MEMORANDO

**POR FAVOR AL CONTESTAR CITE EL No. DEL RADICADO**
IPES - Correspondencia Administrativa- INTERNAS
Radicado: 10-817-2023-002276
Fecha: 26/05/2023 - 01:50 PM
Remitente: ANDRES MENDEZ JIMENEZ
Destinatario: WILLIAM ALEJANDRO RIVERA CAMERO
No. Folios: 2 Anexos: 36

110301

Bogotá D.C.,

PARA: ALEJANDRO RIVERA CAMERO, Director General

DE: ANDRES MENDEZ JIMENEZ, Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe final seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del IPES 01 de octubre de 2022 a 31 de marzo de 2023.

Respetado Director,

En el desempeño del rol de seguimiento y evaluación de la Asesoría de Control Interno y de conformidad con el Programa Anual de Auditoría, de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 que establece:

> ***"ARTÍCULO 76.*** **Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*
> *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (Subrayado nuestro)*
> *Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar"*

De manera atenta le remito el informe final de la auditoría al Sistema de Denuncias Quejas Peticiones y Sugerencias SDQS interpuestas por los ciudadanos del 01-oct - 2022 a 31-mar-2023, cuyo informe preliminar fue radicado el día 25 de abril de 2023,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

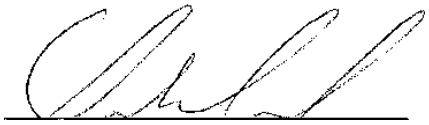
**Calle 19 N° 10-44**
**PBX. (+57)**
**2976030**
**Línea Gratuita**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

bajo el No. 010-817-2023-001697, con réplica enviada por parte del área auditada a través del radicado 10-817-2023-001802 del 28 de abril de 2023

Por tratarse de un informe de ley y no de un proceso de auditoría interna regular, se espera que el área responsable implemente acciones de mejora relacionadas con el proceso respectivo. Por lo tanto, no se solicita la formulación de un plan de mejoramiento para seguimiento de la ACI.

Los resultados aquí presentados se encuentran soportados en el Informe de Auditoría correspondiente, el cual hace parte integral de esta comunicación.

Cordialmente,



**ANDRES MENDEZ JIMENEZ**
Asesor de Control Interno

Anexos: Informe Preliminar – Treinta y nueve (36) folios

Con copia:
Fabio Alberto Alzate Carreño – Subdirector Administrativo y Financiero,
Luz Nereyda Moreno Mosquera – Subdirectora de Gestión Redes Sociales e Informalidad,
Sonia Yolanda Ospina Contreras – Subdirectora de Formación y Empleabilidad,
David Ricardo Molina Peñuela – Subdirector de Jurídico y Contratación,
Paola Rico Parada – Subdirectora de Diseño y Análisis Estratégico,
Andrea Zharay Orejarena Benítez – Subdirectora de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización,
Andrés Sánchez Villamil – Jefe Oficina de Comunicaciones,
Juan Sebastián Moya Barbosa – Jefe de Oficina de Control Disciplinario Interno.

| | NOMBRE, CARGO O CONTRATO | FIRMA | FECHA |
|---|---|---|---|
| Elaboró | Janneth Bohorquez Chavez – Profesional Universitario | | 26/05/2023 |
| Revisó y Aprobó | Andrés Méndez Jiménez – Asesor de Control Interno | | 26/05/2023 |
| Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma del ***Asesor de Control Interno*** del Instituto para la Economía Social IPES. | | | |



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

**Calle 19 N° 10-44**
**PBX. (+57) 2976030**
**Línea Gratuita 018000124737**
**www.ipes.gov.co**

| ÉNFASIS SEGÚN MIPG | | | |
|---|---|---|---|
| **Política MIPG** | ☐ Planeación Institucional<br>☐ Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público<br>☐ Talento Humano<br>☐ Integridad<br>☒ Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción<br>☐ Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos<br>☐ Servicio al ciudadano<br>☐ Participación ciudadana en la gestión pública<br>☐ Racionalización de trámites<br>☐ Gestión documental<br>☐ Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea<br>☐ Seguridad Digital<br>☐ Defensa jurídica<br>☐ Gestión del conocimiento y la innovación<br>☐ Control Interno<br>☒ Seguimiento y evaluación del desempeño institucional | **Dimensión MIPG** | ☐ Talento Humano<br>☐ Direccionamiento estratégico y planeación<br>☐ Gestión con valores para resultados<br>☒ Evaluación de resultados<br>☐ Información y comunicación<br>☐ Gestión del Conocimiento e Innovación<br>☐ Control Interno |
| | | **Componentes MECI** | ☒ Ambiente de control<br>☐ Evaluación de riegos de riesgos<br>☐ Actividades de control<br>☐ Información y comunicación<br>☒ Monitoreo y supervisión |
| **Enfoque de la auditoría Interna** | Seguimiento de ley | | |
| **Informe** (1) | Informe SDQS 01 de octubre de 2022 al 31 de marzo de 2023 | | |
| **Proceso, procedimiento, y/o dependencia** | 1. PV01-IN-004 Instructivo, Sistema, SDQS, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes, Felicitaciones, Ciudadano – Versión 1 – 31-ago-2021.<br>2. PA01-FO-001 Formato Recepción, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Corrupción, corrupción, Sugerencias, SDQS – Versión 1 – 18-ene-2022.<br>3. PA01-PD-001 Trámite, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, SDQS, felicitaciones – Versión 1 – 18-ene-2022. | | |
| **Responsable del proceso** | Fabio Alberto Alzate Carreño, Subdirector Administrativo y Financiero. | | |
| **Objetivo** | Verificar la atención oportuna e idónea a las peticiones, quejas, reclamos solicitudes, consultas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en el periodo comprendido 1 de octubre de 2022 al 31 de marzo de 2023. | | |

(1) Establezca el título general del Informe.




**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita: 018000124737**
**www.ipes.gov.co**

| | |
|---|---|
| **Alcance** | Gestión realizada entre el 1 de octubre 2022 al 31 de marzo de 2023. |
| **Periodo de ejecución** | Del 04 al 28 de abril de 2023. |
| **Equipo auditor y/o evaluador** | Janneth Bohorquez Chávez |
| **Documentación analizada** | ▪ Ley 87 de 1993.<br>▪ Ley 1952 de 2019.<br>▪ Ley 1474 de 2011 Art 76. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de la gestión pública".<br>▪ Ley 1712 de 2014, artículo 11, literales h-i. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".<br>▪ Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".<br>▪ Decreto 103 de 2015 art 16, 17,19 y 52. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"<br>▪ Decreto Distrital 371 de 2010 artículos 3 y 4. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".<br>▪ Decreto Distrital 197 de 2014. "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."<br>▪ Resolución 3564 de 2015 artículos 3 y 6 anexos 1 y 2.<br>▪ Circular 007 de 17 de julio de 2019 Veeduría Distrital de Integración sistemas de Gestión Documental y/o correspondencia de las entidades y sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te escucha"<br>▪ PA01-PD-001 Trámite, tramite, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, SDQS, felicitaciones – Versión 1 – 18-ene-2022.<br>▪ Resolución 777 DE 2019 "Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales y el "Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales" de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y se deroga la Resolución 070 de 2017.<br>▪ Información solicitada a la Subdirección Administrativa y Financiera; del 01 de octubre de 2022 al 31 de marzo de 2023 mediante memorando N° 010-817-2023-001406 radicado el 04 de abril de 2023: |

## RESULTADOS

**NORMA QUE MOTIVA EL INFORME:**

Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

"(..) ARTÍCULO 1°. *Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas*



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

*Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011*

Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

"(…) ARTICULO 76: Oficina ***de Quejas, Sugerencias y Reclamos.*** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*
***La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular****. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*
*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*
*La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar." (*Subraya fuera del texto).

**FORTALEZAS:**

Disposición en el proceso de revisión realizado del equipo de la Subdirección Administrativa y Financiera-SAF.

Se evidencia monitoreos semanales de los responsables sobre las SDQS vencidas por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.

Se evidencia mesas de trabajo realizadas por el grupo de Atención al ciudadano cada tres meses con las dependencias responsables de los SDQS vencidos, con el propósito de generar alternativas para agilizar las respuestas.

**LIMITANTES**

No hay claridad en la base suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera de las SDQS, ya que durante el ejercicio no se encontraron todas las celdas debidamente registradas, en cuanto a los subtemas, Numero de radicados de ingreso, como tampoco la relación de repuestas remitidas por la entidad, entre otros, lo que genera una limitante en el ejercicio de la auditoria.

**OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA:**

De acuerdo al cumplimiento de la ley 1712 de marzo de 2014 "*Por el cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras Disposiciones*" y a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 "*por la Cual se definen los estándares*



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

*y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 se definen los requisitos materia de acceso a la información publicada, accesibilidad web, seguridad digital y daros abiertos*", la Asesoría de Control Interno llevo a cabo la verificación de la información publicada en la página web de la entidad, los contenidos y su veracidad, al igual que la medición de la oportunidad de las respuestas a la SDQS presentadas en los diferentes canales dispuestos.

## COMPONENTES PÁGINA WEB DE ACCESO A LA CIUDADANÍA

Para garantizar la accesibilidad a la información en la página Web que ha dispuesto el IPES a la ciudadanía se verifica que lo publicado, se encuentre debidamente actualizada y en funcionando activos:

## SECCION INFO DE INTERES

Al ingresar a https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano#tz- se despliega el siguiente menu de opciones, asi:

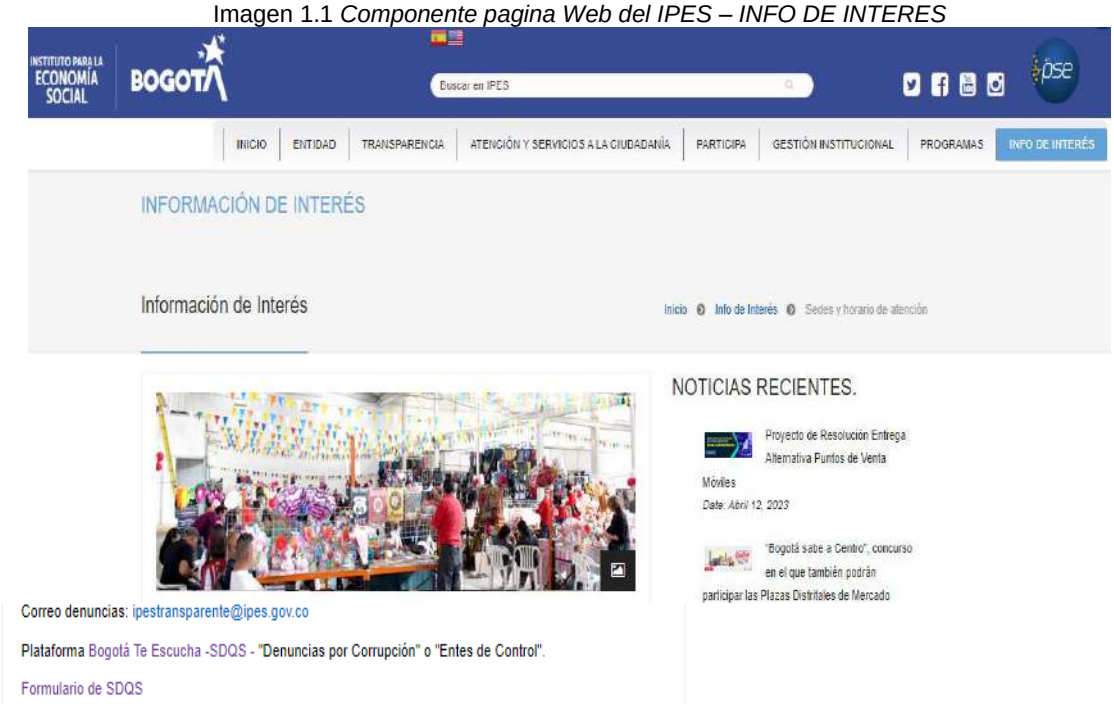
Imagen 1: *Componentes pagina Web del IPES – abril 2023*

En la sección "Info de interés" y al seleccionar Sedes y Horarios de Atención se despliega el menú con el acceso a Plataforma Bogotá Te Escucha -SDQS - "Denuncias por Corrupción" o "Entes de Control", así:



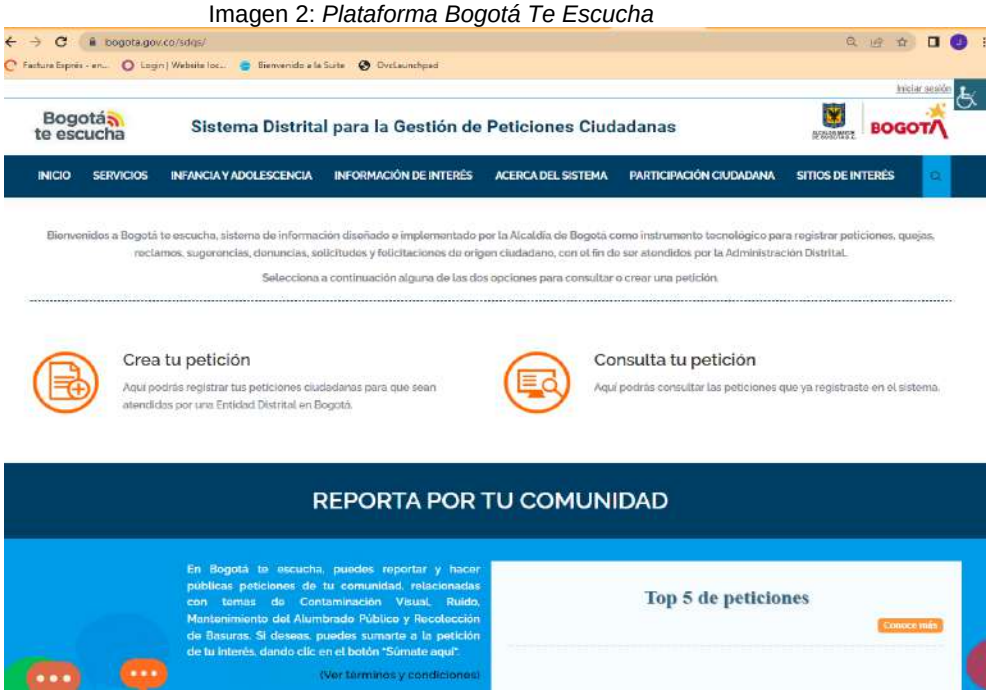
**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

Imagen 1.1 *Componente pagina Web del IPES – INFO DE INTERES*




Al seleccionar plataforma Bogotá te escucha – SDQS sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital, se despliega las siguientes opciones:

Imagen 2: *Plataforma Bogotá Te Escucha*






**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

***Enlaces del servicio al ciudadano en la pagina web***

- **Sedes y Horario de Atención**

Al ingresar a https://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/sedes-y-horario-de-atencion se evidencian los datos de sedes y horarios de atención la cual se encuentra desactualizada a nivel de la Dirección sede Centro:

Imagen 3: *Componente pagina Web del IPES – INFO DE INTERES* - Sedes y Horario de Atención

**Replica por parte de la SAF**: Se recibió radicado No. 10-817-2023-001802 del 28 de abril de 2023 por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera-SAF, donde se hace la siguiente precisión:

*"1. ACTUALIZACIÒN PÀGINA DEL IPES: Atención al Ciudadano, viene actualizando la información de la página del IPES, desde el 18 de* febrero *de 2023, mediante OSA No. 2418 dirigida a OAC, la cual ejecutó el 24-02-2023, con el No. 2335. (Se anexa Evidencia):*
*https://drive.google.com/drive/folders/1LFf1biL0rbAw3xz0a3TBe1yVdZztCwWf*
A la fecha se encuentra actualizada la página, incluidas las observaciones de la OCI, así:
*Imagen 1.1 Componente página Web del IPES – INFO DE INTERES Imagen 3: Componente página Web del IPES – INFO DE INTERES - Sedes y Horario de Atención"*



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

***Análisis por parte de la ACI:*** se realiza la verificación de la información del link remitido por la SAF como evidencia de la OSA solicitada a la Oficina Asesora de Comunicaciones desde el 18/02/2023, para la actualización de la página Web.
Frente a lo anterior, y sin desconocer la solicitud que realizo la SAF de la actualización de la página Web del IPES, en relación Sedes y Horario de Atención evidencia en la imagen No. 3, se mantiene la observación ya que a la fecha del corte de esta autoría no se había realizado la actualización, ni el seguimiento al mismo por parte de esta Subdirección.

- **Directorio Extensiones IPES**

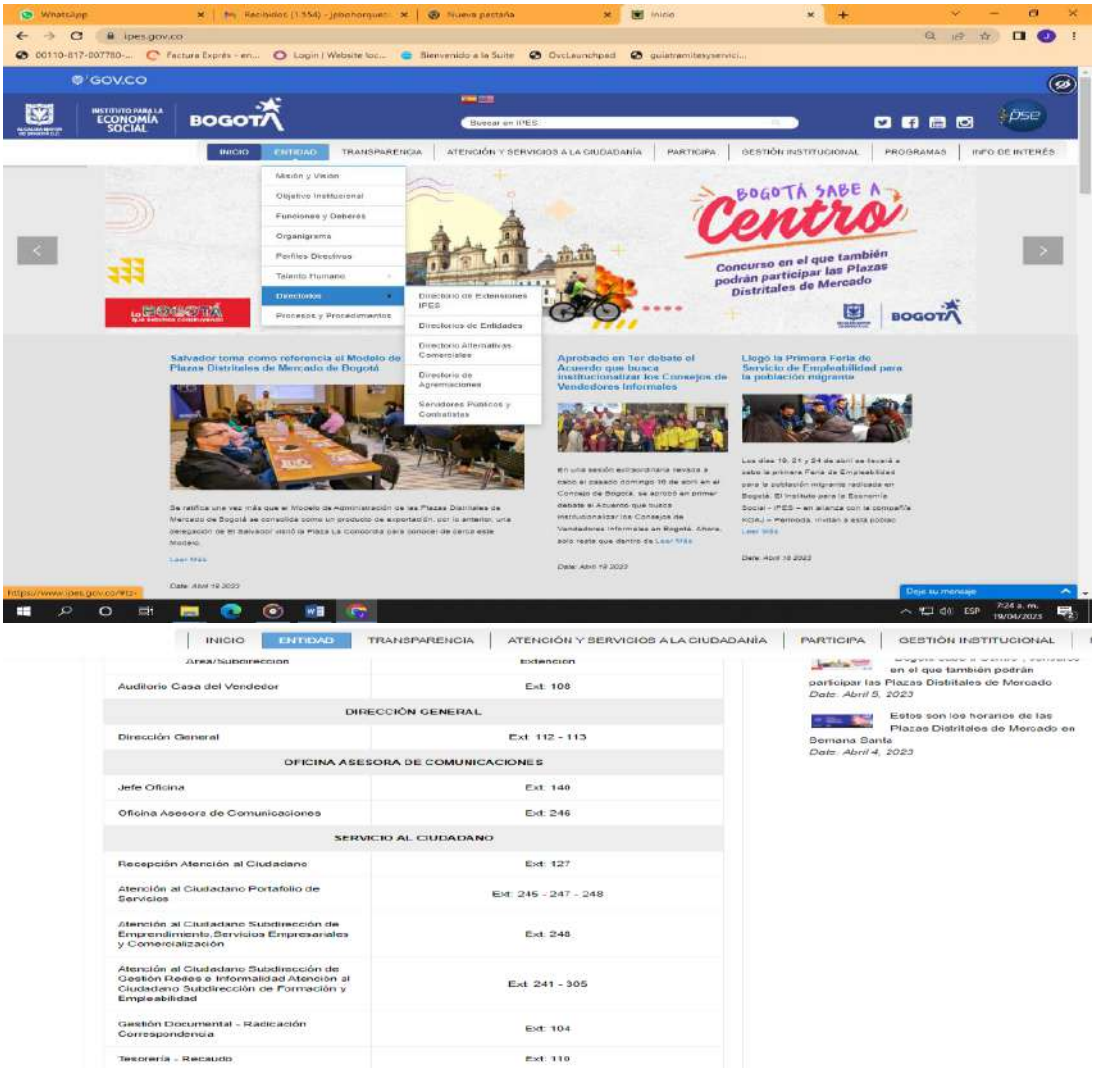


Imagen 4: *Componente pagina Web del IPES – ENTIDAD* – Directorio de extensiones IPES

Al revisar el Directorio de extensiones en Excel en https://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/sedes-y-horario-de-atencion se encuentra desactualizado en relación con algunas extensiones telefónicas instaladas en la entidad:



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

Tabla No. 1: Informacion extraida del Directorio de extensiones IPES -Desactualizadas

| UBICACIÓN /AREA/ SUBDIRECCION Publicada en la página WEB | EXTENSION PUBLICADA | OBSERVACION |
|---|---|---|
| Recepción Atención al Ciudadano | 280 | Extensión habilitada recepción de personal vigilancia |
| Atención Al Ciudadano SESEC | 248 | No funciona |
| Tesorería - Recaudo | 110 | No funciona |
| Asistente - SAF | 286 | No funciona |
| Gestión Documental | 124 | Extensión habilitada en SESEC |
| Jefe Oficina Control Disciplinario Interno | 280 | No funciona |
| Asistente - SDAE | 174 | No funciona |
| Sala de Juntas - SDAE | 205 | Habilitada puesto Diego López - Sistemas |

Por otro lado, con corte al 31 de marzo de 2023 en la Subdirección de Gestión Redes Sociales e informalidad no se encuentra habilitado ninguna extensión para la atención al ciudadano ni a nivel interno de la entidad, siendo importante la habilitación de las mismas por la gestión que se realiza a nivel de esta subdirección.

Adicional a lo anterior, se encuentra publicado el directorio de los servidores públicos con corte a abril de 2023, fecha de actualización “Fecha: Abril 05 de 2023 Responsable: Subdirección Administrativa y Financiera”, con algunas extensiones telefónicas que no se encuentran habilitadas, (no se han instalados todos los teléfonos en la entidad)

- **Directorio Plazas de Mercado**

Al ingresar https://www.ipes.gov.co/images/informes/Horarios_de_Atencion_Plazas_de_Mercado.pdf se evidencia directorio con la información actualizada para las 19 plazas de mercado

Imagen 5: *Directorio de plazas de mercado*

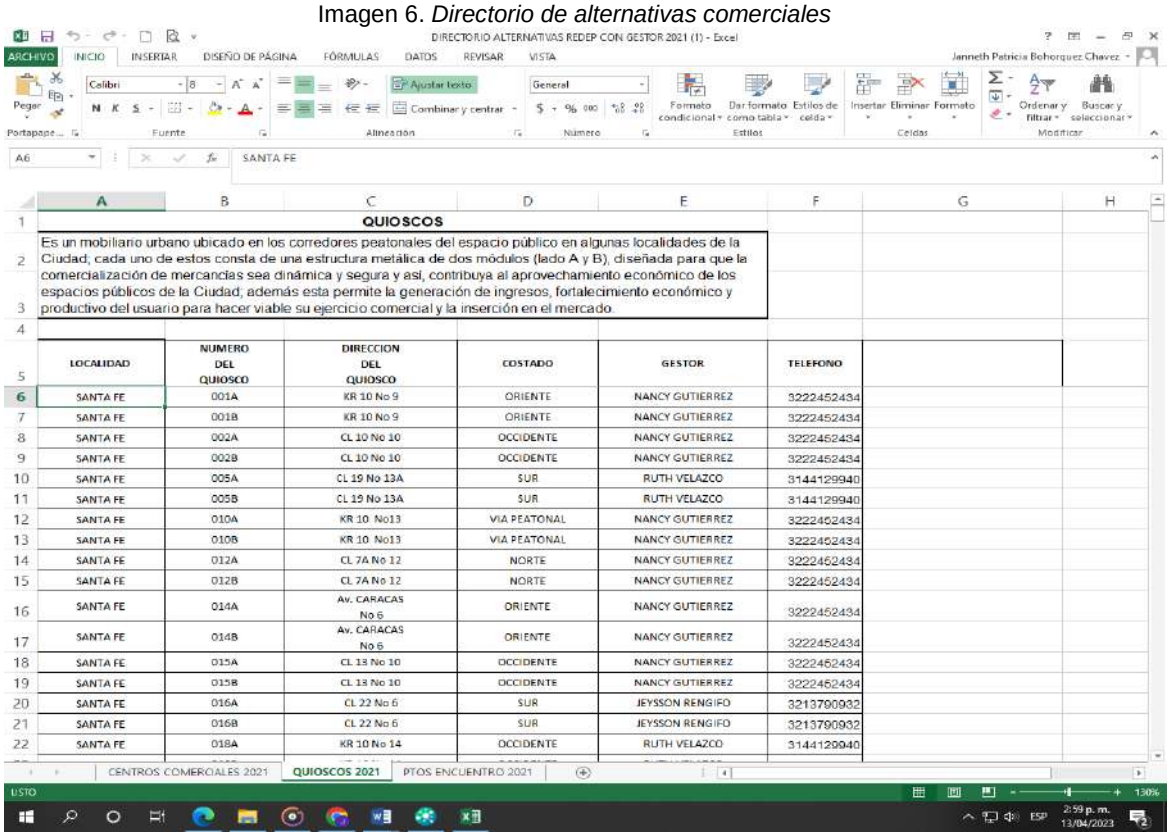
**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

- **Directorio Puntos Comerciales**

Al ingresar al link https://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/sedes-y-horario-de-atencion, se encuentra que el directorio de los puntos comerciales y de quioscos con información desactualizada desde el año 2021.

Por otra parte, los nombres de algunos gestores relacionados como contacto en su mayoría se encuentran desvinculados de la entidad desde finales de la vigencia 2022.

Imagen 6. *Directorio de alternativas comerciales*



QUIOSCOS

Es un mobiliario urbano ubicado en los corredores peatonales del espacio público en algunas localidades de la Ciudad; cada uno de estos consta de una estructura metálica de dos módulos (lado A y B), diseñada para que la comercialización de mercancías sea dinámica y segura y así, contribuya al aprovechamiento económico de los espacios públicos de la Ciudad; además esta permite la generación de ingresos, fortalecimiento económico y productivo del usuario para hacer viable su ejercicio comercial y la inserción en el mercado.

| LOCALIDAD | NUMERO DEL QUIOSCO | DIRECCION DEL QUIOSCO | COSTADO | GESTOR | TELEFONO |
|---|---|---|---|---|---|
| SANTA FE | 001A | KR 10 No 9 | ORIENTE | NANCY GUTIERREZ | 3222452434 |
| SANTA FE | 001B | KR 10 No 9 | ORIENTE | NANCY GUTIERREZ | 3222452434 |
| SANTA FE | 002A | CL 10 No 10 | OCCIDENTE | NANCY GUTIERREZ | 3222452434 |
| SANTA FE | 002B | CL 10 No 10 | OCCIDENTE | NANCY GUTIERREZ | 3222452434 |
| SANTA FE | 005A | CL 19 No 13A | SUR | RUTH VELAZCO | 3144129940 |
| SANTA FE | 005B | CL 19 No 13A | SUR | RUTH VELAZCO | 3144129940 |
| SANTA FE | 010A | KR 10 No13 | VIA PEATONAL | NANCY GUTIERREZ | 3222452434 |
| SANTA FE | 010B | KR 10 No13 | VIA PEATONAL | NANCY GUTIERREZ | 3222452434 |
| SANTA FE | 012A | CL 7A No 12 | NORTE | NANCY GUTIERREZ | 3222452434 |
| SANTA FE | 012B | CL 7A No 12 | NORTE | NANCY GUTIERREZ | 3222452434 |
| SANTA FE | 014A | Av. CARACAS No 6 | ORIENTE | NANCY GUTIERREZ | 3222452434 |
| SANTA FE | 014B | Av. CARACAS No 6 | ORIENTE | NANCY GUTIERREZ | 3222452434 |
| SANTA FE | 015A | CL 13 No 10 | OCCIDENTE | NANCY GUTIERREZ | 3222452434 |
| SANTA FE | 015B | CL 13 No 10 | OCCIDENTE | NANCY GUTIERREZ | 3222452434 |
| SANTA FE | 016A | CL 22 No 6 | SUR | JEYSSON RENGIFO | 3213790932 |
| SANTA FE | 016B | CL 22 No 6 | SUR | JEYSSON RENGIFO | 3213790932 |
| SANTA FE | 018A | KR 10 No 14 | OCCIDENTE | RUTH VELAZCO | 3144129940 |

**Replica por parte de la SAF**: Se recibió radicado No. 10-817-2023-001802 del 28 de abril de 2023 por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera-SAF, donde se hace la siguiente precisión:

*‘‘2. DIRECTORIO TELEFÒNICO Servicio al Ciudadano publicó el Directorio Telefónico, organizado para facilidad de los ciudadanos.*
*La Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico – Sistemas es el encargado de habilitar las extensiones. Actualmente, en Servicio a Ciudadano todas se encuentran activas.*

*Cada Dependencia es responsable de habilitar sus extensiones y gestionar los aparatos telefónicos con Almacén.*



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

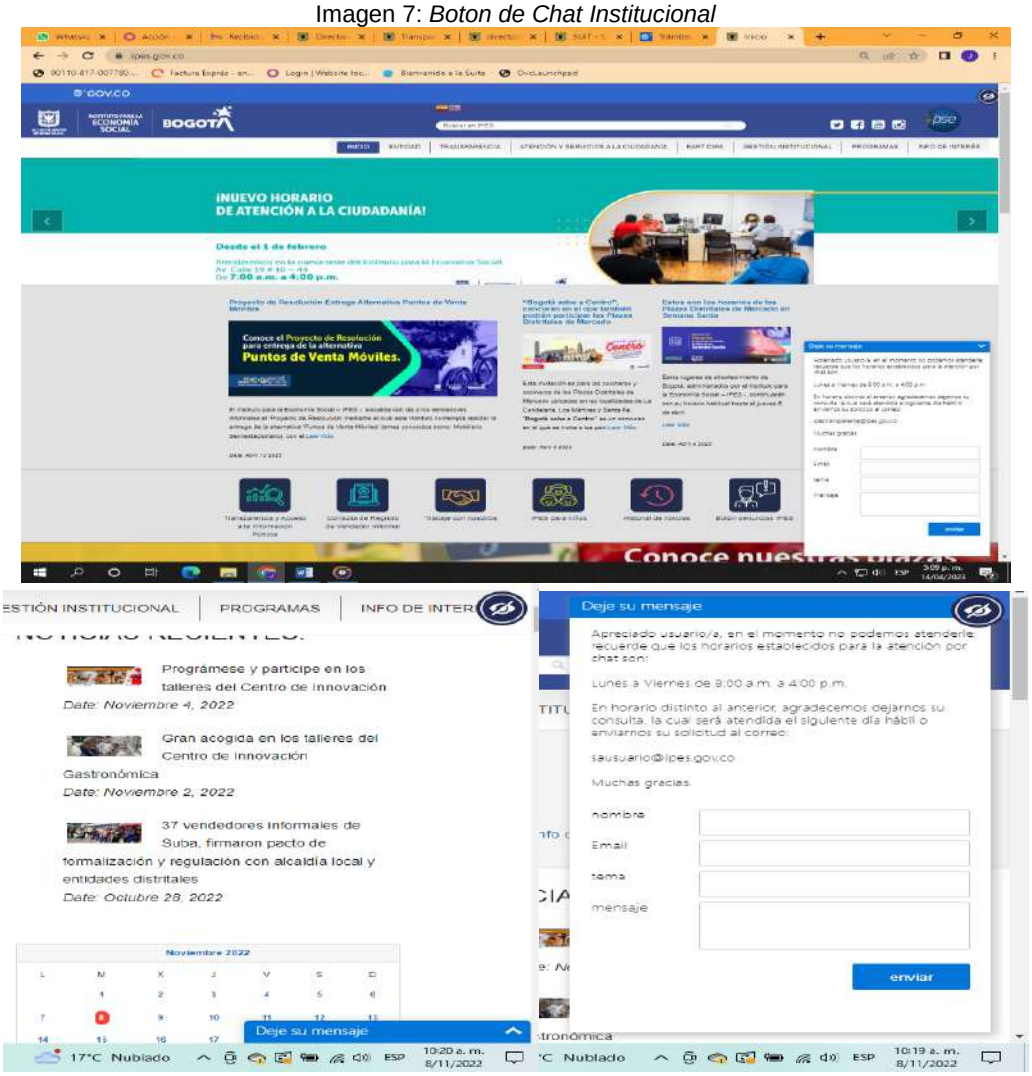
*Directorio Puntos Comerciales Este Directorio es actualizado y publicado por la Subdirección de Gestión y Redes Sociales".*

**Análisis por parte de la ACI:** con relación a lo manifestado por la SAF, esta asesoría tiene en cuenta los comentarios realizados, sin embargo las mismas no sustentan la situación encontrada por lo que hace que se mantengan las observaciones encontradas en la auditoria, lo que hace que la SAF como la subdirección responsable de la atención al ciudadano deba validar que la información reportada en la página sea veraz, que se encuentre actualizada y que sea de fácil acceso para los usuarios internos como externos.

- **Chat Institucional**

En la página web de la entidad https://www.ipes.gov.co/ se observa la existencia de un botón de Chat de manera permanente, el cual se activa de forma automática:

Imagen 7: *Boton de Chat Institucional*





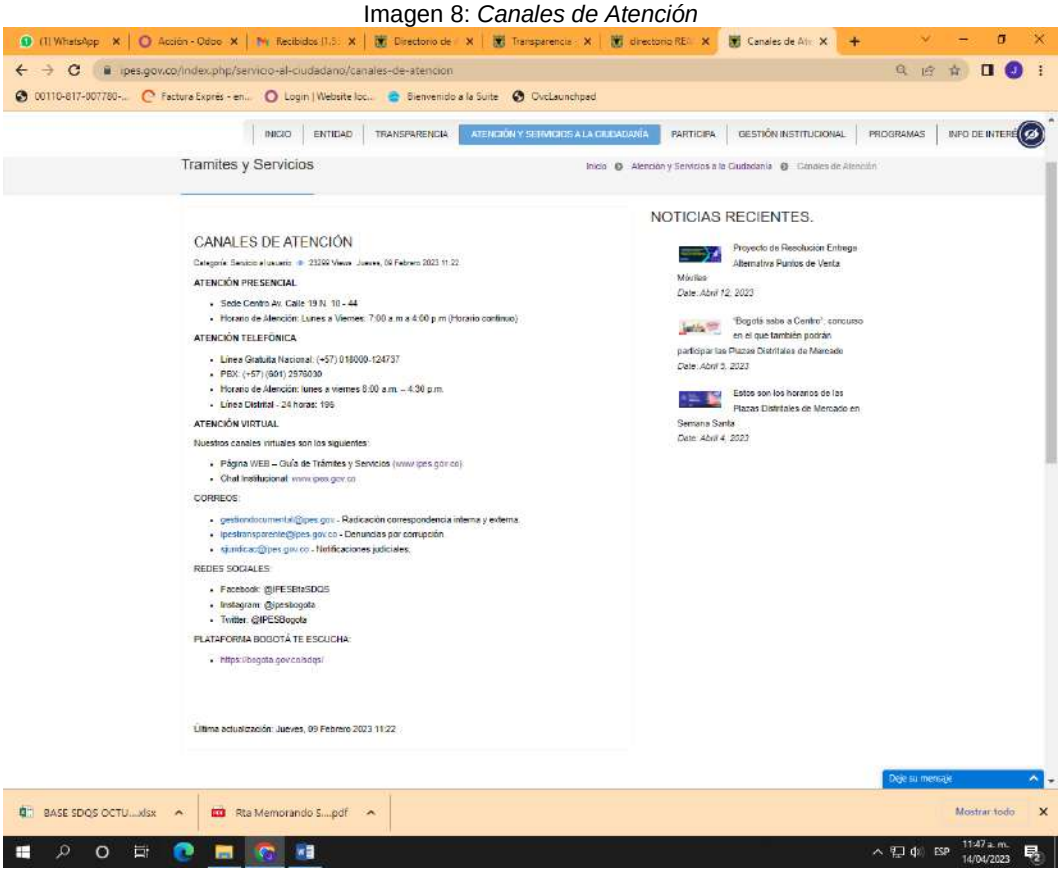

**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita: 018000124737**
**www.ipes.gov.co**

## SECCIÓN ATENCION Y SERVICIOS A LA CIUDADANIA

### Canales de Atención

Al revisar en la web de la entidad https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/canales-de-atencion se evidenciaron los siguientes canales de atención con la información actualizada - fecha última actualización 09/04/2023:

Imagen 8: *Canales de Atención*




- **SUIT - Sistema Único de Información de Trámites**

Al ingresar a la parte de SUIT - Sistema Único De Información de Trámites https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/suit-sistema-unico-de-informacion-de-tramites se evidencia la existencia de dos tramites en el IPES vinculados a la Asignación de los puntos de venta de la REDEP y la Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado, así:



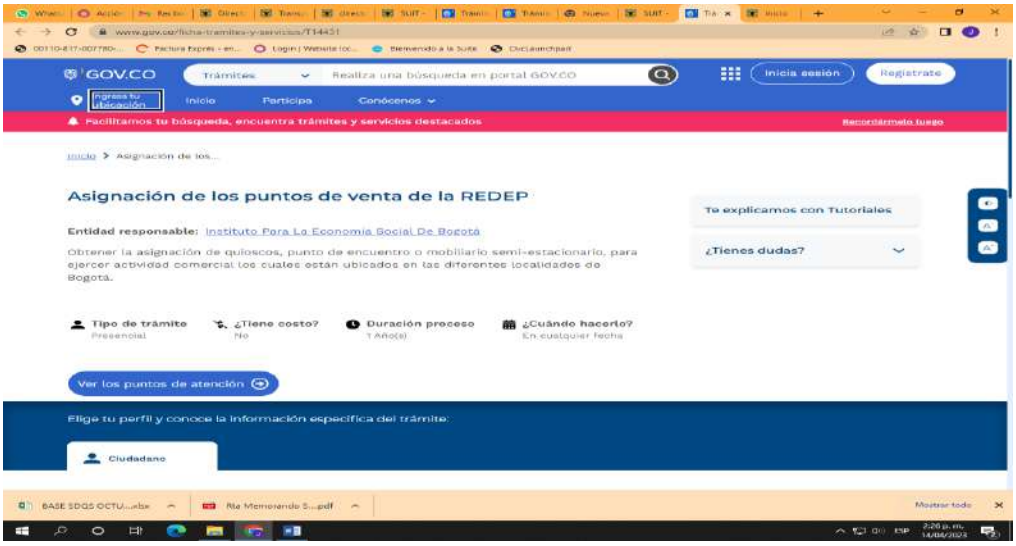
**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

Imagen 9: *Pagina Web IPES - SUIT - Sistema Único de Información de Trámites*

- **Tramite No 1: Asignación de los puntos de venta de la REDEP**

En el link https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T14431, que se encuentra activo indica que el trámite para la solicitud de asignación de puntos de ventas de REDEP se realiza presencial, que no tiene costo, duración del proceso un (1) año y en la parte de ¿Tienes dudas? Lo remite a un número telefónico 2976030, en el segmento de Te Explicamos con Tutorial – No se despliega ninguna información:

Imagen 9.1: Pagina Web IPES - Enlace tramite asignacion de los puntos de venta de Redep

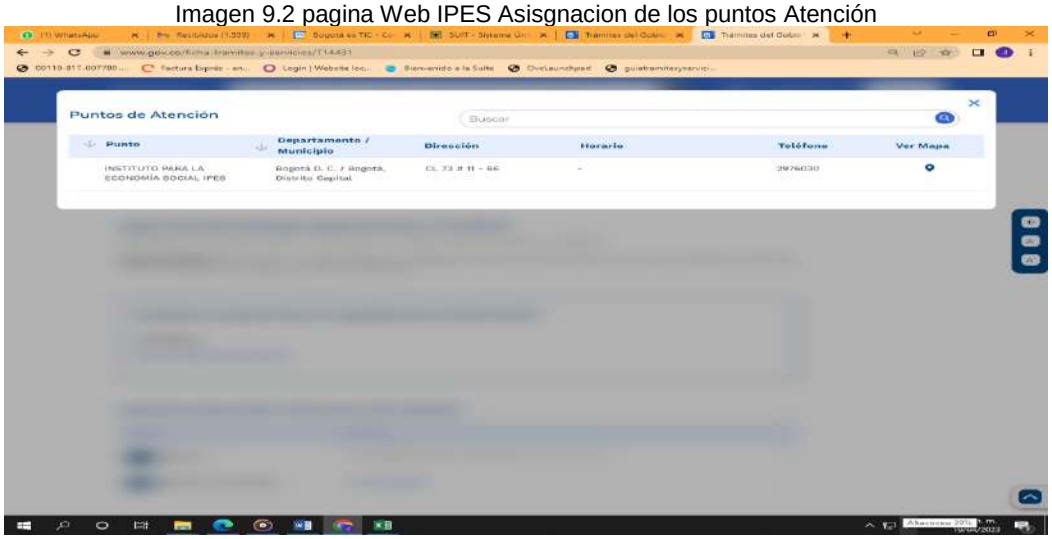





**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

Adicional a lo anterior, en el mismo link de la asignación de los puntos de ventas de la Redep en la parte de ¿Dónde se puede hacer el seguimiento a la solicitud? y ¿Dónde puede saber más acerca del trámite? La información se encuentra desactualizada, reporta horario diferente al establecido por el IPES de 8:00 am a 4:00 pm y a nivel del link denominado “puntos de atención” se encuentra la dirección de la antigua sede.

Imagen 9.2 pagina Web IPES Asisgnacion de los puntos Atención




- **Tramite No 2: Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado**

En la Página web https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/suit-sistema-unico-de-informacion-de-tramites, de la entidad se encuentra la información referente a la asignación de un local o bodega de plaza de mercado:

Imagen 10: pagina Web IPES - Enlace Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado

**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

Al consultar en la parte de Ver aquí, se activa el link https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T14445, (imagen No. 10.1) indica que el trámite es semipresencial, y en la parte de ¿Tienes dudas? Lo remite a un número telefónico 2976030 y en el botón Te explicamos con Tutoriales no se encuentra activo, en la parte ¿Dónde puedo saber más acerca del trámite?, como se pude observar en la imagen No. 10.2 la información se encuentra desactualizada.

Imagen 10.1: pagina Web IPES - Enlace Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado

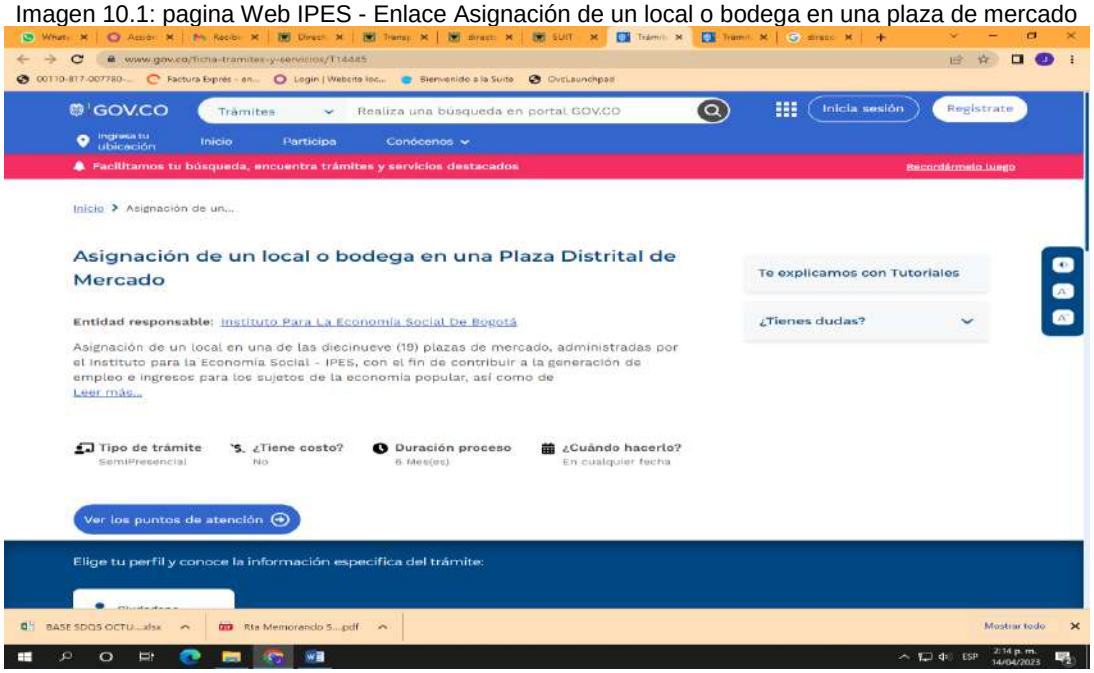
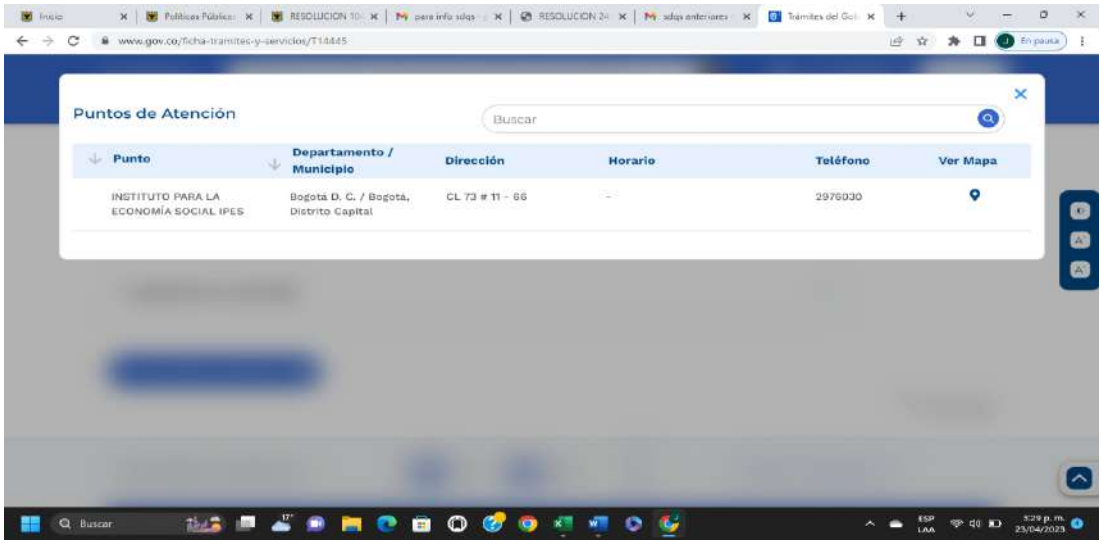



Imagen 10.2: Pagina Web IPES - Enlace Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado






Calle 19 No 10-44
PBX (+571) 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

**Replica por parte de la SAF**: Se recibió radicado No. 10-817-2023-001802 del 28 de abril de 2023 por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera-SAF, donde se hace la observación:

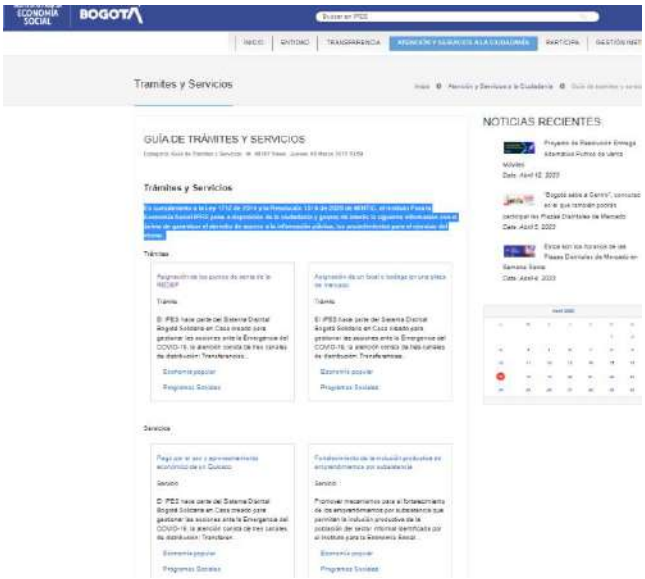
*"3.SUIT - Sistema Único de Información de Trámites En el segmento de Te Explicamos con Tutorial – No se despliega ninguna información. La información se encuentra desactualizada, reporta horario diferente al establecido por el IPES de 8:00 am a 4:00 pm y a nivel del link denominado "puntos de atención" se encuentra la dirección de la antigua sede.*
*El SUIT es administrado por la SDAE, quien maneja los ingresos de los trámites y Servicios en esta página, es importante que se valide lo concerniente con esta Dependencia".*

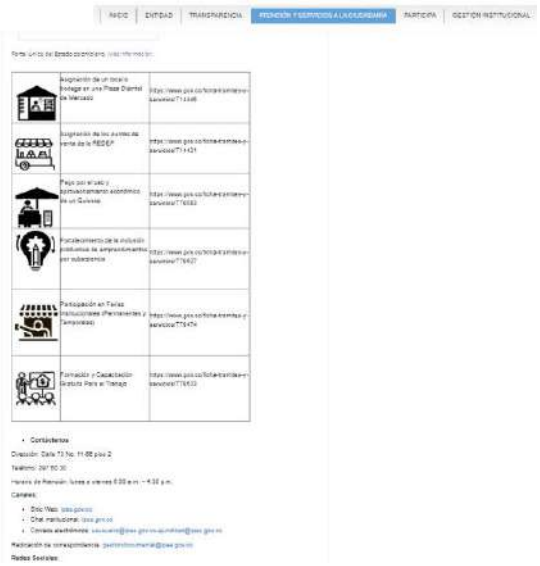
**Análisis por parte de la ACI:** Si bien la SDAE es la encarga del manejo del SIGD-MIPG tal como se precisa en la réplica, el área responsable de garantizar el correcto funcionamiento de lo publicado en la página en relación al SUIT- Sistema Único de Información de Trámites le corresponde a la SAF-Atención al Ciudadano por su competencia, lo que hace que se mantenga la observación.

- **SECCIÓN - Guía de Trámites y Servicios**

En la página web https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/guia-de-tramites-y-servicios y dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC, el Instituto Para la Economía Social IPES pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la información con el ánimo de garantizar el derecho de acceso de la misma, de acuerdo a los trámites y servicios prestados por la entidad:

Imagen 11: Pagina Web IPES - Tramites y Servivios



En esta sección de la página Web del IPES, con fecha de actualización 3 de abril de 2023 se encuentra habilitado la guía a los procesos de:

- **Tramites:** Trámites de Asignación de los puntos de venta de la REDEP, Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado.



Calle 19 No 10-44
PBX (+571) 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

- **Servicios:** Proceso de Pago por el uso y aprovechamiento económico de un Quiosco, Fortalecimiento de la inclusión productiva de emprendimientos por subsistencia, Participación en Ferias Institucionales (Permanentes y Temporales), Formación y Capacitación Gratuita para el Trabajo y los link correspondientes para el acceso directo.

Del ejercicio se evidencia las siguientes situaciones:

- Información de Contáctanos desactualizada con la Dirección de la anterior sede: Calle 73 No. 11-66 piso 2, se requiere que sea actualizada a la sede actual.
- Horario de Atención: lunes a viernes 8:00 a.m. – 4:30 p.m., se requiere actualización, siendo que desde el 1 de febrero del año en curso el horario de atención es de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Imagen 12*: Nuevo Horario Atencion Ciudadania*

En la misma parte de trámites y servicios con fecha de actualización miércoles 15 de marzo de 2023, se encuentra el acceso “Diligencie aquí la encuesta de satisfacción” y al dar click para acceder a la encuesta se visualiza “el archivo que ha solicitado se ha eliminado”, siendo necesario este trámite para conocer el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a las guías de los procesos que se gestionan en la entidad:

Imagen 13: *Sección Guia tramites y servicios*
*Diligencie aquí la encuesta de Satisfaccion*

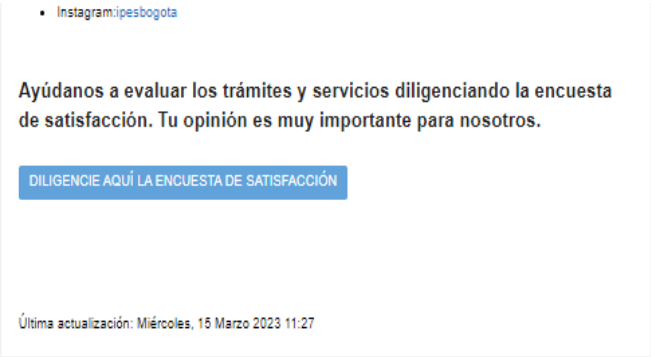



Imagen 13.1: *Sección Guia tramites y servicios*
*Diligencie aquí la encuesta de Satisfaccion*

**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

**Replica por parte de la SAF**: Se recibió radicado No. 10-817-2023-001802 del 28 de abril de 2023 por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera-SAF, donde se hace la observación:

***"4. SECCIÓN - Guía de Trámites y Servicios Esta información se encuentra actualmente actualizada"***

**Análisis por parte de la ACI:** Se evidencia la corrección efectuada frente a la actualización de la dirección de sede principal, sin embargo es de aclarar que al realizarse esta acción con fecha posterior al informe preliminar presentado por la ACI el 25/04/2023, hace que se mantenga la observación.

- **Deberes y Derechos de los Ciudadanos**

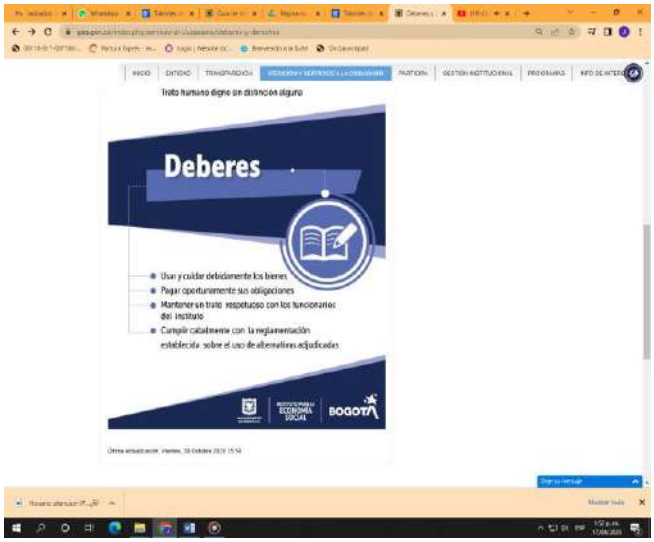
Al ingresar a https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/deberes-y-derechos se evidencian información de los Deberes y Derechos de los Ciudadanos con la última actualización: viernes 30 de octubre de 2020, lo anterior busca facilitar el que los ciudadanos y ciudadanas cumplan con sus deberes y que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en nuestra ciudad.

Imagen 14: *Atencion y Servicio a la Ciudadania – Informe de Interes – Deberes y Derechos de los ciudadanos*

Calle 19 No 10-44
PBX (+571) 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 14.1: *Información de Interés – Derechos*

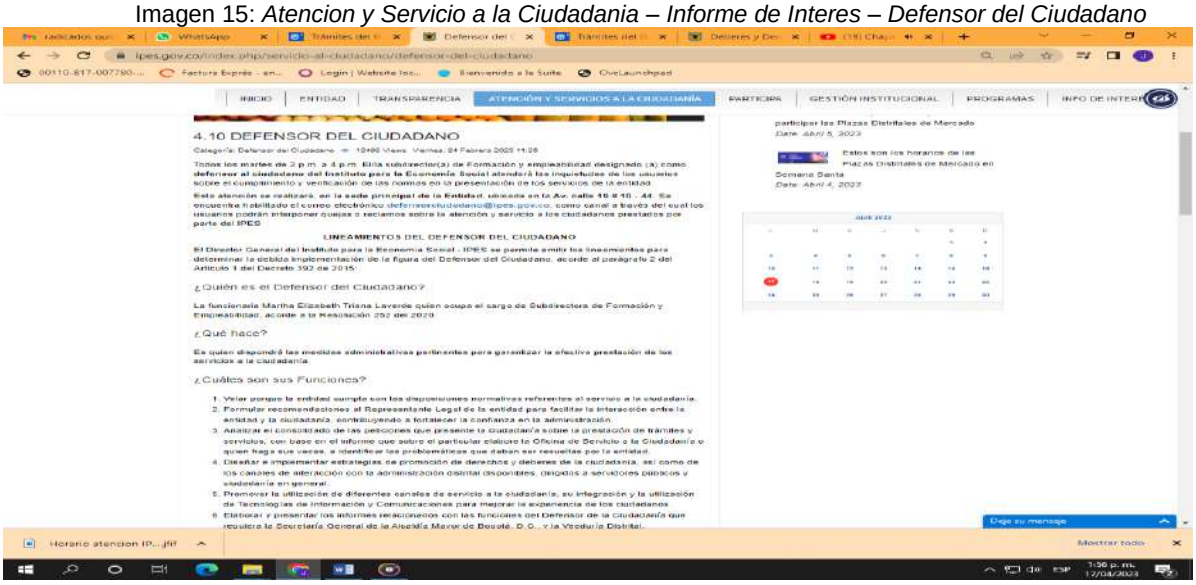
Imagen 14.2: *Información de Interés – Deberes*




- **Defensor del Ciudadano**

Al ingresar a la dirección https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano, se informa que todos los martes de 2 p.m. a 4 p.m. El/la subdirector(a) de Formación y empleabilidad designado (a) como **defensor al ciudadano del Instituto para la Economía Social** atenderá las inquietudes de los usuarios sobre el cumplimiento y verificación de las normas en la presentación de los servicios de la entidad.

Imagen 15: *Atencion y Servicio a la Ciudadania – Informe de Interes – Defensor del Ciudadano*




La atención del defensor del ciudadano se realiza en la sede principal de la Entidad**,** ubicada en la Av. calle 19 # 10 – 44, se encuentra habilitado el correo electrónico **defensorciudadano@ipes.gov.co**,



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

con relación a la información de ¿Quién es el defensor del Ciudadano? En la página de la entidad registra el nombre de **Martha Elizabeth Triana Laverde**, quien se desvinculo de la entidad en el mes de julio de 2022, información que debe ser actualizada a la mayor brevedad por el nombre de Sonia Yolanda Ospina Contreras actual subdirectora de Formación y Empleabilidad y quien a la fecha tiene a su cargo defensora al ciudadano para el IPES.

**Replica por parte de la SAF**: Se recibió radicado No. 10-817-2023-001802 del 28 de abril de 2023 por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera-SAF, donde se hace la observación***:***

***"5. DEFENSOR DEL CIUDADANO*** *Esta información se encuentra actualmente actualizada*"

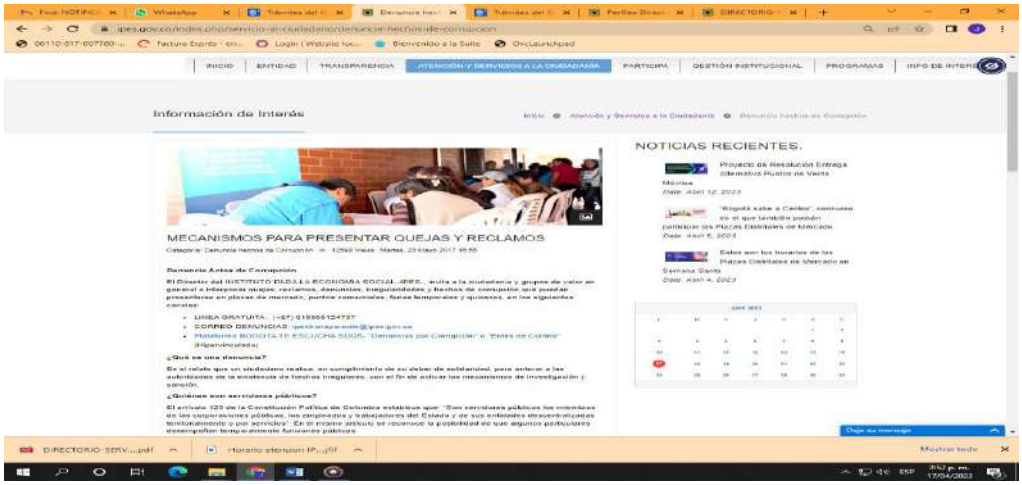
**Análisis por parte de la ACI:** Se evidencia la corrección efectuada en la página Web de la entidad el nombre de ¿Quién es el Defensor del Ciudadano?, - La Subdirectora de Formación y Empleabilidad **Sonia Yolanda Ospina Contreras**, sin embargo la corrección se hizo posterior a la fecha del informe Preliminar de SDQS presentado por la ACI el 25/04/2023.
Por otra parte, se encuentre a la fecha de este informe que la resolución mencionada registra aun el nombre de la Dra. Martha Elizabeth Triana Laverde, razón por la cual se mantiene la observación.

- **Mecanismos para presentar Quejas y Reclamos**

Al ingresar al link https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/denuncie-hechos-de-corrupcion, se evidencia los mecanismos para presentar quejas y reclamos, última fecha de actualización 30 septiembre de 2022, donde se publica que el Director del INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL -IPES-, invita a la ciudadanía y grupos de valor en general a interponer a interponer quejas, reclamos, denuncias, irregularidades y hechos de corrupción que puedan presentarse en plazas de mercado, puntos comerciales, ferias temporales y quioscos, en los siguientes canales:

LINEA GRATUITA: (+57) 018000124737
CORREO DENUNCIAS: ipestransparente@ipes.gov.co
Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA SDQS- "Denuncias por Corrupción" o "Entes de Control".

Imagen 16: *Atencion y Servicio a la Ciudadania – Informe de Interes – Mecanismos para presentar Quejas y Reclamos*






**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

- **Formulario Recepción PQRQS**

Al ingresar a la página https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/mecanismo-procedimiento-para-la-participacion-ciudadana en la parte inferior de PLATAFORMA BOGOTÁ TE ESCUCHA esta re direcciona a la página de Bogotá te escucha https://bogota.gov.co/sdqs/, allí aparecen dos opciones *Crea tu petición* y *Consulta tu petición*

Imagen 17: *Bogotá te escucha – Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*

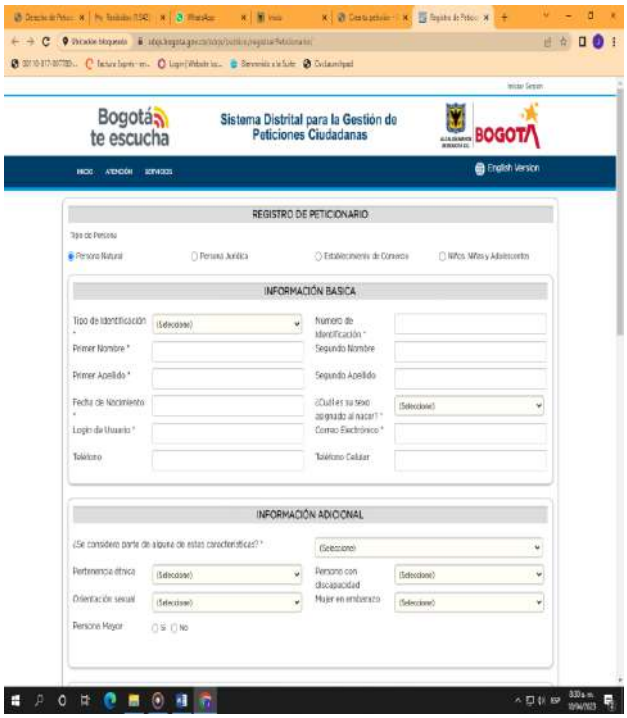



Imagen 17.1 *Bogotá te escucha- Registro de Peticionario*

## SECCION PROGRAMAS

- **Alternativas Comerciales – Programa REDEP**

En la página web en el link https://www.ipes.gov.co/index.php/programas/alternativas-economicas/programa-redep de la sección Programas – Alternativas Comerciales – programas Redep – se registra información sobre las alternativas transitorias: Quiosco y Puntos de Encuentro, en la parte final de la página se encuentra la pregunta ¿Cómo acceder a una Alternativa de Redep? y al ingresar a los botones ver aquí no es posible acceder a este sitio tal como se precisa en la siguiente imagen:



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

Imagen 18: *Sección programas – Alternativas comerciales Programas Redep*

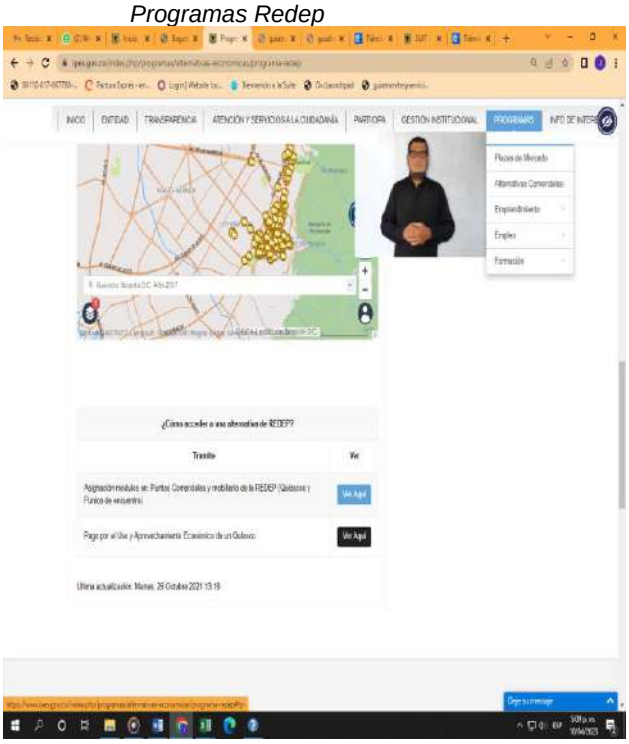
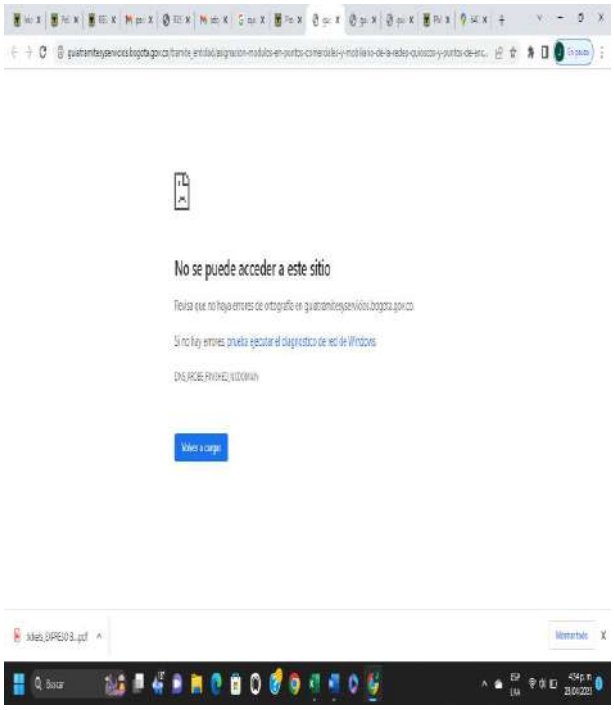



Imagen 18.1: *Sección programas – Alternativas comerciales acceso botón ver aquí*




La fecha de actualización de esta sección de la página web de la entidad registra el 26 de octubre de 2021.

**Replica por parte de la SAF**: Se recibió radicado No. 10-817-2023-001802 del 28 de abril de 2023 por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera-SAF, donde se hace la observación:

***"6. SECCIÒN PROGRAMAS Esta información se encuentra actualmente actualizada"***

**Análisis por parte de la ACI:** Se encuentra que efectivamente se habilitaron los botones "Ver aquí" de la Sección Programas corrección que se hizo el 2 de mayo de 2023, fecha posterior al informe preliminar presentado por la ACI el 25/04/2023, razón por la cual se mantiene la observación**.**

- **Alternativas Comerciales – Puntos Comerciales**

Al ingresar en el link de la página Web **https://www.ipes.gov.co/index.php/programas/alternativas-economicas/puntos-comerciales,**de la sección Programas – Alternativas Comerciales – Puntos comerciales – se registra información que estos espacios comerciales administrados por la Entidad y ubicados estratégicamente en la Ciudad, en la parte final de la página se encuentra la pregunta ¿Cómo acceder a una Alternativa de REDEP? y al ingresar a los botones ver aquí no es posible acceder a este sitio



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

Imagen 19: *Sección programas – Alternativas comerciales Puntos Comerciales*

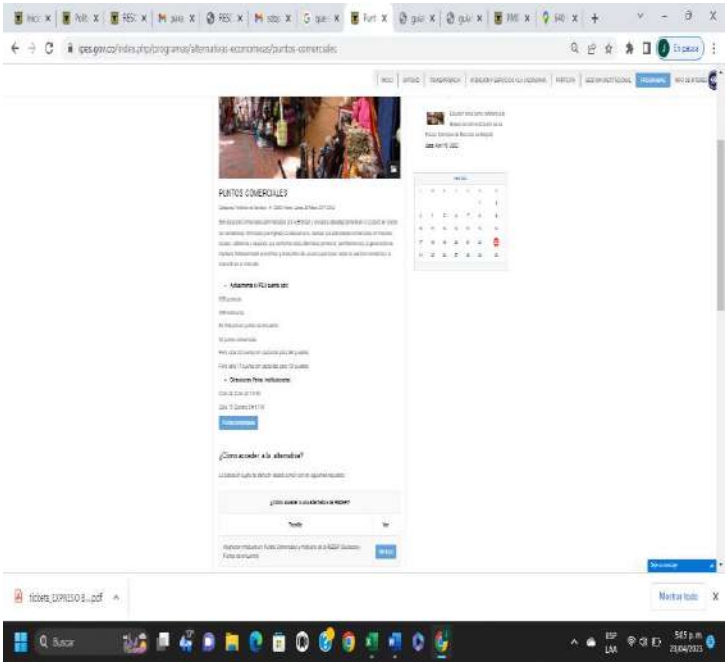
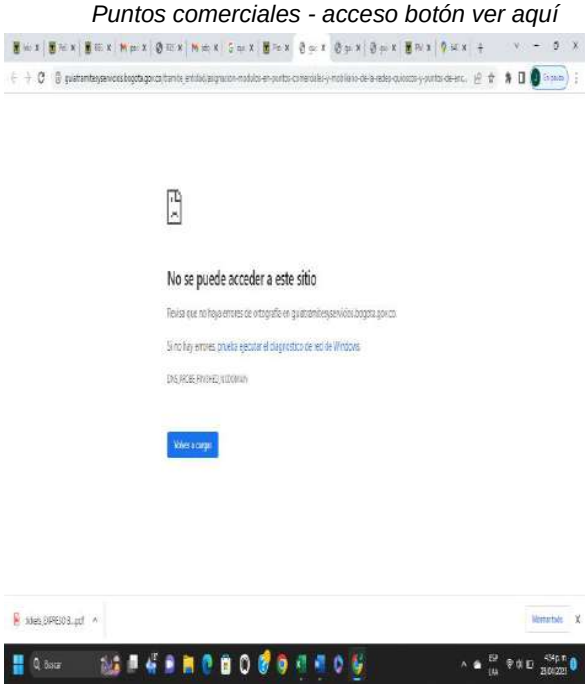



Imagen 19.1: *Sección programas – Alternativas comerciales Puntos comerciales - acceso botón ver aquí*




La fecha de actualización de esta sección de la página web de la entidad registra el 26 de octubre de 2021.

- **Alternativas Comerciales – Ferias Institucionales**

Al ingresar en el link de la página Web **https://www.ipes.gov.co/index.php/programas/alternativas-economicas/ferias-temporales-y-empresariales,** de la sección Programas – Alternativas Comerciales – Ferias Institucionales – se registra información sobre estas ferias que son realizadas los (domingos y lunes festivos) y ferias de temporada; estas se desarrollan en espacios públicos y/o privados, en los cuales se ubican nuestros usuarios para comercializar sus mercancías, en la parte final de la página se encuentra la pregunta ¿Cómo acceder a una Alternativa de Redep? Se encuentran habilitados los tres botones "Ver aquí" de: Solicitud para participar en las ferias de temporada, Participación en Ferias Institucionales Permanentes y Formulario de Solicitud para participar en las ferias de temporada de Febrero a Noviembre 2022, se debe actualizar la información con relación a la ubicación de se realizan los fines de semana

- **Emprendimiento – Apoyo, creación Fortalecimiento Empresarial**

Al ingresar en el link de la página Web: https://www.ipes.gov.co/index.php/programas/emprendimiento/apoyo-creacion-y-fortalecimiento-empresarial, de la sección Programas donde se encuentra información sobre el Fortalecimiento de la inclusión productiva de emprendimiento por subsistencia, para la atención de los emprendedores se generaron líneas de intervención que permiten fortalecer los emprendimientos por subsistencia.



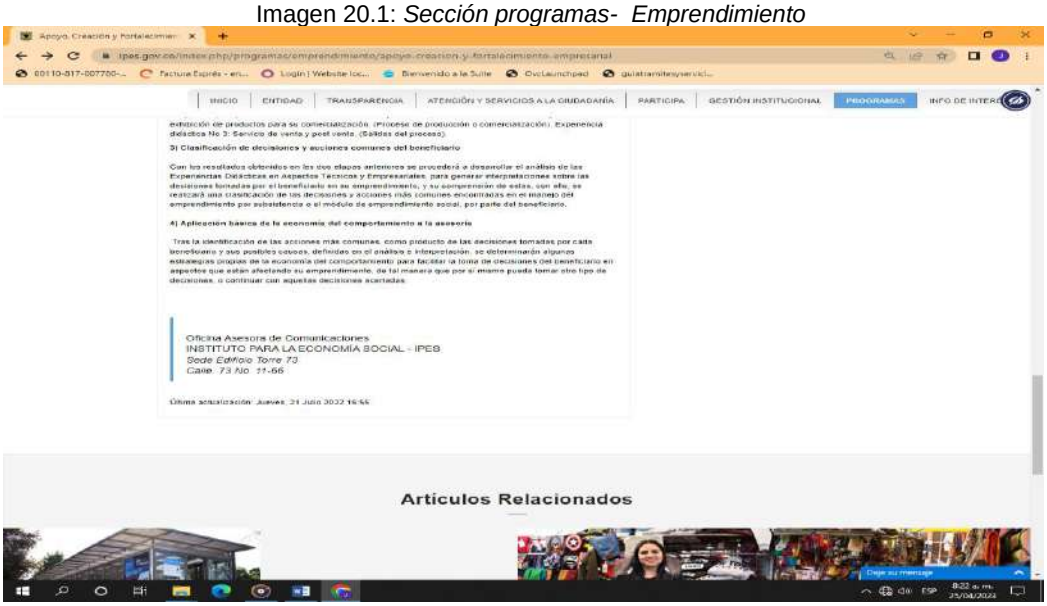
**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

Se visualiza la posibilidad al acceso de la plataforma Cityemprende.ipes.gov.co donde se identifica los productos de nuestros emprendedores.

Imagen 20: *Sección programas - Emprendimiento*

En la parte inferior de la página se encuentra publicado “Oficina Asesora de Comunicaciones INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES Sede Edificio Torre 73 Calle. 73 No. 11-66 -Última actualización: Jueves, 21 Julio 2022 16:55x, información que debe ser actualizada.

Imagen 20.1: *Sección programas- Emprendimiento*



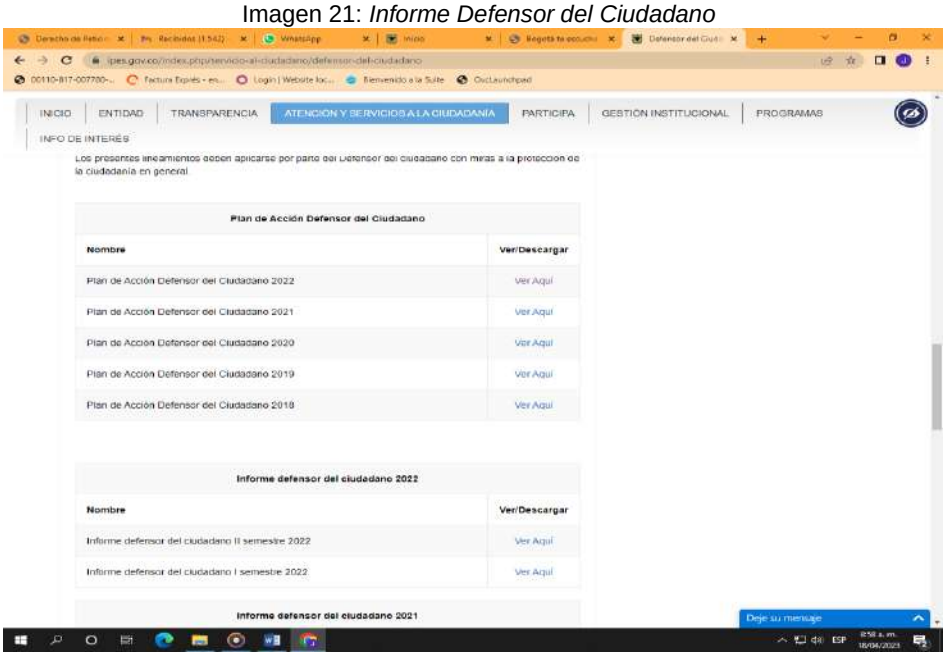



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

**Informe Defensor del Ciudadano:**

En la opción defensor del ciudadano se observa publicado el (1) último informe correspondiente al segundo semestre del 2022, el cual se encuentra en el siguiente enlace: https://www.ipes.gov.co/images/informes/Informe_defensor_del_ciudadano/2023/01-enero/Informe-defensor-del-Ciudadano-segundo-semestre-2022.pdf

Imagen 21: *Informe Defensor del Ciudadano*




## ANÁLISIS DE LA SDQS EN EL IPES

De conformidad con la ley 1755 de 2015, en los términos para resolver las distintas modalidades de petición allegados al instituto, deberá resolverse dentro de los siguientes plazos:

Tabla 2: *Días de respuesta para dar respuesta a las SDQS*

| CONCEPTO | DIAS HABILES |
|---|---|
| Consultas y Conceptos | 30 |
| Derecho de Petición Interés General o Particular | 15 |
| Quejas | |
| Reclamos | |
| denuncias | |
| Sugerencias | |
| Documentos y de información | 10 |
| Traslados a otras entidades por no competencia | 5 |



Calle 19 No 10-44
PBX (+571) 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Dentro del ejercicio efectuado por la Asesoría de Control Interno de medir la efectividad y oportunidad de nuestras peticiones, quejas, reclamos, denuncias, etc, se efectuó un análisis a la base de datos SDQS en la plataforma Bogotá te escucha remitida por la SAF, donde se encuentran los siguientes comportamientos según la normatividad establecidas:

El periodo a evaluar comprende desde el 01-10-22 al 31-03-2023, se tiene como fuente de información el reporte remitido por la Subdirección Administrativa y Financiera – Servicio al Ciudadano, mediante Excel con los registros de las peticiones ingresadas en la Plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS con un total de 11.850 registros de SDQS durante el periodo donde se encuentra la trazabilidad de las solicitudes que se realizan a nivel de sistema y que demuestran las diferentes asignaciones a nivel interno de acuerdo a la competencia.

Ahora bien, al analizar la columna Número petición (consecutivos) aparecen **5.510 solicitudes efectivas para el IPES,** las cuales fueron objeto de análisis por parte de la ACI, asignadas de la siguiente manera:

Tabla 3: *SDQS solicitadas por dependencia Plataforma Bogotá te Escucha*

| DISTRIBUCION ENTIDAD | CANTIDAD SOLICITUDES |
|---|---|
| SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD | **4596** |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 237 |
| PLAZAS DE MERCADO | 236 |
| SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION | 139 |
| GESTION COMERCIAL | 101 |
| REDEP | 93 |
| MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO | 54 |
| SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION | 20 |
| CONTROL DISCIPLINARIO | 14 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 13 |
| TALENTO HUMANO | 6 |
| SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO | 1 |
| DIRECCION GENERAL | 0 |
| SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD | 0 |
| **Total general** | **5510** |

Al verificar el estado de las solicitudes gestionadas por la entidad y asignadas a las diferentes dependencias que se registran en la plataforma Bogotá te escucha en el periodo auditado se encuentran:



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

Tabla 4: *Estado Solicitudes Plataforma Bogotá te escucha*

| Dependencia | Gestionado Extemporáneo | Gestionado oportuno | En tramite | tramite vencidas | Total, general | % Cumplimiento extemporáneo |
|---|---|---|---|---|---|---|
| SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD | 3.879 | 92 | 150 | 476 | 4.596 | 70,39% |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 45 | 178 | 12 | 1 | 237 | 0,81% |
| PLAZAS DE MERCADO | 226 | 10 | - | - | 236 | 4,10% |
| SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION | 100 | 26 | 10 | 3 | 139 | 1,81% |
| GESTION COMERCIAL | 86 | 11 | 1 | 3 | 101 | 1,56% |
| REDEP | 74 | 18 | - | 1 | 93 | 1,34% |
| MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO | 28 | 26 | - | - | 54 | 0,50% |
| SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION | 17 | 3 | - | - | 20 | 0,30% |
| CONTROL DISCIPLINARIO | 11 | 1 | 2 | - | 14 | 0,19% |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 10 | 3 | - | - | 13 | 0,18% |
| TALENTO HUMANO | 5 | 1 | - | - | 6 | 0,09% |
| SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO | 1 | - | - | - | 1 | 0,01% |
| DIRECCION GENERAL | - | - | - | - | 0 | 0,00% |
| SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD | - | - | - | - | 0 | 0,00% |
| **Total general** | **4.482** | **369** | **175** | **484** | **5.510** | 81,34% |

Tabla 4.1: *Porcentaje gestión SDQS Plataforma Bogotá te escucha*

| Todas Las Dependencia | Gestionado extemporáneo | tramite vencidas | Gestionado oportuno | En tramite | Total general |
|---|---|---|---|---|---|
| Total general | 4.482 | 484 | 369 | 175 | 5.510 |
| Porcentaje de gestión | 81,34% | 8,78% | 6,69% | 3,17% | 100% |

Tabla 4.2: *Porcentaje gestión Extemporáneas SDQS Plataforma Bogotá te Escucha*

| Totas las Dependencia Gestión extemporánea | Días/ # Respuestas/% | | | | | | TOTAL GENERAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 0-3. | 4-5. | 6-10. | 11-15. | 16-30. | Mas de 30. | |
| **TOTAL GENERAL** | 58 | 58 | 268 | 769 | 802 | **2.527** | 4.482 |
| Porcentaje de Gestión | 1,29% | 1,29% | 5,97% | 17,15% | 17,83% | 56,60% | 100% |

Al analizar la oportunidad de las respuestas en las SDQS en este periodo se encontró lo siguiente; el 81,34% se gestionaron de manera extemporánea (de 0-3 y de 4-5 días hábiles después del vencimiento se tramitaron el 1,29%), (de 6 -10 se gestionaron el 5,97%), es decir 268 solicitudes (entre 11-15 días, se tramitaron 769), el 17,83% corresponde a 802 y con más de 30 días de gestión 2.527 SDQS, que representa el 56,60% de las respuestas gestionadas por la entidad fuera de los tiempos establecidos.

Analizando la base de SDQS en el periodo evaluado de un total de 5.510 aparecen registrados varias clasificaciones: cerrados por competencia, por respuesta consolidadas, por desistimiento y vencimiento de términos, solucionadas por respuesta definitiva, por traslado y en blanco un total de 1.531, por lo que no se puede mostrar un dato real del estado de las peticiones realizadas por esta plataforma.



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

**Tabla 5:** *Desagregación de los estados de la petición (Cerrado / Solucionado / En trámite)*

| Estado de la entidad | #SDQS |
|---|---|
| Solucionado - Por respuesta definitiva | 3.841 |
| (en blanco) | 1531 |
| Solucionado - Por traslado | 76 |
| Cerrado - Por no competencia | 55 |
| Cerrado - Por respuesta consolidada | 4 |
| Cerrado por desistimiento tácito | 1 |
| Cerrado por vencimiento de términos | 1 |
| Solucionado - Por asignación | 1 |
| **TOTAL SOLICITUDES** | **5.510** |

Por otro lado, en esta base de la Plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS referente al periodo evaluado se reporta un total de **11.850 registros** de los cuales se encuentra que varios registros se **repiten varias veces**, llevando a dar por errores en la clasificación del Tipo petición, por no competencia, por temas de traslado a otras entidades, por competencia de varias entidades, entre las más relevante se encontraron:

**Tabla 6:** *Número de veces que se repite un Número de Petición*

| No. De Petición | No. De Registros |
|---|---|
| 476252023 | 91 |
| 448632023 | 20 |
| 3829522022 | 12 |
| 716432023 | 10 |
| 1550262023 | 10 |
| 1253772023 | 9 |
| 4613382022 | 8 |
| 4771672022 | 8 |
| 104562023 | 6 |
| 104592023 | 6 |
| 550152023 | 6 |
| 4117102022 | 6 |
| 4375732022 | 6 |
| 4722862022 | 6 |
| 1348812023 | 5 |
| 1432762023 | 5 |
| 3569382022 | 5 |

En lo que respecta a la petición No. 476252023 con un reporte de 91 registros en la Plataforma Bogotá te Escucha, se dan por un requerimiento de 18 preguntas del Programa “Bogotá Cómo Vamos”, a las diferentes entidades Públicas del Distrito Capital como Monitoreo Permanente a la Calidad de Vida en Bogotá.



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

## DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR CANAL DE INGRESO

Al analizar los canales utilizados para la SDQS registrados en la entidad, el 89% se realizaron de forma escrita con un total de 4.908 solicitudes, en noviembre de 2022 fue el mes con mayor flujo requerimientos con 1.466, el segundo canal más utilizado fue el página WEB con 331 SDQS representando el 6% del total de 5.510 solicitudes del periodo analizado y los canales menos usados fueron buzón y redes sociales, con 0%.

**Tabla 7**: SDQS por canal de Ingreso octubre 2022 a marzo 2023

| SQDS CANAL | 2022 | | | 2023 | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Oct. | Nov. | Dic | enero | Feb | Mar | |
| ESCRITO | 1051 | 1466 | 591 | 426 | 524 | 850 | 4.908 |
| WEB | 57 | 47 | 37 | 67 | 57 | 66 | 331 |
| E-MAIL | 21 | 21 | 26 | 26 | 26 | 29 | 149 |
| PRESENCIAL | 26 | 8 | 4 | 2 | 7 | 25 | 72 |
| TELEFONO | 3 | 4 | 6 | 1 | 8 | 9 | 31 |
| BUZON | | 1 | 7 | 1 | 2 | 3 | 14 |
| REDES SOCIALES | 3 | | | 1 | 1 | | 5 |
| **Total general** | **1161** | **1547** | **671** | **523** | **624** | **981** | **5.510** |

**Tabla 7.1**: *Peso porcentual por canal de Ingreso octubre 2022 a marzo 2023*

| SQDS CANAL | 2022 | | | 2023 | | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Oct. | Nov. | Dic | enero | Feb | Mar | |
| ESCRITO | 90% | 95% | 88% | 82% | 84% | 87% | 89% |
| WEB | 5% | 3% | 6% | 13% | 9% | 7% | 6% |
| E-MAIL | 2% | 1% | 4% | 4% | 4% | 3% | 3% |
| PRESENCIAL | 2% | 1% | 1% | 0% | 1% | 3% | 1% |
| TELEFONO | 0% | 0% | 1% | 0% | 1% | 1% | 1% |
| BUZON | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| REDES SOCIALES | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| **Total general** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |

## DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR TIPO DE PETICIÓN

Se destaca el DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL con 88% con mayor solicitud los meses de octubre y noviembre de 2022 y el DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR con 8% con mayor solicitud, los meses de enero y febrero de 2023, tal como se describe a continuación:

**Tabla 8:** *SDQS por Tipo de Petición octubre de 2022 a marzo 2023*

| Tipo de petición | 2022 | | | 2023 | | | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Oct. | Nov. | Dic | enero | Feb | Mar | | |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 1047 | 1465 | 560 | 406 | 530 | 840 | 4848 | 88% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 76 | 52 | 85 | 88 | 69 | 104 | 474 | 8% |
| QUEJA | 23 | 18 | 14 | 14 | 9 | 16 | 94 | 2% |
| RECLAMO | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 9 | 29 | 1% |



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

| Tipo de petición | 2022 | | | 2023 | | | Total | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Oct. | Nov. | Dic | enero | Feb | Mar | | |
| CONSULTA | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 4 | 21 | 0% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 3 | 6 | 3 | - | 1 | 4 | 17 | 0% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 15 | 0% |
| SUGERENCIA | 2 | - | 2 | - | 2 | 3 | 9 | 0% |
| SOLICITUD DE COPIA | - | - | - | - | 1 | 1 | 2 | 0% |
| FELICITACION | 1 | - | - | - | - | - | 1 | 0% |
| **Total general** | **1.161** | **1.547** | **671** | **524** | **625** | **982** | **5.510** | **100%** |

**DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION**

En la base de datos se evidencio el estado “DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION” un total de 17 peticiones con esta connotación, los cuales al revisar se evidenciaron **15 registros mal clasificados** al momento de realizar la asignación a las diferentes dependencias de la entidad de acuerdo con la clasificación del subtema y parte del asunto:

**Tabla 9**: *SDQS por DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION de octubre de 2022 a marzo de 20223*

| No. | Tipo petición | Subtema | Asunto |
|---|---|---|---|
| 1 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | - | Denuncia ciudadana |
| 2 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI | Solicitud inscripción vendedor informal |
| 3 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI | Reconocimiento como vendedor informal -RIVI |
| 4 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | PLAZAS DE MERCADO | Preocupante situación de las plazas de mercado de Bogotá |
| 5 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | PLAZAS DE MERCADO | Preocupante situación de las plazas de mercado de Bogotá |
| 6 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | VENTAS EN ESPACIO PUBLICO | Solicitud cambio de localidad |
| 7 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI | Reconocimiento como vendedor informal |
| 8 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | TEMAS ADMINISTRATIVOS | Reclamación formal siniestro 883911 póliza de automóviles |
| 9 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | VENTAS EN ESPACIO PUBLICO | Denuncia anónima para que puedan interceder por nosotros. |
| 10 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | VENTAS EN ESPACIO PUBLICO | Reconocimiento como vendedor informal |
| 11 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | VENTAS EN ESPACIO PUBLICO | Solicitud de local |
| 12 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI | Reconocimiento como vendedor informal |
| 13 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI | Reconocimiento como vendedor informal |
| 14 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | VENTAS EN ESPACIO PUBLICO | Procedimiento para escoger los negocios y emprendedores |
| 15 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | QUIOSCOS | Solicitud modulo quiosco |
| 16 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI | Reconocimiento como vendedor informal |
| 17 | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI | Reconocimiento como vendedor informal RIVI |



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

Con lo anterior, es importante realizar un registro acorde a lo requerido por la ciudadanía y a lo establecido en la Plataforma de Bogotá te escucha al momento de ser asignados a cada dependencia de la entidad, para no generar retrasos en las respuestas por "devoluciones por no competencia" y dada la importancia de esta connotación frente a su tratamiento diferencial.

## DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR MESES

**Tabla 10:** *SDQS por Dependencia octubre de 2022 a marzo 2023*

| DEPENDENCIA | 2022 | | | 2023 | | | TOTAL | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Oct. | Nov. | Dic. | enero | Feb | Mar | | |
| SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD | 953 | 1.284 | 487 | 419 | 566 | 887 | **4.596** | 83% |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 36 | 28 | 81 | 29 | 20 | 43 | 237 | 4% |
| PLAZAS DE MERCADO | 70 | 95 | 37 | 13 | 9 | 12 | 236 | 4% |
| SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION | 35 | 43 | 18 | 13 | 10 | 20 | 139 | 3% |
| GESTION COMERCIAL | 18 | 39 | 13 | 16 | 5 | 10 | 101 | 2% |
| REDEP | 19 | 25 | 20 | 19 | 5 | 5 | 93 | 2% |
| MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO | 19 | 14 | 9 | 7 | 4 | 1 | 54 | 1% |
| SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION | 4 | 10 | 1 | 1 | 3 | 1 | 20 | 0% |
| CONTROL DISCIPLINARIO | 2 | 7 | 1 | | 1 | 3 | 14 | 0% |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 5 | 2 | 1 | 5 | - | - | 13 | 0% |
| TALENTO HUMANO | - | - | 3 | 1 | 2 | - | 6 | 0% |
| SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO | - | - | - | 1 | | - | 1 | 0% |
| DIRECCION GENERAL | - | - | - | - | - | - | 0 | 0% |
| SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD | - | - | - | - | - | - | 0 | 0% |
| **Total general** | **1.161** | **1.547** | **671** | **524** | **625** | **982** | **5.510** | **100%** |

**Tabla 10.1:** *SDQS SGRSI octubre de 2022 a marzo 2023*

| SGRSI | 2022 | | | 2023 | | | TOTAL | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Oct. | Nov. | Dic. | enero | Feb | Mar | | |
| SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD | 953 | 1.284 | 487 | 419 | 566 | 887 | 4.596 | 83% |
| GESTION COMERCIAL | 18 | 39 | 13 | 16 | 5 | 10 | 101 | 2% |
| REDEP | 19 | 25 | 20 | 19 | 5 | 5 | 93 | 2% |
| MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO | 19 | 14 | 9 | 7 | 4 | 1 | 54 | 1% |
| **TOTAL SDQS SGRSI** | **1.009** | **1.362** | **529** | **461** | **580** | **903** | **4.844** | **88%** |

Tal como se puede identificar, la dependencia con mayor número de peticiones durante el periodo de octubre de 2022 a marzo de 2023 es SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD con 4.844 SDQS para el 88% del total de SDQS de la entidad, se evidenciaron solicitudes por temas como inscripción al RIVI con un 53% y ventas en el espacio público con el 10%.

De lo anterior, se pudo identificar que el incremento de solicitudes para la SGRSI, se dio desde la aprobación y publicación de la Resolución 0245 en marzo de 2022 *"(…) por medio de la cual se adopta el Procedimiento sobre el trámite de inscripción en el Registro Individual de Vendedor Informal - RIVI-*



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

*HEMI y el proceso de carnetización de vendedores informales (…)"* donde la entidad establece los lineamientos para el trámite de inscripción en el Registro Individual de Vendedores informales – RIVI y registro en la herramienta misional – HEMI, en el Instructivo Código IN-072

Imagen 22: *Instructivo Trámite Registró RIVI – Código IN-072*

| INSTRUCTIVO | |
|---|---|
| TRAMITE PARA LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO INDIVIDUAL DE VENDEDOR INFORMAL RIVI - HEMI Y PROCESO DE CARNETIZACIÓN DE VENDEDORES INFORMALES | Código: IN-072 |
| | Versión: 02 |
| | Fecha: 23/02/2022 |

Dentro de los lineamientos del Instructivo IN-072, se determinan responsable para el trámite del registro RIVI:

Imagen 22.1: *Instructivo Trámite registro RIVI – Código IN-072- Responsables*

**3. RESPONSABLES**

- La Subdirección de Gestión y Redes Sociales e Informalidad -SGRSI- del IPES, es responsable del proceso de identificación, caracterización y aplicación del formato de Registro de Identificación Básica, y posterior oferta de servicios a los vendedores informales que ejercen su actividad en el espacio público, así como de la actualización de la información sociodemográfica registrada en la Herramienta Misional – HEMI-; adicionalmente le corresponderá informar y divulgar el procedimiento para la inscripción en el Registro Individual de Vendedores -RIVI- y finalmente realizar la inscripción del RIVI en la plataforma HEMI de la entidad.

- La Subdirección Administrativa y Financiera –SAF- del IPES, a través del área de atención al usuario del IPES es responsable de informar y direccionar a los vendedores informales que no cuentan con el Registro Individual de Vendedores -RIVI-, sobre el procedimiento para la inscripción en dicho Registro.

Frente al compromiso dado al IPES, se encuentra la responsabilidad por parte del área misional como de la SAF en el trámite oportuno de las solicitudes que se hagan frente a este tema.

- **Registros Rivi**

En la plataforma "Bogotá te Escucha" se pudo evidenciar el registro de **2924 solicitudes de RIVI,** por otra parte, la base suministrada por la SAF, registra en blanco 1279 SDQS sin una clasificación del subtema abordar, lo que significa que al momento de ingresar la información en la Plataforma no se realizó de manera adecuada la clasificación respectiva, dato que es importante para evidenciar los subtemas de las solicitudes realizadas por la ciudadanía y para realizar un mejor registro de la información requerida por la entidad, encontrando en el ejercicio que existen varias peticiones vinculadas el tema del RIVI.



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

**Tabla 11:** Subtemas SDQS de octubre de 2022 a marzo 2023

| SUBTEMA | #SDQS | % |
|---|---|---|
| INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI | 2924 | 53% |
| (en blanco) | 1279 | 24% |
| **Total** | | **77%** |

Adicional a lo anterior, se evidencia que se están asignando subtemas errados frente a la columna "Dependencia", lo que no permite sacar un dato real de los registros de las Subdirecciones/Oficinas referente a los temas registrados en la plataforma y demoras a nivel de las respuesta, dado que implica devoluciones y traslados por no competencia:

**Tabla 12.** *SDQS errados Dependencia VS - Subtemas*

| Dependencia | Subtema | # Registros errados |
|---|---|---|
| CONTROL DISCIPLINARIO | **INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI**<br>**VENTA DE ESPACIO PUBLICO** | 15 |
| PLAZAS DE MERCADO | **ANTOJITOS PARA TODOS** | 1 |
| SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD | **ANTOJITOS PARA TODOS** | 1 |
| SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD | **PLAZAS DE MERCADO** | 5 |
| TALENTO HUMANO | **VENTAS EN ESPACIO PUBLICO** | 5 |

## DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR LOCALIDADES

Al observar las SDQS registradas el 53% de los usuarios no registran la localidad, lo que genera dificultad al realizar el análisis:

**Tabla 13:** *Peso porcentual por localidad octubre 2022 a marzo de 2023*

| LOCALIDAD | #SDQS | % |
|---|---|---|
| (en blanco) | 2931 | 53% |
| 09 - FONTIBON | 1705 | 31% |
| 03 - SANTA FE | 533 | 10% |
| 14 - LOS MARTIRES | 78 | 1% |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 68 | 1% |
| 08 - KENNEDY | 27 | 0% |
| 10 - ENGATIVA | 23 | 0% |
| 07 - BOSA | 20 | 0% |
| 11 - SUBA | 19 | 0% |
| 01 - USAQUEN | 18 | 0% |
| 02 - CHAPINERO | 16 | 0% |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR | 16 | 0% |
| 04 - SAN CRISTOBAL | 13 | 0% |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 8 | 0% |
| 05 - USME | 7 | 0% |
| 06 - TUNJUELITO | 7 | 0% |
| 17 - LA CANDELARIA | 7 | 0% |
| 13 - TEUSAQUILLO | 6 | 0% |
| 16 - PUENTE ARANDA | 5 | 0% |
| 15 - ANTONIO NARINO | 3 | 0% |
| **Total general** | **5.510** | 100% |



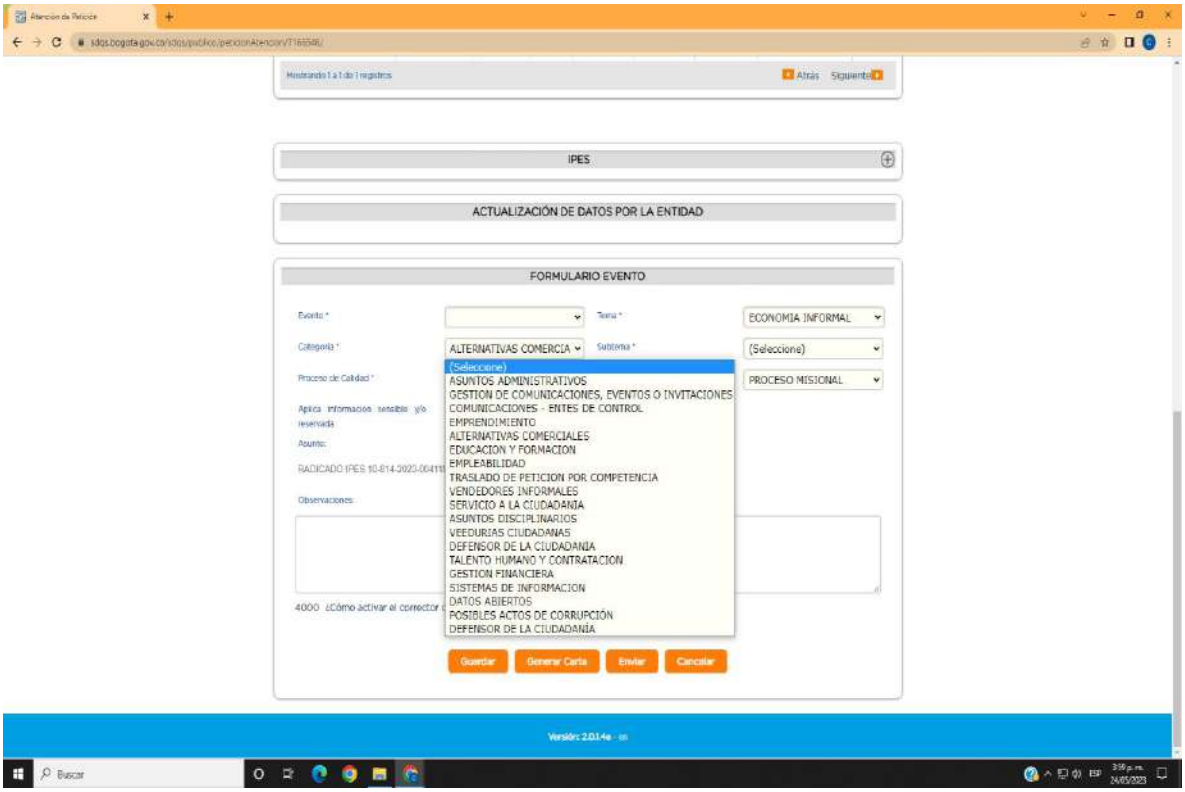
**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

**Replica por parte de la SAF**: Se recibió radicado No. 10-817-2023-001802 del 28 de abril de 2023 por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera-SAF, donde se hace la observación:

***"7. ANALISIS SDQS***
***-Excel que se remitió a la oficina de Control Interno de manera previa a la auditoría, corresponde a la base de datos que arroja de manera automática la plataforma Bogotá te escucha.***
***-La información con la que se elabora la auditoría impide conocer un dato real del estado de las peticiones, tal como se indica en el informe preliminar de seguimiento de la oficina de Control Interno, desde la Servicio al Ciudadano se advierte que dicha circunstancia escapa a la órbita de control y responsabilidad del área".***

**Análisis por parte de la ACI:** Dada la replica presentada, esta Asesoría encuentra que la información que es suministrada por la plataforma Bogotá te escucha, es el resultado del ejercicio de los datos que son digitados por los usuarios al momento de ingresar una petición, queja, reclamo, etc, cuando las mismas son direccionados al IPES por tema de competencias, se debe realizar una "Preclasificación" por categorías y subtemas parte de atención al usuario para asignarlas a las diferentes dependencias como se puede evidenciar en las siguientes imágenes

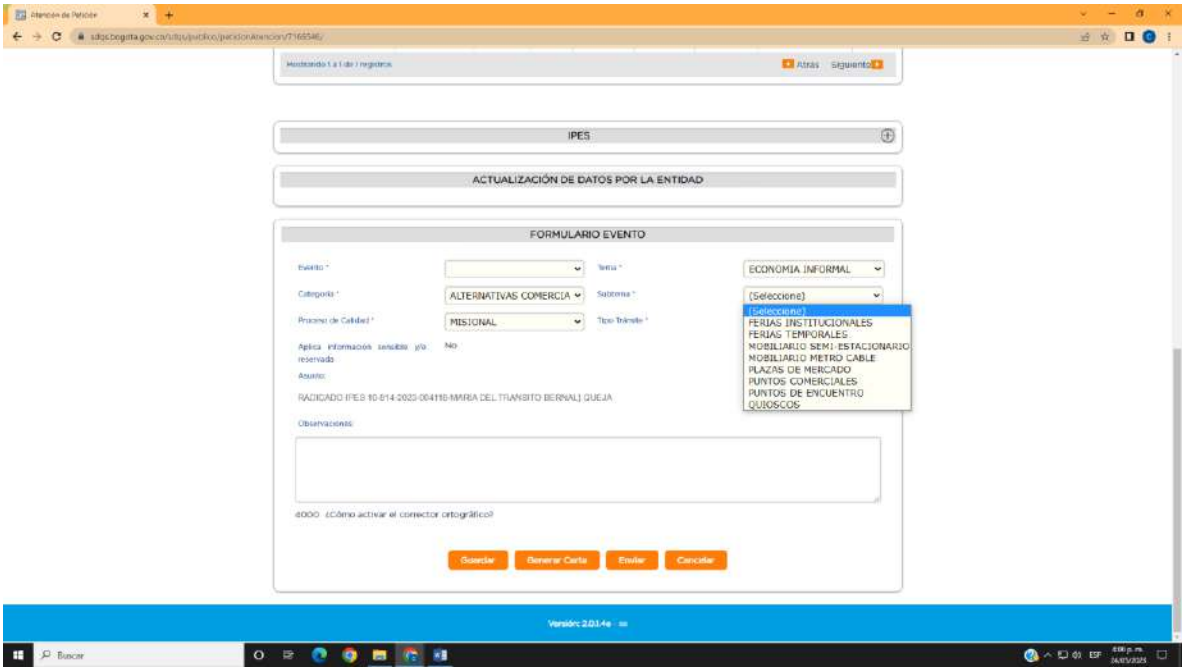
Imagen 23: *Formulario evento Preclasificación – Categoría Plataforma Bogotá te escucha*






**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

Imagen 24: *Formulario evento Preclasificación – Subtema Plataforma Bogotá te escucha*




Cuando las diferentes solicitudes se realizan directamente en la entidad, es decir son radicadas, atención al usuario son los encargados de diligenciar los campos requeridos en la plataforma de Bogotá te escucha.

La anterior situación y dado el ejercicio interno que se debe realizar al momento de recibir la información, hace que se mantenga la observación ya que todos los campos no son diligenciados en su totalidad para tener datos reales del estado de las peticiones.

**SDQS DEFENSORA DEL CIUDADANO**

Se realizó análisis del INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA de julio a diciembre de 2022, en donde se identifica las actividades del área del defensor del ciudadano. Este informe es presentado por la doctora Sonia Yolanda Ospina Contreras quien ocupaba el cargo de subdirectora de Formación y Empleabilidad y se encuentra publicado en la página de la entidad en el link: https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano

**CONCLUSIONES:**

- Se evidencio un incumplimiento extemporáneo de las respuestas de las solicitudes presentadas al IPES en un **81,34%** dentro del periodo revisado, de las cuales 56,60% es decir 2.527 solicitudes se tramitaron con más de 30 días, es decir después de los tiempos establecidos por la norma.



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

- La dependencia con mayor número de peticiones durante el periodo de octubre de 2022 a marzo de 2023 fue la Subdirección de Gestión y Redes Sociales e Informalidad con 4.844 SDQS representando un 88% del total de SDQS de la entidad, de las cuales el 53% de las mismas corresponden a temas de RIVI.

- El incremento de solicitudes de RIVI, se da desde la aprobación y publicación de la Resolución 0245 en marzo de 2022, donde queda a cargo del IPES disponer de los medios para realizar el proceso de actualización del registro.

- Se evidencio en la información suministrada por la SAF, un total de 1.279 registros en blanco en la columna “Subtema” que representa el 24% del total de asignaciones a la entidad de 5.510, lo que no permite sacar un dato real de los SDQS por los diferentes “subtemas” allegados por los diferentes canales.

- En el Excel bajado con la información que reporta la Plataforma Bogotá te escucha, no se registran todos los datos que se solicitan, como numero de radicados ingresados a la entidad, radicados de respuesta por parte del IPES y fecha de respuesta.

- Se encontraron información desactualizada a nivel de algunas publicaciones en la página WEB de la entidad referente a:

  - Directorio de la sede administrativa – en números de extensiones y en áreas de la entidad no se encuentran instalados los teléfonos.
  - Directorio Alternativas Redep con Gestor 2021 (Excel) con información desactualizada de los funcionarios de Contacto en los centros comerciales, Quioscos, Puntos de encuentro.

  - En el Link de SUIT - Sistema Único De Información de Trámites en Asignación de los Puntos de Venta de la Redep y Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado, la información que esta publicada como punto de atención es la calle 73 No. 11-66.

  - En la Sección - Guía de Trámites y Servicios en Información de Contáctanos registra Dirección publicada: Calle 73 No. 11-66 piso 2 y en el botón “Diligencie aquí su encuesta de Satisfacción”, el mensaje que sale es el archivo que ha solicitado se ha eliminado.

  - El Sección Programas – Alternativa comercial – Programa de Redep y Alternativa Comercial – Puntos Comerciales en los botones “ver aquí” no es posible acceder a este sitio

- En base suministrada por la SAF, se evidenciaron 11.850 registros para el periodo de octubre de 2022 a marzo de 2023, en la cual se evidencia la trazabilidad del trámite, esto sucede porque cada vez que cambia de estado se genera una nueva línea en el reporte, así mismo, son mal clasificadas por el peticionario y/o trasladadas a otras entidades, generando un elevado número de registros que no son reales.

- Ante la ausencia de Web Service para generar interoperabilidad no existe la posibilidad de realizar un seguimiento de los derechos de petición ingresados por medio de BOGOTÁ TE ESCUCHA y de GOOBI.



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**

**RECOMENDACIONES:**

- Implementar los correctivos para reducir los tiempos de respuesta y cumplir con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- A nivel de la SGRI establecer lineamientos de la mano de la Administración para atender el alto volumen de solicitudes a su cargo buscando mitigar el impacto que ha generado la expedición de la Resolución 0245 de 2022.

- Fortalecer los controles a nivel de cada una de las dependencias que participan en las respuestas a las SDQS, con propósito de generar alertas tempranas frente a los periodos de respuesta.

- Realizar las actualizaciones de las publicaciones de la página WEB de la entidad y verificar el correcto funcionamiento de los link o ventanas de acceso.

- Registrar en la Plataforma de Bogotá te escucha, todos los espacios establecidos con la información de las solicitudes al momento de realizar la asignación a las diferentes subdirecciones/oficinas/asesoría del IPES, con el fin individualizar cada petición.

- Tener cuidado en la asignación de las dependencias de destino de las SDQS, para evitar retrocesos en las respuestas.

## APROBACIÓN

**Elaboró:**

**JANNETH BOHORQUEZ CHAVEZ**

**Revisó y aprobó:**

**ANDRES MENDEZ JIMENEZ**



**Calle 19 No 10-44**
**PBX (+571) 2976030**
**Línea Gratuita:**
**018000124737**
**www.ipes.gov.co**