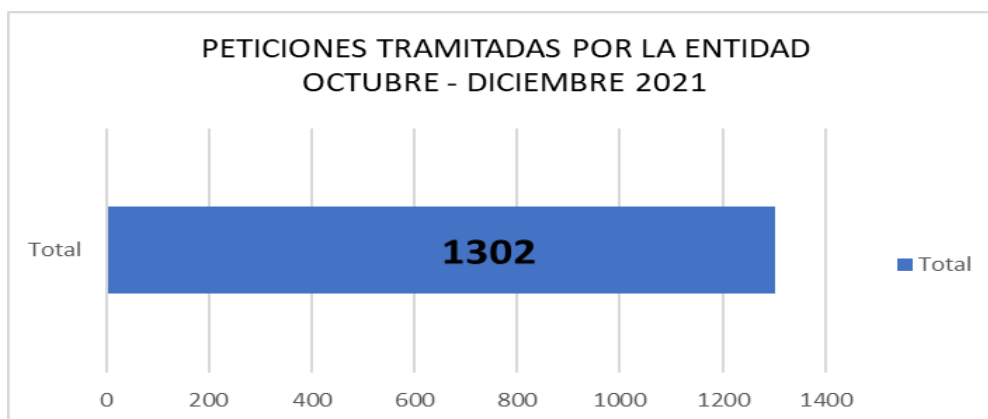


**INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES  
(OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2021)****1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD**

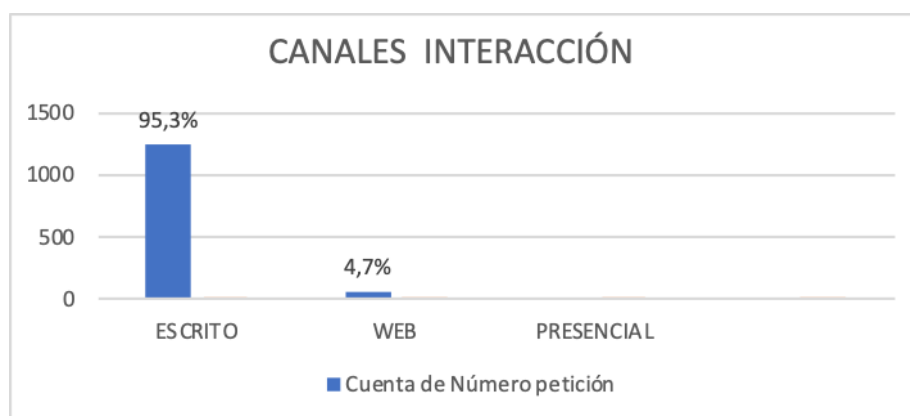
En el cuarto trimestre del año 2021, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 1302 requerimientos ciudadanos.



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.



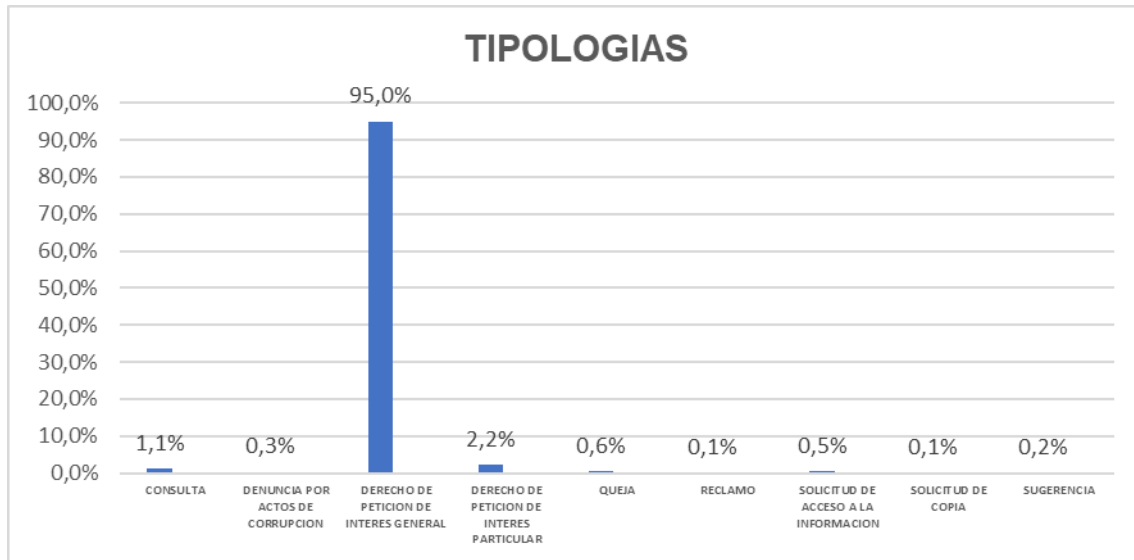
El canal escrito representa el 95.31% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para



interponer sus peticiones, seguido del canal web de la plataforma BOGOTA TE ESCUCHA, con 4.69% de participación.

### 3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA- SDQS, un total de 1302 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 con el 2,15%.

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

SUBTEMAS	TOTAL
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	325
PLAZAS DE MERCADO	291
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI	131
QUIOSCOS	65
PUNTOS COMERCIALES	52
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	47
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	17
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	11
PROYECTOS PRODUCTIVOS	7
MOBILIARIO METROCABLE	6
COMUNICACIONES	5
PUNTOS DE ENCUENTRO	5
TEMAS ADMINISTRATIVOS	4
FERIAS INSTITUCIONALES	2

ANTOJITOS PARA TODOS	2
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	2
TEMAS ADMINISTRATIVOS	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>973</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 Ventas en espacio público, con una participación del 33%, seguidas por Plazas de mercado con 30% y RIVI con 13%.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el cuarto trimestre del 2021 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 PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	28
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	19
SECRETARIA DE GOBIERNO	12
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	15
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
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	32	20	52
GESTIÓN COMERCIAL	59	2	39
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	51		32
PLAZAS DE MERCADO	206	91	297
SERVICIO AL CIUDADANO	92	14	80
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2		2



SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	2		1
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD	2		1
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	263	169	425
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	6	10	
TALENTO HUMANO	1		1
CONTROL DISCIPLINARIO	1		
REDEP	47	1	37
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2		2
<b>Total general</b>	<b>766</b>	<b>307</b>	<b>1073</b>

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

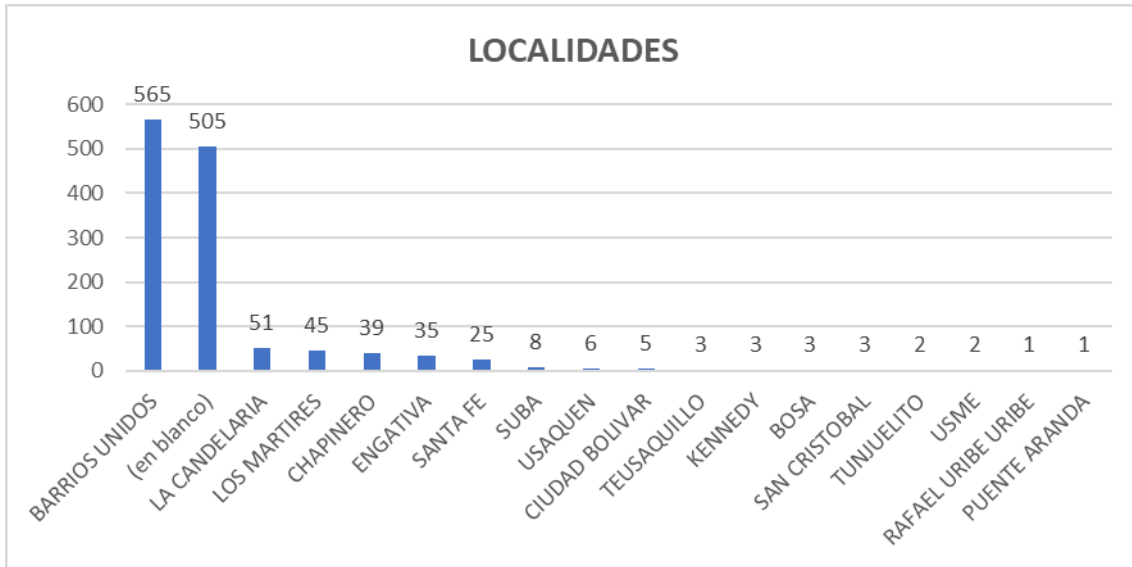
CATEGORIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
EMPRESARIADO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	23	21	23	30			14		25
GESTION COMERCIAL			7						7
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			4	18					4
PLAZAS DE MERCADO	29		27	27	28		23		27
SERVICIO AL CIUDADANO	6		3	5	1	21	2	1	4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			28	15					22
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	21	21	4		20	18			4
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	18		16	18		15	13	21	17
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD			21	17			26		19
CONTROL DISCIPLINARIO		15		21					21
REDEP									15
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO			3						3
OFICINA DE COMUNICACIONES	5		2	24					13
TALENTO HUMANO									5
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>17</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 17 días en el cuarto trimestre del 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



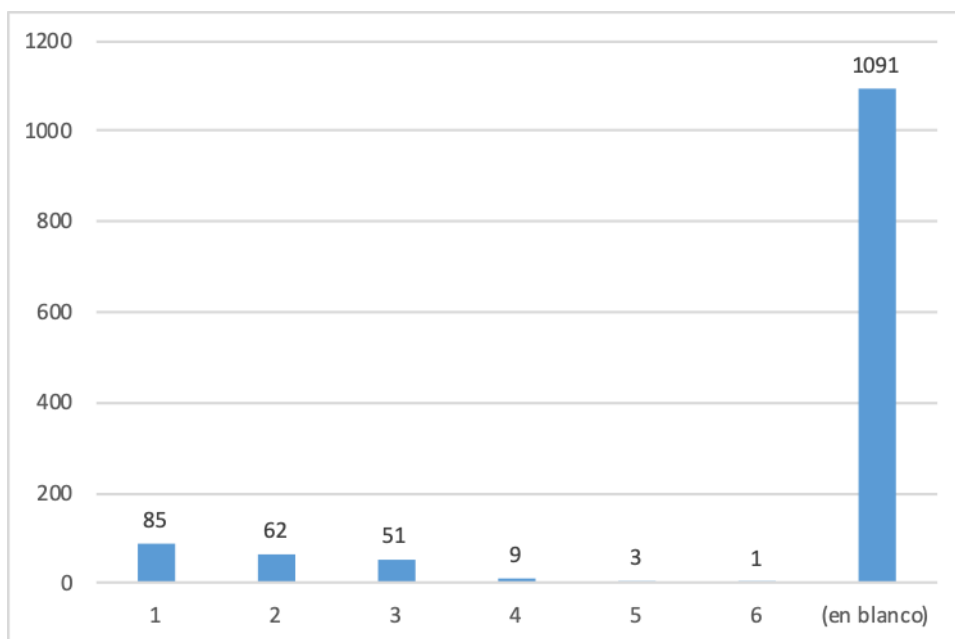
De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 797 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 505 ciudadanos omitieron esta información.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

FO-068  
V-08

Calle 73 N° 11-66  
PBX. (+57)  
2976030  
Línea Gratuita  
018000124737  
www.ipes.gov.co





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 85 peticiones, seguidos del estrato 2 con 62 solicitudes, el estrato 3 con 51 registros, el estrato 4 con 9 peticiones, estrato 5 con 3 peticiones y estrato 6 con 1 petición. Omitieron esta información 1091 ciudadanos.

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	22	1,7%
IDENTIFICADO	1280	98,3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1302</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 98,3% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 1,7% corresponde a ciudadanos anónimos.



El 97,8% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 05,% por personas jurídicas y el 1,7% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el cuarto cuatrimestre del 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 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 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.