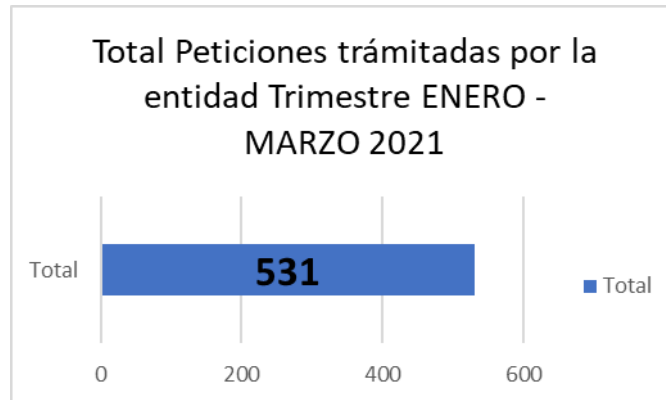


## INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (ENERO - MARZO)

### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

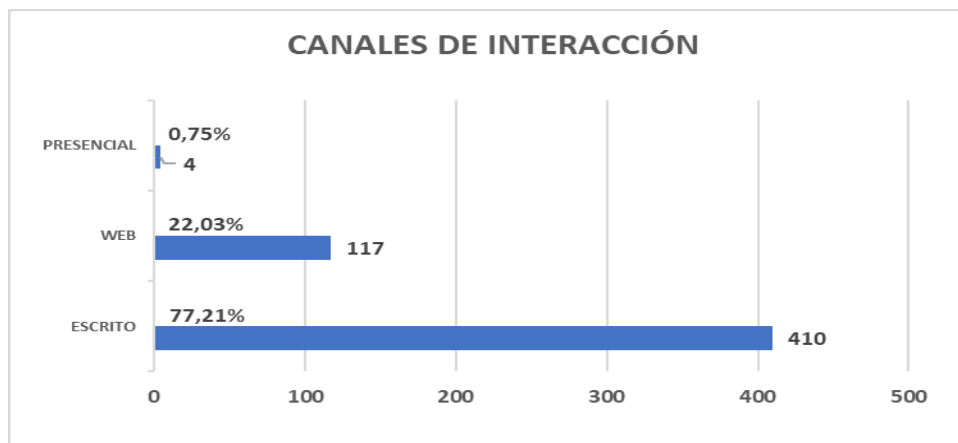
En el primer trimestre del 2021 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 531 requerimientos ciudadanos.



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

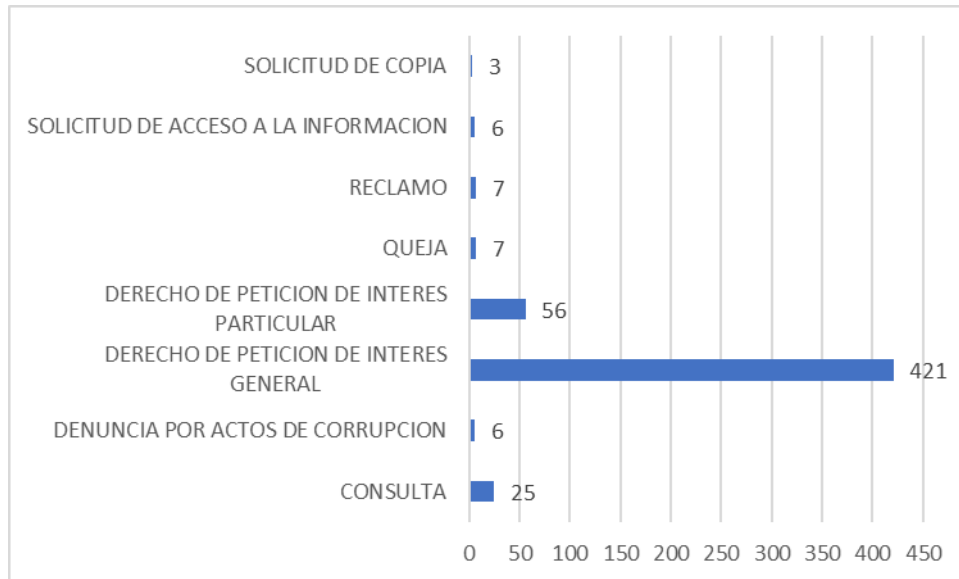
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos.



El canal escrito representa el 77.21% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interponer sus peticiones, seguido del canal web de la plataforma BOGOTA TE ESCUCHA, con 22.03% de participación.

### 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 531 requerimientos.



Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés General con un 79.28% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés Particular con el %10.55%

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	535	61,57%
PLAZAS DE MERCADO	154	17,72%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL- RIVI	46	5,29%
QUIOSCOS	36	4,14%
PUNTOS COMERCIALES	29	3,34%
EMPREDIMIENTO SOCIAL	17	1,96%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	15	1,73%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	11	1,27%

TEMAS ADMINISTRATIVOS	8	0,92%
PUNTOS DE ENCUENTRO	5	0,58%
PROYECTO PRODUCTIVOS	4	0,46%
FERIAS INSTITUCIONALES	3	0,35%
FORMACION Y CAPACITACION	2	0,23%
ANTOJITOS PARA TODOS	2	0,23%
TEMAS CONTRACTUALES	1	0,12%
CONTROL DISCIPLINARIO	1	0,12%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>869</b>	<b>100,00%</b>

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el primer trimestre del 2021 se trasladaron por No Competencia 70 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social

ENTIDAD	NÚMERO PETICIONES
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	23
SECRETARIA DE GOBIERNO	21
SECRETARIA GENERAL	11
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	11
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>70</b>

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS 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	23	5	28
GESTION COMERCIAL	8	14	22
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	5	4	9

PLAZAS DE MERCADO	33	119	152
SERVICIO AL CIUDADANO	151	19	170
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	1	6
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO		1	1
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	3		3
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	304	301	605
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	3	3	6
TALENTO HUMANO	2		2
CONTROL DISCIPLINARIO	2		2
REDEP	20	15	35
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>559</b>	<b>482</b>	<b>1041</b>

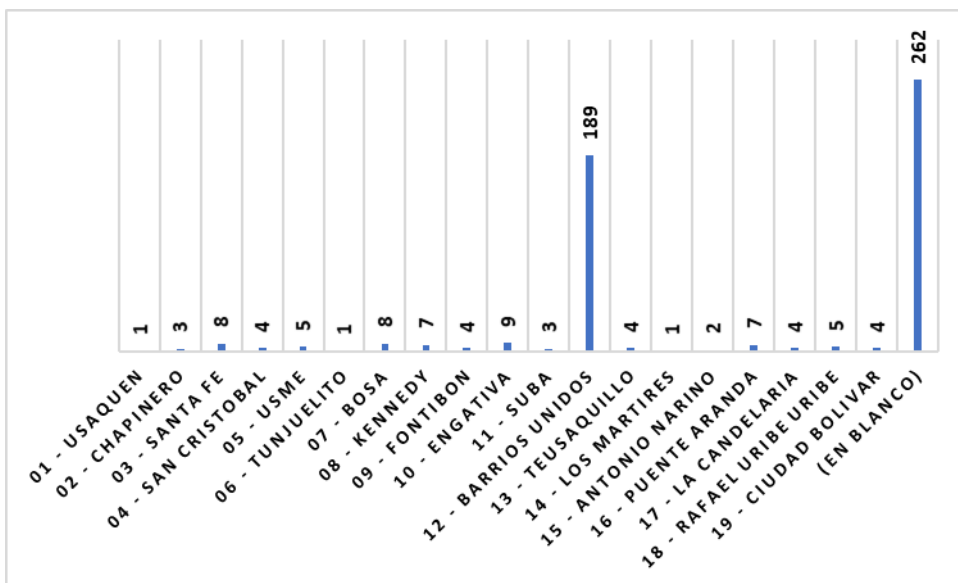
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

SUBDIRECCIÓN	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
EMPRESARIADO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	11		11	22							13
GESTION COMERCIAL			20								20
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO			13								13
PLAZAS DE MERCADO			29	33							30
SERVICIO AL CIUDADANO	4		3	3	16	8	4	2	1		4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	35		18	14			19				19
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	12			6							10
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	38	31	31	33	32	35	24	32	22	30	32
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATAC.			23	17			18				18
TALENTO HUMANO				30							30
CONTROL DISCIPLINARIO		11									11
REDEP			17								17
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATEGICO			35								35
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>30</b>	<b>26</b>

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.

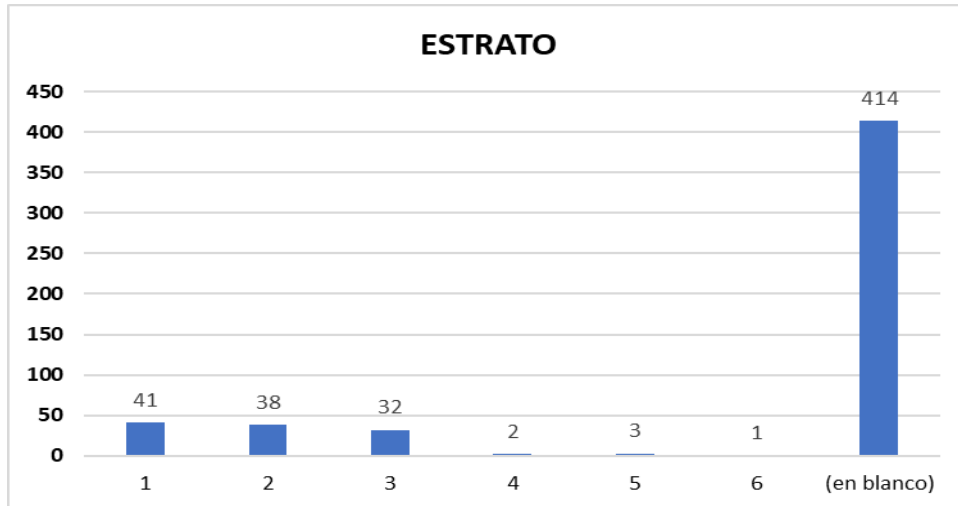
El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia está en general en 26 días. Para los tiempos que exceden los términos de ley en respuesta, se está realizando un seguimiento semanal y una reunión trimestral, efectuando un plan de mejora continua para el logro en la reducción de días de respuesta a los ciudadanos.

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

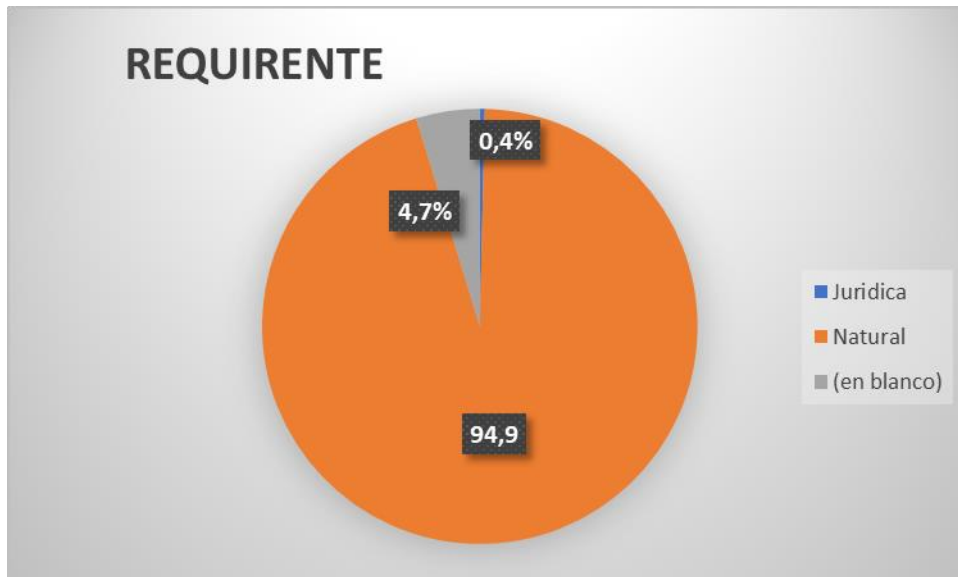


De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), se encontró que 269 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 262 ciudadanos omitieron esta información

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



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 41 peticiones, seguidos del estrato No. 2 con 38 solicitudes y el estrato No.3 con 32 registros, el estrato No.4 con 2, el No. 5 con 3 y el No. 6 con uno. 414 ciudadanos omitieron esta información.



El 94.9% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 0,4% por personas jurídicas, el 4,7% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el primer trimestre del 2021.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	25	4,7%
IDENTIFICADO	506	95.3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 95.3% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 4.7% corresponde a ciudadanos anónimos.

## 12. 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.
- En 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.