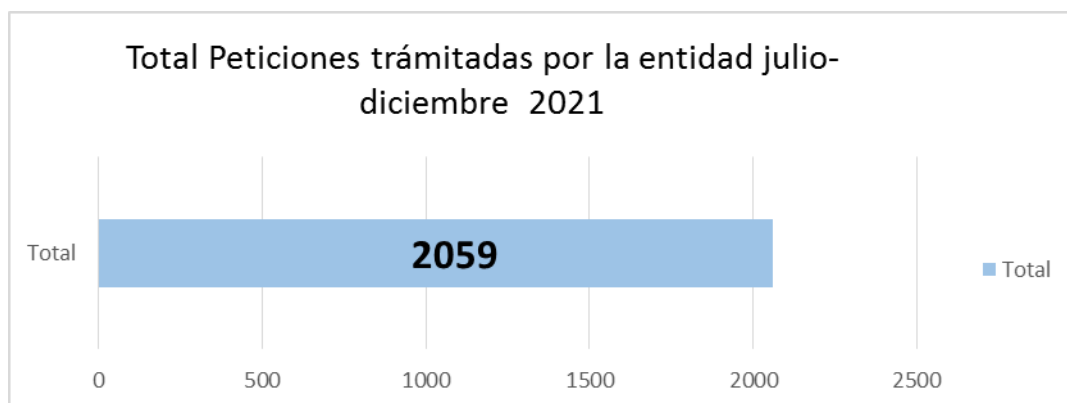


INFORME SEMESTRAL SDQS IPES (JULIO – DICIEMBRE DE 2021)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

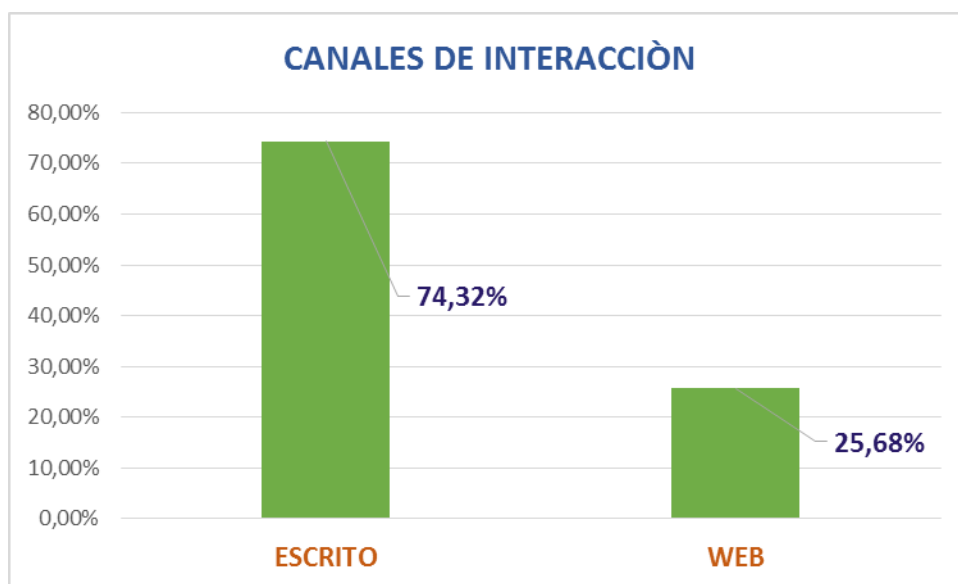
En el segundo semestre del año 2021, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 2059 requerimientos ciudadanos.



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

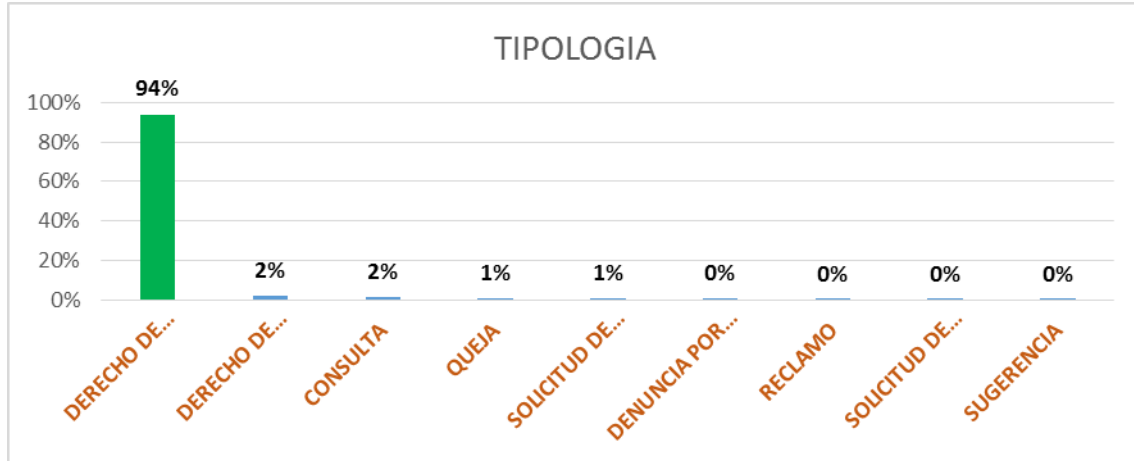
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos



El canal escrito representa el 74.32% 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 25.68% de participación.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA- SDQS, un total de 2059 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 94,00% 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 2,00%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	703
PLAZAS DE MERCADO	497
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI	270
QUIOSCOS	155
PUNTOS COMERCIALES	149
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	97
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	35
ANTOJITOS PARA TODOS	21
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	19
PROYECTOS PRODUCTIVOS	15
FERIAS TEMPORALES	12
CONTROL DISCIPLINARIO	10
PUNTOS DE ENCUENTRO	9
FERIAS INSTITUCIONALES	9
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	3
MOBILIARIO METROCABLE	6

OTROS	10
TOTAL GENERAL	2020

Como se observa en la relación, definitivamente las tipologías que ingresan a la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA, que administra nuestra Entidad, corresponden a la misionalidad de la Entidad, siendo las más reiteradas Ventas en espacio público, seguidas por Plazas de mercado y RIVI.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el segundo semestre del año 2021, se trasladaron por No Competencia 152 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	40
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	37
SECRETARIA DE GOBIERNO	27
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	25
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	23
TOTAL GENERAL	152

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	97	15	112
GESTION COMERCIAL	135	6	141
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	99	4	103
PLAZAS DE MERCADO	401	87	488
SERVICIO AL CIUDADANO	200	6	208
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8		8
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	6	1	7
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	3		3
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	796	162	958



SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	20		20
TALENTO HUMANO	1		1
CONTROL DISCIPLINARIO	24	13	37
REDEP	136	20	156
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2		2
Total general	1928	314	2244

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

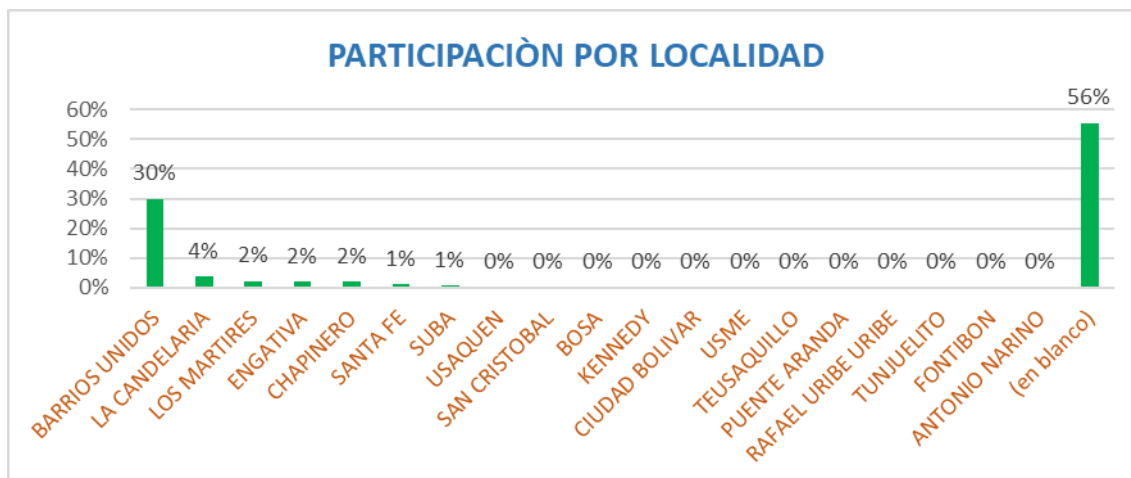
CATEGORIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	17	15	16	27	25		11	11	18
GESTION COMERCIAL		31	7	26	24			11	7
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO		17	5	18					5
PLAZAS DE MERCADO	31		27	24	25	26	5		26
SERVICIO AL CIUDADANO	4		2		5	6	3	1	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12		15	15	25				16
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	21	23	16	18	20	17	16	23	17
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	18		11	16		15	23		17
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD			4	9					6
CONTROL DISCIPLINARIO		23							23
REDEP			6				10		15
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO			3						3
OFICINA DE COMUNICACIONES	5								5
TALENTO HUMANO				21					21
Total general	12	23	16	15	17	12	16	12	16

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 16 días en el segundo semestre 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.

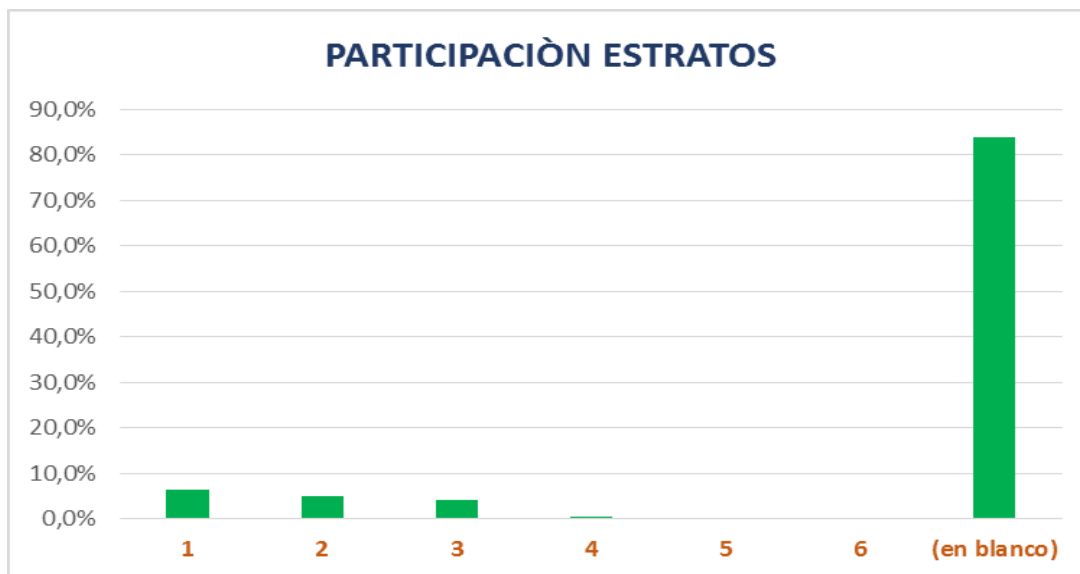


9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que el 44% (915) de los ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y el 56% (1144) 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 132 peticiones, seguidos del estrato 2 con 104 solicitudes, el estrato 3 con 83 registros, el

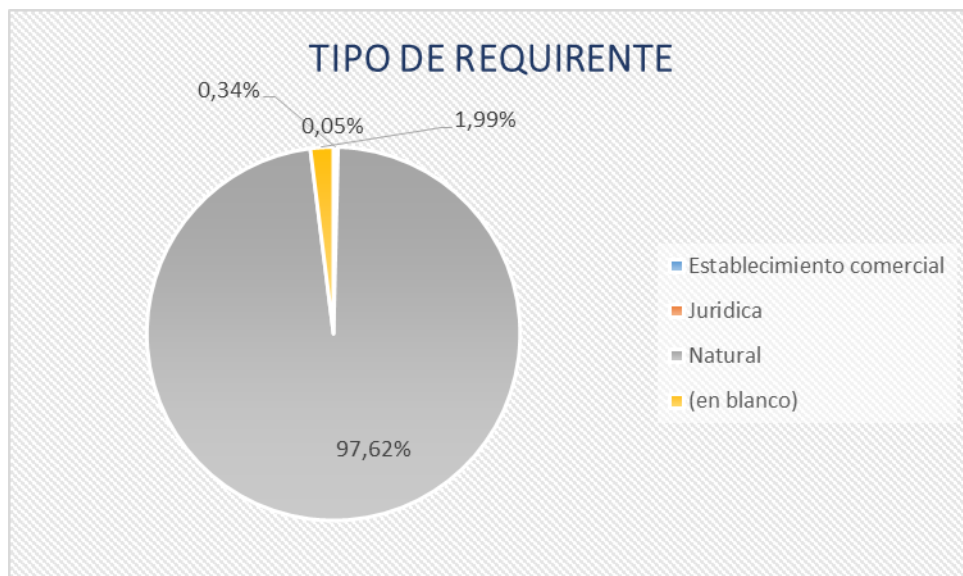


estrato 4 con 9 peticiones, el estrato 5 y el 6 con 3. Omitieron esta información 1725 ciudadanos.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	41	2,00%
IDENTIFICADO	2018	98,00%
TOTAL GENERAL	2059	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 98,00% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 2,00% corresponde a ciudadanos anónimos.



El 97,62% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 0,34% por personas jurídicas y el 1,99% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el cuarto cuatrimestre del 2021.

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 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.
- El pasado 06 de octubre fue realizada mesa de trabajo con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría 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.