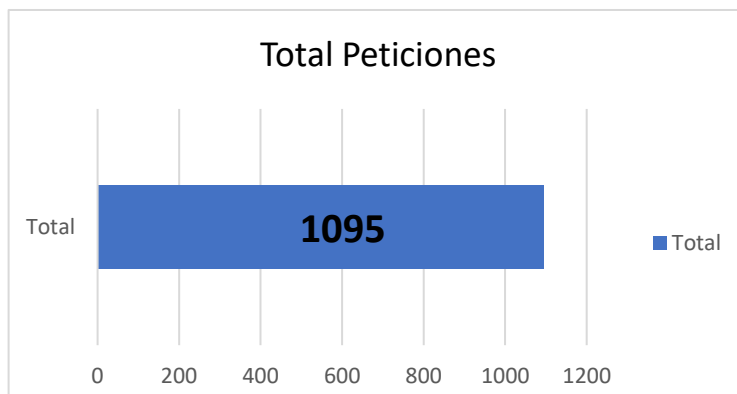


INFORME SEMESTRAL SDQS IPES (ENERO- JUNIO)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

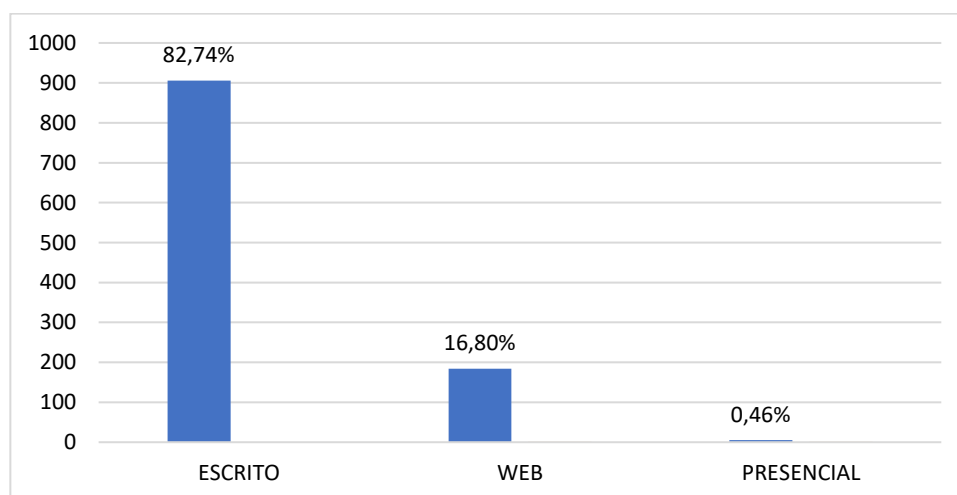
En el primer semestre del 2021 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 1095 requerimientos ciudadanos.



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

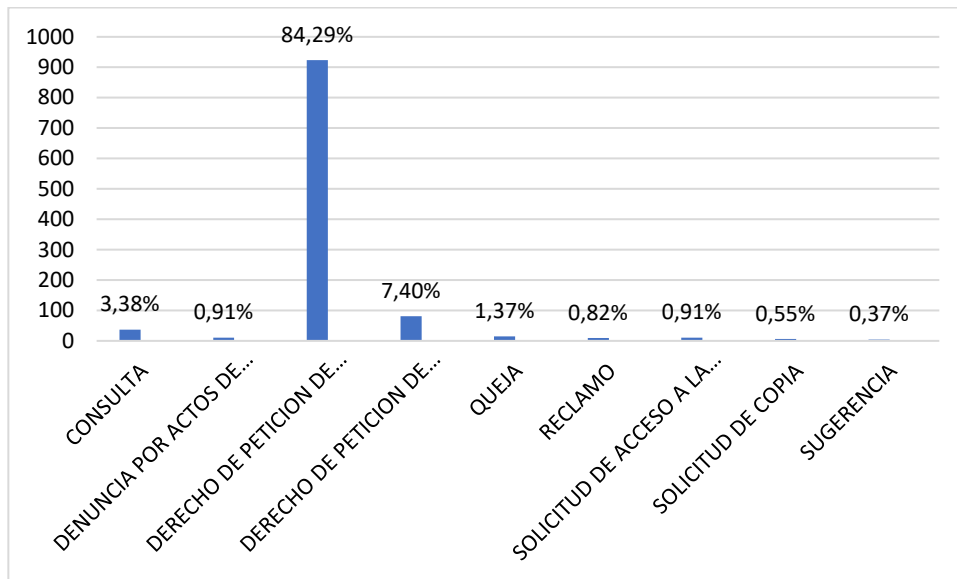
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos.



El medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones es el canal escrito que representa el 82.74% del total de peticiones registradas; seguido del canal web de la plataforma BOGOTA TE ESCUCHA, con 16.80% de participación y con 0.46% el canal presencial.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA- SDQS, un total de 1095 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 84.92% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular con el 7.40%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	1109
PLAZAS DE MERCADO	404
PUNTOS COMERCIALES	131
QUIOSCOS	113
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	79
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI	125
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	41



ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	33
FERIAS INSTITUCIONALES	9
PROYECTOS PRODUCTIVOS	11
CONTROL DISCIPLINARIO	5
PUNTOS DE ENCUENTRO	8
ANTOJITOS PARA TODOS	2
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	2
TEMAS CONTRACTUALES	2
TEMAS ADMINISTRATIVOS	9
TRASLADOS A ENTIDADES PRIVADAS	1
TOTAL GENERAL	2084

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el primer semestre del 2021 se trasladaron por No Competencia 121 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	34
SECRETARIA DE GOBIERNO	30
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	19
SECRETARIA GENERAL	19
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	19
TOTAL GENERAL	121

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En este periodo se registraron 2 requerimientos de veedurías ciudadanas a través del SDQS.



7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL
EMPRESARIAL	58	5	63
GESTION COMERCIAL	99	14	122
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	71	4	77
PLAZAS DE MERCADO	281	119	400
SERVICIO AL CIUDADANO	261	22	293
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	1	12
SUBDIRECCIÓN ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO		1	1
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD	3		3
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	939	323	1262
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	17	3	21
TALENTO HUMANO	2	1	3
CONTROL DISCIPLINARIO	21		21
REDEP	98	15	114
Total general	1861	508	2392



8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

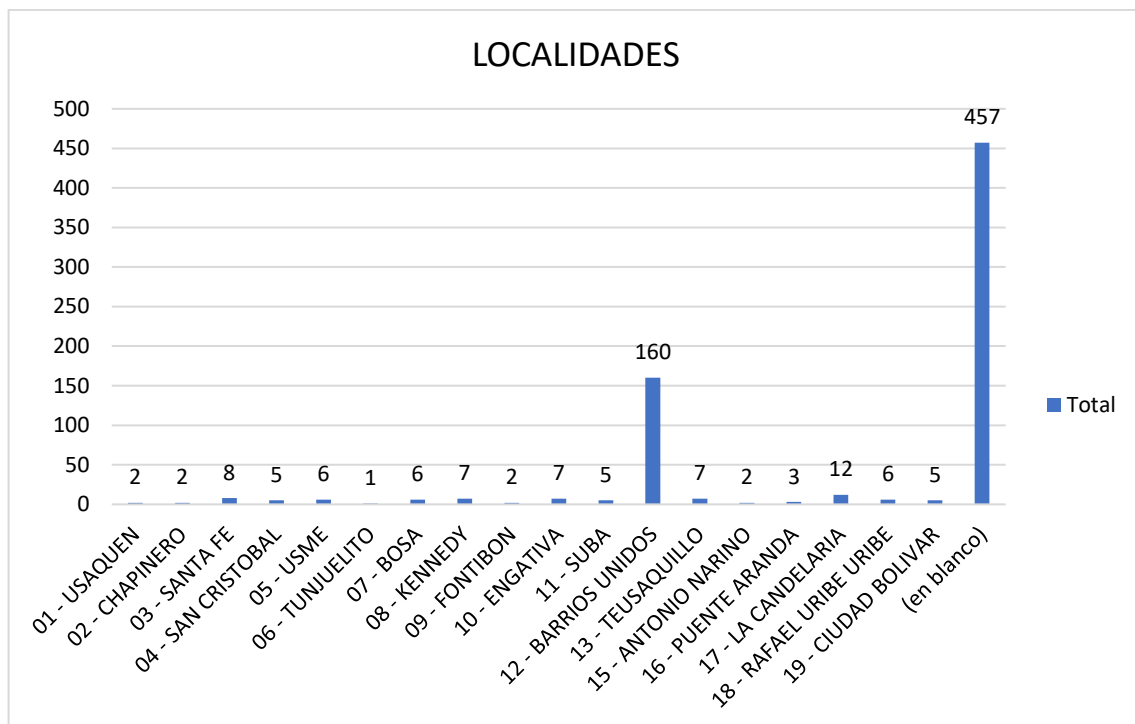
CATEGORIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	TOTAL GENERAL
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	11		15	23			12				17
GESTION COMERCIAL	37		19	30	33						20
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			19	27							19
PLAZAS DE MERCADO	17		28	30	26						28
SERVICIO AL CIUDADANO	5		3	3	9	4	4	1	2		4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	38		18	11			12				21
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	12			6							10
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	33	29	27	30	29	31	22	29	20	30	29
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION			11	19			18	6	9		13
TALENTO HUMANO	41			30							36
CONTROL DISCIPLINARIO		23									23
REDEP			17								17
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO			35								35
Total general	23	25	24	24	24	26	11	19	8	30	24



Este informe se estableció con fundamento 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.

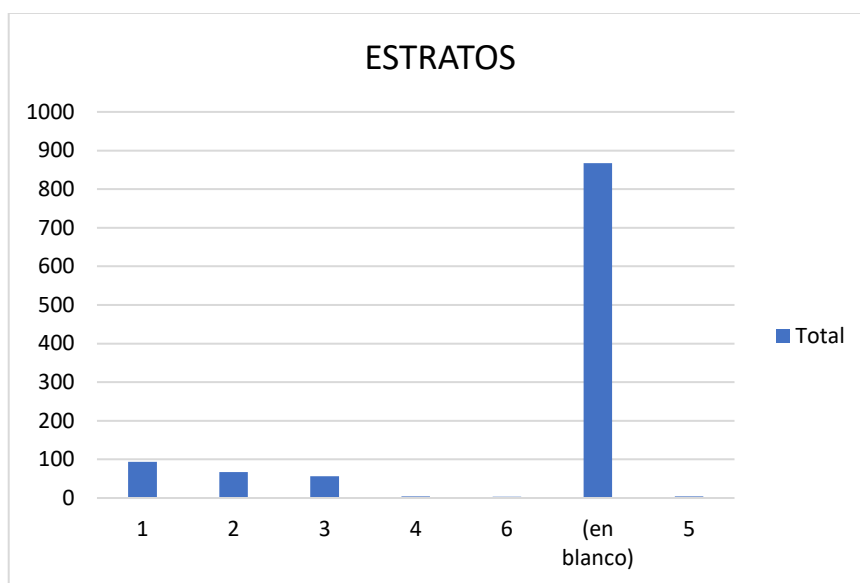
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia está en general en 24 días en el primer semestre del 2021. Para los tiempos que exceden los términos de ley en respuesta, se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan de mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los ciudadanos.

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



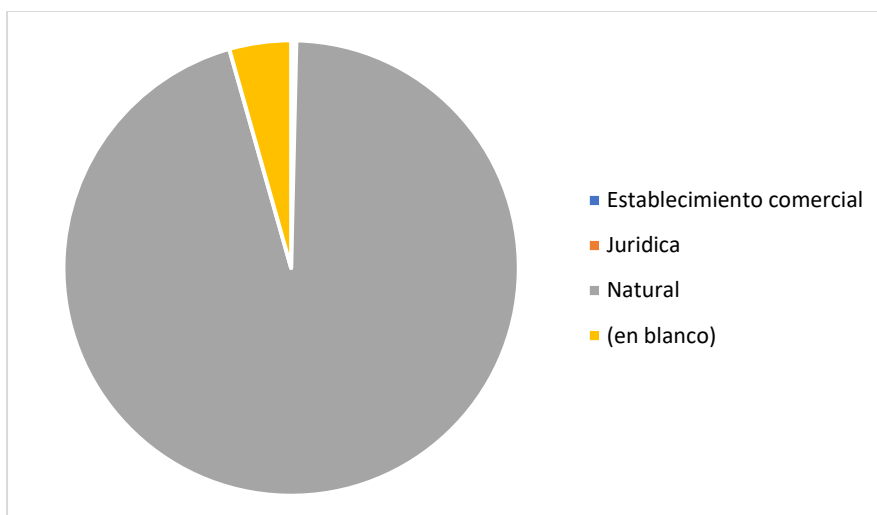
De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 252 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 457 ciudadanos omitieron esta información.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



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 94 peticiones, seguidos del estrato 2 con 67 solicitudes, el estrato 3 con 56 registros, el estrato 4 con 4 peticiones, el estrato 5 con 4 requerimientos y el estrato 6 con 3 registros. Por otra parte, omitieron esta información 867 ciudadanos.

TIPO DE REQUIRIENTE



El 95.25% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 0,27% por personas jurídicas, el 0,09% establecimiento comercial y el 4.38% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el primer semestre del 2021.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Este informe se estableció con base 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.

