247 | 15 | 262 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 2 | | 2 |
| Total general | 4006 | 511 | 4517 |



8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

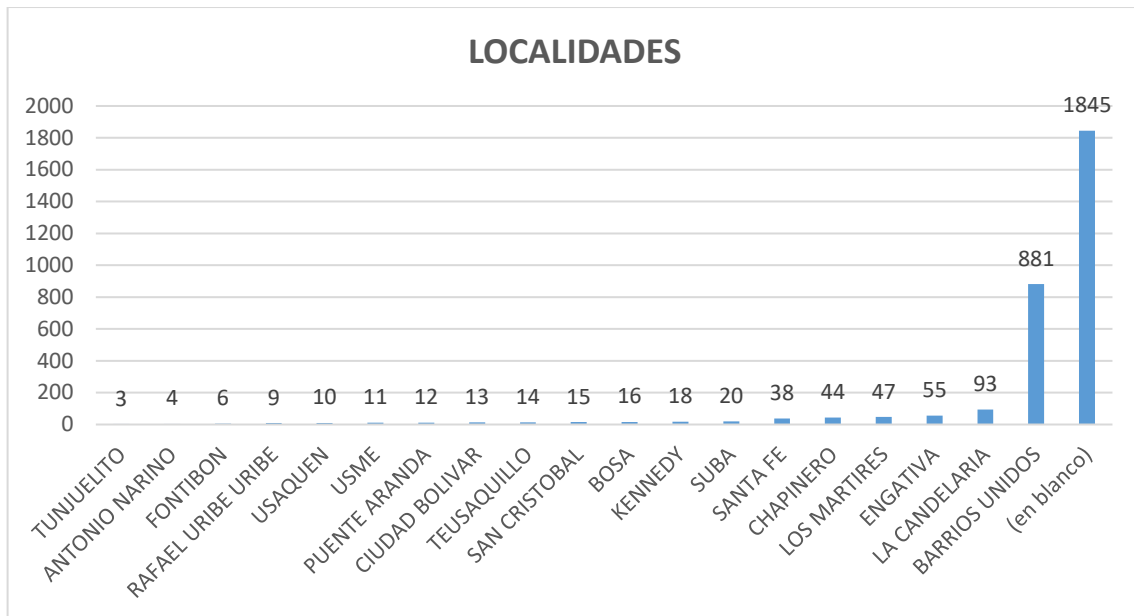
| CATEGORIA | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SUGERENCIA | FELICITACION | Total general |
|---|-----------|----------------------------------|--|---|-----------|-----------|--------------------------------------|------------|--------------|---------------|
| EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL | 14 | 15 | 16 | 26 | 25 | | 11 | 11 | | 18 |
| GESTION COMERCIAL | 37 | 31 | 13 | 29 | 29 | | | | | 13 |
| MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO | | 17 | 11 | 25 | | | | | | 11 |
| PLAZAS DE MERCADO | 29 | | 27 | 28 | 25 | 26 | | | | 27 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 5 | | 3 | 3 | 8 | 6 | 1 | 1 | | 3 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 33 | | 15 | 12 | 25 | | | | | 19 |
| SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD | 31 | | 4 | 8 | | | | | 30 | 8 |
| SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION | 18 | 24 | 21 | 26 | 26 | 27 | 28 | 28 | | 24 |
| SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD | 12 | | 12 | 18 | | 15 | 6 | 6 | | 15 |
| CONTROL DISCIPLINARIO | | | | 27 | | | | | | 33 |
| REDEP | | 23 | | | | | | | | 23 |
| SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO | 10 | | 11 | | | | | | | 11 |
| OFICINA DE COMUNICACIONES | 5 | | 19 | 20 | | | | | | 18 |
| TALENTO HUMANO | 41 | | | | | | | | | 5 |
| Total general | 19 | 23 | 20 | 21 | 22 | 23 | 12 | 17 | 30 | 20 |

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 20 días en el año 2021. 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.

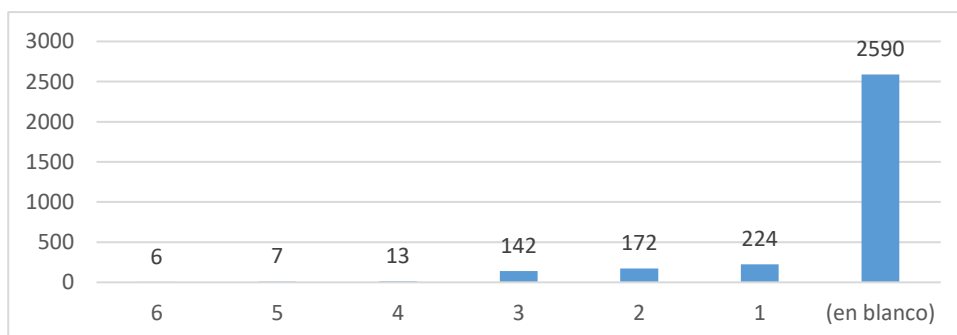


9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 1309 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 1845 ciudadanos 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 1 con 224 peticiones, seguidos del estrato 2 con 172 solicitudes, el estrato 3 con 142 registros, el estrato 4 con 13 peticiones, estrato 5 con 7 peticiones y estrato 6 con 6 petición. Omitieron esta información 2590 ciudadanos.



11. CALIDAD DEL REQUERENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

| TIPO | No. | % |
|----------------------|-------------|-------------|
| ANONIMO | 89 | 2,8% |
| IDENTIFICADO | 3065 | 97,2% |
| TOTAL GENERAL | 3154 | 100% |

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 97,2% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 2,8% corresponde a ciudadanos anónimos.



El 96,8% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 0,3% por personas jurídicas, el 0,1% establecimiento comercial y el 2,8% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el año 2021.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Este informe se estableció fundamentado en el Decreto 491 del 28 de marzo 2020, que adopta medidas de urgencia, los términos de respuesta a los derechos de petición pasan de 15 a 30 días hábiles.
- 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 BOGOTA 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 06 de octubre fue realizada mesa de trabajo con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria General para identificar las peticiones trasladadas por no competencia, dicha reunión tuvo como propósito aclarar las competencias del Instituto para la Economía Social, este ejercicio se presentó teniendo como base algunos traslados realizados por parte de la central de peticiones al IPES.

