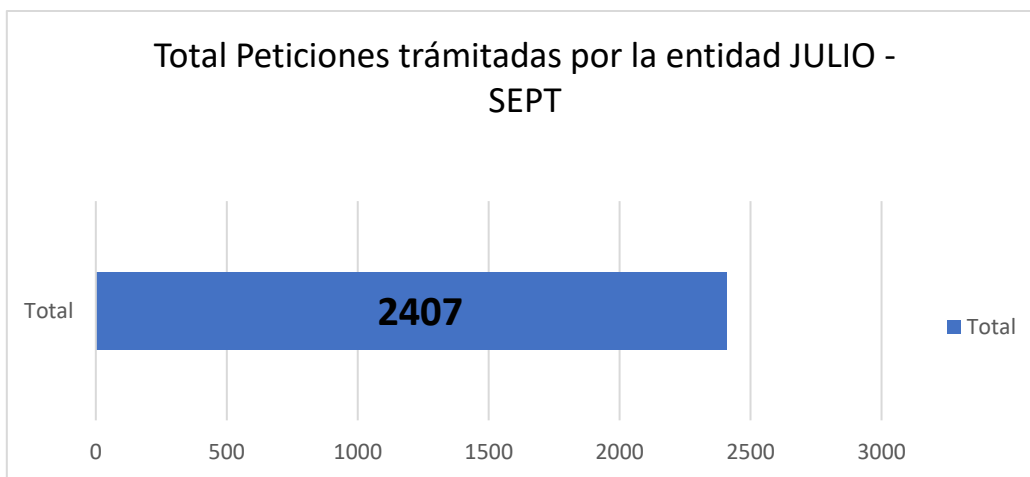


INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (julio–septiembre de 2022)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

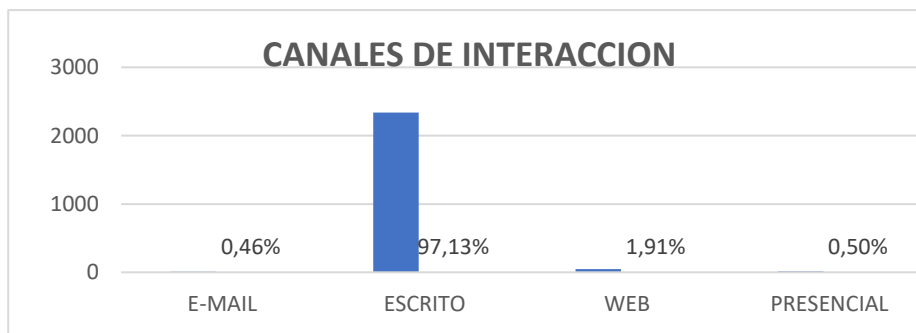
En el tercer trimestre del año 2022, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 2.407 requerimientos ciudadanos.



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

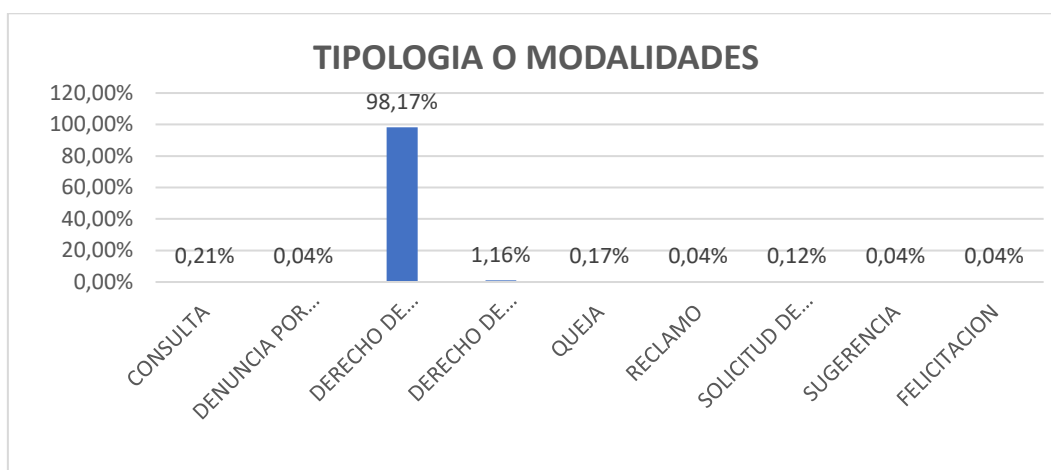
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos.



El canal escrito representa el 97,13% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web de la plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA, con 1.91% de participación.

3.TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA- SDQS, con un total de 2.235 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 98,17% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular con el 1,16%.

4.SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL - RIVI	1967
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	264
PLAZAS DE MERCADO	225
QUIOSCOS	78
PUNTOS COMERCIALES	67



PROYECTO PRODUCTIVOS	46
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	45
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	45
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	30
TEMAS ADMINISTRATIVOS	12
ANTOJITOS PARA TODOS	9
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	3
FORMACION Y CAPACITACION	2
FERIAS TEMPORALES	4
FERIAS INSTITUCIONALES	1
OTROS	30

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: inscripciones de vendedor informal-RIVI, seguido por ventas en espacio público y Plazas de Mercado.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el tercer trimestre del 2022 se trasladaron por No Competencia 25 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NUMERO DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	9
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONONICO	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	2
TOTAL GENERAL	25

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 GENERAL
EMPRESARIADO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	6		6
GESTION COMERCIAL	52	15	67
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	38	6	47
PLAZAS DE MERCADO	134	63	198
SERVICIO AL CIUDADANO	56	7	67
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	2	8
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	1		1
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	2		2
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1626	638	2264
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	7	1	8
TALENTO HUMANO	1		1
DIRECCION GENERAL	1		1
CONTROL DISCIPLINARIO	6	2	8
SUBDIRECCION DE EMPRESARIADO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	97	63	160
REDEP	36	10	46
	2069	807	2884

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA	SUGERENCIA	FELICITACION	Total general
EMPRESARIADO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL			7	10						8
GESTION COMERCIAL	16		8	19						8
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			5							5
PLAZAS DE MERCADO			19	18		32				19
SERVICIO AL CIUDADANO	1		6	5	5		6			5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			19	21			10			17
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD			6							6
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	26	17	15	17	18	17	17	18		16
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION			9	17			10			13
CONTROL DISCIPLINARIO		8	17	15	12					10
REDEP			12							12
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	12									12
DIRECCION GENERAL					1					1
SUBDIRECCION DE EMPRESARIADO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION		22	18	19			20	33	13	18
TALENTO HUMANO				16						16
Total general	15	12	15	16	16	19	10	23	13	15

- El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 15 días en el tercer trimestre del año 2022, debe tenerse en cuenta que el Decreto 491 del 28 de marzo 2020, que adoptó medidas de urgencia y amplió

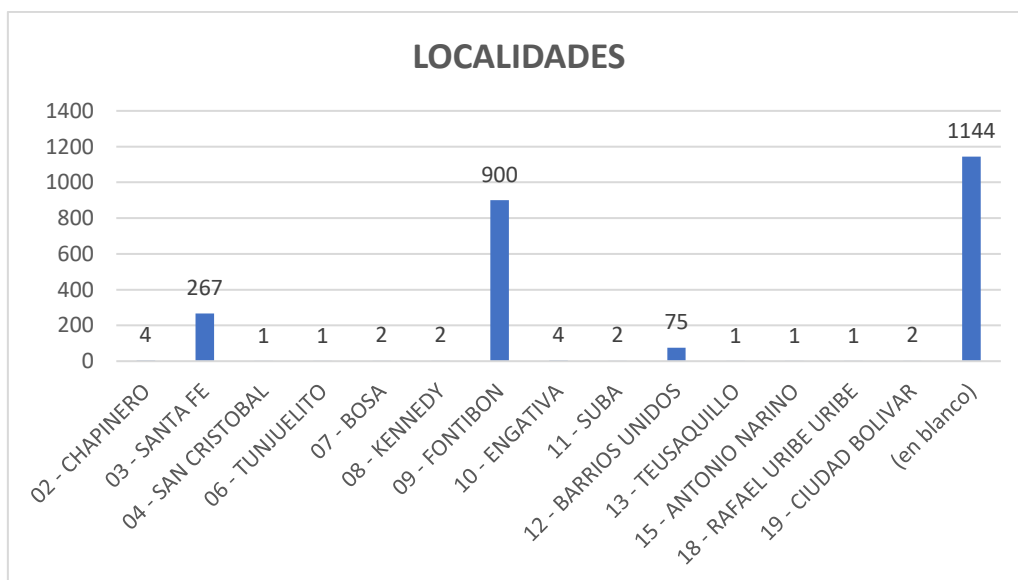


los términos de respuesta a los derechos de petición de 15 a 30 días hábiles tuvo vigencia hasta el día 18 de mayo de 2022 y a partir de dicha fecha retornaron los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

- 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 1.263 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica, siendo la más representativa la Localidad de Fontibón y 1.144 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 99 peticiones, seguidos del estrato 2 con 93 solicitudes, el estrato 3 con 51 registros, el estrato 4 con 6 peticiones. Omitieron esta información 2.158 ciudadanos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	7	0,3
IDENTIFICADO	2389	99,7
TOTAL GENERAL	2396	100

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 99,7% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 0,3% corresponde a ciudadanos anónimos.





El 99,38% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 0,17% por personas jurídicas y el 0,46% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el tercer trimestre del año 2022.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 20 de septiembre de 2022, 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.

