

**INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES
(ABRIL - JUNIO)****1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD**

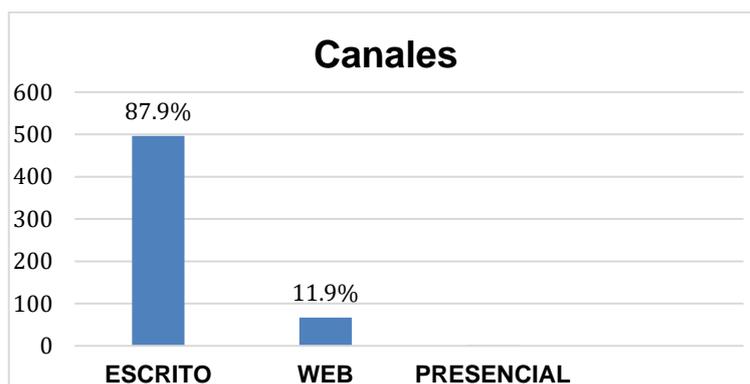
En el segundo trimestre del 2021 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 564 requerimientos ciudadanos.



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.



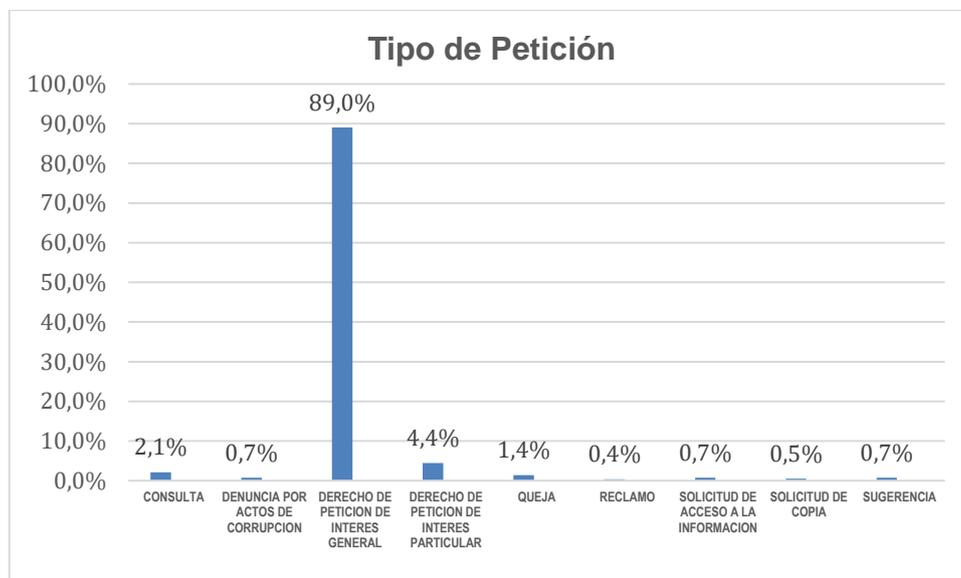
El canal escrito representa el 87.94% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones,



seguido del canal web de la plataforma BOGOTA TE ESCUCHA, con 11.88% 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 564 requerimientos.



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés General con un 89.01% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés Particular con el 4.43%

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	577	48%
PLAZAS DE MERCADO	242	20%
PUNTOS COMERCIALES	103	9%
QUIOSCOS	78	6%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	71	6%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI	67	6%
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	26	2%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	18	1%
FERIAS INSTITUCIONALES	7	1%
PROYECTO PRODUCTIVOS	7	1%



CONTROL DISCIPLINARIO	4	0%
PUNTOS DE ENCUENTRO	4	0%
ANTOJITOS PARA TODOS	2	0%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	0%
TEMAS CONTRACTUALES	1	0%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	1	0%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	577	48%
PLAZAS DE MERCADO	242	20%
PUNTOS COMERCIALES	103	9%
SUBTEMAS	1.209	100,0%

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el segundo trimestre del 2021 se trasladaron por No Competencia 50 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	15
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10
SECRETARIA DE GOBIERNO	9
SECRETARIA GENERAL	8
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	8
TOTAL GENERAL	50

6. SUBTEMAS VEEDURIAS 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	30	10	40
GESTION COMERCIAL	55	46	101
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	30	41	71
PLAZAS DE MERCADO	60	179	239
SERVICIO AL CIUDADANO	90	30	120
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	4	7
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	351	297	648
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	9	6	15
TALENTO HUMANO		1	1
CONTROL DISCIPLINARIO	12	7	19
REDEP	57	24	81
Total general	697	624	1342

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

CATEGORIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	Total general
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL			17	25			12			19
GESTION COMERCIAL	37		19	30	33					20
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			19	27						19
PLAZAS DE MERCADO	17		27	25	26					27
SERVICIO AL CIUDADANO	6		2	2	2	1	1	1	2	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	39			9			4			21
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	29	22	25	27	27	26	20	27	18	26
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION			8	21				6	9	11
TALENTO HUMANO	41									41
CONTROL DISCIPLINARIO		25								25
REDEP			18							18

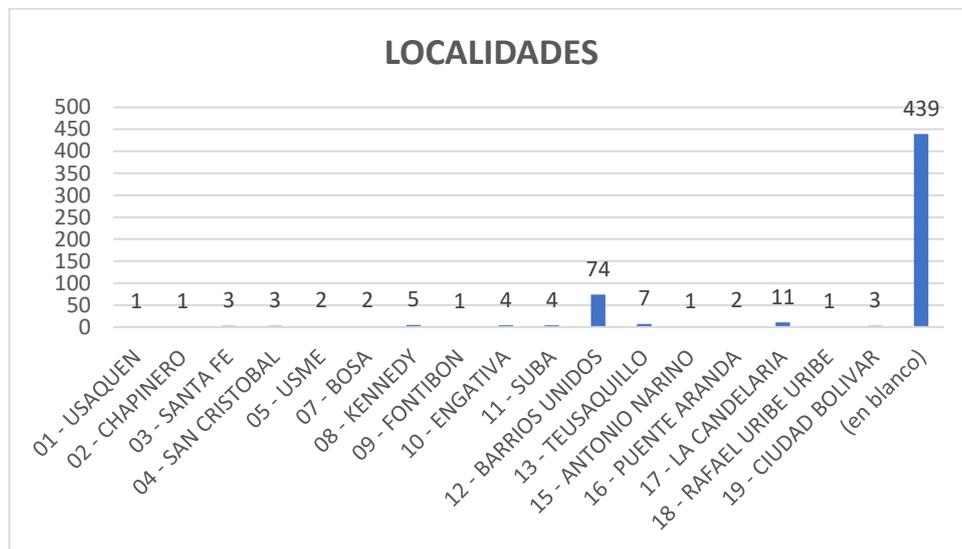


Total general	24	25	23	22	22	19	15	18	8	22
---------------	----	----	----	----	----	----	----	----	---	----

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.

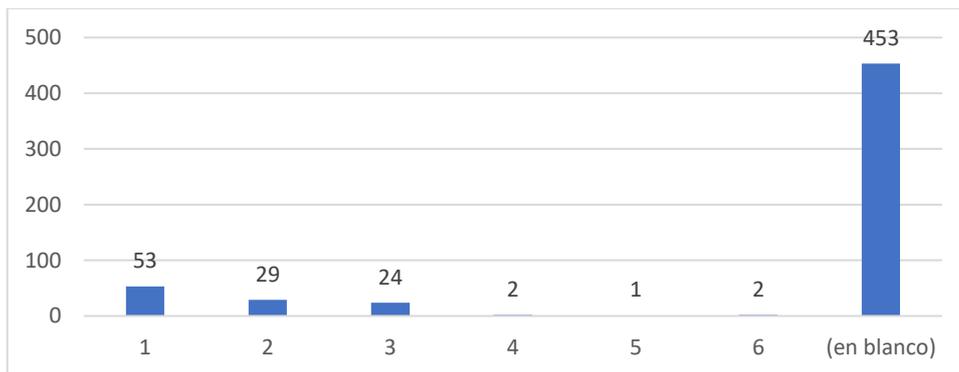
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia está en general en 22 días en el segundo trimestre del 2021. Para los tiempos que exceden los términos de ley en respuesta, se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan de mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los ciudadanos.

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

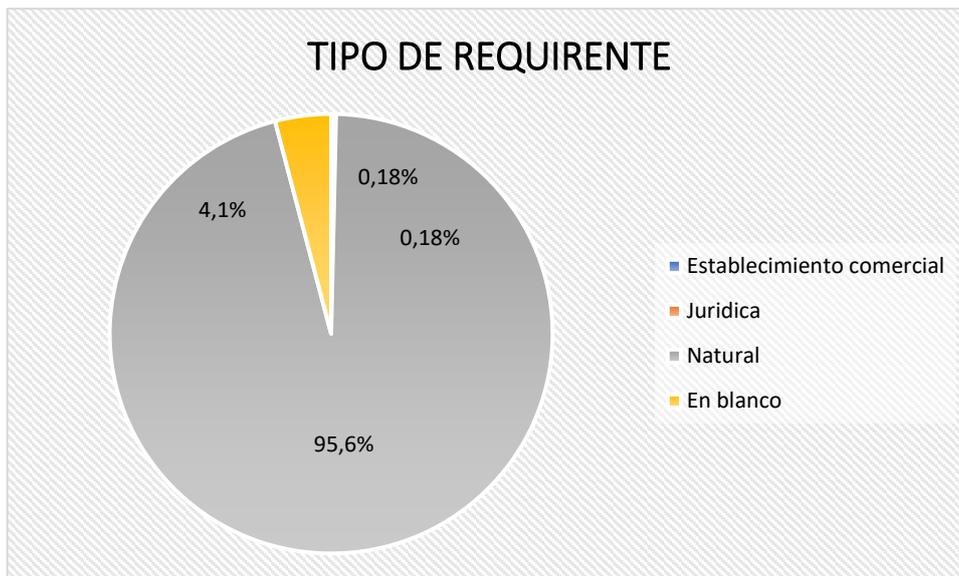


De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 125 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 439 ciudadanos omitieron esta información.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Dentro de la información suministrada en el aplicativo SDQS de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 1 con 53 peticiones, seguidos del estrato No. 2 con 29 solicitudes y el estrato No. 3 con 24 registros, el estrato No. 4 con 2, el estrato No. 5 con 1, el estrato No. 6 con 2. Omitieron esta información 453 ciudadanos.



El 95,6% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 0,18% por personas jurídicas, el 0,18% establecimiento comercial y el 4,1% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el segundo trimestre del 2021.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	23	4,1%
IDENTIFICADO	541	95.9%
TOTAL GENERAL	564	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 95.9% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 4.1% 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.
- En 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 Secretaría 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.

