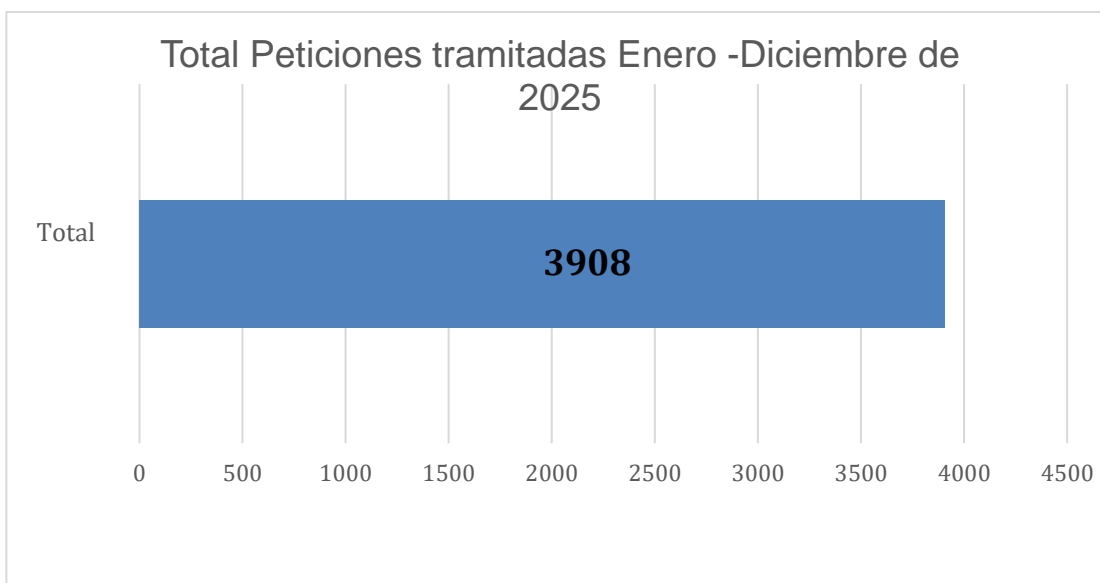


INFORME ANUAL SDQS IPES (ENERO – DICIEMBRE DE 2025)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

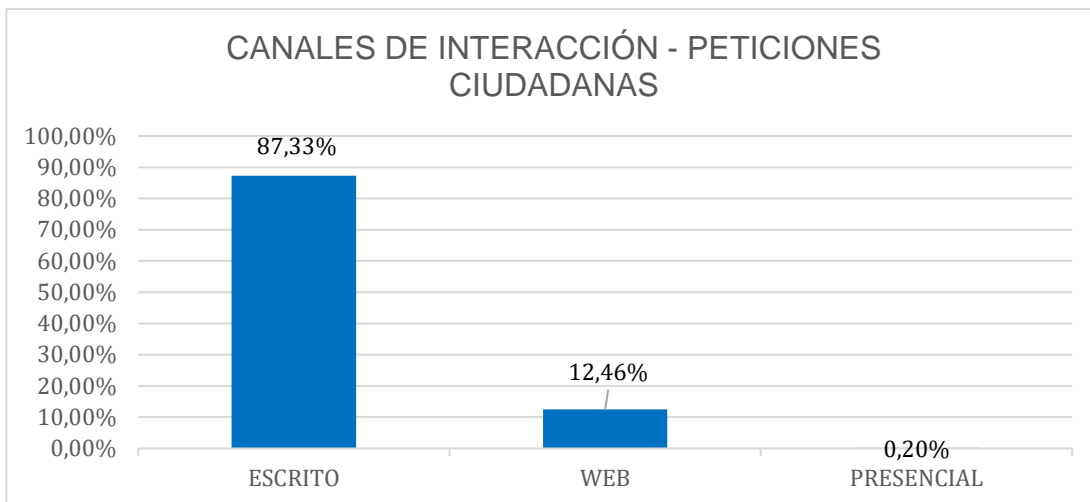
En el año 2025 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 3.908 requerimientos ciudadanos.



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

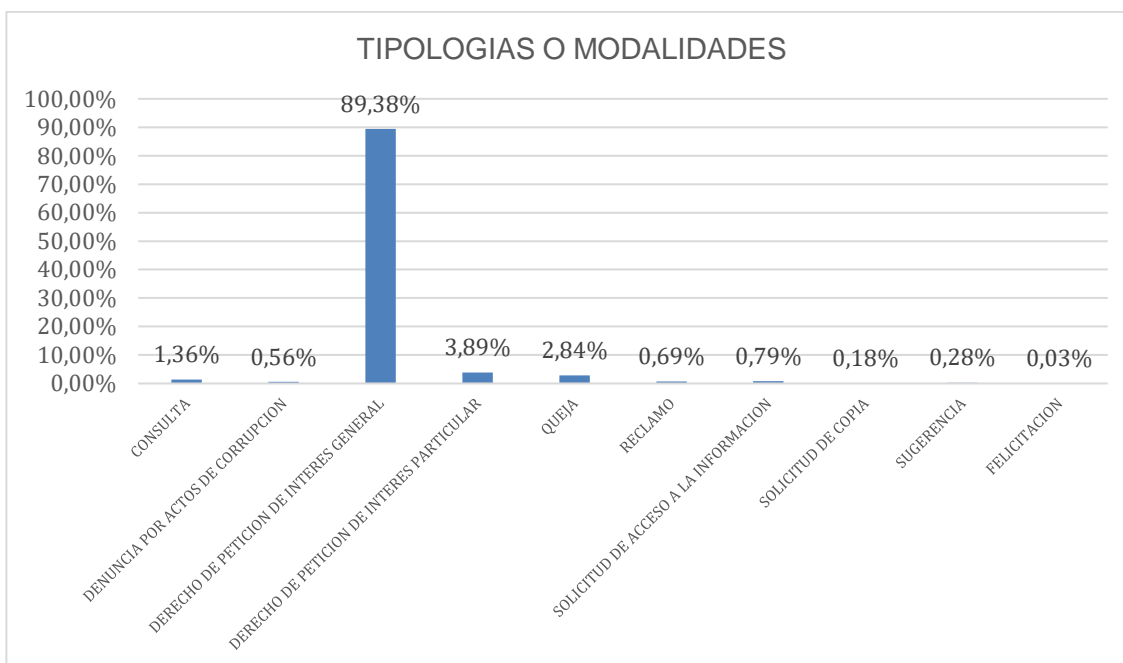
En la gráfica se presenta el canal mediante el cual los ciudadanos registraron sus requerimientos.



El canal escrito representa el 87,33% 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 12,46% de participación y el canal presencial con 0,20%.

3. TIPOLOGIA O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA- SDQS, un total de 3.908 requerimientos.



Del total de los requerimientos el derecho de petición de interés general con un 89,38% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del derecho de petición de interés particular con un 3,89% y la consulta con el 2,84%, entre los más representativos.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

DESCRIPCION	PETICIONES
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	2864
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI	2016
QUIOSCOS	381
PUNTOS COMERCIALES	325
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	191
FERIAS TEMPORALES	103
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	46
TEMAS ADMINISTRATIVOS	46
FERIAS INSTITUCIONALES	40
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	35
PUNTOS DE ENCUENTRO	27
PLAZAS DE MERCADO	27
PROYECTO PRODUCTIVOS	12
TEMAS CONTRACTUALES	9
ANTOJITOS PARA TODOS	4
NUEVOS DATOS ABIERTOS	2
VEEDURIAS CIUDADANAS	2
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	2
MOBILIARIO METRO CABLE	1
ALTERNATIVAS COMERCIALES	1
TEMAS FINANCIEROS	1
GESTION FINANCIERA	1

Como se observa en la relación, definitivamente las tipologías que ingresan a la Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA, corresponden a la misionalidad de la Entidad, siendo las más reiteradas: ventas en espacio público, inscripciones de vendedor informal-RIVI, seguido de puntos Quioscos.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

SECRETARIA GENERAL	
ENTIDAD	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	24

En el año 2025 se trasladaron por No Competencia 24 requerimientos a través del SDQS los cuales no correspondían a temas del Instituto para la Economía Social.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

ENTIDAD	TOTAL
SERVICIO A LA CIUDADANIA	47
VENDEDORES INFORMALES	281
EDUCACION Y FORMACION	1
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	1
<i>Total general</i>	330

En este periodo se presentaron 330 requerimientos de Veeduría ciudadana a través del SDQS.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
GESTION COMERCIAL		4	4
PLAZAS DE MERCADO	61	2	63
SERVICIO AL CIUDADANO	429	1	430
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	130		130
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	184		184
TALENTO HUMANO	2		2
DIRECCION GENERAL	23		23
REDEP	917	255	1172
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	260		260
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	286	1	287
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	7		7
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	3720		3720
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATEGICO	19		19
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	35	1	36
QUIOSCOS	208		208
Total general	6281	264	6545

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	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				27							27
PLAZAS DE MERCADO	15		31	20	16	42	14			62	26
SERVICIO AL CIUDADANO	3		11	6	6	2	4	1	49	11	7
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	12		10	11	10	11					11
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	6	5	12	11	10	12	10		9	14	11
TALENTO HUMANO	22			11							17
DIRECCION GENERAL	11		10	3	9	11					9
REDEP	49		35	45	36	35	42	51		86	37
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	21		14	15	15	22	10	14		14	14
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	16		13	13	14	16	53	4			17
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			23	16							18
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	36	33	28	34	31	30	29	36	28	3	29
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATEGICO	13	16	10	11		19	8				11
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		4	12	13	11		7				6
QUIJOSCOS		19	22	26							22
Total general	23	15	27	25	26	24	27	30	29	33	26

El tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia se reporta en 26 días en el año 2026. 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 128 ciudadanos registraron su localidad como se detalla en la gráfica y 3.780 omitieron esta información.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

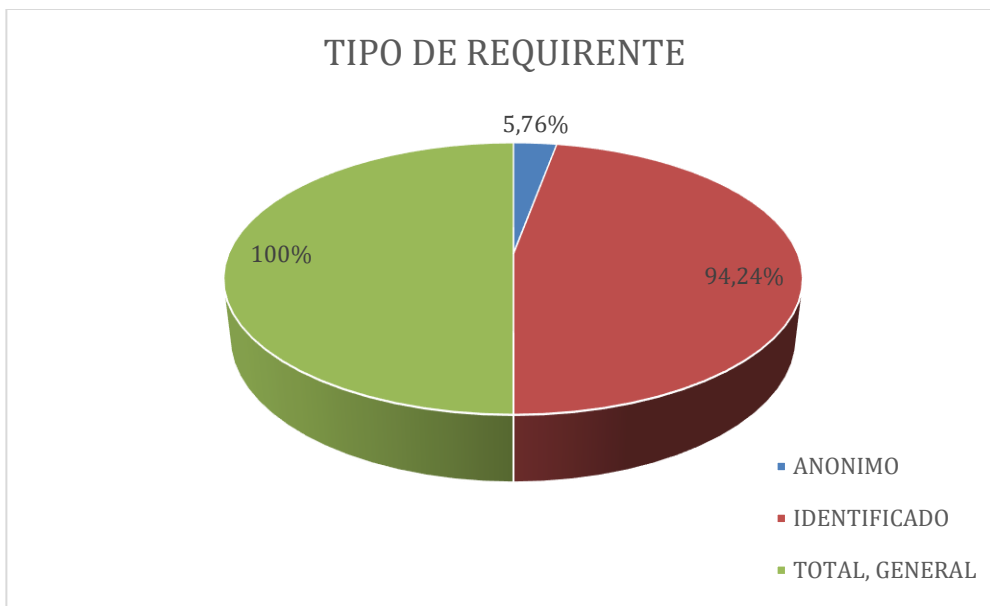


Dentro de la información suministrada en el aplicativos SDQS de los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor participación se refleja en el estrato 2 con 237 peticiones, seguidos del estrato 3 con 192 solicitudes, el estrato 1 con 15913 registros, el estrato 5 con 9 peticiones, estrato 6 con 9 peticiones y estrato 4 con 2 petición. Omitieron esta información 5645 ciudadanos.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	No.	%
ANONIMO	225	5,76%
IDENTIFICADO	3683	94,24%
TOTAL, GENERAL	3908	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 94,24% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 5,76% corresponde a ciudadanos anónimos.



El 94,24% de las peticiones son realizadas por personas naturales, el 5,76% por de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el 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.

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.