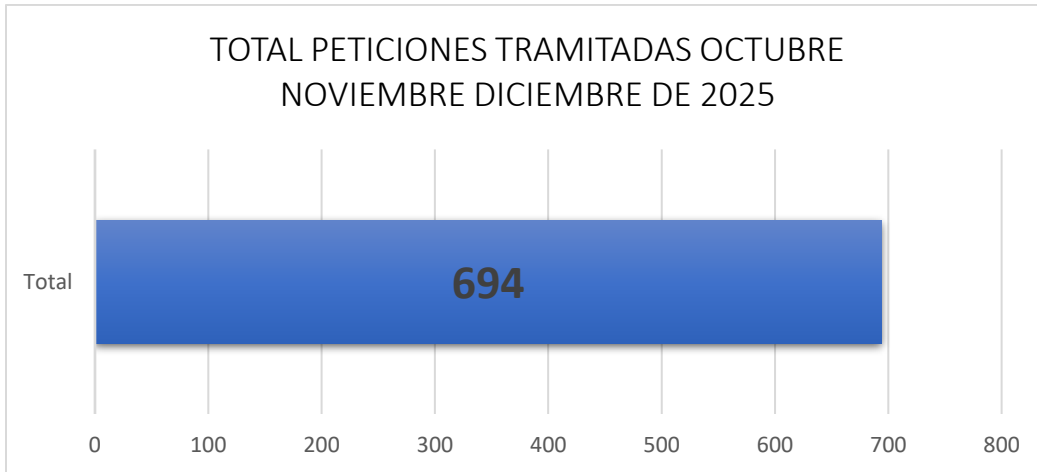


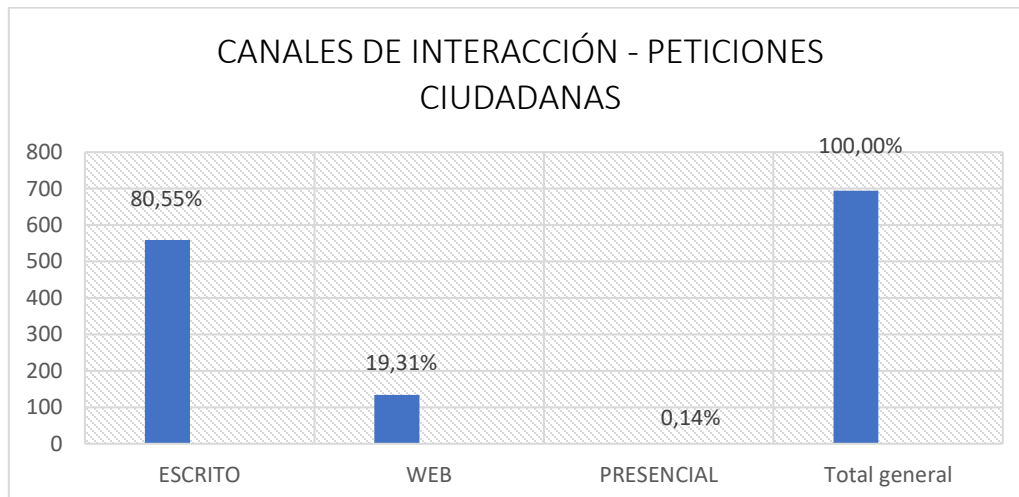
INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (OCTUBRE – DICIEMBRE 2025)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD En el Cuarto trimestre del año 2025, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de **694** 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.

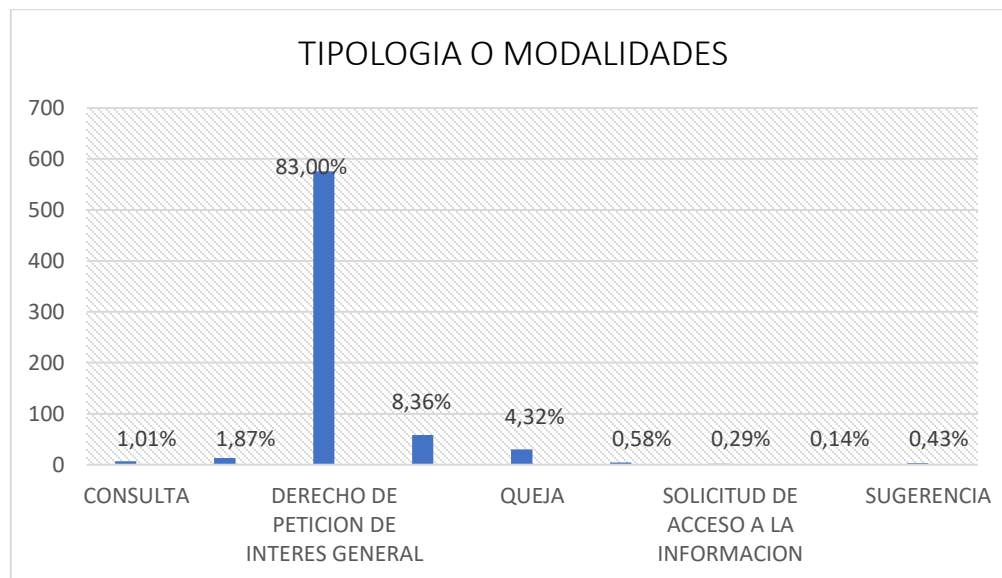
2. CANALES DE INTERACCIÓN



El canal escrito representa el 80,55% 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 19,31% de participación.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA- SDQS, con un total de 694 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 83,00% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular con el 8,36%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

DESCRIPCION	PETICIONES
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	996
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI	338
QUIOSCOS	128
PUNTOS COMERCIALES	122
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	90
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	29
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	27
FERIAS TEMPORALES	17
FERIAS INSTITUCIONALES	17
TEMAS ADMINISTRATIVOS	15
PROYECTO PRODUCTIVOS	12
PLAZAS DE MERCADO	9
PUNTOS DE ENCUENTRO	8
TEMAS CONTRACTUALES	7
ANTOJITOS PARA TODOS	1
Total general	1816

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: ventas en espacio público, seguido por inscripciones de vendedor informal-RIVI al igual le sigue Quioscos.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	NUMERO DE PETICIONES
SECRETARIA GENERAL	8
Total general	8

En el Cuarto trimestre del 2025 se trasladaron por No Competencia 8 requerimientos a través del SDQS plataforma Bogotá Te Escucha los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

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 GENERAL	Total general
PLAZAS DE MERCADO	1	24	25
SERVICIO AL CIUDADANO	161	9	170
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	124		124
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	131	3	134
TALENTO HUMANO	1		1
DIRECCION GENERAL	14	2	16
REDEP		1	1
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	169	11	180
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	134	8	142
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	3	5
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	480	572	1052
QUIOSCOS	57	60	117
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	25	2	27
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	5		5
Total general	1304	695	1999

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIAS

CATEGORIA	CONSULTA	POR ACTOS DE	PETICION DE INTERES	PETICION DE INTERES	QUEJIA	RECLAMO	ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	Total general
PLAZAS DE MERCADO			49	33	18	42				62	42
SERVICIO AL CIUDADANO	1		10	2	12	1	13	2	83		6
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	8		11	11	10	11					11
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	13		11	10	10	12			5	14	11
TALENTO HUMANO	22										22
DIRECCION GENERAL	19		10	4	8	11					10
REDEP			28								28
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES	23		14	14	14		10			14	14
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	32		14	14	14	14	73				19
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			23	17							19
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	23	32	28	29	30	29	39	39		3	29
QUIOSCOS		19	20	22							20
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		5	12	13	11		6				7
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATEGICO		16	11	11							12
Total general	20	15	22	17	24	23	45	35	57	21	22

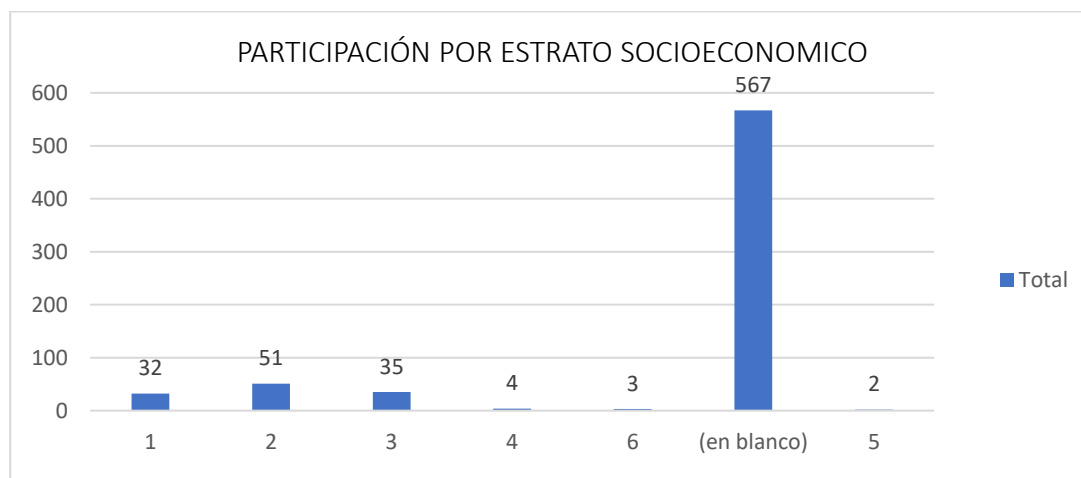
- El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 22 días en el Cuarto trimestre del año 2025, debe tenerse en cuenta que el Decreto 491 del 28 de marzo 2020, que adopto medidas de urgencia y amplio los términos de respuesta a los derechos de petición de 15 a 30 días hábiles 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.
- Así mismo se han implementado una serie de acciones al interior de la entidad mediante un plan de mejora con el fin de contribuir a mejorar los indicadores de calidad de las respuestas.

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 43 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica, siendo la más representativa la Localidad de Bosa.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Dentro de la información suministrada en el aplicativo SDQS de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 2 con 51 peticiones, seguidos del estrato 3 con 35 solicitudes, el estrato 1 con 32 registros, el estrato 4 con 4 registros el estrato 6 con 3 registros seguido finalmente del estrato 5 que registra 2 solicitudes de petición. Omitieron esta información 567 ciudadanos.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE Y TIPO DE REQUIRENTE

TIPO	NUMERO	PORCENTAJE %
ANONIMO	61	9
IDENTIFICADO	633	91
TOTAL	694	100

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 91,0% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 9,0% corresponde a ciudadanos anónimos.



El 91,00% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 3,43% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el cuarto trimestre del año 2025.

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 por la plataforma Bogotá Te Escucha.
- Se realizan mesas de trabajo trimestrales con los colaboradores encargados del manejo de la plataforma BOGOTA 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.
- El pasado 28 de noviembre de 2025, fue realizada mesa de trabajo con los colaboradores que manejan la plataforma Bogotá te escucha para identificar los criterios de evaluación de las respuestas.

