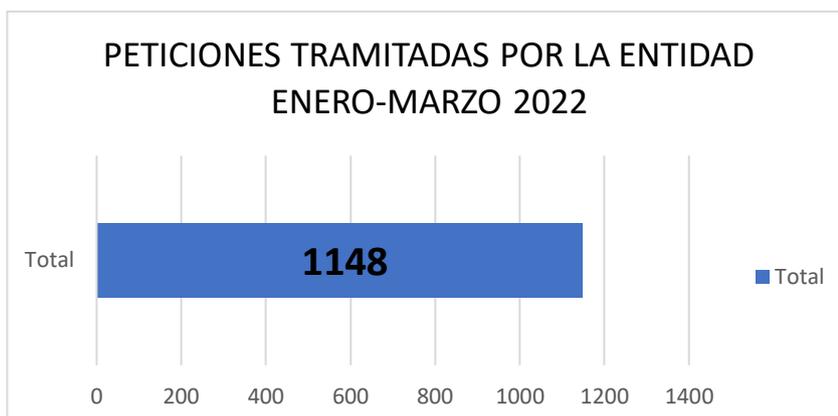


INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (Enero-marzo de 2022)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

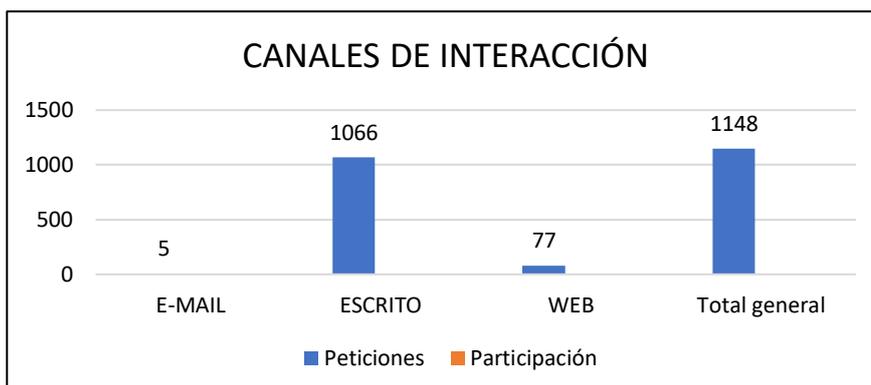
En el primer trimestre del año 2022, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 1148 requerimientos ciudadanos.



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

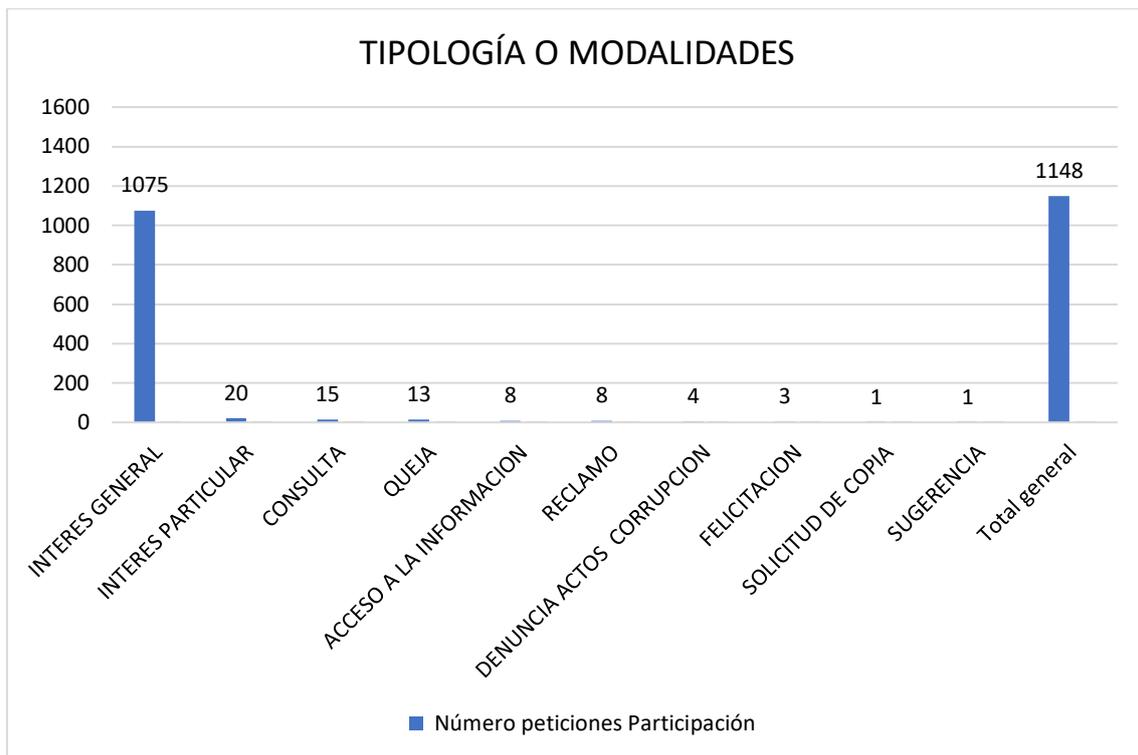
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos.



El canal escrito representa el 92.86% 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 6.71% de participación.

3.TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA- SDQS, con un total de 1148 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 93,64% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular con el 1,74%.



4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL - RIVI
PLAZAS DE MERCADO
QUIOSCOS
PUNTOS COMERCIALES
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO
EMPRENDIMIENTO SOCIAL
ANTOJITOS PARA TODOS
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA
FERIAS TEMPORALES
FERIAS INSTITUCIONALES
PROYECTO PRODUCTIVOS
TEMAS ADMINISTRATIVOS
FORMACION Y CAPACITACION
CONTROL DISCIPLINARIO
TEMAS FINANCIEROS
PUNTOS DE ENCUENTRO

Como se observa en la relación, definitivamente las tipologías que ingresan a la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA, corresponden a la misionalidad de la Entidad, siendo las más reiteradas ventas en espacio público con una participación del 34%, seguido por RIVI con 27% y Plazas de Mercado con un 20%.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el primer trimestre del 2022 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
SECRETARIA GENERAL	15
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8
SECRETARIA DE GOBIERNO	13
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	11
TOTAL GENERAL	50

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		36	36
GESTIÓN COMERCIAL	40	4	44
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	12		12
PLAZAS DE MERCADO	150	146	296
SERVICIO AL CIUDADANO	127	97	224
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2		2
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	2		2
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD	7		7
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	614	434	1048
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	10	1	
DIRECCIÓN GENERAL		11	11
CONTROL DISCIPLINARIO	6	3	9
REDEP	69		69
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO	45	4	49
Total general	1084	736	1821

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

FO-068
V-08

Página 4 de 9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

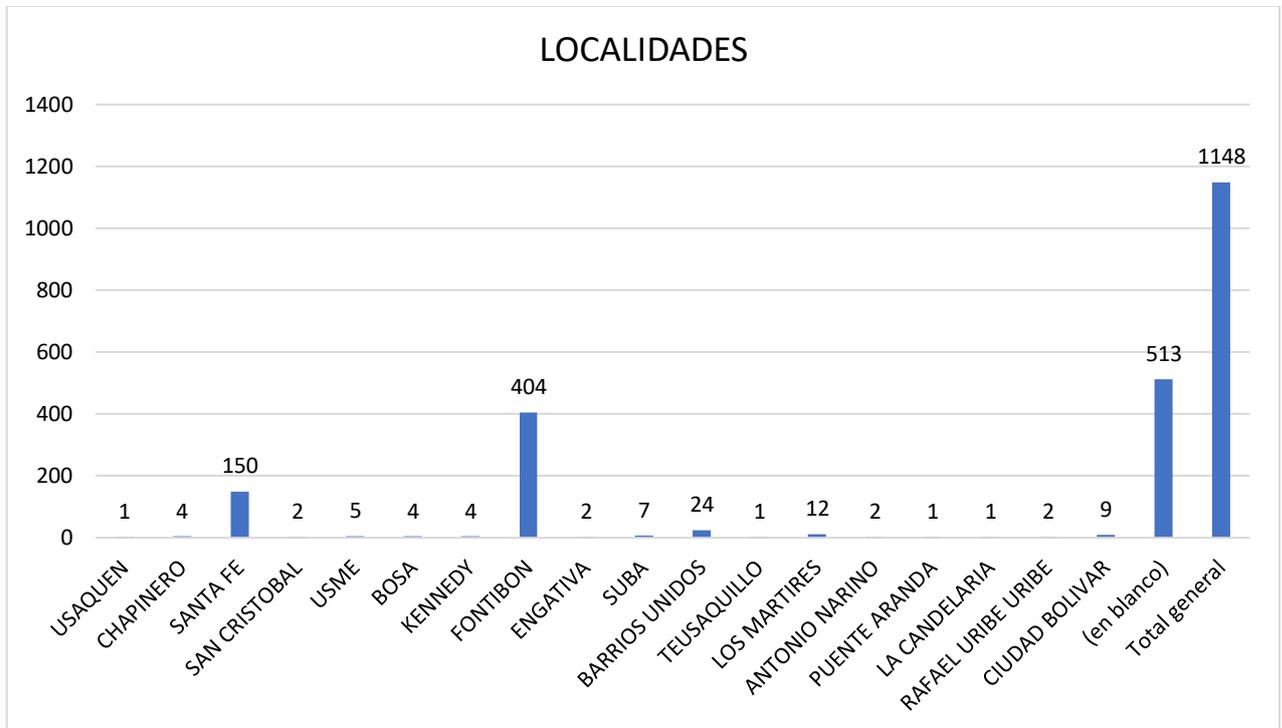
CATEGORIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
EMPRESARIATO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL			20	14					19
GESTION COMERCIAL	15		6	8					6
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			5		7		12		6
PLAZAS DE MERCADO		29	20	23	9		15		20
SERVICIO AL CIUDADANO	3		10	2	4	2	1	1	7
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1	7					4
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	27	27	26	27	27	26	18	28	26
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION									
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD			21	17			26		
CONTROL DISCIPLINARIO		15		21					21
REDEP									15
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO			10	12					11
DIRECCION GENERAL				22					22
SUBDIRECCION DE EMPRESARIATO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION			19	21	17	23	17		19
Total general	12	25	21	20	20	11	7	15	21

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 21 días en el primer 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.



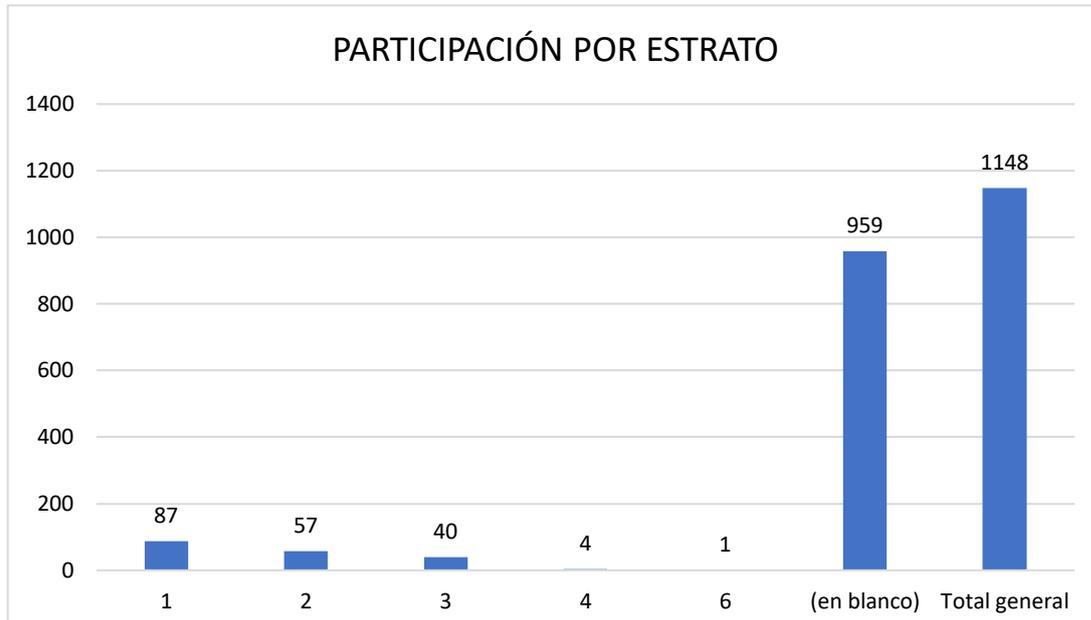
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 635 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 513 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 87 peticiones, seguidos del estrato 2 con 57 solicitudes, el estrato 3 con 40 registros, el estrato 4 con 4 peticiones y estrato 6 con 1 petición. Omitieron esta información 959 ciudadanos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	14	1,2%
IDENTIFICADO	1134	98,8%
TOTAL GENERAL	1148	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 98,8% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 1,2% corresponde a ciudadanos anónimos.





El 98,43% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 1,22% por personas jurídicas y el 0,35% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el primer trimestre del año 2022.

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 de 2021, 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.

