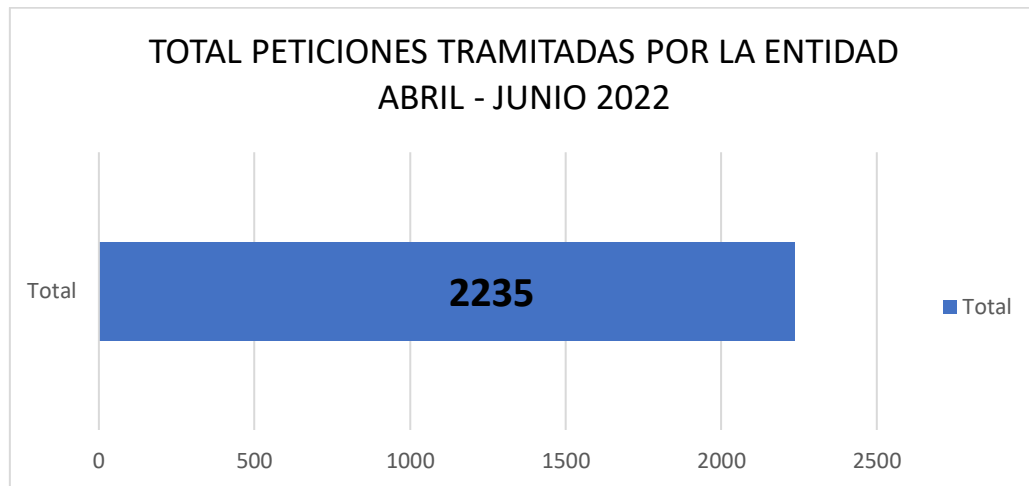


INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (abril–junio de 2022)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

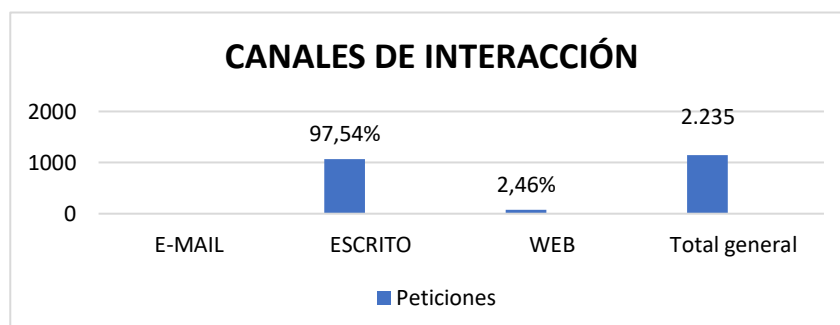
En el segundo trimestre del año 2022, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 2.235 requerimientos ciudadanos.



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

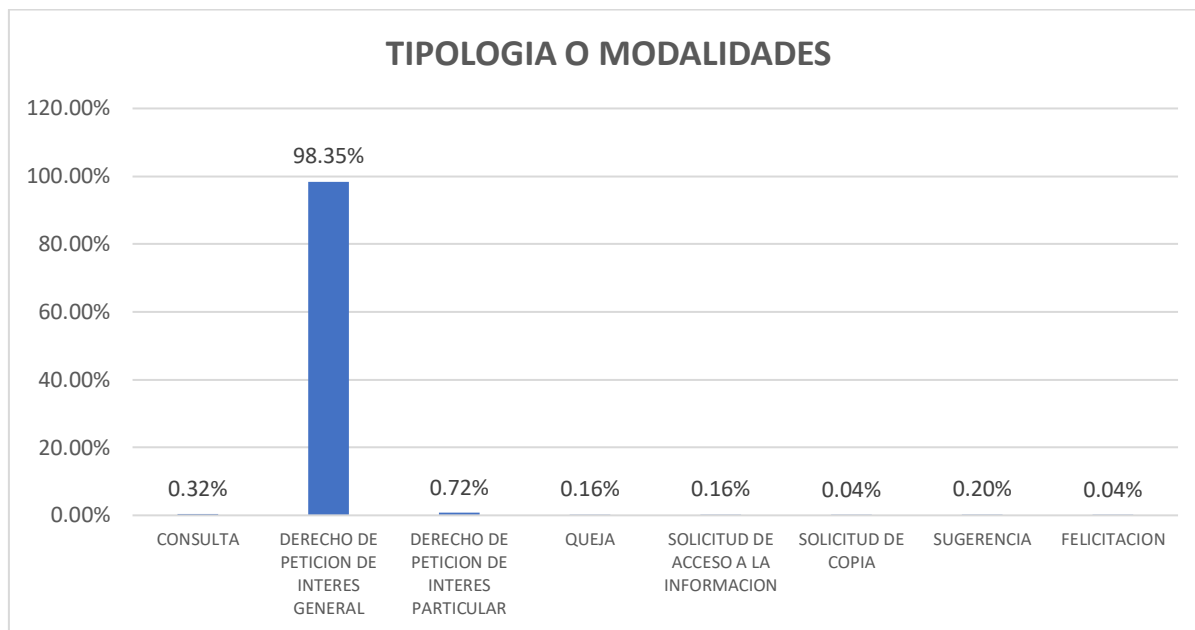
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos.



El canal escrito representa el 97,54% 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 2.46% 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 98,35% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular con el 0,72%.

4.SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL - RIVI	1662
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	277
PLAZAS DE MERCADO	246
QUIOSCOS	86
PUNTOS COMERCIALES	54
PROYECTO PRODUCTIVOS	35
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	31

MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	22
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	15
TEMAS ADMINISTRATIVOS	10
ANTOJITOS PARA TODOS	9
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	3
FORMACION Y CAPACITACION	2
FERIAS TEMPORALES	1
FERIAS INSTITUCIONALES	1

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 primer trimestre del 2022 se trasladaron por No Competencia 40 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	18
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6
SECRETARIA DE GOBIERNO	6
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	6
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4
TOTAL GENERAL	40

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
GESTION COMERCIAL	17	8	25
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	14		14
PLAZAS DE MERCADO	98	145	243
SERVICIO AL CIUDADANO	77	19	96
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	1	7
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	2	1	3
SUBDIRECCION DE GESTION, REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1679	285	1964
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	10	7	17
DIRECCION GENERAL	1		1
CONTROL DISCIPLINARIO	2	2	4
REDEP	56	28	84
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	60	38	98
Total general	2022	529	2556

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	FELICITACION	Total general
GESTION COMERCIAL			9	15							9
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			8								8
PLAZAS DE MERCADO			25	22	22					29	25
SERVICIO AL CIUDADANO	14		7	5	6		5	5	14		6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			17	5							15
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD			2	2			9				4
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	24	24	18	21	20	21	17	21		20	19
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION			19	14			11		20		15
CONTROL DISCIPLINARIO		2			13						5
REDEP			13	16							13
DIRECCION GENERAL										4	4
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	33		25	24	31	26	24				26
Total general	20	19	19	18	18	22	10	16	17	18	19

FO-068
V-08

Página 4 de 8

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



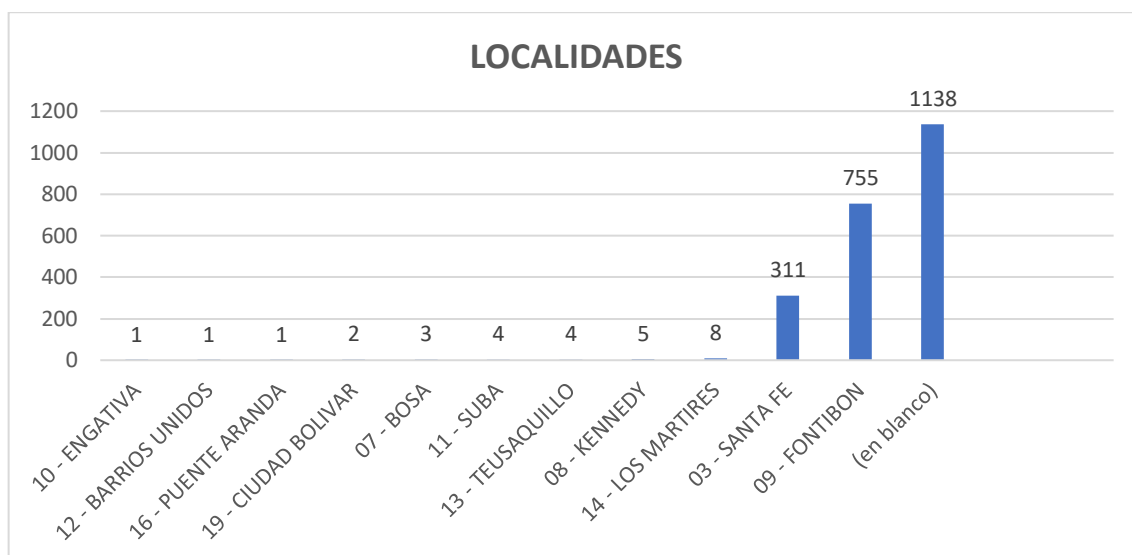
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

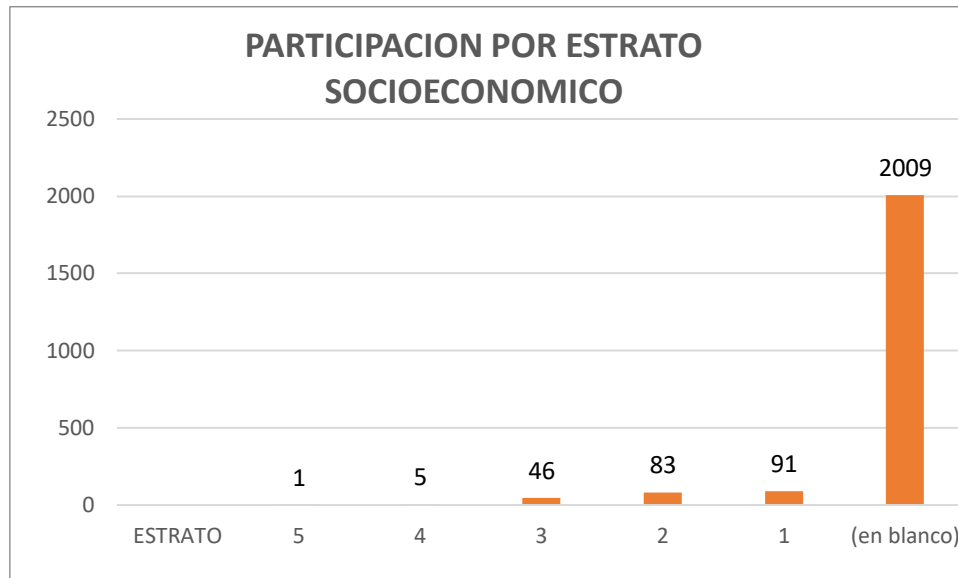
- El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 19 días en el segundo trimestre del año 2022, debe tenerse en cuenta que el Decreto 491 del 28 de marzo 2020, que adoptó medidas de urgencia y amplió los términos de respuesta a los derechos de petición de 15 a 30 días hábiles 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 1.097 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica, siendo la más representativa la Localidad de Fontibón y 1.138 ciudadanos omitieron esta información.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



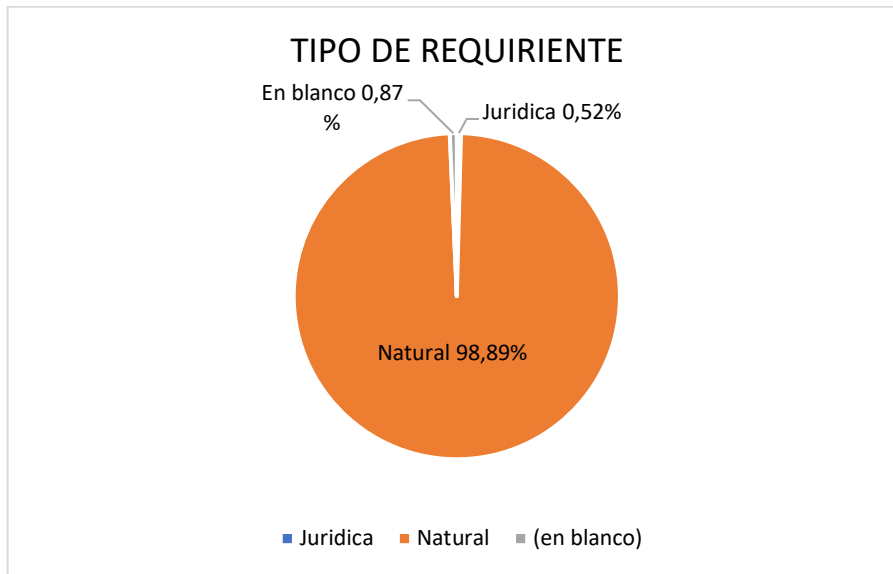
Dentro de la información suministrada en el aplicativos SDQS de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 1 con 91 peticiones, seguidos del estrato 2 con 83 solicitudes, el estrato 3 con 46 registros, el estrato 4 con 5 peticiones y estrato 5 con 1 petición. Omitieron esta información 2.009 ciudadanos.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	10	0,63%
IDENTIFICADO	1447	99,37%
TOTAL GENERAL	1453	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 99,37% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 0,63% corresponde a ciudadanos anónimos.





El 98,89% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 0,52% por personas jurídicas y el 0,87% 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

- 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 28 de junio de 2022, 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.

