

IPES INFORME DE AVANCE

TRIMESTRAL SDQS
Vigencia 2026

Subdirección
Administrativa y Financiera

Bogotá, Julio de 2026



	FORMATO	
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

Dependencia

Subdirección Administrativa y Financiera
Instituto para la Economía Social – IPES

Nombre Responsables

Proyectó
Manuel Guillermo Casallas López
Revisó
Ruth Yailena Ricaurte Peña

Vigencia
segundo trimestre del 2026

Fecha de Elaboración
2/07/2026

	FORMATO	
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

TABLA DE CONTENIDO

1.	TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD	4
2.	CANALES DE INTERACCIÓN	4
3.	TIPOLOGIAS O MODALIDADES	5
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	6
5.	TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	8
6.	SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	9
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO	9
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍAS	10
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	11
10.	PARTICIPACIÓN POR ESTRATO	12
11.	CALIDAD DEL REQUIRENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE	13

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (1 de abril al 30 de junio de 2026)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

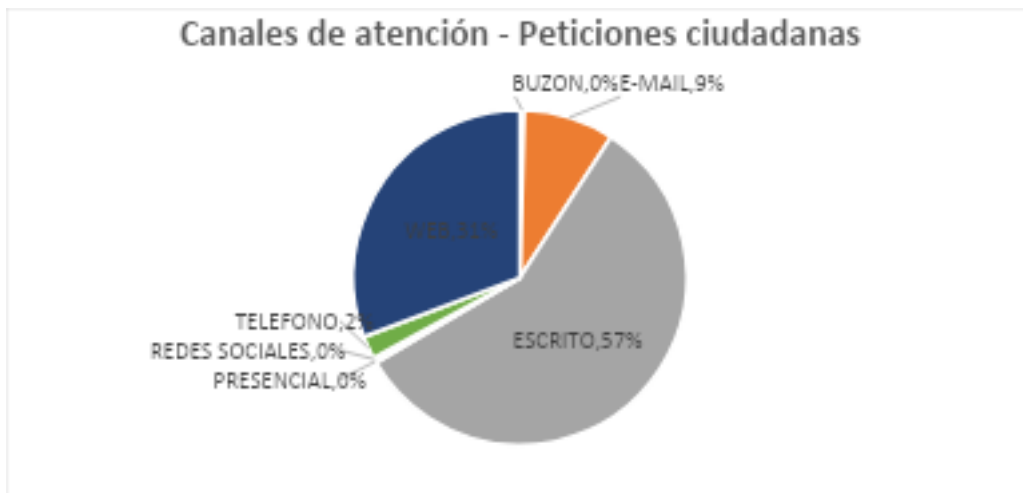
En el segundo trimestre del año 2026, el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de **2.683** requerimientos ciudadanos.



En cumplimiento del segundo párrafo del numeral **3.3** del artículo 266 del Decreto Distrital 640 de 2025, se evidencia que el **100%** de los requerimientos presentados por la ciudadanía se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

Es importante aclarar que **8 SDQS** recibieron respuesta por parte de dos o más Subdirecciones del IPES. En consecuencia, el consolidado de algunas variables presenta un número de registros superior a las **2.683 SDQS** recibidas inicialmente, alcanzando un máximo de **2.692** registros. Se precisa que las **2.683** SDQS incluyen tanto las peticiones iniciales dirigidas al IPES como los traslados provenientes de otras entidades.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

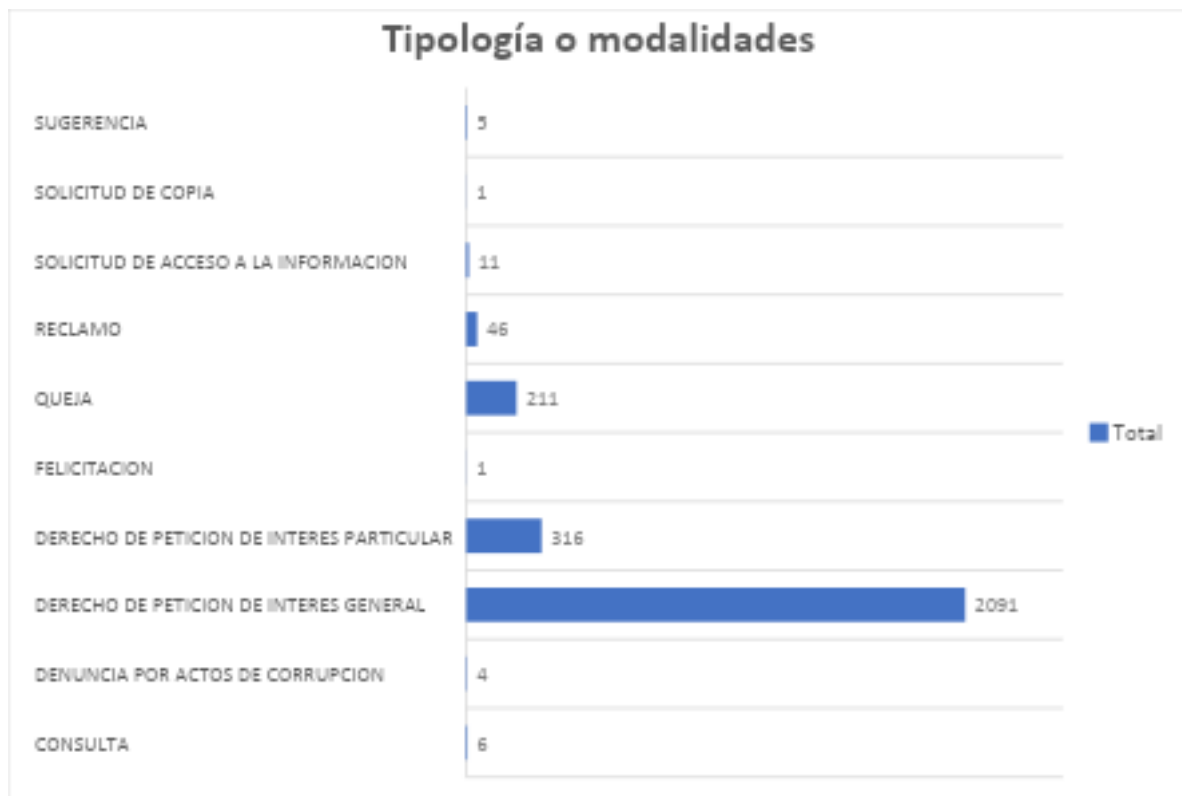


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

El canal escrito representa el **57%** 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 **31%** de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

En la gráfica se presenta la distribución de las tipologías de las peticiones recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS durante el periodo analizado.



Se evidencia que el Derecho de Petición de Interés General constituye la tipología de mayor participación, con un **78%** del total de los requerimientos recibidos, lo que refleja que la ciudadanía utiliza principalmente este mecanismo para presentar solicitudes relacionadas con asuntos de interés general, acceso a programas institucionales, información y servicios ofrecidos por la entidad

En segundo lugar, se encuentra el Derecho de Petición de Interés Particular, con una participación del **12%**, correspondiente a solicitudes orientadas a resolver situaciones o necesidades específicas de los ciudadanos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Descripción	Número de peticiones
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	1
ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANÍA	16
CONFLICTO DE INTERÉS	1
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	72
FERIAS INSTITUCIONALES	14
FERIAS TEMPORALES	26
FORMACION Y CAPACITACION	6
INSCRIPCIÓN VENDEDOR INFORMAL RIVI	1244
INTERMEDIACIÓN LABORAL	1
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	32
PLAZAS DE MERCADO	21
PROYECTO PRODUCTIVOS	7
PUNTOS COMERCIALES	90
PUNTOS DE ENCUENTRO	44
QUIOSCOS	87
TEMAS ADMINISTRATIVOS	19
TEMAS CONTRACTUALES	5
VEEDURIAS CIUDADANAS	1
VENTAS EN ESPACIO PÚBLICO	1005
Total	2.692

Como se observa en la relación de peticiones registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha, los subtemas más reiterados corresponden a Inscripción vendedor informal – RIVI, con **1.244** solicitudes, equivalente al **46,2%** del total, seguido de Ventas en espacio público, con 1.005 solicitudes, que representan el **37,3%**.

En conjunto, estas dos tipologías concentran el **83,5%** de las peticiones, evidenciando que las principales necesidades de la ciudadanía están relacionadas con el acceso a procesos de caracterización, formalización y alternativas de aprovechamiento económico para vendedores informales, así como con inquietudes frente al ejercicio de las ventas en el espacio público.

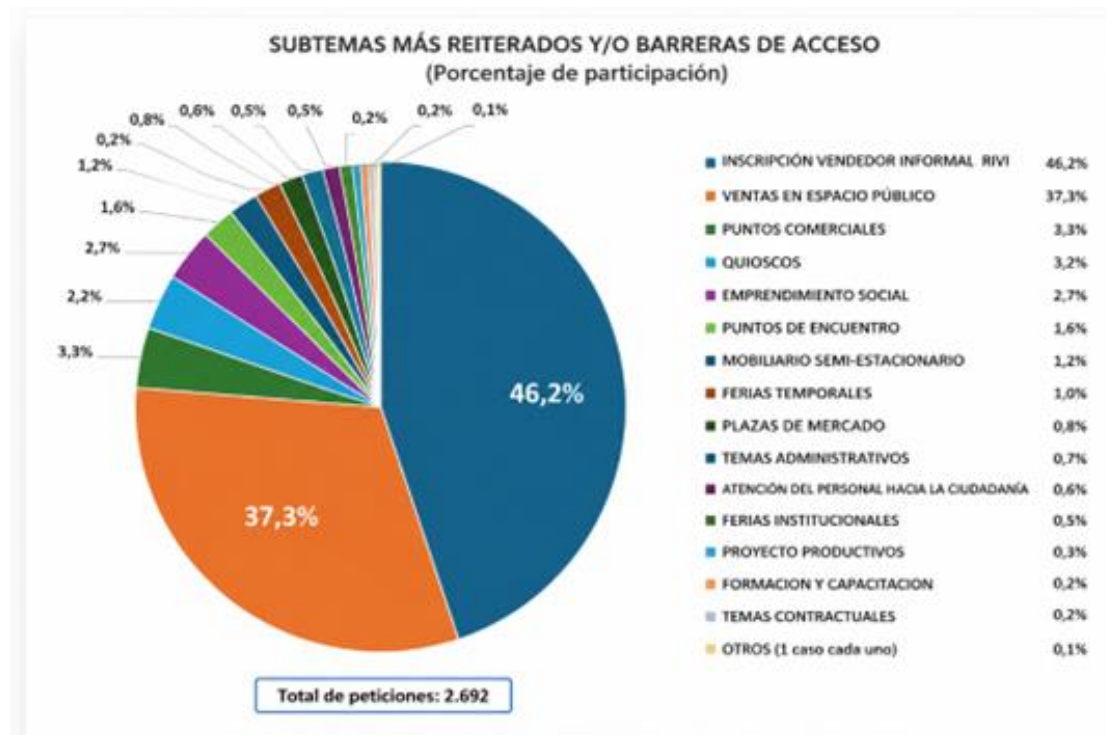
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

En un segundo nivel de recurrencia se ubican Puntos comerciales con un **3,3%**, Quioscos con un **3,2%** y Emprendimiento social **2,7%**, lo que refleja interés por acceder a oportunidades de fortalecimiento económico y vinculación a estrategias institucionales de generación de ingresos.

Desde la perspectiva de barreras de acceso, la alta concentración de solicitudes asociadas al RIVI y a Ventas en espacio público sugiere dificultades relacionadas con:

- Acceso a procesos de inscripción y caracterización.
- Obtención de información clara sobre requisitos y rutas de atención.
- Acceso a alternativas de aprovechamiento económico formal.
- Orientación frente a permisos, regulación y uso del espacio público.

Por otra parte, las peticiones relacionadas con Atención del personal hacia la ciudadanía se clasifican con un **0,6%** y Temas administrativos con un **0,7%**, aunque de menor volumen, evidencian oportunidades de mejora en la experiencia de atención, orientación y gestión institucional.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Número de peticiones
CONCEJO DE BOGOTÁ	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	21
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR D	2
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	7
PERSONERIA DE BOGOTÁ D.C.	1
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	13
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	4
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	9
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	9
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	3
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	3
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	10
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2
SECRETARIA DISTRITAL DEL HÁBITAT	1
SECRETARIA GENERAL	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS -UAESP	5
(en blanco)	
JARDIN BOTANICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	2
Total general	103

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

Durante el segundo trimestre de 2026 se trasladaron 103 requerimientos por falta de competencia a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDQS – plataforma Bogotá Te Escucha, debido a que los asuntos reportados no correspondían a las funciones ni a la competencia del Instituto para la Economía Social IPES.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante este segundo trimestre, no se registraron requerimientos de Veedurías ciudadanas a través del SDQS.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DESCRIPCIÓN	GESTIONADOS
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7
SERVICIO AL CIUDADANO	29
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	19
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO	5
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACIÓN	115
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD	12
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	2489
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	14
Total general	2691

Durante el período analizado se gestionaron y cerraron un total de **2.691** peticiones a través de las diferentes dependencias del Instituto para la Economía Social- IPES.

La Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad concentró el mayor volumen de atención, con **2.489** peticiones, lo que representa el **92,5%** del total de los requerimientos cerrados. Este comportamiento evidencia que la mayor parte de las solicitudes ciudadanas están relacionadas con la atención a vendedores informales, procesos de caracterización, alternativas de aprovechamiento económico y demás servicios asociados a las competencias de esta dependencia.

En segundo lugar, la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización gestionó **115** peticiones **4,3%**, reflejando el interés de la ciudadanía en acceder a programas de fortalecimiento empresarial, comercialización y emprendimiento.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO									
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026									
										Código: PE01-FO-050
										Versión: 01
										Fecha: 01/03/2024

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍAS

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD INFORMACIÓN	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
DEFENSOR DEL CIUDADANO			31								31
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		10		7		8					8
SERVICIO AL CIUDADANO			2	9		3	1	1			5
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			15	21				11			18
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO			1	15							10
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACIÓN	18		13	17		22	18	19		14	14
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD			10	15							12
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	11	6	10	12	15	12	12	14	8	11	11
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN			7	12			19				12
TOTAL GENERAL	12	9	10	13	15	11	12	13	8	11	11

Durante el segundo trimestre de 2026, el tiempo promedio de respuesta a las peticiones, por tipología y dependencia, fue de **11 días**, manteniéndose dentro de los términos establecidos por la normativa vigente.

Con el propósito de evitar que los tiempos de respuesta excedan los plazos legales, la entidad realiza seguimiento semanal al estado de las peticiones y desarrolla reuniones trimestrales de seguimiento, en las que se evalúan los resultados y se implementan acciones orientadas a la mejora continua, con el fin de reducir los tiempos de atención y fortalecer la oportunidad en las respuestas brindadas a la ciudadanía.

De igual manera, el IPES continúa ejecutando un plan de mejoramiento institucional, mediante la implementación de acciones de seguimiento, control y fortalecimiento de los procesos internos, encaminadas a optimizar la calidad, oportunidad y efectividad de las respuestas emitidas, contribuyendo así al mejoramiento de los indicadores de gestión y a la satisfacción de la ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

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



De acuerdo con la información suministrada por la plataforma **Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS)**, durante el segundo trimestre de 2026 las peticiones ciudadanas se concentraron principalmente en las localidades de Fontibón, con una participación del **14%**, seguida de Kennedy y Suba, con **11%** cada una.

En un segundo nivel de participación se ubican las localidades de Engativá, con el **9%**, y Santa Fe, con el **8%** del total de los requerimientos registrados.

La distribución de las peticiones evidencia una mayor demanda de atención en estas localidades, lo cual puede estar asociado a la concentración de población, la presencia de espacios comerciales, plazas de mercado y zonas de alta actividad económica informal, donde el IPES desarrolla gran parte de su oferta institucional. Esta información constituye un insumo para fortalecer la planeación y focalización de las estrategias de atención, orientación y prestación de servicios, de acuerdo con las necesidades identificadas en cada territorio.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



De acuerdo con la información registrada en la plataforma Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS), correspondiente a los ciudadanos que diligenciaron el campo de estrato socioeconómico dentro de los datos demográficos, se evidencia que la mayor participación corresponde al **estrato 3**, con el **42%** de los registros.

En segundo lugar se ubica el **estrato 2**, con una participación del **25%**, seguido del **estrato 4**, con el **21%**. Los demás estratos representan un porcentaje menor del total de registros reportados.

Para la consolidación de este análisis se tuvieron en cuenta **931 registros**. En consecuencia, los resultados presentados corresponden únicamente a los ciudadanos que suministraron este dato, por lo que no representan la totalidad de las peticiones registradas durante el período.

En términos generales, la distribución evidencia que la mayor proporción de los peticionarios pertenece a los estratos **2, 3 y 4**, los cuales concentran el **88%** de los registros analizados, lo que permite identificar que la mayor demanda de atención institucional proviene de estos segmentos de la población. Esta información constituye un insumo para orientar la focalización de las estrategias de atención y fortalecer la oferta institucional de acuerdo con las características socioeconómicas de los ciudadanos que interactúan con el IPES.

	FORMATO	
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE Y TIPO DE REQUIRIENTE

TIPO	NÚMERO	PORCENTAJE %
ANÓNIMO	632	23%
IDENTIFICADO	2060	77%
TOTAL	2692	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 73% corresponde a ciudadanos que se identificaron y el 27% corresponde a ciudadanos anónimos.



El 70% de las peticiones son realizadas por personas naturales o jurídicas, y el 23% de los peticionarios no incluyen estos datos, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada por el aplicativo SDQS en el segundo trimestre del año 2026.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El Instituto para la Economía Social cumple con lo estipulado en el segundo párrafo del numeral 3,3 del artículo 266 del Decreto Distrital 640 de 2025 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

	FORMATO	
	INFORME TRIMESTRAL SDQS ABRIL - JUNIO 2026	Código: PE01-FO-050
		Versión: 01
		Fecha: 01/03/2024

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 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.