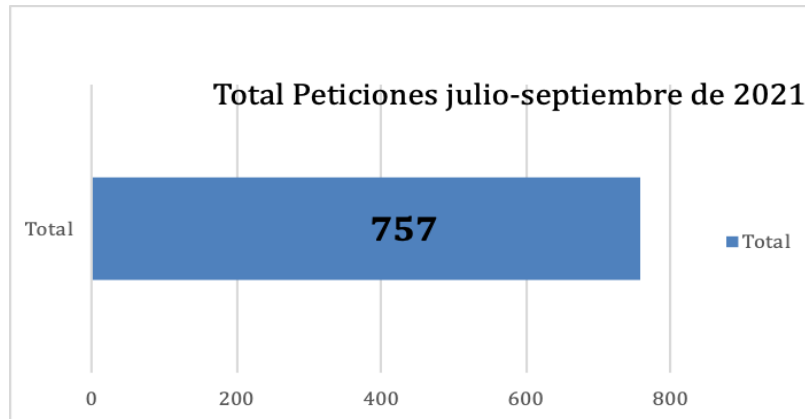


INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (JULIO - SEPTIEMBRE)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

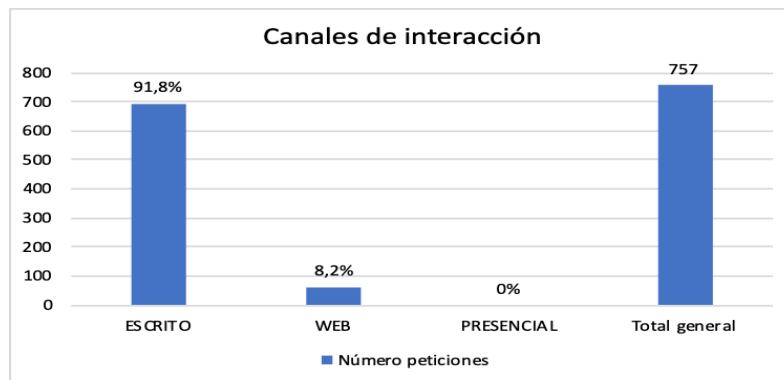
En el tercer trimestre del 2021 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 757 requerimientos ciudadanos.



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.

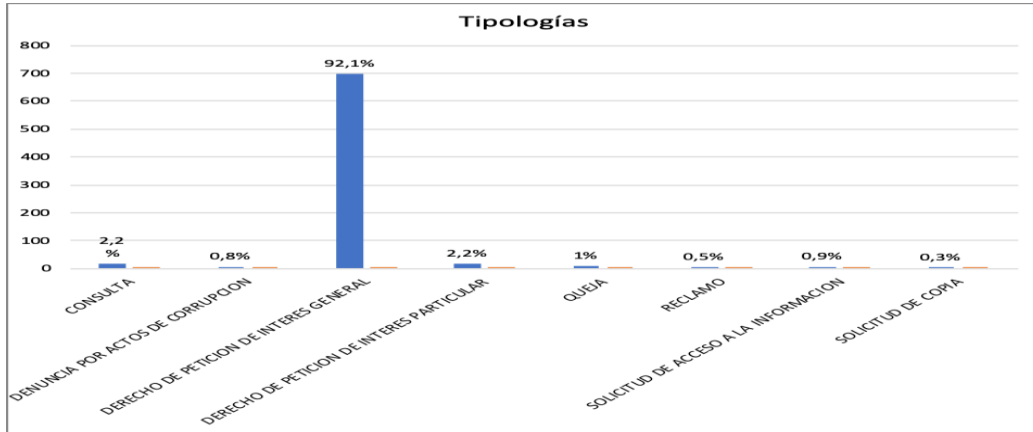


El canal escrito representa el 91.81% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web de la plataforma BOGOTA TE ESCUCHA, con 8.19% de participación.



3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA- SDQS, un total de 757 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 92.01% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido de la consulta con el 2.25%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	443
PLAZAS DE MERCADO	209
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI	156
QUIOSCOS	112
PUNTOS COMERCIALES	90
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	55
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	29
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	10
PROYECTOS PRODUCTIVOS	10
CONTROL DISCIPLINARIO	10
PUNTOS DE ENCUENTRO	7
TEMAS ADMINISTRATIVOS	5
FERIAS INSTITUCIONALES	4
ANTOJITOS PARA TODOS	4
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1
TOTAL GENERAL	1145

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el tercer trimestre del 2021 se trasladaron por No Competencia 85 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	22
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	20
SECRETARIA DE GOBIERNO	17
SECRETARIA GENERAL	14
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	12
TOTAL GENERAL	85

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	45	15	60
GESTIÓN COMERCIAL	76	6	82
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	48	4	52
PLAZAS DE MERCADO	107	87	194
SERVICIO AL CIUDADANO	101	4	105
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6		6
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	440	161	601
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	13		13
REDEP	89	20	109
CONTROL DISCIPLINARIO	23	13	36
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD	1		1
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	4	1	5
Total general	953	311	1264



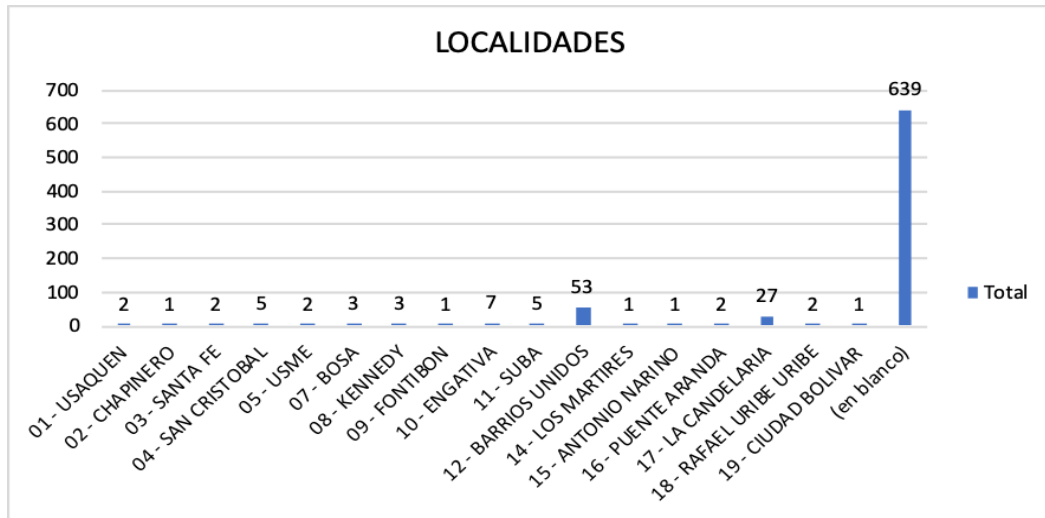
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

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 INFORMACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	Total general
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	10	9	12	20	25		8	11		13
GESTIÓN COMERCIAL		31	06	26	24				11	7
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO		17	6							6
PLAZAS DE MERCADO	33		26	22	16	26	4	2	2	25
SERVICIO AL CIUDADANO	2		2	1	7	1	4	2	2	2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12		11		25					14
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	20	23	16	18	20	18	16	24		17
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	18		6	14			23			18
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD				9						9
CONTROL DISCIPLINARIO		24								24
REDEP			7				10			7
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	10		19	15			20			17
Total general	12	23	14	15	18	15	13	15	5	15

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.

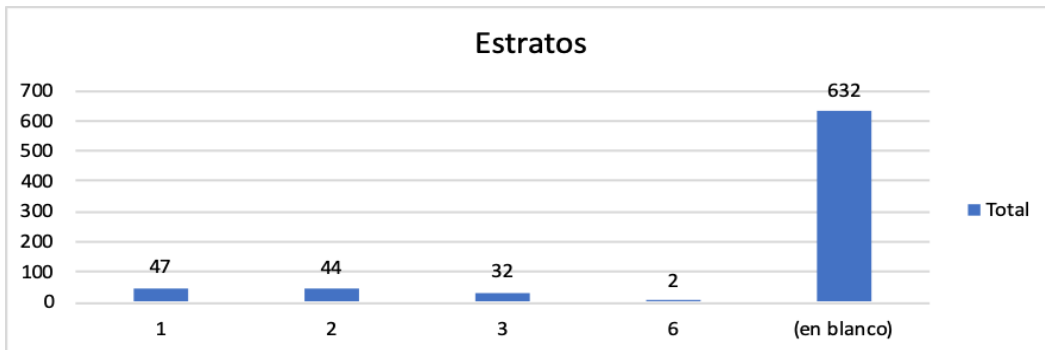
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 15 días en el tercer trimestre del año 2021. Para evitar que los tiempos excedan los términos de ley en las respuestas, se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan de mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los ciudadanos.

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



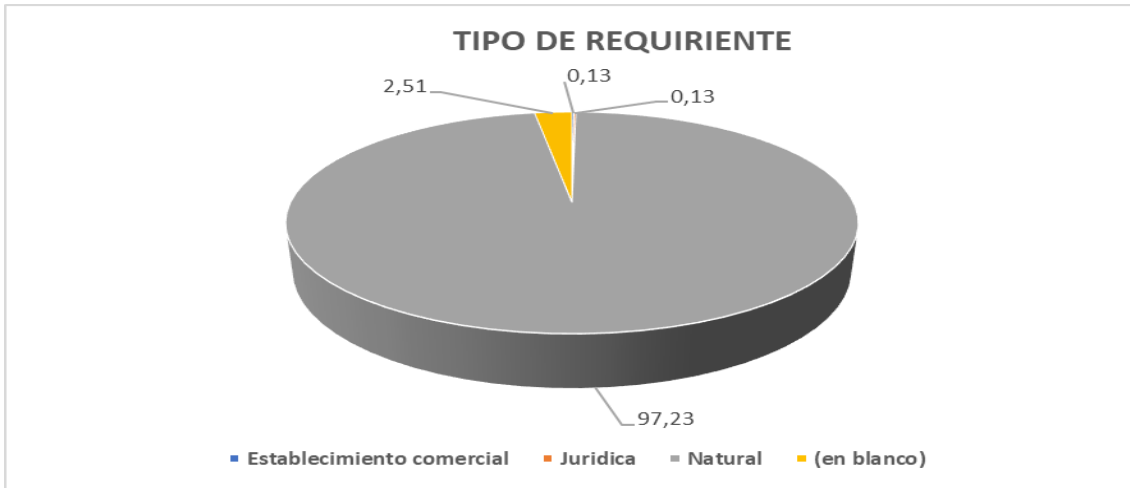
De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 118 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 639 ciudadanos omitieron esta información.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



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 47 peticiones, seguidos del estrato No. 2 con 44 solicitudes y el estrato No.3 con 32 registros y el estrato No.6 con 2 peticiones. Omitieron esta información 632 ciudadanos.





El 97.23% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 2,51% de los peticionarios no incluyen estos datos, el 0,13% establecimiento comercial y el 0,13% por personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el tercer trimestre del 2021.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	19	2,51%
IDENTIFICADO	738	97,49.%
TOTAL GENERAL	757	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 97.49% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 2.51% corresponde a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Este informe se estableció con base 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.

