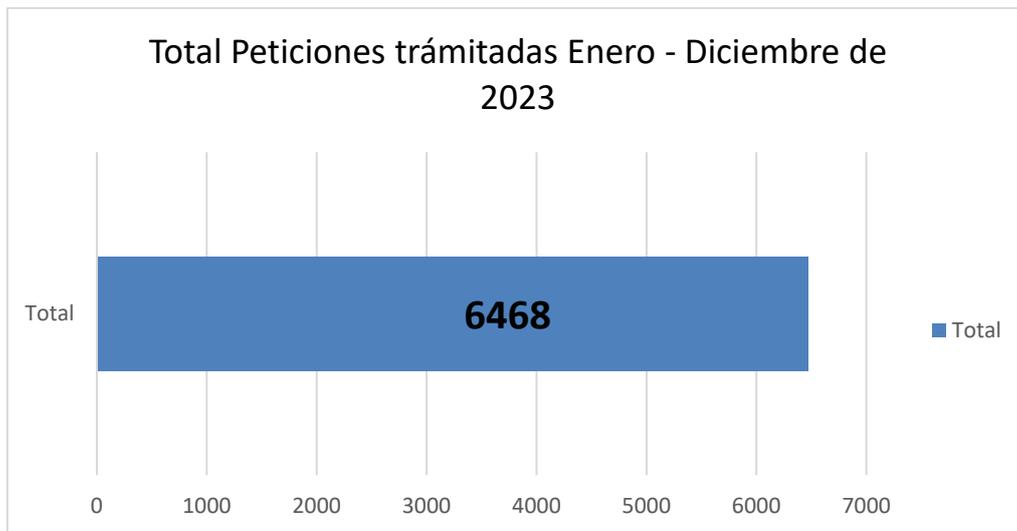


**INFORME ANUAL SDQS IPES  
(ENERO – DICIEMBRE DE 2023)****1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD**

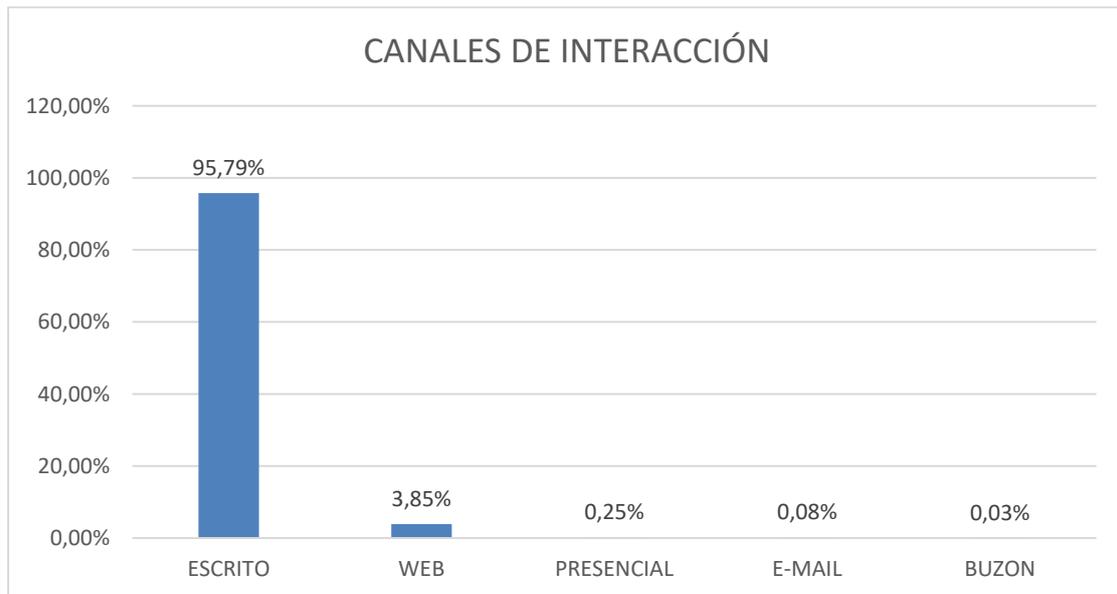
En el año 2023 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 6468 requerimientos ciudadanos.



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**

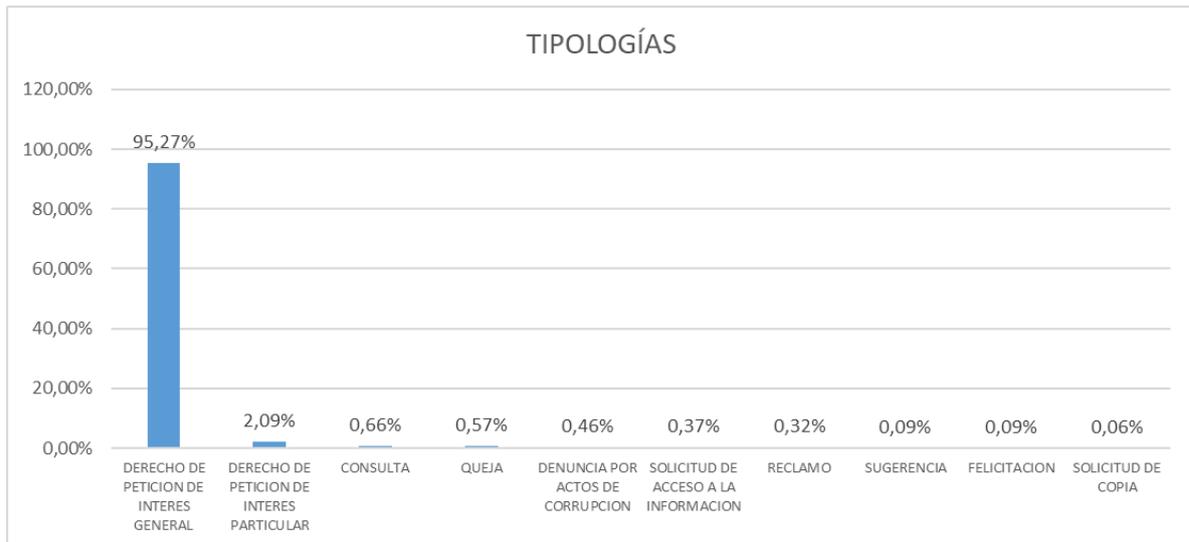
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos.



El canal escrito representa el 95,79% 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 3,85% de participación y el canal presencial con 0,25%.

## 2. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA- SDQS, un total de 6468 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 95,27% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular y la consulta con el 2,09%, entre los más representativos.

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

SUBTEMAS	TOTAL
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	6120
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	962
PLAZAS DE MERCADO	362
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	186
PUNTOS COMERCIALES	181
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	89
QUIOSCOS	75
TEMAS ADMINISTRATIVOS	63
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	42
TEMAS CONTRACTUALES	20
PROYECTO PRODUCTIVOS	16
ANTOJITOS PARA TODOS	8
FERIAS TEMPORALES	6
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	4

<b>FERIAS INSTITUCIONALES</b>	<b>3</b>
<b>INTERMEDIACION LABORAL</b>	<b>2</b>
<b>VEEDURIAS CIUDADANAS</b>	<b>1</b>
<b>CONTROL DISCIPLINARIO</b>	<b>1</b>
<b>NUEVOS DATOS ABIERTOS</b>	<b>1</b>
<b>PUNTOS DE ENCUENTRO</b>	<b>1</b>
<b>FORMACION Y CAPACITACION</b>	<b>1</b>
<b>TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES</b>	<b>1</b>
<b>¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8146</b>

Como se observa en la relación, definitivamente las tipologías que ingresan a la Plataforma BOGOTÁ 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 año 2023 se trasladaron por No Competencia 148 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

<b>ENTIDAD</b>	<b>NÚMERO DE PETICIONES</b>
SECRETARIA DE GOBIERNO	74
SECRETARIA GENERAL	27
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	24
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	12
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	11
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>148</b>

## 6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

En este periodo NO se presentaron requerimientos de Veeduría ciudadana a través del SDQS.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
GESTION COMERCIAL	142	2	144
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	41		41
PLAZAS DE MERCADO	334	18	352
SERVICIO AL CIUDADANO	710	17	727
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	14		14
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	4		4
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E I	6291	428	6719
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	59		59
TALENTO HUMANO	23	4	27
CONTROL DISCIPLINARIO	38		38
REDEP	161	3	164
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS	283	9	292
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA I	39		39
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5		5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8144</b>	<b>481</b>	<b>8625</b>

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

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES	DERECHO DE PETICION DE INTERES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	TOTAL GENERAL
GESTION COMERCIAL			23	56						14	24
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			9								9
PLAZAS DE MERCADO		27	18	17	16	21					18
SERVICIO AL CIUDADANO	3		31	4	5	3	14	1	2	1	14
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD			8	10							9
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	29	48	27	27	24	27	22	31	16	19	27
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	5		17	13		15	14		14		15
TALENTO HUMANO	39		27	17			17	15			20
CONTROL DISCIPLINARIO		8	24		17		16				12
REDEP			11	9							11
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	18		46	21			24				39
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	27		17	15	20						16
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	17		19	17				20			18
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			13								13
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>24</b>

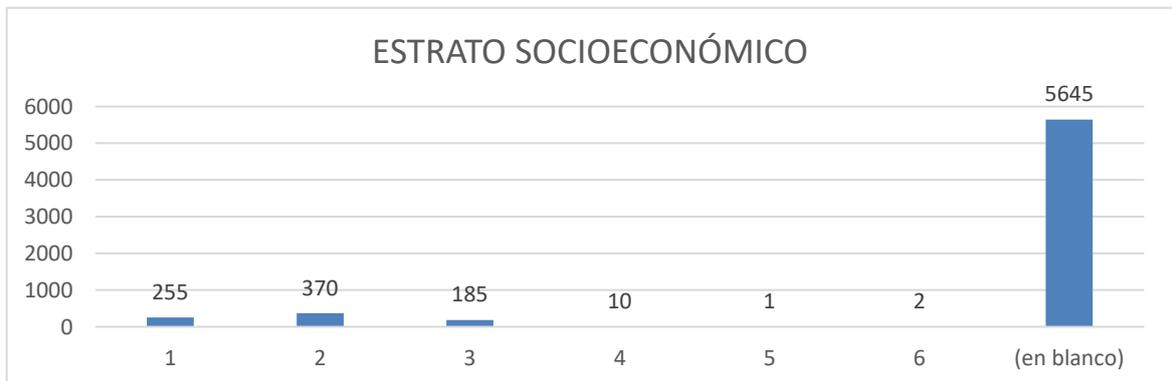
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 24 días en el año 2023. Para evitar que los tiempos excedan los términos de ley en las respuestas, se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan de mejora continua para el logro en la reducción 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 3608 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 2860 omitieron esta información

### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

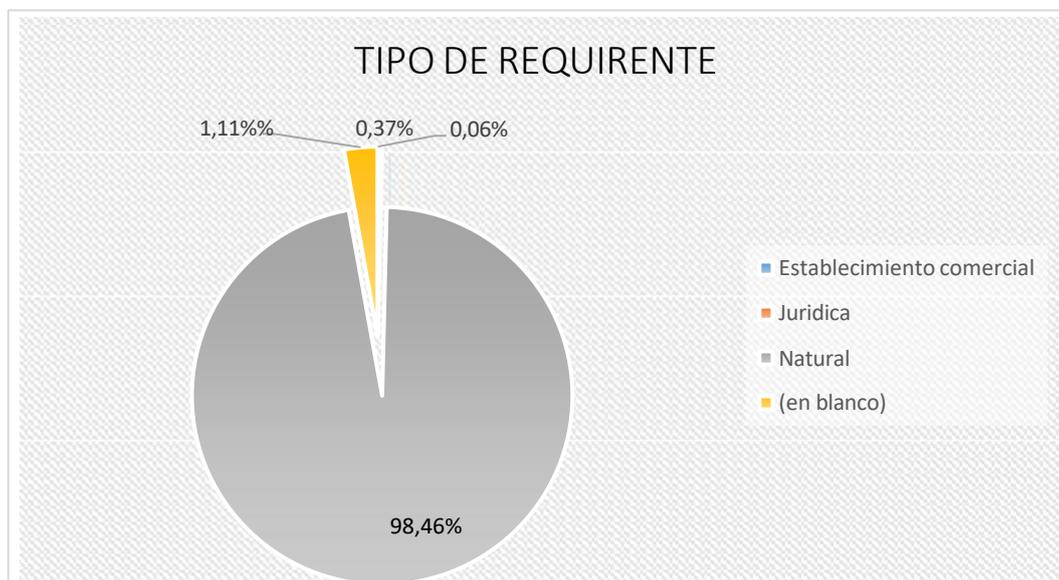


Dentro de la información suministrada en el aplicativos SDQS de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 2 con 370 peticiones, seguidos del estrato 1 con 255 solicitudes, el estrato 3 con 185 registros, el estrato 4 con 10 peticiones, estrato 6 con 2 peticiones y estrato 5 con 1 petición. Omitieron esta información 5645 ciudadanos.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE Y TIPO DE REQUIRENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	72	1,11%
IDENTIFICADO	6368	98,46%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6468</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 98,89% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 1.11% corresponde a ciudadanos anónimos.



El 98,46% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 0,37% por personas jurídicas, el 0,06% establecimiento comercial y el 1,1% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el año 2023.

## 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 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.