MEMORANDO

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES
COMUNICACIONES - INTERNAS
AL CONTESTAR POR FAVOR CITE:
Radicado: 10-817-2025-001216
Fecha: 30/04/2025 - 05:35 PM
Remitente: ANDRES MENDEZ JIMENEZ
Destinatario: WILFREDO GRAJALES ROSAS
No.Folios: 2 Anexos: 60

110301

Bogotá D.C.,

PARA: WILFREDO GRAJALES ROSAS, Director General
NORA CAROLINA GARCIA ROJAS, Subdirectora Administrativa y Financiera
MARIA ANDREA SOLANO B., Subdirectora de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización
ADRIANA BAUTISTA QUIROGA, Subdirectora de Gestión Redes Sociales e Informalidad
NICOLAS SUAREZ CASALLAS, Subdirector de Formación y Empleabilidad
MARIA ANDREA SOLANO , Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones (E)

DE: ANDRES MENDEZ JIMENEZ, Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe Final Primer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del IPES 01 de octubre de 2024 a 31 de marzo de 2025.

Cordial saludo,

De acuerdo a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 donde se precisa:

> ***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 fuera del texto)*
>
> *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*.

Dado lo anterior, esta Asesoría se permite remitir el Informe Final de la auditoría al Sistema de Denuncias Quejas Peticiones y Sugerencias SDQS interpuestas por los ciudadanos del periodo comprendido entre el 01 octubre de 2024 a 31 marzo de 2025, cuyo informe preliminar

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

fue radicado el día 22 de abril de 2025 bajo el radicado No. 10-817-2025-001127, con réplica enviada por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera – SAF a través de radicado No. 10-817-2025-001174 del 28 de abril de 2025, a la cual se le da tratamiento y respuesta a nivel del documento de informe final.

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, las cuales se revisaran en el próximo seguimiento que adelante esta Asesoría. Por lo tanto, no se solicita la formulación de un plan de mejoramiento.

Cordialmente,

ANDRES MENDEZ JIMENEZ
Asesor de Control Interno

Anexos: Informe Preliminar – Sesenta (60) folios

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Janneth Bohórquez Chávez Profesional Universitario (E)		30/04/2025
Revisó y Aprobó	Andrés Méndez Jiménez – Asesor de Control Interno		30/04/2025
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.			

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

ÉNFASIS SEGÚN MIPG			
Política MIPG	☐ Planeación Institucional ☐ Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público ☐ Talento Humano ☐ Integridad ☒ Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción ☐ Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos ☒ Servicio al ciudadano ☐ Participación ciudadana en la gestión pública ☐ Racionalización de trámites ☐ Gestión documental ☐ Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea ☐ Seguridad Digital ☐ Defensa jurídica ☐ Gestión del conocimiento y la innovación ☐ Control Interno ☒ Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	**Dimensión MIPG**	☐ Talento Humano ☐ Direccionamiento estratégico y planeación ☒ Gestión con valores para resultados ☒ Evaluación de resultados ☐ Información y comunicación ☐ Gestión del Conocimiento e Innovación ☐ Control Interno
		Componentes MECI	☒ Ambiente de control ☐ Evaluación de riegos de riesgos ☐ Actividades de control ☐ Información y comunicación ☒ Monitoreo y supervisión
Enfoque de la auditoría Interna	Seguimiento de ley		
Informe	Informe Final SDQS 01 de octubre de 2024 al 31 de marzo de 2025		
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. 2. PA01-FO-001 Formato Recepción, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Corrupción, corrupción, Sugerencias, SDQS – Versión 1 – 18-ene-2022. 3. PA01-PD-001 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias– Versión 12 – 18-ene-2022.		
Responsable del proceso	Nora Carolina García Rojas, Subdirectora Administrativa y Financiera.		
Objetivo	Verificar la atención oportuna e idónea a las peticiones, quejas, reclamos solicitudes, consultas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en el periodo comprendido del 01 de octubre de 2024 al 31 de marzo de 2025.		
Alcance	Gestión realizada entre el 01 de octubre de 2024 al 31 de marzo de 2025.		
Periodo de ejecución	25 de marzo al 22 abril 2025		

(1) Establezca el título general del Informe.

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

Equipo auditor y/o evaluador	Janneth Bohórquez Chávez Bryan Javier Duarte Villamil
Documentación analizada	▪ Ley 87 de 1993. ▪ Ley 1952 de 2019. ▪ 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". ▪ 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". ▪ 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". ▪ 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" ▪ 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". ▪ 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." ▪ Resolución 3564 de 2015 artículos 3 y 6 anexos 1 y 2. ▪ PA01-PD-001 Trámite, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, SDQS, felicitaciones – Versión 12 – 18-ene-2022. ▪ 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. ▪ NTC 6047 - Norma Técnica de Accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano en la Administración Pública. ▪ NTC 5854 - Norma Técnica. Accesibilidad a Páginas WEB ▪ Información solicitada a la Subdirección de Jurídica y Contratación del 01 de octubre de 2024 al 31 de marzo de 2025 mediante memorando N° 10-817-2025-000796 y Información solicitada a la Subdirección Administrativa y Financiera; del 01 de octubre de 2024 al 31 de marzo de 2025 mediante memorando N° 10-817-2025-000797 del 25 de marzo de 2025:

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 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*

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

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." (*Subrayado fuera del texto).

FORTALEZAS:

Personal capacitado en lenguaje de señas presencial, el cual se encuentra en el punto de atención al ciudadano, quien está presto dentro del horario establecido, para atender a la ciudadanía cuando se acerque a las instalaciones, garantizando la accesibilidad a la comunicación y atención.

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 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:

SECCIÓN INSTITUCIONAL

Al ingresar al link: https://www.ipes.gov.co/index.php/gestion-institucional/control/vigilancia-y-mecanismos-de-supervision se encuentra la seccion de 1.13. Vigilancia y Mecanismos de supervision

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

y en la parte inferior de la pagina se ecuentra la dirección desactualizada de la ubicación de la sede administrativa del IPES:

Imagen 1 *Componentes pagina Web del IPES- Vigilancia y Mecanismos de Supervición*

Réplica por parte de la SAF: Los argumentos elevados por la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF, fueron allegados con memorando radicado No. 10-817-2025-001174 del 28 de abril de 2025, en el cual indican:

> *"Por parte de Servicio al ciudadano se procedió a colocar OSA para la respectiva actualización de la sede principal de la entidad."*

<u>Análisis de la ACI</u>

En atención a lo manifestado por los responsables del proceso, se confirma la situación identificada por esta Asesoría de Control Interno, dado que el argumento presentado no desvirtúa la observación realizada. Esto, en razón de que la OSA fue elevada el 24 de abril de 2025, es decir, fuera del período establecido para la evaluación del presente informe. Por tanto, se concluye que la situación de fondo no ha sido resuelta, motivo por el cual el equipo de la ACI no encuentra razones para modificar su planteamiento.

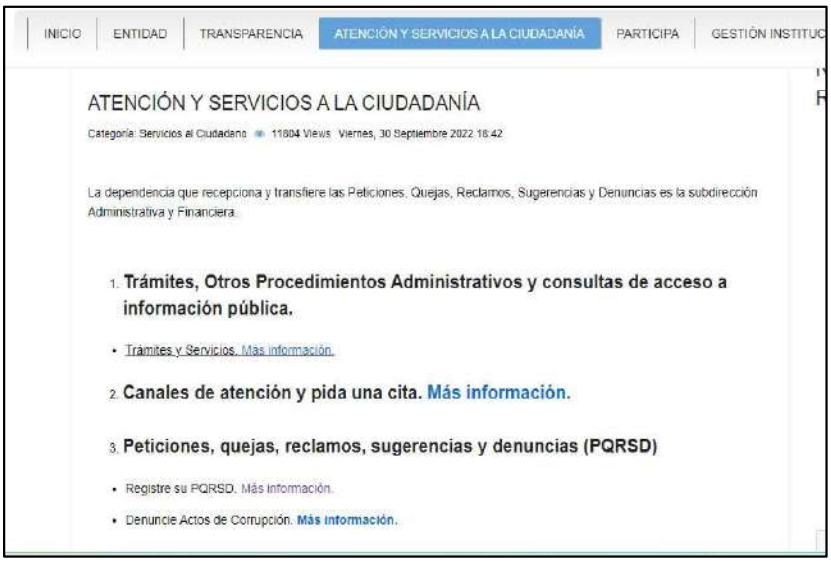
Por consiguiente, se sugiere tener en cuenta las recomendaciones incluidas en el informe, así como aquellas que se consideren pertinentes.

SECCIÓN 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:

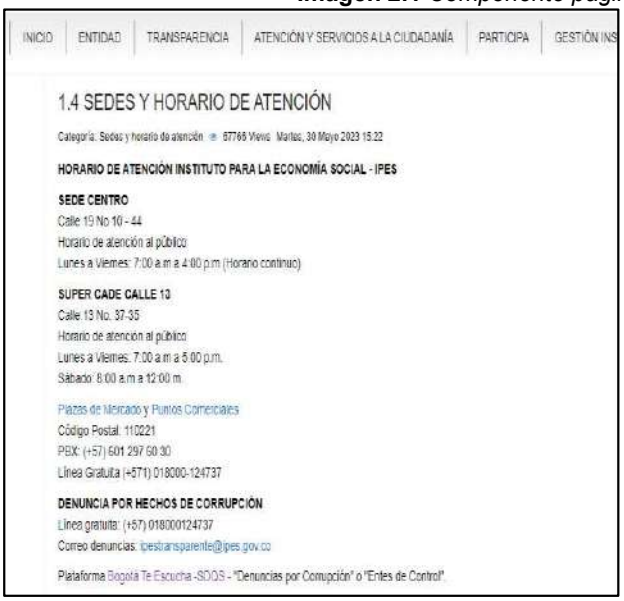
Imagen 2: *Componentes pagina Web del IPES – sep 2024*

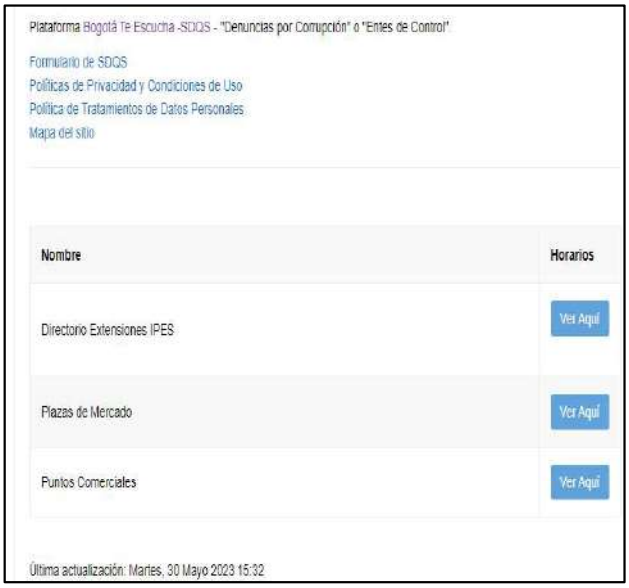
Calle 19 No 10-44
PBX (+571) 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co



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:

Imagen 2.1 *Componente pagina Web del IPES – INFO DE INTERES*





Ultima fecha de actualización 30 sep. 2024

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:

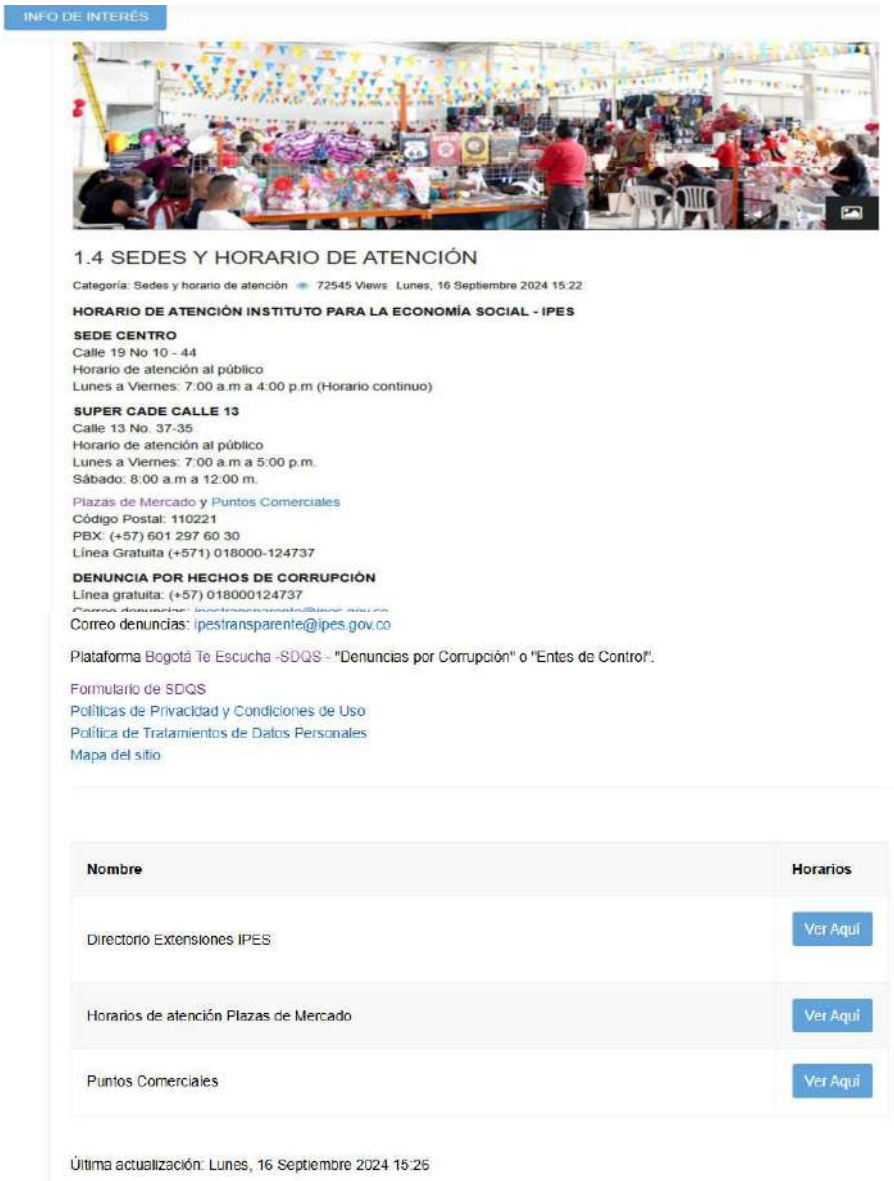
Imagen 3: *Plataforma Bogotá Te Escucha*

Enlaces del servicio al ciudadano en la página 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 reporta fecha de actualización 16 de septiembre 2024:

Imagen 4: *Componente pagina Web del IPES* **–** *INFO DE INTERES* - Sedes y Horario de Atención



INFO DE INTERÉS

1.4 SEDES Y HORARIO DE ATENCIÓN

Categoría: Sedes y horario de atención 72545 Views Lunes, 16 Septiembre 2024 15:22

HORARIO DE ATENCIÓN INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

SEDE CENTRO
Calle 19 No 10 - 44
Horario de atención al público
Lunes a Viernes: 7:00 a.m a 4:00 p.m (Horario continuo)

SUPER CADE CALLE 13
Calle 13 No. 37-35
Horario de atención al público
Lunes a Viernes: 7:00 a.m a 5:00 p.m.
Sábado: 8:00 a.m a 12:00 m.

Plazas de Mercado y Puntos Comerciales
Código Postal: 110221
PBX: (+57) 601 297 60 30
Línea Gratuita (+571) 018000-124737

DENUNCIA POR HECHOS DE CORRUPCIÓN
Línea gratuita: (+57) 018000124737
Correo denuncias: ipestransparente@ipes.gov.co

Plataforma Bogotá Te Escucha -SDQS - "Denuncias por Corrupción" o "Entes de Control".

Formulario de SDQS
Políticas de Privacidad y Condiciones de Uso
Política de Tratamientos de Datos Personales
Mapa del sitio

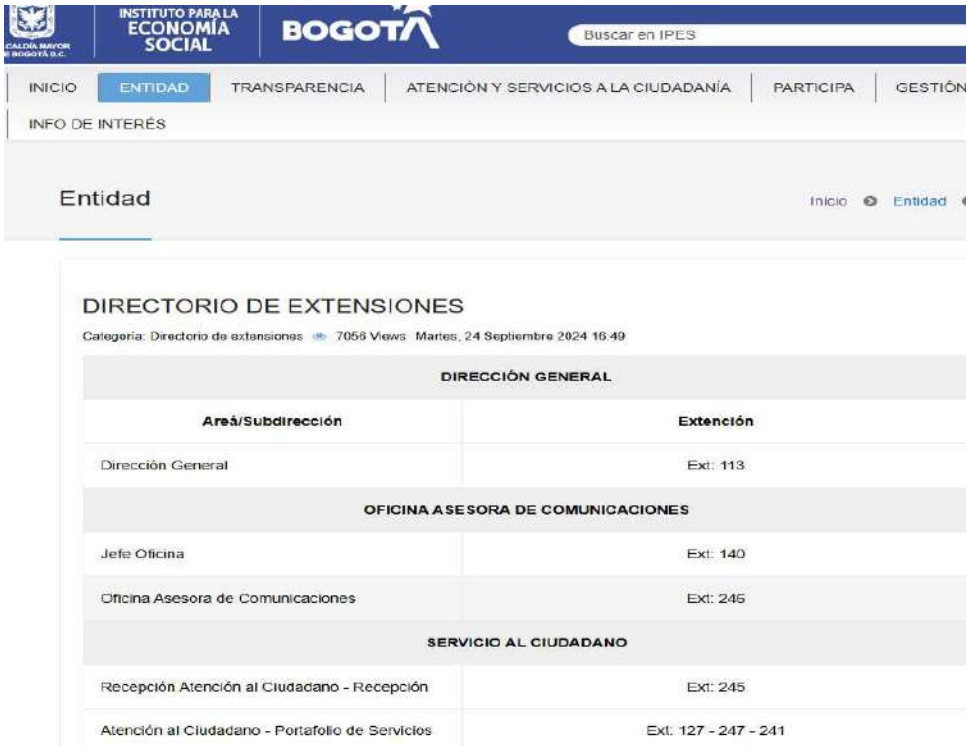
Nombre	Horarios
Directorio Extensiones IPES	Ver Aquí
Horarios de atención Plazas de Mercado	Ver Aquí
Puntos Comerciales	Ver Aquí

Última actualización: Lunes, 16 Septiembre 2024 15:26

- **Directorio Extensiones IPES**

Al revisar el link: https://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/sedes-y-horario-de-atencion, se encuentra el Directorio de extensiones de la entidad:

Imagen 5: *Componente pagina Web del IPES – ENTIDAD –* Directorio de extensiones IPES



DIRECCIÓN GENERAL	
Areá/Subdirección	**Extención**
Dirección General	Ext: 113
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	
Jefe Oficina	Ext: 140
Oficina Asesora de Comunicaciones	Ext: 246
SERVICIO AL CIUDADANO	
Recepción Atención al Ciudadano - Recepción	Ext: 245
Atención al Ciudadano - Portafolio de Servicios	Ext: 127 - 247 - 241

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
Jefe Subdirección	Ext: 120
Asistente	Ext: 286
Almacén General	Ext: 231
Cartera	Ext: 290
Contabilidad - presupuesto	Ext: 126
Cuentas	Ext: 124
Nómina	Ext: 121
Servicios Generales	Ext: 270
Talento Humano	
Tesorería	Ext: 130

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

En el ejercicio realizado por la **Asesoría de Control Interno** para verificar la información publicada en la página de la entidad respecto al **directorio telefónico**, se encontró un total de **40 números de extensiones** registradas. En la verificación realizada por la ACI, se identificó una situación, las cuales se detallarán a continuación, que requieren actualización para asegurar la exactitud y accesibilidad de la información proporcionada a los usuarios:

Tabla 1: Detalle de las extensiones que no responden

DIRECTORIO DE EXTENSIONES		
Área / Subdirección	**Extensión**	**Verificación Realizada por la ACI**
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
Cartera	Ext. 290	Numero extensión pertenece Servicios Generales

La falta de actualización y verificación del directorio telefónico en la página de la entidad conlleva al incumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. ***Esta situación se reitera***, ya que en los informes anterior de SDQS correspondiente a los periodos del 01 de octubre de 2022 al 31 de marzo de 2023 y 01 de abril a 30 septiembre de 2024 , se había señalado la misma problemática, sin que hasta la fecha se haya realizado la actualización completa del directorio

Réplica por parte de la SAF: Los argumentos elevados por la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF, fueron allegados con memorando radicado No. 10-817-2025-001174 del 28 de abril de 2025, en el cual indican:

> *"Se informa que el directorio de extensiones es actualizado constantemente, el cual cuenta con 40 extensiones en la entidad, no obstante, se procederá con el ajuste correspondiente mediante OSA."*

<u>Análisis de la ACI</u>

En atención a lo señalado por los responsables del proceso, se confirma la situación identificada por esta Asesoría de Control Interno, teniendo en cuenta que el argumento no desvirtúa la observación toda vez que solo se elevó la OSA fue elevada el 24 de abril de 2025, fuera del período establecido para la evaluación del presente informe; es decir, no se ha solucionado de raíz la situación identificada, motivo por el cual no encuentra motivos el equipo de la ACI para su replanteamiento.

Por consiguiente, se sugiere se tomen en cuenta las recomendaciones relacionadas en el informe, o las que tengan a su consideración.

- **<u>Horario Atención Plazas y Puntos Comerciales</u>**

En el mismo link https://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/sedes-y-horario-de-atencion ubicado en INFO DE INTERES se encuentra publicado LOS HORARIO DE ATENCION de plazas de mercado y putos comerciales

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

Imagen 6. *Horario de atencion Plazas de Mercado*

PLAZA	DIRECCION PLAZA	BARRIO	LOCALIDAD	TEL	HORARIO DE ATENCIÓN
Boyacá Real	Carrera 68 B No 73 A - 44	Boyacá Real		(+57) 2281650	Lunes a domingo de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Locales exteriores únicamente
Quiriguá	Calle 90 No 91-52	Quiriguá	Engativá	(+57) 2281650	Lunes a sábado 7:00 am a 4:00 pm jueves 7:00 am a 1:30 pm Domingos y festivos 7:00 am a 3:00 pm
Doce de Octubre	Calle 72 No. 51-62	Doce de Octubre	Barrios Unidos	(+57) 2509756	Lunes martes miércoles, viernes y sábado de 7:00 am 4:00 pm jueves 7:00 am a 2:00 pm. domingos y festivos 7:00 am a 3:00 pm.
Fontibón	Calle 19 No 103 26/10	Fontibón	Fontibón	(+57) 4213606	Lunes martes jueves, viernes y sábado de 7:00 am 5:00 pm Miércoles de 7:00 am a 2:00 pm. Domingos y festivos 7:00 am a 4:00 pm.
Kennedy	Calle 42 No 78M-50 Sur	Ciudad Kennedy	Kennedy	(+57) 4509622	Lunes a sábado de 7:00 am a 4:30 pm miércoles, Domingos y Festivos de 7:00 am a 3:00 pm.
La Concordia	Calle 14 No 1-40	La Concordia	La Candelaria	(+57) 3418184	Lunes de 7:00 am a 3:00 pm Martes a jueves de 7:00 am a 5:00 pm Viernes a Domingo y festivos de 7:00 am a 7:00 pm.
La Perseverancia	Carrera 9 No. 30 a 30	La Macarena	Santa Fe	(+57) 3401090	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm sábados, domingos y festivos de 8:00 am a 5:00 pm

Imagen 7. *Horario de atencion Puntos Comerciales- Sede administrativa*

PUNTOS COMERCIALES

Descripcion: Son espacios comerciales administrados por la Entidad y ubicados estratégicamente en la Ciudad, en donde los vendedores informales que ingresan a este servicio, realizan sus actividades comerciales en módulos, locales, cafeterías y espacios que conforman esta alternativa comercial; permitiendo así, la generación de ingresos, fortalecimiento económico y productivo del usuario para hacer viable su ejercicio comercial y la inserción en el mercado.

Tipo	Nombre	Direccion		Telefono	Horario	Dia atencion IPES	SitioWeb	Funcionario de
Centros Comerciales	SAN ANDRESITO CARRERA 38	Carrera 38 No. 10A - 25 - Carrera Barrio: Gorgonzola	Localidad: Puente Aranda	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MARTES	http://www.ipes.gov.co	Agripina Mo
Centros Comerciales	BULEVAR DE LA CARACAS	Av. Caracas con Calle 18 Esquina, costado sur oriental Barrio: San Victorino	Localidad: Santafé	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Wilver Vela
Centros Comerciales	ROTONDA CHAPINERO	Avenida Caracas No. 50-60 Barrio: Chapinero	Localidad: Chapinero	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	http://www.ipes.gov.co	Martha cecilia
Centros Comerciales	QUIRIGUA	Calle 82 No. 92-53 Barrio: Quirigua	Localidad: de Engativá	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Ray Navo
Centros Comerciales	PLAZOLETA CULTURAL Y COMERCIAL FLORES DE LA 200	Autopista Norte No 197 - 52	Localidad: Usaquen	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Luz estela R
		Avenida carrera 1 No. 73 C - 36						

CENTROS COMERCIALES 2021 | QUIOSCOS 2021 | PTOS ENCUENTRO 2021

Imagen 8. *Datos Celular Atencion Gestores – Quioscos*

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	148A	AK 7 No 27	OCCIDENTE	JEYSSON RENGIFO	3213790932
SANTA FE	148B	AK 7 No 27	OCCIDENTE	JEYSSON RENGIFO	3213790932
SANTA FE	152A	AVDA CARACAS No,28	OCCIDENTE	JEYSSON RENGIFO	3213790932
SANTA FE	152B	AVDA CARACAS No,28	OCCIDENTE	JEYSSON RENGIFO	3213790932
SANTA FE	153A	AK 7 No 16	ORIENTE	RUTH VELAZCO	3144129940
SANTA FE	153B	AK 7 No 16	ORIENTE	RUTH VELAZCO	3144129940
CANDELARIA	006A	kra 7 No 11	ORIENTE	NANCY GUTIERREZ	3222452434
CANDELARIA	006B	kra 7 No 11	ORIENTE	NANCY GUTIERREZ	3222452434

CENTROS COMERCIALES 2021 | QUIOSCOS 2021 | PTOS ENCUENTRO 2021

En relación con los archivos Excel publicados de atencion de los puntos comerciales, quioscos y puntos de encuentro la información que contiene sobre los contratistas como personal de contacto de estas alternativa, **<u>No se encuentran vinculados con la entidad desde el mes de enero de 2023 y otros con más de dos año de desvinculación</u>**, lo que conlleva a que no se dé cumplimiento a la ley 1712

de 2014 ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, ***situación que ha sido recurrente en informes de seguimiento por parte de la ACI desde la vigencia 2023.***

Si bien la actualización de la información de contacto en los archivos Excel es responsabilidad de la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad, la Subdirección Administrativa y Financiera debe garantizar la veracidad y exactitud de la información publicada en la página web del IPES, así como su correspondiente actualización.

Réplica por parte de la SAF: Los argumentos elevados por la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF, fueron allegados con memorando radicado No. 10-817-2025-001174 del 28 de abril de 2025, en el cual indican:

> *"Frente a este punto es importante tener presente que las áreas misionales de la entidad son las que cuentan con la información correspondiente a la rotación de sus contratistas y funcionarios, no obstante se procedió a enviar correo electrónico a la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad solicitando la actualización de las personas de contacto que se encuentran registradas en la página web de la entidad y que hacen parte de Quioscos, puntos comerciales y puntos de encuentro, así mismo se le solicita mantener esta información debidamente actualizada."*

<u>Análisis de la ACI</u>

En atención a lo señalado por los responsables del proceso, se confirma la situación identificada por esta Asesoría de Control Interno, teniendo en cuenta que el argumento no desvirtúa la observación, teniendo en cuenta que como se expuso inicialmente, es la SAF quien debe llevar a cabo seguimientos y monitoreos acerca de la veracidad y confiabilidad de la información publicada por las áreas misionales, garantizando la calidad y transparencia para los usuarios internos y externos. Por lo anterior, no encuentra motivos el equipo de la ACI para su replanteamiento.

Por consiguiente, se sugiere se tomen en cuenta las recomendaciones relacionadas en el informe, o las que tengan a su consideración.

Ipes Para Niños

Al ingresar en la parte de la pagina web INF DE INTERES – Ipes para Niños en el link: https://www.ipes.gov.co/Ninos/#/, la mision y vision de la entidad se encuentra desactualizada

Imagen 9 - *Componente pagina Web del IPES Inf Interes – Ipes para NIños*

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

Imagen 9.1 *Ipes para Niños*

Imagen 9.2 *Ipes para Niños* **–** Misión y Visión

Réplica por parte de la SAF: Los argumentos elevados por la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF, fueron allegados con memorando radicado No. 10-817-2025-001174 del 28 de abril de 2025, en el cual indican:

> *"Se procede a colocar OSA para la actualización de la misión y la visión de la entidad en la sección IPES para los niños."*

<u>Análisis de la ACI</u>

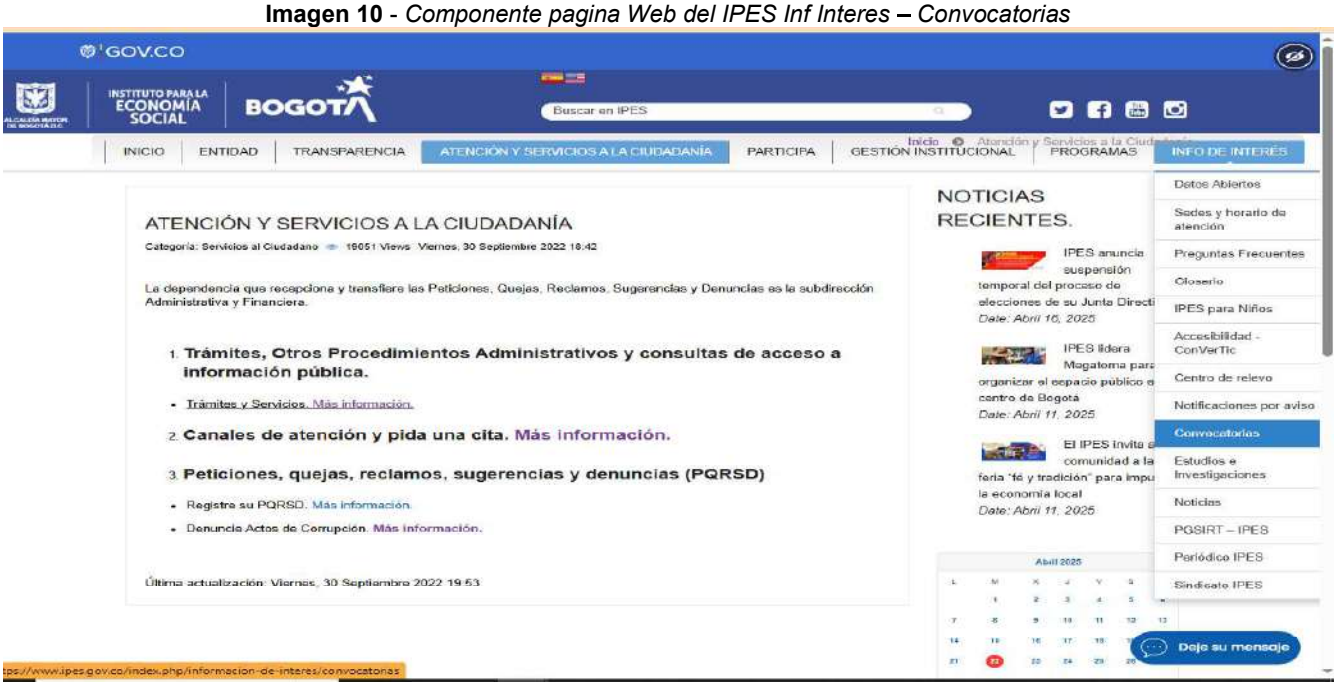
En atención a lo señalado por los responsables del proceso, se confirma la situación identificada por esta Asesoría de Control Interno, teniendo en cuenta que el argumento no desvirtúa la observación toda vez que solo se elevó la OSA; es decir, no se ha solucionado de raíz la situación identificada, motivo por el cual no encuentra motivos el equipo de la ACI para su replanteamiento.

Por consiguiente, se sugiere se tomen en cuenta las recomendaciones relacionadas en el informe, o las que tengan a su consideración.

Convocatoria

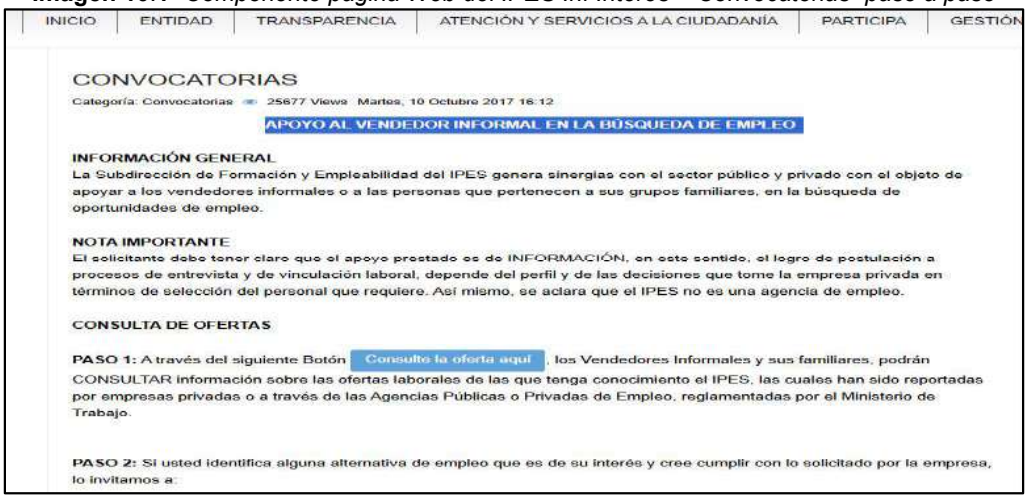
Al ingresar en la parte de convocatoria de la sección de INFO DE INTERES de la página de la entidad

Imagen 10 - *Componente pagina Web del IPES Inf Interes – Convocatorias*



Se encuentra una descripción del paso a paso del apoyo al vendedor informal en la búsqueda de oportunidades de empleo**.** *Fecha de actualización 12 de mayo de 2022*

Imagen 10.1- *Componente pagina Web del IPES Inf Interes – Convocatorias- paso a paso*



Y al ingresar a la sección de consulta la oferta aquí se despliega un Excel donde se evidencia información de ofertas de empleos de los años 2019 y 2020:

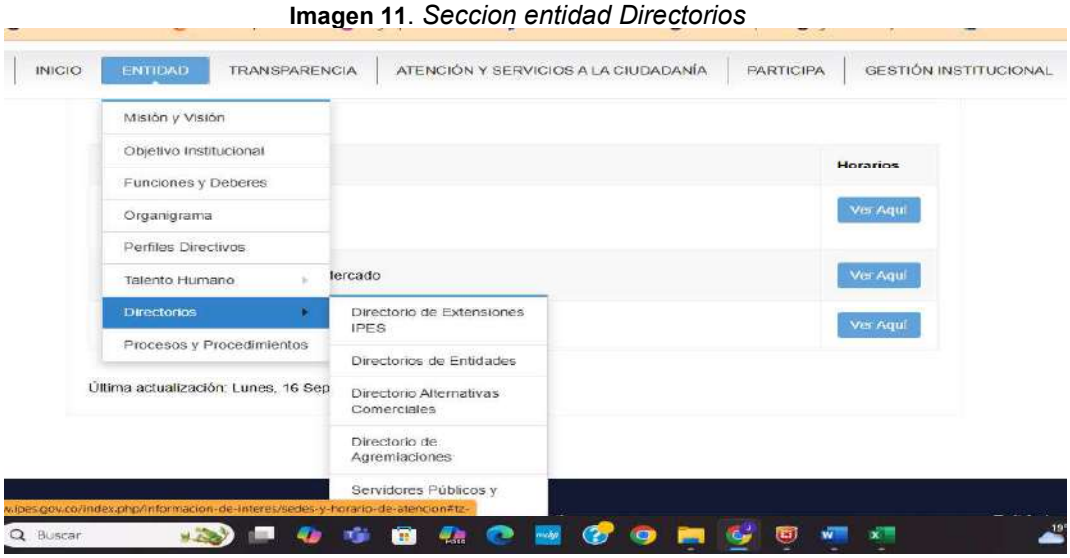
Imagen 10.2- *Componente pagina Web del IPES Inf Interes – Convocatorias- ofertas de empleo 2019 - 2020*

B	H	J	M	N	O
DENOMINACIÓN DE LA VACANTE		CONDICIONES DE LA OFERTA DE EMPLEO		Proyecciones tiempo de convocatoria	Periodo de proceso de selección
	OTROS REQUERIMIENTOS	TIPO DE CONTRATACIÓN	PERIODICIDAD DEL PAGO		
Operaria de servicios generales	Ninguno	Término fijo	A definir por la empresa	Hasta el 17 de mayo de 2020	18 de mayo de 2020
Empacadoras de productos - Auxiliar de acondicionamiento	Ninguno	A definir por la empresa	A definir por la empresa	Del 11 al 18 de mayo 2019	A definir por la empresa
Operario de aseo	Ninguno	Contrato inferior a un año, si realiza satisfactoriamente sus funciones, se renueva el contrato	A definir por la empresa	11 de mayo hasta 18 de mayo	A definir por la empresa
Operarios de mantenimiento o jardinero	Ninguno	Contrato inferior a un año, si realiza satisfactoriamente sus funciones, se renueva el contrato	A definir por la empresa		
Operarios de calidad - área de producción	Ninguno	Sin Información	A definir por la empresa	Del 11 al 18 de mayo 2020	A definir por la empresa
Técnico en herramientas eléctricas	Ninguno	1er mes de prueba	A definir por la empresa	Del 11 al 18 de mayo 2020	A definir por la empresa

SECCION ENTIDAD

En la sección Entidad en el link https://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/sedes-y-horario-de-atencion#tz- se encuentran publicados los directorios de extensiones de funcionarios, directorio de Entidades, directorio de alternativas Comerciales, directorio de agremiaciones, servidores públicos y contratistas:

Imagen 11. *Seccion entidad Directorios*



En el link https://www.ipes.gov.co/index.php/entidad/directorios/directorio-ipes, se encuentra:

- **Directorio entidades Distritales**

Imagen 12. *Directorio Entidades*

Entidad	Sitio Web	PBX
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	www.idpc.gov.co	(+571) 355 08 00
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	www.idrd.gov.co	(+571) 660 5400
Cámara de Comercio de Bogotá	www.ccb.org.co	(+571) 383 0330
Departamento Nacional de Planeación DNP	www.dnp.gov.co	(+571) 381 50 00
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá Inicio	www.saludcapital.gov.co	(+571) 3649090
Secretaría Distrital de Planeación	www.sdp.gov.co	(+571) 3358000

Última actualización: 02 mayo 2023 11:17

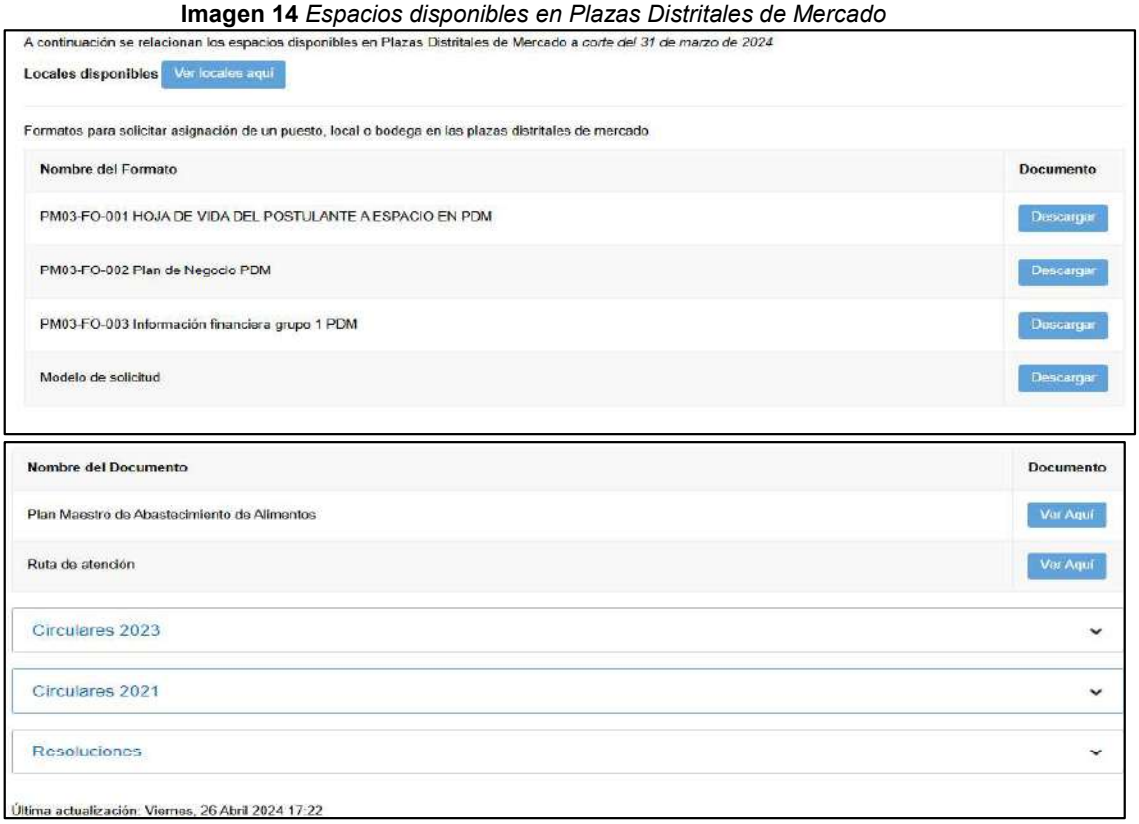
- **Directorio Alternativas comerciales**

Imagen 13 *Directorio alternativas comerciales*

En esta sección lleva al link: https://www.ipes.gov.co/index.php/programas/plazas-de-mercado donde se publica la disponibilidad de los espacios disponibles en Plazas Distritales de Mercado en esta ocasión ***"corte del 31 de marzo de 2024"*** *y los Formatos para solicitar asignación de un puesto, local o bodega en las plazas distritales de mercado,* adicional se encuentran las circulares, resoluciones todas con temas relacionados a Plazas de mercado.

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

Imagen 14 *Espacios disponibles en Plazas Distritales de Mercado*



Réplica por parte de la SAF: Los argumentos elevados por la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF, fueron allegados con memorando radicado No. 10-817-2025-001174 del 28 de abril de 2025, en el cual indican:

> *"Se informa que por parte de Servicio al Ciudadano, antes de la notificación del informe preliminar- Primer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del IPES 01 de octubre de 2024 a 31 de marzo de 2025, se envió correo electrónico a la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización desde el día 03 de abril del presente año solicitando que se publicaran en la página web de la entidad el listado de locales disponibles en las plazas de mercado Distritales a corte de 31 de marzo de 2025, no obstante luego de la socialización del informe preliminar objeto de esta réplica se envía nuevamente correo electrónico a la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización solicitando nuevamente la publicación del listado de locales disponibles en las plazas de mercado Distritales a corte de 31 de marzo de 2025, como quiera que en la página web registra una actualización de estos listados a corte de 31 de marzo de 2024."*

Análisis de la ACI

En atención a lo señalado por los responsables del proceso, se confirma la situación identificada por esta Asesoría de Control Interno, teniendo en cuenta que el argumento no desvirtúa la observación toda vez que solo se elevó la OSA a la oficina Asesora de Comunicaciones; es decir, no se ha

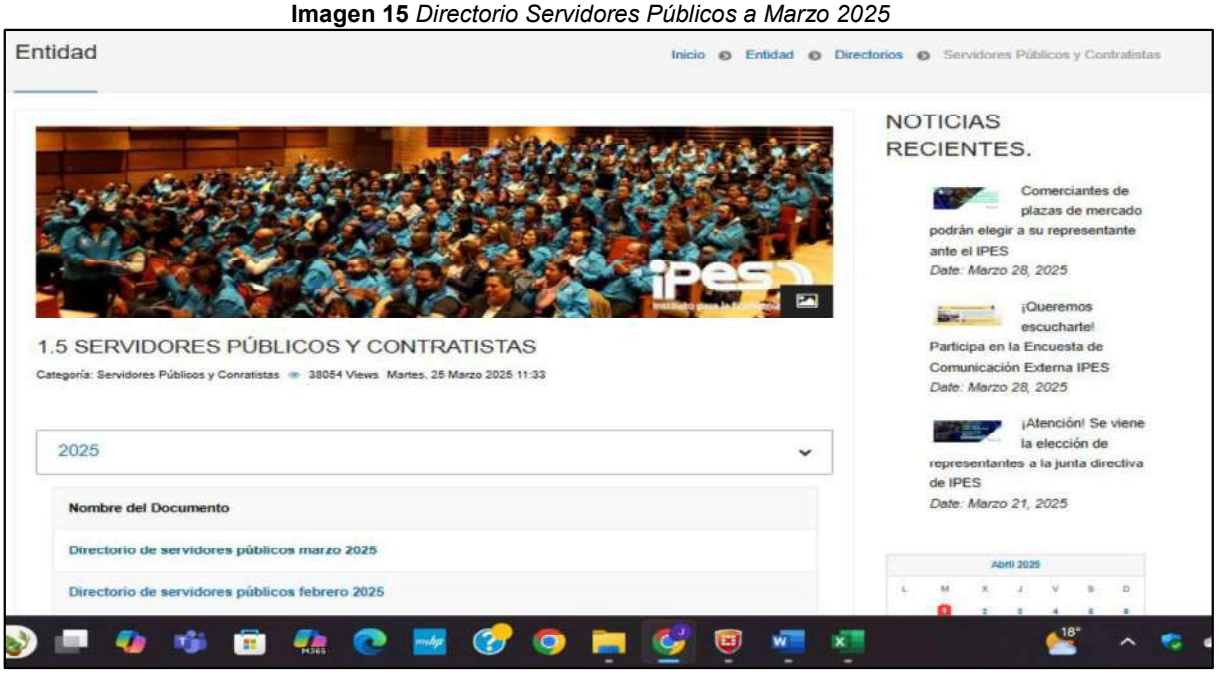
Calle 19 No 10-44
PBX (+571) 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

solucionado de raíz la situación identificada, motivo por el cual no encuentra motivos el equipo de la ACI para su replanteamiento.

Por consiguiente, se sugiere se tomen en cuenta las recomendaciones relacionadas en el informe, o las que tengan a su consideración.

- **<u>Directorio Servidores Públicos y contratistas</u>**

Imagen 15 *Directorio Servidores Públicos a Marzo 2025*



En cuanto al Directorio de los servidores públicos, que esta publicado en esta sección se encuentra actualizada al mes de marzo de 2025

Imagen 16 *Publicación Directorio Contratistas publicado en página Web*

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

La actualización del directorio de contratistas está a cargo de la Subdirección Jurídica y de Contratación. No obstante, la Subdirección Administrativa y Financiera es responsable de garantizar la veracidad y exactitud de la información publicada en la página web del IPES y la actualización en relación con este tema.

- **CHAT INSTITUCIONAL**

En la página web de la entidad https://www.ipes.gov.co/ se observa la existencia del botón de Chat de manera permanente, el cual se activa de forma automática donde se puede dejar la consulta y donde se informa que será atendida al día siguiente o se puede enviar la solicitud a través del correo institucional ipestransparente@ipes.gov.co:

Imagen 17: *Boton de Chat Institucional*

SECCIÓN ATENCION Y SERVICIOS A LA CIUDADANIA

Imagen 18: *Atencion a la ciudadania pagina Web entidad*

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

En esta sección de la página web de la entidad hace referencia a que la dependencia que recepciona y transfiere las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias es la subdirección Administrativa y Financiera, y donde encontramos:

1. **Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública.**

- **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:

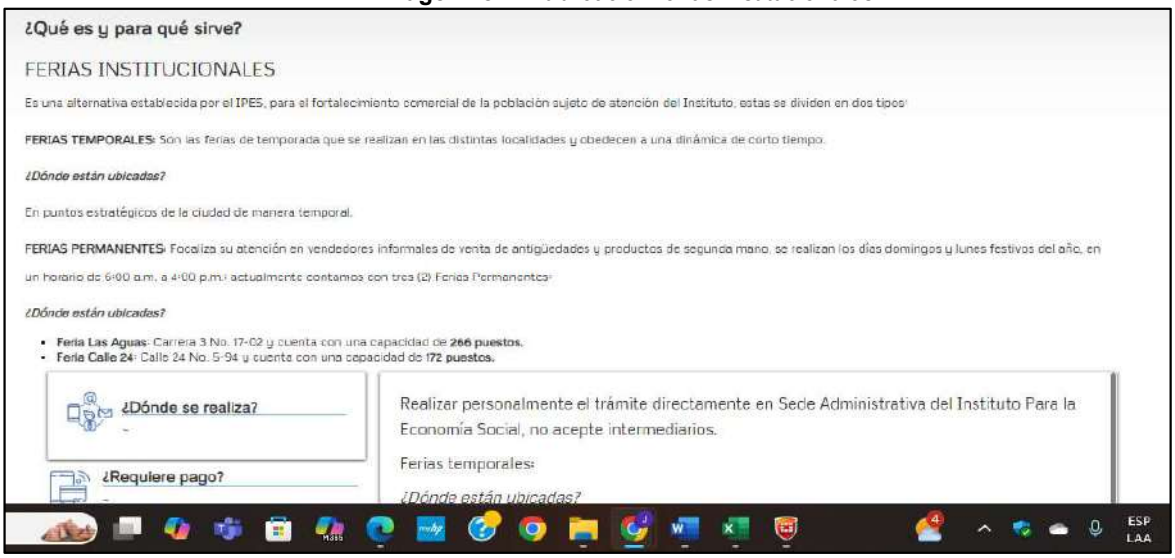
Imagen 18.1: *Pagina Web IPES - Tramites y Servivios*

En esta sección de la página Web del IPES, con fecha de actualización 13 de marzo de 2024 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.

- **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

Imagen 18.2: *Publicacion ferias Institucionales*



¿Qué es y para qué sirve?

FERIAS INSTITUCIONALES

Es una alternativa establecida por el IPES, para el fortalecimiento comercial de la población sujeto de atención del Instituto, estas se dividen en dos tipos:

FERIAS TEMPORALES: Son las ferias de temporada que se realizan en las distintas localidades y obedecen a una dinámica de corto tiempo.

¿Dónde están ubicadas?

En puntos estratégicos de la ciudad de manera temporal.

FERIAS PERMANENTES: Focaliza su atención en vendedores informales de venta de antigüedades y productos de segunda mano, se realizan los días domingos y lunes festivos del año, en un horario de 6:00 a.m. a 4:00 p.m.; actualmente contamos con tres (3) Ferias Permanentes:

¿Dónde están ubicadas?

- **Feria Las Aguas:** Carrera 3 No. 17-02 y cuenta con una capacidad de **266 puestos.**
- **Feria Calle 24:** Calle 24 No. 5-94 y cuenta con una capacidad de **172 puestos.**

¿Dónde se realiza?

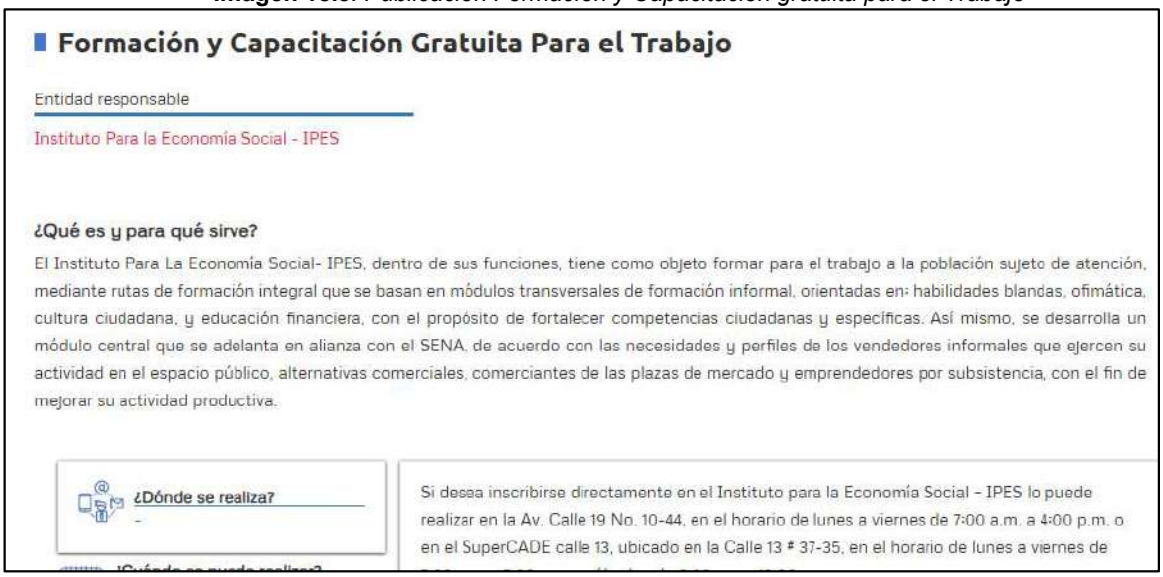
¿Requiere pago?

Realizar personalmente el trámite directamente en Sede Administrativa del Instituto Para la Economía Social, no acepte intermediarios.

Ferias temporales:

¿Dónde están ubicadas?

Imagen 18.3: *Publicacion Formacion y Capacitacion gratuita para el Trabajo*



Formación y Capacitación Gratuita Para el Trabajo

Entidad responsable

Instituto Para la Economía Social - IPES

¿Qué es y para qué sirve?

El Instituto Para La Economía Social- IPES, dentro de sus funciones, tiene como objeto formar para el trabajo a la población sujeto de atención, mediante rutas de formación integral que se basan en módulos transversales de formación informal, orientadas en: habilidades blandas, ofimática, cultura ciudadana, y educación financiera, con el propósito de fortalecer competencias ciudadanas y específicas. Así mismo, se desarrolla un módulo central que se adelanta en alianza con el SENA, de acuerdo con las necesidades y perfiles de los vendedores informales que ejercen su actividad en el espacio público, alternativas comerciales, comerciantes de las plazas de mercado y emprendedores por subsistencia, con el fin de mejorar su actividad productiva.

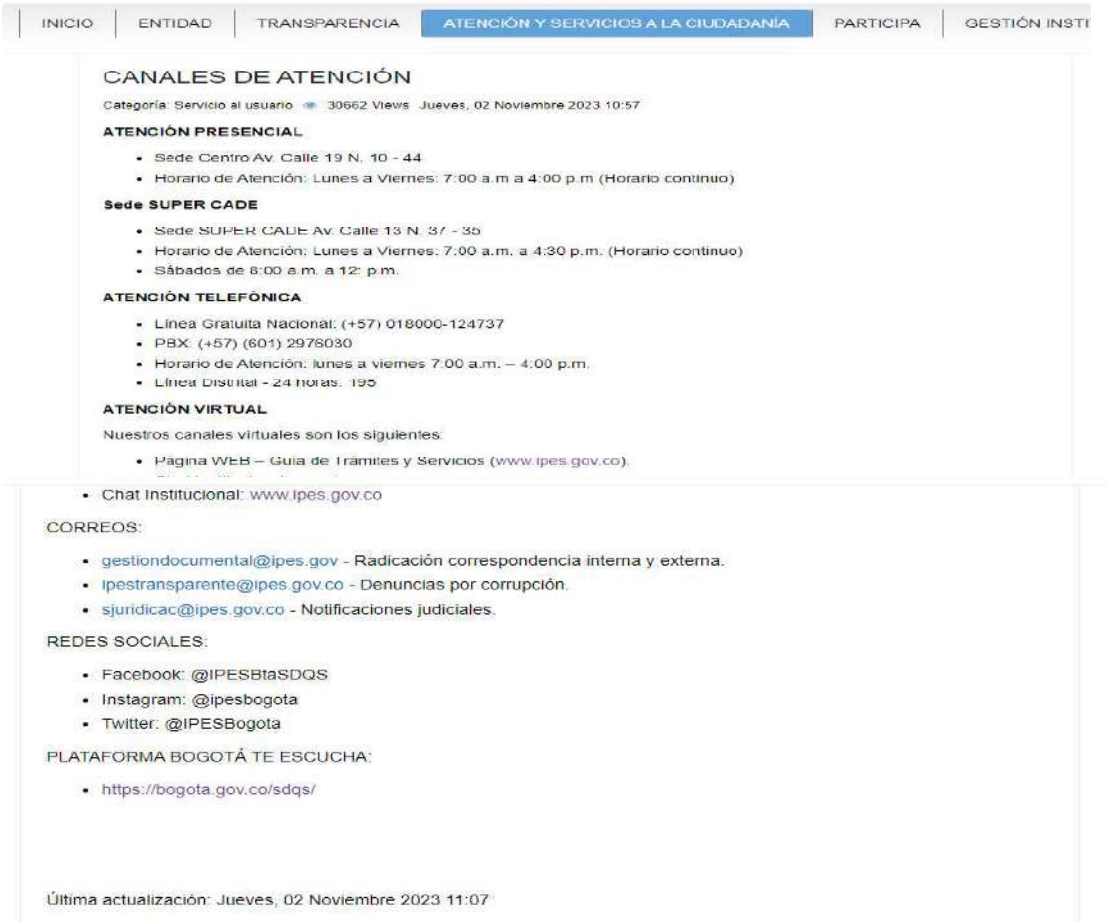
¿Dónde se realiza?

Si desea inscribirse directamente en el Instituto para la Economía Social - IPES lo puede realizar en la Av. Calle 19 No. 10-44, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. o en el SuperCADE calle 13, ubicado en la Calle 13 # 37-35, en el horario de lunes a viernes de

2. Canales de Atención

Al ingresar en la sección de "**Más Información**", se redirige a la subsección "Trámites y Servicios", donde se presentan los diferentes canales de atención disponibles por parte del IPES, tanto presenciales, virtuales como telefónicos, junto con el horario de atención de cada uno- fecha última actualización 02/11/2023:

Imagen 19: *Canales de Atención*



INICIO | ENTIDAD | TRANSPARENCIA | ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA | PARTICIPA | GESTIÓN INSTI

CANALES DE ATENCIÓN

Categoría: Servicio al usuario 30662 Views Jueves, 02 Noviembre 2023 10:57

ATENCIÓN PRESENCIAL

- Sede Centro Av. Calle 19 N. 10 - 44
- Horario de Atención: Lunes a Viernes: 7:00 a.m a 4:00 p.m (Horario continuo)

Sede SUPER CADE

- Sede SUPER CADE Av. Calle 13 N. 37 - 35
- Horario de Atención: Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. (Horario continuo)
- Sábados de 8:00 a.m. a 12: p.m.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Línea Gratuita Nacional: (+57) 018000-124737
- PBX: (+57) (601) 2976030
- Horario de Atención: lunes a viernes 7:00 a.m. – 4:00 p.m.
- Línea Distrital - 24 horas: 195

ATENCIÓN VIRTUAL

Nuestros canales virtuales son los siguientes:

- Página WEB – Guía de Trámites y Servicios (www.ipes.gov.co).
- Chat Institucional: www.ipes.gov.co

CORREOS:

- gestiondocumental@ipes.gov - Radicación correspondencia interna y externa.
- ipestransparente@ipes.gov.co - Denuncias por corrupción.
- sjuridicac@ipes.gov.co - Notificaciones judiciales.

REDES SOCIALES:

- Facebook: @IPESBtaSDQS
- Instagram: @ipesbogota
- Twitter: @IPESBogota

PLATAFORMA BOGOTÁ TE ESCUCHA:

- https://bogota.gov.co/sdqs/

Última actualización: Jueves, 02 Noviembre 2023 11:07

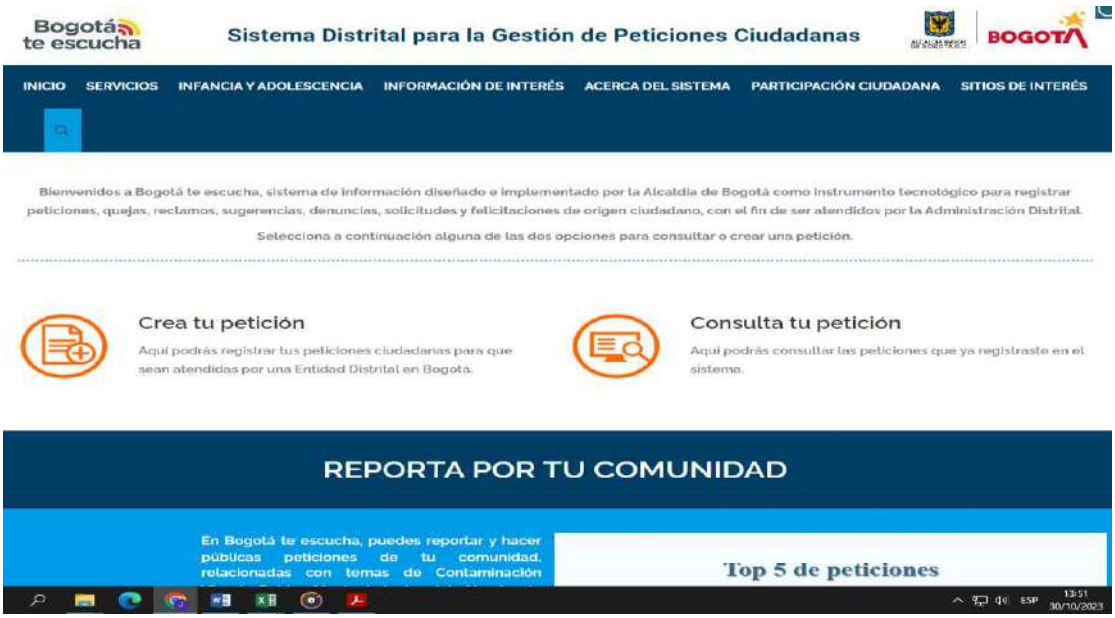
3. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

- Al ingresar en la parte de **Registre su PQRSD**. Más información.

Nos remite a la Plataforma de Bogotá te escucha link: https://bogota.gov.co/sdqs/ , donde se crear y consultar las peticiones (PQRSD):

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

Imagen 19:1 *Bogotá te escucha – Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*



- **Denuncie Actos de Corrupción [Más información.]**

Se despliega la subsección Información de Interés: Mecanismos para presentar quejas y reclamos

- **Sección Guía de trámites y servicios**

Imagen 20 – *Sección Guía de trámites y servicios*

Donde a invita a la ciudadanía y grupos de valor en general 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"

Adicional a lo anterior en esta sección se encuentran los conceptos de: ¿que es una denuncia?, ¿quiénes son servidores públicos?, ¿Qué se entiende por corrupción?, sugerencias a tener en cuenta al presentar una denuncia. Por otra parte se encuentra la sección “Notificaciones a terceros” donde se relaciona el correo electrónico sjuridicac@ipes.gov.co que es exclusivo para recibir las notificaciones judiciales de las actuaciones que se surtan ante las distintas Jurisdicciones y plazos de respuesta a las PQRSD:

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

Imagen 21 . *Plazos de Respuesta a las PQRSD*

INICIO | ENTIDAD | TRANSPARENCIA | ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Los términos legales vigentes para atender las PQRSD:

Modalidad	Tiempo establecido según Ley 1437 de 2011 (Días)
Petición de interés general y/o particular	15
Quejas	15
Reclamos	15
Denuncias	15
Solicitud documentos o copias	10
Solicitud de Información Publica	10
Petición información entre entidades	10
Consulta	30
Traslados por competencia	5
Petición de congresistas (senadores y representantes)	5

- **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 trámites 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:

Imagen 22: *Pagina Web IPES - SUIT - Sistema Único de Información de Trámites*

INICIO | ENTIDAD | TRANSPARENCIA | ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA | PARTICIPA | GESTIÓN INSTITUCIONAL

SUIT - SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES

Categoría: SUIT - Sistema Único de Información de Trámites 25673 Views Viernes, 12 Mayo 2023 10:12

Asignación de los puntos de venta de la REDEP

Propósito: Realizar el registro a la Red Pública de Prestación de Servicios al Usuario del Espacio Público - REDEP, para la obtención de un quiosco en las localidades de Santafé, Candelaria, Chapinero y Antonio Nariño.

Nombre del Tramite	Ver Aquí
Asignación de los puntos de venta de la REDEP	Ver Aquí

Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado

RECIENTES.

Cooperación alemana, Sector privado, Alcaldía de Bogotá e IPES fortalecen los programas que dan aire a la Economía Circular en las Plazas de Mercado en Bogotá
Date: Abril 1, 2025

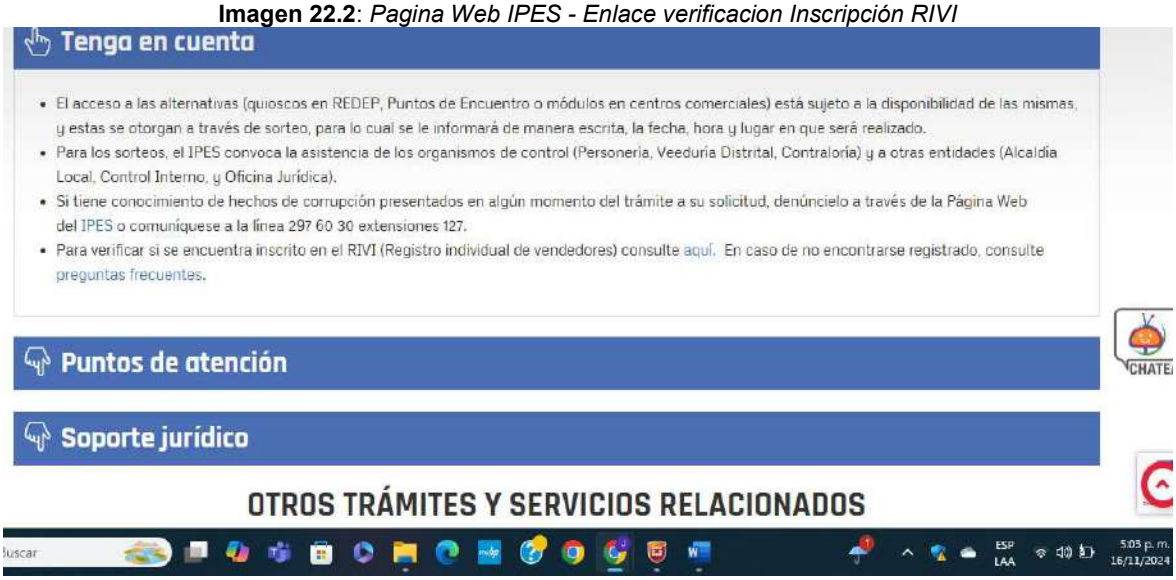
Comerciantes de plazas de mercado podrán elegir a su representante ante el IPES
Date: Marzo 28, 2025

¡Queremos escucharte! Participa en la Encuesta de Comunicación Externa IPES
Date: Marzo 28, 2025

Imagen 22.1: Pagina Web IPES - Enlace tramite asignacion de los puntos de venta de Redep

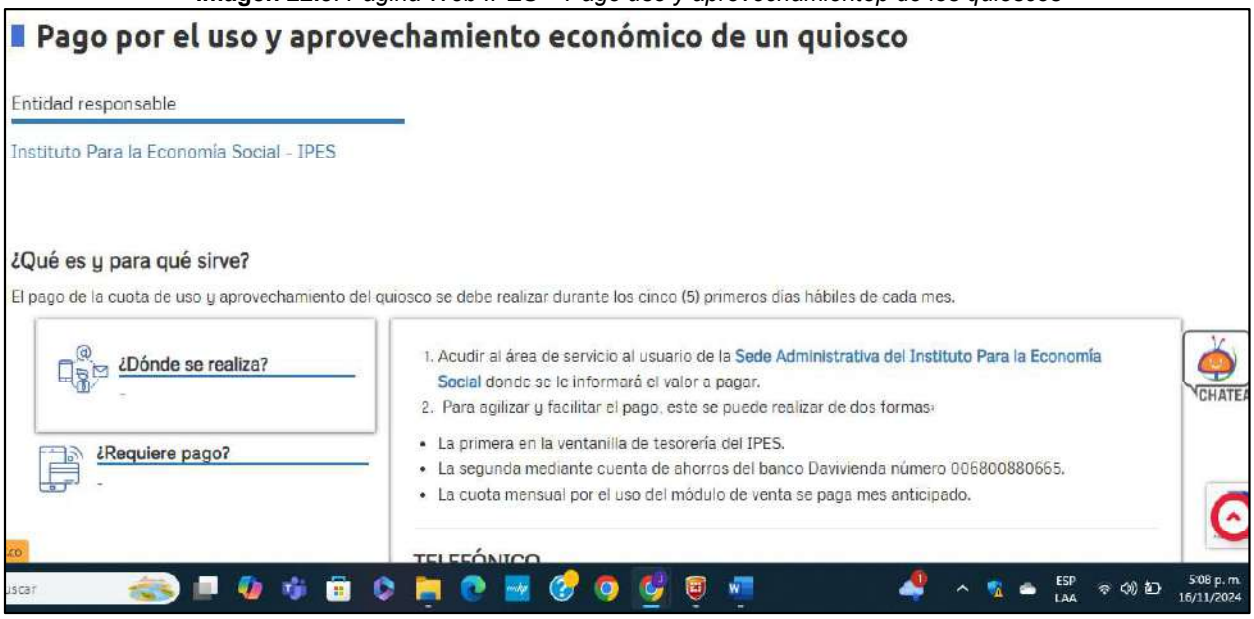
Adicional está habilitado para que los Beneficiarios verifiquen si sus datos están actualizados y si están inscritos en el RIVI.

Imagen 22.2: *Pagina Web IPES - Enlace verificacion Inscripción RIVI*



Adicional, se encuentra la descripción de como realizar el pago del uso y aprovechamiento económico de los quioscos en el link: https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/pago-por-el-uso-y-aprovechamiento-economico-de-un-quiosco

Imagen 22.3: *Página Web IPES – Pago uso y aprovechamientop de los quioscos*

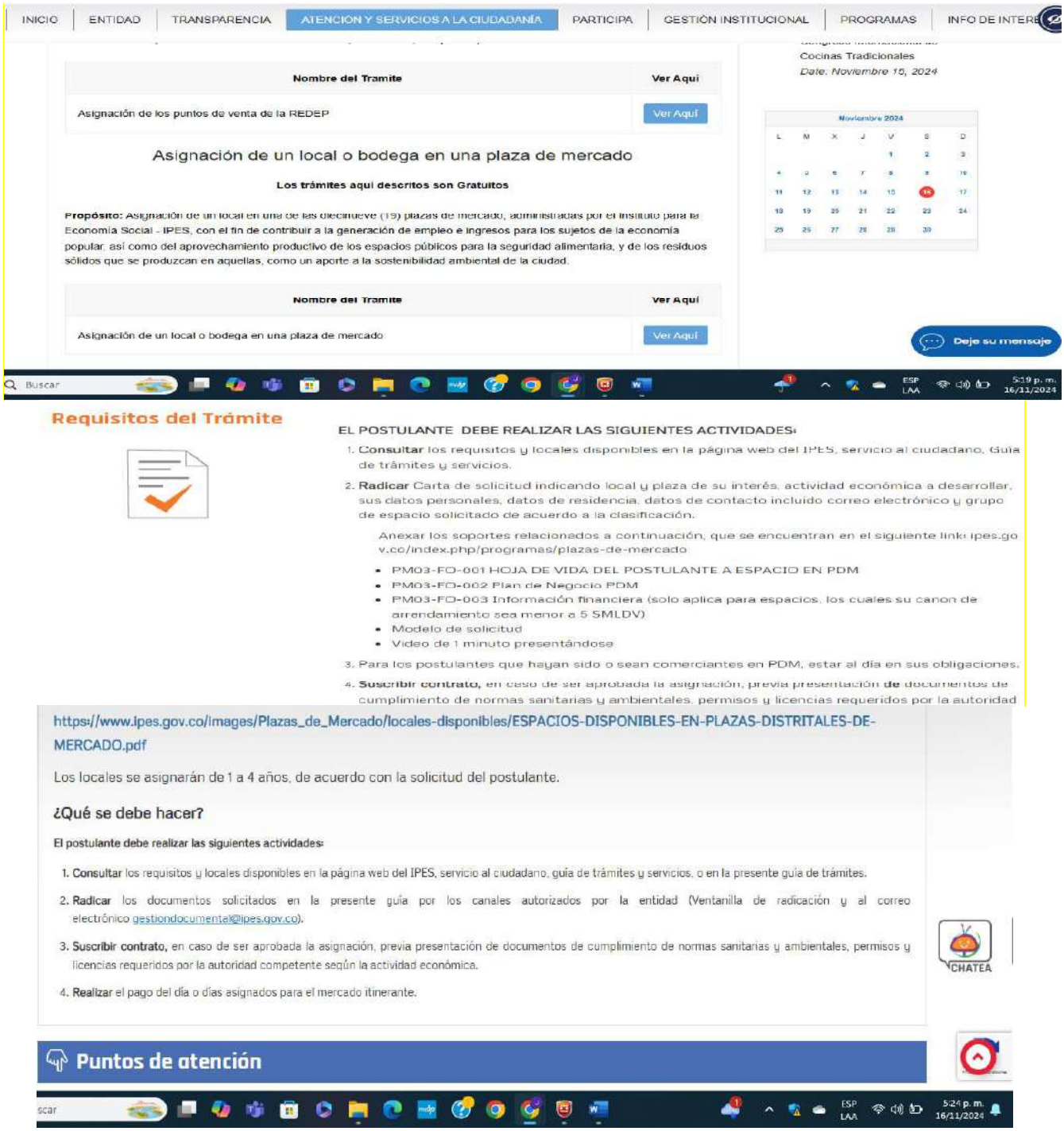


- **Tramite No 2: Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado**

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

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 22.4: *página Web IPES - Enlace Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado*



- **Tramite No 3: fortalecimiento de la inclusión productiva de emprendimiento por subsistencia**

Imagen 23 *Fortalecimiento de Inclusión*

Fortalecimiento de la inclusión productiva de emprendimientos por subsistencia

Entidad responsable

Instituto Para la Economía Social - IPES

¿Qué es y para qué sirve?

Generar acciones de fortalecimiento a la población de la economía informal conformada por las unidades de negocio caracterizadas por el Instituto para la Economía Social para lograr ser integradas a la dinámica económica y productiva de la ciudad.

¿Qué hacemos?

- Asistir técnicamente a las unidades de negocio con el fin de desarrollar su capacidad comercial, productiva, emprendedora y financiera a fin de contribuir a su inserción en el mercado.
- Crear oportunidades de comercialización para las unidades de negocio que permitan ampliar sus conexiones comerciales propendiendo por su posicionamiento en el mercado.

Líneas de intervención Para la atención a las unidades de negocio de la economía informal caracterizadas por el IPES, se generaron las siguientes líneas de intervención:

Línea 1. Fortalecimiento del modelo de negocio con énfasis en marketing digital: Tiene como objetivo el mejoramiento de las habilidades y capacidades de los emprendedores de la economía informal en los cuatro ejes fundamentales y complementarios:

1. **Marketing digital:** promueve y posiciona tu emprendimiento. Incluye talleres y asesorías relacionadas con branding, redes sociales, experiencia de cliente y

- **Encuesta de Satisfacción en la Atención al Ciudadano**

Imagen 24 *Encuesta satisfacción en la atención al Ciudadano*

- **Deberes y Derechos de los Ciudadanos**

Al ingresar en esta sección se evidencia 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 25: *Atencion y Servicio a la Ciudadania – Informe de Interes – Deberes y Derechos de los ciudadanos*

Imagen 25.1: *Información de Interés – Derechos*

Imagen 25.2: *Información de Interés – Deberes*

- **Defensoría de la ciudadanía**

Al ingresar a esta sección nos remite 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, última actualización fue el 09 de septiembre de 2024.

Imagen 26: *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, Teléfono:** (601) 2976030 Ext. 251, se encuentra habilitado el correo electrónico **defensorciudadano@ipes.gov.co**.

En la parte de ¿Quién es? se encuentra publicado que "(…) *El Subdirector de Formación y Empleabilidad **Nicolás Suárez Casallas** es el Defensor de la Ciudadanía en la entidad; designado mediante la Resolución 211 de 2023; el es el encargado de velar por los derechos de los ciudadanos, en cumplimiento de Decreto 847 de 2019. (…).*

Además de lo mencionado, se ha publicado el informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2024.

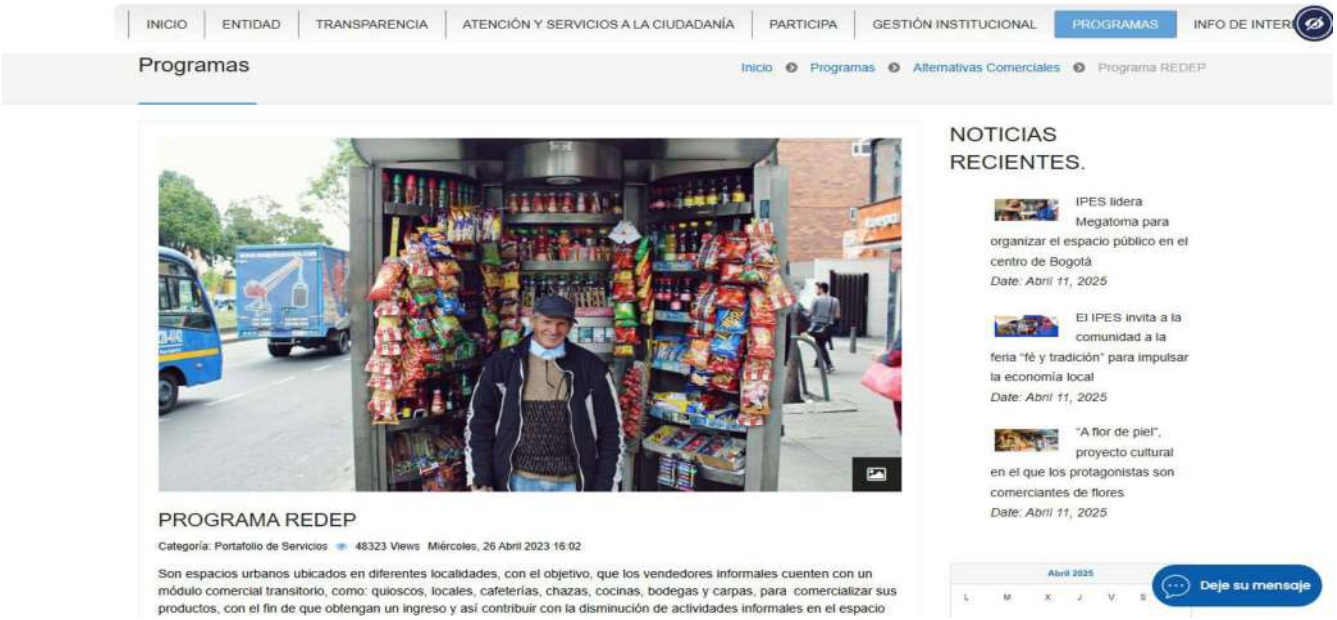
Imagen 27 *Publicación Informe defensor del Ciudadano*

SECCIÓN PROGRAMAS

- **Alternativas Comerciales – Programa REDEP**

Verificada 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 pudo identificar que se hace una descripción de los diferentes espacios urbanos con el que cuenta la Entidad, los cuales tienen por objetivo brindar a los vendedores informales módulos comerciales transitorios, tal como se muestra a continuación:

Imagen 28. *Seccion Programas - Redep*



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

Así mismo, se observó un botón denominado "Quioscos" el cual da acceso a un archivo de Excel "Directorio Alternativas REDEP con Gestor" con información en tres hojas "Centros comerciales 2018" "Quioscos 2018" "Puntos de Encuentro 2018" donde figuran contratistas como personal de contacto de estas alternativa los cuales **no se encuentran vinculados con la entidad hace más de 4 años**, lo que conlleva al incumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional", en su artículo 7 "Disponibilidad de la Información", el cual reza

> *"**Disponibilidad de la Información.** En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Así mismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten."* (subrayado fuera de texto)

Es de resaltar que **esta observación ha sido reiterativa por parte de la ACI**, situación que contraviene lo señalado en el documento estratégico código DE-050 "Modelo de Ruta de Atención Integral al Ciudadano", en su numeral 7 "Desarrollo", literal b "De la ventanilla hacia afuera", el cual indica:

> *"Esta perspectiva está compuesta por el conjunto de elementos presentes en el ciclo del servicio, que le permiten a las entidades fortalecer las capacidades institucionales para satisfacer las expectativas o necesidades de los ciudadanos; mejorar la comunicación con los usuarios; ofrecer servicios ágiles, oportunos, de calidad, transparentes e incluyentes; todo esto mediante la implementación de diversos canales de interacción (presenciales, telefónicos o virtuales)*
>
> *(…)*
>
> • ***Certidumbre**: Se refiere a la seguridad del cumplimiento de estándares y condiciones de calidad en la prestación del servicio, relacionadas con criterios como los tiempos de espera y atención, los requisitos para acceder a un trámite o servicio, así como el lugar o medios de interacción donde se encuentra disponible. Esta información debe ser entregada a los ciudadanos de forma completa, clara y precisa."* (subrayado fuera de texto)

Así mismo, a pesar de que ya se ha dado respuesta por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) acerca de corregir la situación previamente mencionada en informes presentados por la ACI en la vigencia anterior, a la fecha de emisión del presente informe, *no se han visto medidas correctivas aplicadas.*

Réplica por parte de la SAF: Los argumentos elevados por la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF, fueron allegados con memorando radicado No. 10-817-2025-001174 del 28 de abril de 2025, en el cual indican:

> *"Frente a este punto se informa que ya se realizaron los ajustes correspondientes notificando a la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad la situación evidenciada por los auditores que participaron en la consolidación del Informe preliminar- Primer seguimiento a las*

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

peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del IPES 01 de octubre de 2024 a 31 de marzo de 2025."

Análisis de la ACI

En atención a lo señalado por los responsables del proceso, se confirma la situación identificada por esta Asesoría de Control Interno, teniendo en cuenta que el argumento no desvirtúa la observación, toda vez que fue notificado el asunto, más no se evidencia en la página que se haya surtido el debido ajuste, motivo por el cual no encuentra motivos el equipo de la ACI para su replanteamiento.

Por tal motivo, se sugiere se tomen en cuenta las recomendaciones relacionadas en el informe, o las que tengan a su consideración.

- **Alternativas Comerciales – Puntos Comerciales**

Se observó 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 –información acerca de los 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 el botón Puntos Comerciales.

Imagen 29: *Sección programas – Alternativas comerciales Puntos comerciales*

Al ingresar al botón **Puntos comerciales**, se observó que este redirecciona al archivo de Excel "Directorio Alternativas REDEP con Gestor", siendo el mismo documento con *información desactualizada* del cual se hizo mención en el punto anterior.

En consecuencia, se reitera el incumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional", en su artículo 7 "Disponibilidad de la Información", el cual indica:

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

*"**Disponibilidad de la Información.** En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Así mismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten."* (subrayado fuera de texto)

Así mismo, contraviene lo señalado en el documento estratégico código DE-050 "Modelo de Ruta de Atención Integral al Ciudadano", en su numeral 7 "Desarrollo", literal b "De la ventanilla hacia afuera", el cual indica:

"Esta perspectiva está compuesta por el conjunto de elementos presentes en el ciclo del servicio, que le permiten a las entidades fortalecer las capacidades institucionales para satisfacer las expectativas o necesidades de los ciudadanos; mejorar la comunicación con los usuarios; ofrecer servicios ágiles, oportunos, de calidad, transparentes e incluyentes; todo esto mediante la implementación de diversos canales de interacción (presenciales, telefónicos o virtuales)

(…)

• ***Certidumbre**: Se refiere a la seguridad del cumplimiento de estándares y condiciones de calidad en la prestación del servicio, relacionadas con criterios como los tiempos de espera y atención, los requisitos para acceder a un trámite o servicio, así como el lugar o medios de interacción donde se encuentra disponible. Esta información debe ser entregada a los ciudadanos de forma completa, clara y precisa."* (subrayado fuera de texto)

- **Alternativas Comerciales – Ferias Institucionales**

Verificado el enlace de la página Web https://www.ipes.gov.co/index.php/programas/alternativas-economicas/ferias-temporales-y-empresariales, para el ítem de Ferias Institucionales, se pudo identificar que se hace una relación respecto de lo que compone el fortalecimiento comercial, en el cual se integran dos tipos de ferias las cuales son temporales las cuales se realizan en diferentes localidades y por corto tiempo; no obstante, las permanentes se enfocan en vendedores informarles de venta de antigüedades y productos de segunda mano, las cuales se llevan a cabo los días domingo y lunes festivo del año y que actualmente están ubicadas en La Feria Las Aguas (266 puestos) y Feria Calle 24 (172 puestos).

Sin embargo, se recomienda publicar si existe puestos disponibles en las ferias permanentes con el fin de garantizar las expectativas de la ciudadanía que desean acceder a estas oportunidades, certificando una información clara y precisa.

- **Emprendimiento – Apoyo, Creación y Fortalecimiento Empresarial**

Respecto del programa de emprendimiento denominado Apoyo, Creación y Fortalecimiento Empresarial, se pudo observar en el enlace: https://www.ipes.gov.co/index.php/programas/emprendimiento/apoyo-creacion-y-fortalecimiento-empresarial, que esta sección informa acerca de la inclusión productiva de emprendimiento por

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

subsistencia, para la atención de los emprendedores, donde a través de un diagnóstico, asesoría y acompañamiento se busca el aprovechamiento de las oportunidades del mercado acorde con las características del negocio del emprendedor, tal como se identifica a continuación:

Imagen 30. *Sección programas – Emprendimiento*

Así mismo, es posible visualizar la existencia de tres (3) líneas de intervención, las cuales son:

- Línea 1: Fortalecimiento del modelo de negocio con énfasis en Marketing digital.
- Línea 2: Fortalecimiento de los emprendimientos de subsistencia productores de alimentos.
- Línea 3: Emprendimiento social

Es de resaltar que dentro de la información de las líneas de información, se encuentra el enlace https://cityemprende.ipes.gov.co/, el cual redirecciona a una página donde se encuentran las diferentes ofertas de productos y servicios de los emprendedores que ya han accedido al programa.

Sin embargo es de precisar que desde la sección de inicio, se encuentra en la parte inferior de la página el link de *cityemprende* el cual al momento de darle click al mismo no permite acceder.

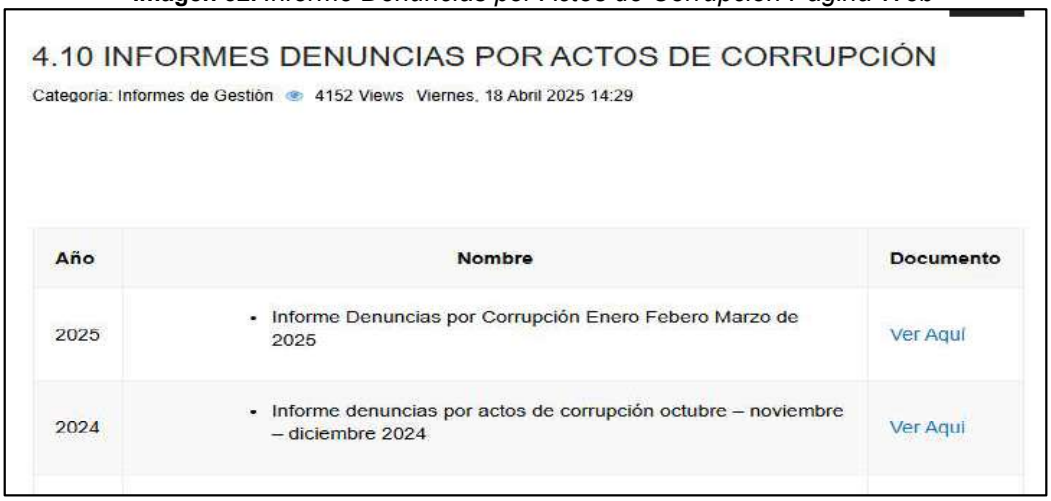
Imagen 31. *Sección inicio – Emprendimiento –página web*

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

DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION

En el enlace: https://www.ipes.gov.co/index.php/4-10-informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/informes-denuncias-por-actos-de-corrupcion, se encuentran publicados los informes sobre las denuncias de actos de corrupción correspondientes al último trimestre de la vigencia 2024 y primer trimestre de la vigencia 2025, tal como se observa a continuación:

Imagen 32. *Informe Denuncias por Actos de Corrupción Pagina Web*



4.10 INFORMES DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Categoria: Informes de Gestión 4152 Views Viernes, 18 Abril 2025 14:29

Año	Nombre	Documento
2025	• Informe Denuncias por Corrupción Enero Febero Marzo de 2025	Ver Aquí
2024	• Informe denuncias por actos de corrupción octubre – noviembre – diciembre 2024	Ver Aquí

Lo anterior, en cumplimiento al seguimiento trimestral efectuado por la Oficina de Control Disciplinario del IPES.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Con el fin de establecer el cumplimiento ´por parte del IPES de las normas técnicas relacionadas con la accesibilidad en puntos físicos del actual punto de atención al ciudadano y los requisitos de accesibilidad a la página web institucional, la Asesoría de Control Interno-ACI realizo una revisión de algunos requisitos los cuales llevaron a encontrar las siguientes situaciones:

Norma NTC 6047 de 2013

la implementación de la Norma NTC 6047 de 2013 – "Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos" y su nivel de implementación en el IPES, se identificó en recorrido del 14 de abril de 2025 por las instalaciones del punto de atención al ciudadano los siguientes aspectos:

- Respecto al cumplimiento del numeral 4.3 "ZONA III ATENCIÓN", subnumeral 4.3.1 "Sala de Atención Especial", el cual reza:

  "Puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales, y salas de consulta directa; puestos de trabajo destinados para la

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

atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones"

Se observó que cuenta con módulos personalizados para la atención de la ciudadanía, tal como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 33. *Ingreso al punto de atención al ciudadano del IPES*

Imagen 34. *Puestos de atención al ciudadano*

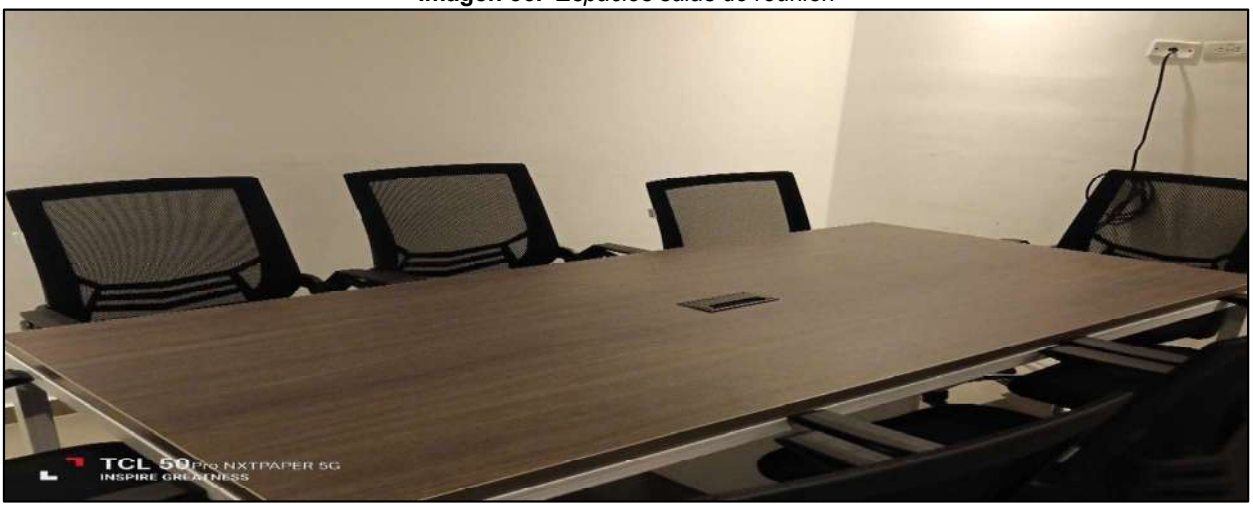
- Se verificó así mismo el cumplimiento del numeral 4.4 "ZONA IV ADMINISTRATIVA", subnumerales 4.4.1 "Sala de Atención Especial" y 4.4.3 "Instalaciones Básicas" para los cuales se realizó un registro fotográfico, los cuales indican:

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

4.4.1 "Sala de Atención Especial" "Incluye las determinantes que califican el área correspondiente al administrador o coordinador del punto de atención y sus áreas complementarias como secretaría, archivo, sala de reuniones, puestos de trabajo para asesores, profesionales y/o auxiliares técnicos. Su ubicación, preferiblemente debe estar aislada del ruido y de las circulaciones del área de atención".

Imagen 35. *Espacios de puestos de trabajo para asesores*

Imagen 36. *Espacios salas de reunión*



4.4.3 "Instalaciones Básicas" "Conjunto de elementos indispensables para garantizar un buen funcionamiento del punto de atención como son iluminación, ventilación, acústica, cuarto de cómputo, cuarto de máquinas, cuarto de enfermería, sistema de seguridad (cámaras), red de voz y datos, buzones, tableros de información, señalización para evacuación, señalización externa entre otras".

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

Imagen 37. *Cuarto Técnico*

Respecto de la señalización, es importante indicar que, si bien la mayoría de los espacios en el punto de atención al ciudadano se encuentran señalizados, para la sala de reunión y los espacios disponibles en el segundo piso del punto, *no se encuentran señalizados, situación que requiere ser atendida con el fin de dar cumplimiento al criterio normativo*.

- Se verificó así mismo el cumplimiento del numeral 6 “Espacio reservado para estacionamiento accesible”, subnumeral 6.1 “Ubicación”, el cual indica:

  “Los espacios reservados para estacionamiento deben estar ubicados lo más cerca posible de la entrada principal; se recomienda que la distancia desde el espacio de estacionamiento accesible hasta la entrada principal sea inferior a 50 m”

  Verificado este ítem, se pudo corroborar que la Entidad no cuenta con la prestación de estos espacios para estacionamiento accesible, motivo por el **cual se recomienda buscar alternativas de arrendamiento de espacios de estacionamiento**, teniendo en cuenta que el inmueble donde se ubican las instalaciones no cuenta con espacios que puedan ser acondicionados para ello.

- Verificación al cumplimiento del numeral 11.5 “Advertencias visuales y Tactiles” el cual señala:

  “Debe haber un contraste visual entre los descansos y el escalón superior e inferior de un tramo de escaleras. De preferencia, se debe colocar una línea de advertencia visual mediante una franja ininterrumpida de 40 mm a 50 mm de profundidad a lo ancho de la escalera, en la parte frontal de la distancia de avance de cada escalón con una diferencia mínimo en el VRL de 60 puntos, que puede regresar por la contrahuella 10 mm como máximo.

  Nota: Las líneas de advertencia visual deberían ser antideslizantes y contar con grado de luminosidad para uso en caso de emergencia o movimientos sin luz en la zona de las escaleras. (…)”

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

Motivo de lo anterior, se verificó en el punto de atención al ciudadano su cumplimiento tal como se observa a continuación:

Imagen 38. *Advertencias visuales en escaleras*

Réplica por parte de la SAF: Los argumentos elevados por la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF, fueron allegados con memorando radicado No. 10-817-2025-001174 del 28 de abril de 2025, en el cual indican:

> *"Con el propósito de adelantar las gestiones pertinentes a fin de dar cumplimiento integral a la Norma NTC 6047 de 2013, por parte del líder de Servicio al Ciudadano se procede a enviar correo electrónico al área de Servicios Generales y a la Oficina de comunicaciones para que las recomendaciones del grupo auditor de la entidad sean tenidas en cuenta al momento de suscribir el nuevo contrato de arrendamiento de la sede principal de la entidad."*

<u>Análisis de la ACI</u>

En atención a lo señalado por los responsables del proceso, se confirma la situación identificada por esta Asesoría de Control Interno, toda vez que no es una réplica per sé, sino que se confirma se tendrán en cuenta los argumentos y recomendaciones elevados por el equipo de la ACI.

Norma NTC 5854 de 2011

Implementación de instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).

Se procedió a verificar en la página web los accesos a convertic y Centro de relevo, los cuales se encuentran en el espacio de "Criterio Diferencial de Accesibilidad" link de acceso al Centro de Relevo TIC y Discapacidad (https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html) y a CON VERTIC (https://convertic.gov.co/641/w3-channel.html).

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

Adicional a ello, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos", evidenciando que en el IPES se cumple con este lineamiento, por cuanto la página web de la Entidad cuenta con lo siguiente:

- Las piezas gráficas, fotografías, infografías, etc., con textos alternativos que describen las imágenes.

- Los textos o fuente de los contenidos recopilados en la sede electrónica cumplen con el tamaño sugerido "12", cabe aclarar que la página web cuenta con la herramienta de aumento de tamaños.

- La estructura de la sede electrónica está organizada bajo los lineamientos de la resolución, de tal forma que la navegación de los visitantes sea clara y rápida al momento de la búsqueda de los contenidos.

- En la sede electrónica se utilizan tablas para los archivos y documentos masivos que son cargados continuamente, y que requieren de una permanencia o un historial institucional, también son utilizadas en una gran mayoría para la oferta de actividades ambientales, esto con el fin de mantener un orden, una secuencia y facilidad para la ciudadanía al momento de la búsqueda.

- Las secciones de los diferentes temas misionales encontrados en la sede electrónica tienen acceso por múltiples vías, sea a través de botones descriptivos en el home del sitio web, también de la barra principal a través de enlaces desde otras páginas internas.

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

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

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

SDQS en la plataforma Bogotá te escucha remitida por la SAF, donde se encuentran los siguientes comportamientos según la normatividad establecidas en el periodo evaluado:

Tabla 3: *SDQS por dependencia Plataforma Bogotá te Escucha 01 oct. de 2024 a 31 marzo de 2025*

DISTRIBUCION ENTIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES
SERVICIO AL CIUDADANO	2836
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1711
REDEP	1528
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	98
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	75
PLAZAS DE MERCADO	50
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	47
DIRECCION GENERAL	21
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	20
GESTION COMERCIAL	15
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	13
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	5
TALENTO HUMANO	1
Total General	**6420**

El periodo evaluado abarca desde el 1 de octubre de 2024 hasta el 30 de marzo de 2025. La fuente de información utilizada para este análisis es el reporte remitido por la Subdirección Administrativa y Financiera – Servicio al Ciudadano, en formato Excel, que contiene los registros de las peticiones ingresadas en la Plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS. Durante este periodo se registraron un total de **6.420 SDQS**, que incluyen la trazabilidad de las solicitudes realizadas a través del sistema, lo que permite visualizar las asignaciones internas de acuerdo con la competencia correspondiente.

No obstante, al analizar los datos y de acuerdo a la muestra tomada por la ACI, se observó que algunos de los registros se repiten varias veces, lo que indica posibles errores en la clasificación de las peticiones. Estos errores incluyen problemas relacionados con la clasificación del tipo de petición, la asignación incorrecta por falta de competencia, el traslado erróneo de solicitudes a otras entidades y la competencia compartida entre varias entidades y subdirecciones. Entre los registros más relevantes se encontraron:

Tabla 4: *Número de veces que se repite un Número de Petición*

No. De Petición	No. De Registros	No. De Petición	No. De Registros	No. De Petición	No. De Registros
4800622024	48	4880902024	6	862622025	5
4925662024	18	5043382024	6	5155192024	5
1081482025	8	5272382024	6	5237842024	5
638892025	7	5347332024	6	758662025	5
699112025	6	376552025	5	4303152024	5

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

No. De Petición	No. De Registros
28412025	6
286822025	6
476542025	6

No. De Petición	No. De Registros
4052462024	5
5044842024	5
5059452024	5

No. De Petición	No. De Registros
263072025	5
4952022024	5

En relación con la petición No. 2677582024, registrada en la Plataforma Bogotá Te Escucha con el asunto **"Derecho de Petición de Interés Particular"**, con fecha de ingreso del 24 de octubre de 2024, se reportan un total de 48 registros. Esta petición corresponde a un caso de competencia compartida entre varias entidades del distrito, iniciando en la Secretaría de Jurídica Distrital y última asignación registrada se realiza Subdirección Administrativa y Financiera el 25 de octubre de 2024, la respuesta definitiva se emite con el radicado 10-816-2024-025059 el 18 de noviembre de 2024, registrando un total de 24 días de gestión para dar respuesta, lo que refleja un cumplimiento dado que correspondía a una consulta de entidades contratistas del distrito integradas en la plataforma Bogotá te escucha.

Réplica por parte de la SAF: Los argumentos elevados por la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF, fueron allegados con memorando radicado No. 10-817-2025-001174 del 28 de abril de 2025, en el cual indican:

> *"Con relación a los duplicados de la base de datos, es importante aclarar que la fuente de información es el archivo que envía la Secretaría General que a su vez corresponde a la información de la plataforma Bogotá te escucha por lo cual para Servicio al ciudadano es transparente la información que allí reposa, como quiera que dichos duplicados corresponden en su mayoría a los traslados que se hace de una misma petición entre las diferentes entidades del Distrito.*

Así mismo importante poner de presente que por requerimiento de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio; la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad procedió a la elaboración e implementación de un plan de mejora con el propósito de reducir a cero el número de peticiones vencidas."

Análisis de la ACI

En atención a lo señalado por los responsables del proceso, se confirma la situación identificada por esta Asesoría de Control Interno, teniendo en cuenta que el argumento no desvirtúa la observación, toda vez que si bien se parte del principio de la buena fe respecto de la información que reposa en la plataforma de Bogotá de Escucha, es deber del Servicio al Ciudadano tabular, analizar y procesar la información de correcta forma evitando que se generen dudas razonables frente a la calidad y tratamiento de la analítica de datos.

Sumado a ello, se invita a los responsables a verificar la formulación e implementación del plan de mejora del cual se hace mención con esta Asesoría de Control Interno, con el fin de poder brindar un apoyo y acompañamiento en aras de mejorar la oportunidad de la respuesta a las PQRSDF vencidas.

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

Por otro lado, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2024 y el 31 de marzo de 2025, se gestionaron un total de 2.531 solicitudes efectivas, a las cuales cada dependencia realizó las gestiones correspondientes:

Tabla 5: *SDQS por dependencia Plataforma Bogotá te Escucha*

DISTRIBUCION ENTIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES
REDEP	1318
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	689
SERVICIO AL CIUDADANO	134
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	79
PLAZAS DE MERCADO	37
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	32
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	21
GESTION COMERCIAL	11
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	11
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	7
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	4
DIRECCION GENERAL	2
TALENTO HUMANO	1
Total General	**2346**

La tabla anterior presenta una visión general de la distribución de las solicitudes por dependencia, destacándose la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad, que lidera el número de solicitudes con un total de 689, a esta se le suma Redep, con 1318 solicitudes y Gestión Comercial con 11, alcanzando un total de 2.018 solicitudes dentro de la misma subdirección, lo que representa el 86% del total de las SDQS. En comparación, las demás dependencias presentan un volumen de solicitudes considerablemente menor

Este alto volumen de solicitudes se debe principalmente al incremento de peticiones relacionadas con el Registro Individual de Vendedores Informales (RIVI) y el HEMI, especialmente por parte de la población extranjera.

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:

Tabla 6: *Estado Solicitudes Plataforma Bogotá te escucha de 1 oct 2024 a marzo 31. 2025*

DEPENDENCIA	Gestión extemporánea	Gestión Oportuna	Pendiente en términos	pendiente vencidos	Total general	Cumplimiento Extemporáneo
GESTION COMERCIAL	9	2	0	0	11	84%
REDEP	786	271	0	261	1318	60%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	19	6	6	1	32	59%
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	10	8	3	0	21	48%
PLAZAS DE MERCADO	15	20	2	0	37	41%

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

DEPENDENCIA	Gestión extemporánea	Gestión Oportuna	Pendiente en términos	pendiente vencidos	Total general	Cumplimiento Extemporáneo
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	51	159	387	92	689	7%
SERVICIO AL CIUDADANO	4	116	12	2	134	3%
DIRECCION GENERAL	0	2	0	0	2	0%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	11	0	0	11	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	76	2	1	79	0%
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	0	6	1	0	7	0%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	0	4	0	0	4	0%
TALENTO HUMANO	0	1	0	0	1	0%
Total general	**894**	**682**	**413**	**357**	**2346**	**38%**

En la tabla presentada, se observa que la gestión extemporánea varía significativamente entre las diferentes dependencias. La Dirección General, La Oficina Control Disciplinario Interno, la Subdirección Administrativa y Financiera, la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico y la subdirección de Formación y Empleabilidad no reportan gestión extemporánea, lo que sugiere una ejecución puntual en los casos gestionados.

En cuanto al cumplimiento extemporáneo, que representa el porcentaje de gestión que se realizó fuera de los tiempos establecidos, Gestión Comercial (SGRSI) tiene el porcentaje más alto (84%), seguido por la REDEP (SGRSI) con un 60%, y Subdirección de Emprendimiento Servicios Empresariales y Comercialización con un 59%, y Subdirección de Jurídica y Contratación (SJC) con un 48% esto sugiere que estas subdirecciones presentan mayores dificultades para cumplir con los plazos establecidos, lo que podría requerir una revisión y optimización de los procesos internos para mejorar la eficiencia y oportunidad en la respuestas.

En general la tasa de cumplimiento extemporáneo a nivel de la entidad es del 38**%**, lo que sugiere que, aunque algunas dependencias gestionan puntualmente, en muchas áreas existen retrasos significativos que deben ser atendidos para mejorar el desempeño general y garantizar una mayor eficiencia administrativa.

Al analizar la oportunidad de las respuestas en las SDQS durante este periodo, se encontró lo siguiente:

Tabla 6.1: *Porcentaje gestión Extemporáneas SDQS - IPES Plataforma Bogotá te Escucha*

Totas las Dependencia Gestión extemporánea	Días/ # Respuestas/%			TOTAL GENERAL
	11-15.	16-30.	Más de 30.	
TOTAL GENERAL	2	511	381	**894**
Porcentaje de Gestión	0,2%	57%	43%	**100%**

- El 0.2% de las peticiones (2 en total) fueron gestionadas de manera extemporánea (con retrasos de entre 11-15 días).
- Un 57% de las solicitudes (511 en total) se gestionaron con un retraso de entre 16 y 30 días

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

- El 43% restante (381 SDQS) de las respuestas fueron gestionadas con más de 30 días de retraso, lo que indica que estas solicitudes fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos.

Adicionalmente, se identificaron **357 peticiones** asignadas que se encontraban pendientes de trámite y cuya fecha de vencimiento ya había sido superada. De estas, 353 están asignadas a la SGRSI:

Tabla 7: *SDQS vencidos a 31 marzo 2025*

SUBDIRECCION	TOTAL SDQS VENCIDAS
REDEP	261
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	92
SERVICIO AL CIUDADANO	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	1
Total General	**357**

De estas, se seleccionó una muestra de 29 peticiones que, al 31 de marzo de 2025, acumulaban entre 45 y 58 días de vencimiento. Se verificó que dichas peticiones no cuentan con fecha de cierre ni con evidencia de gestión, lo que pone en evidencia una falta de seguimiento *por parte de la SGRSI*, ya que todas pertenecen a esta subdirección. Entre estas se encuentran:

Tabla 7.1: *Revisión de estado de casos que se encontraban vencidos y en trámite de respuesta*

N.	Número petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Días vencimiento actividad
1	112762025	REDEP	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12/01/2025	31/01/2025 23:59	58
2	97522025	REDEP	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10/01/2025	3/02/2025 23:59	55
3	278352025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	21/01/2025	4/02/2025 23:59	54
4	160132025	REDEP	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15/01/2025	5/02/2025 23:59	53
5	173282025	REDEP	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15/01/2025	5/02/2025 23:59	53
6	317762025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	23/01/2025	5/02/2025 23:59	53
7	325342025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	23/01/2025	5/02/2025 23:59	53
8	161042025	REDEP	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15/01/2025	6/02/2025 23:59	52
9	198902025	REDEP	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	16/01/2025	6/02/2025 23:59	52
10	333482025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	24/01/2025	6/02/2025 23:59	52
11	208642025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17/01/2025	7/02/2025 23:59	51
12	218752025	REDEP	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17/01/2025	7/02/2025 23:59	51
13	232122025	REDEP	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	19/01/2025	7/02/2025 23:59	51
14	255132025	REDEP	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	20/01/2025	10/02/2025 23:59	48

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

N.	Número petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Días vencimiento actividad
15	355302025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	24/01/2025	10/02/2025 23:59	48
16	363702025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27/01/2025	10/02/2025 23:59	48
17	364132025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27/01/2025	10/02/2025 23:59	48
18	255072025	REDEP	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	20/01/2025	11/02/2025 23:59	47
19	370212025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27/01/2025	11/02/2025 23:59	47
20	285532025	REDEP	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	22/01/2025	12/02/2025 23:59	46
21	366882025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27/01/2025	12/02/2025 23:59	46
22	368562025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27/01/2025	12/02/2025 23:59	46
23	373582025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27/01/2025	12/02/2025 23:59	46
24	373942025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27/01/2025	12/02/2025 23:59	46
25	374022025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27/01/2025	12/02/2025 23:59	46
26	374872025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27/01/2025	12/02/2025 23:59	46
27	375342025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27/01/2025	12/02/2025 23:59	46
28	305192025	REDEP	WEB	QUEJA	22/01/2025	13/02/2025 23:59	45
29	376392025	REDEP	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27/01/2025	13/02/2025 23:59	45

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR CANAL DE INGRESO

Tabla 8: *SDQS por canal de Ingreso oct 2024 a mar 2025*

SQDS Canal	No. De Peticiones						Total General	%
	2024			2025				
	oct	nov	dic	ene	feb	mar		
ESCRITO	12	16	14	539	303	368	1252	53%
WEB	115	86	104	118	120	90	633	30%
E-MAIL	47	64	27	43	102	99	382	16%
PRESENCIAL	2	2	4	4	13	6	31	1%
TELEFONO	6	5	2	1	7	4	25	1%
BUZON	3	5	2	2	7	2	21	0,8%
REDES SOCIALES	0	2	0	0	0	0	2	0,08%
Total general	**185**	**180**	**153**	**707**	**552**	**569**	**2346**	**100%**

Al analizar los canales utilizados para la gestión de las SDQS registradas en la entidad, se encontró lo siguiente:

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

- El 53% de las solicitudes se realizaron de forma escrita, con un total de 1252 peticiones. Abril de 2024 fue el mes con mayor flujo de requerimientos, registrando 511 solicitudes.
- El segundo canal más utilizado fue la página web, con un total de 633 SDQS, lo que representa el 30% del total de las solicitudes efectivas del periodo.
- El tercer canal más utilizado fueron los correos electrónicos (E-MAIL), con 382 solicitudes, representando el 16%.
- Los canales menos utilizados fueron el buzón, teléfono y redes sociales, con un 1% o casi nulo en su participación.

La mayoría de las solicitudes fueron realizadas por escrito, siendo la página web y el correo electrónico los canales digitales más empleados para la gestión de las SDQS durante el periodo analizado

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR TIPO DE PETICIÓN

Se destaca el Derecho de Petición de Interés General, que representó el 67,1% del total de solicitudes, con un mayor volumen de peticiones durante los meses de enero, febrero y abril de 2025, por otro lado, el Derecho de Petición de Interés Particular alcanzó un 22,2%**,** con un incremento de solicitudes en los meses de febrero y marzo de 2025, con relación a las quejas se evidencia un constante durante los ultimo 6 meses y el tema más relevante es la invasión de espacio público:

Tabla 9: *SDQS por Tipo de Petición oct 2024 a marzo 2025*

Tipo de Petición	2024			2025			Total General	%
	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar		
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	70	72	61	605	359	408	1575	67,1%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	75	81	43	62	140	119	520	22,2%
QUEJA	25	17	26	26	25	21	140	6,0%
CONSULTA	7	2	5	7	5	11	37	1,6%
RECLAMO	2	3	8	4	11	5	33	1,3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	1	4	0	9	2	16	0,7%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	5		5	1	0	0	11	0,5%
SUGERENCIA	0	1	1	1	2	1	6	0,25%
FELICITACION	0	2	0	1	0	1	4	0,2%
SOLICITUD DE COPIA	1	1	0	0	1	1	4	0,2%
Total general	**185**	**180**	**153**	**707**	**552**	**569**	**2346**	**100%**

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR MESES

Tabla 10: *SDQS por Dependencia Oct 2024 a marzo 2025*

Dependencia	2024			2025			Total general	%
	oct	nov	dic	ene	feb	mar		
REDEP	527	385		149	140	117	1318	56%
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	129	57	502	1	0		689	29,36%
SERVICIO AL CIUDADANO	16	33	31	18	15	21	134	5,71%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	52	16	1	2	2	79	3,36%

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

Dependencia	2024			2025			Total general	%
	oct	nov	dic	ene	feb	mar		
PLAZAS DE MERCADO	11	3	4	7	9	3	37	1,58%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	5	12	9	4	2		32	1,36%
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	8	4	5	1	2	1	21	0,89%
GESTION COMERCIAL	0	0	0	0	9	2	11	0,47%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	0	3	0	6	11	0,47%
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	2	2	2	0	1	0	7	0,29%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	0	2	0	1	0	1	4	0,17%
DIRECCION GENERAL	2	0	0	0	0	0	2	0,08%
TALENTO HUMANO	0	1	0	0	0	0	1	0,04%
Total general	**707**	**552**	**569**	**185**	**180**	**153**	**2346**	**100%**

Tabla 10.1: *SDQS SGRSI oct 2024 a marzo 2025*

Dependencia/ Reparto	2024			2025			Total General
	oct	nov	dic	ene	feb	mar	
REDEP	527	385	0	149	140	117	1318
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	129	57	502	1	0	0	689
GESTION COMERCIAL	0	0	0	0	9	2	11
TOTAL	656	442	502	150	149	119	2018

Como se puede observar, la dependencia con el mayor número de peticiones durante el periodo de octubre 2024 a marzo de 2025 fue la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad, con un total de 2.018 SDQS, lo que representa el 86% del total de SDQS efectivas de la entidad.

Adicionalmente, los temas más relevantes de las SDQS fueron: las solicitudes relacionadas con la venta en el espacio público, que representaron el 41,13%; seguidas por las solicitudes sin subtema definida, con un 30,09%; y la inscripción al RIVI (Registro Individual de Vendedores Informales), con un 17,52%. La alta proporción de solicitudes sin clasificar dificulta el análisis detallado de los subtemas dentro de las SDQS. A continuación, se presentan los detalles de esta distribución

Tabla 10.2: *SDQS SGRSI – subtema – oct 2024 a marzo 2025*

SDQS Subtemas	N. de Registros	%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	965	41,13%
(en blanco)	706	30,09%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI	411	17,52%
QUIOSCOS	74	3,15%
FERIAS TEMPORALES	59	2,51%
PUNTOS COMERCIALES	52	2,22%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	27	1,15%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	16	0,68%
PLAZAS DE MERCADO	15	0,64%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	6	0,26%
PUNTOS DE ENCUENTRO	6	0,26%
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	3	0,13%
ANTOJITOS PARA TODOS	1	0,04%

SDQS Subtemas	N. de Registros	%
CONTROL DISCIPLINARIO	1	0,04%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,04%
FORMACION Y CAPACITACION	1	0,04%
TEMAS FINANCIEROS	1	0,04%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,04%
Total general	**2346**	100,00%

Se ha identificado una reducción significativa en las solicitudes de inscripción en el Registro de Vendedores Informales (RIVI) durante el periodo comprendido entre abril a sep. de 2024 y el 1 de oct 2024 a marzo de 2025. Esta disminución alcanza un 41% en la cantidad de solicitudes:

Tabla 10.3: *SDQS SGRSI- comparativo solicitudes Inscripciones RIVI*

Periodos evaluados a marzo 2025				
Abril a Sep. 2024		oct 2024 a marzo 2025		% Reducción
Subtema	#Solicitudes	Subtema	#Solicitudes	
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI	993	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI	411	41%

La reducción en el número de solicitudes se debe, en gran medida, a que la Subdirección de Gestión y Redes Sociales e Informalidad ha asumido directamente el trámite del registro de los vendedores informales. Este cambio ha optimizado el proceso, mejorando la eficiencia y permitiendo una mayor agilidad en la atención a los solicitantes.

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR LOCALIDADES

Al observar las SDQS registradas el 83% de los usuarios no registran la localidad, lo que genera dificultad al realizar el análisis:

Tabla 11: *Peso porcentual por localidad oct 2024 a marzo 2025*

Localidad	#SDQS	%
(en blanco)	1949	83%
08 - KENNEDY	53	2,25%
09 - FONTIBON	43	1,83%
10 - ENGATIVA	36	1,53%
01 - USAQUEN	33	1,40%
03 - SANTA FE	32	1,36%
07 - BOSA	29	1,23%
19 - CIUDAD BOLIVAR	28	1,19%
14 - LOS MARTIRES	25	1,06%
11 - SUBA	24	1,02%
04 - SAN CRISTOBAL	12	0,51%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	11	0,47%
13 - TEUSAQUILLO	10	0,43%
16 - PUENTE ARANDA	10	0,43%
02 - CHAPINERO	9	0,38%
05 - USME	9	0,38%
12 - BARRIOS UNIDOS	9	0,38%
17 - LA CANDELARIA	9	0,38%

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

Localidad	#SDQS	%
15 - ANTONIO NARINO	8	0,34%
06 - TUNJUELITO	7	0,30%
Total general	**2346**	100%

REGISTRO SOLICITUDES CORREOS ELECTRONICOS

- **Correo electrónico** ipestransparente@ipes.gov.co – Denuncias por Corrupción

En la base de datos se registraron un total de 12 peticiones relacionadas con el estado 'DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN', estas peticiones fueron remitidas a la Oficina de Control Disciplinario Interno para el inicio de los trámites correspondientes, las 12 peticiones recibieron respuesta oportuna.

Tabla 12: *SDQS clasificadas como Denuncia por Actos de Corrupción Abril a sep. 2024*

2024						Total general
oct	nov	dic	ene	feb	mar	
3	0	6	1	2	0	12

Tabla 12.1: *SDQS por Denuncia por Actos de Corrupción de oct 2024 a marzo. 2025*

No.	Tipo petición	Subtema	Canal	Tipo Petición	Asunto	Comentario	Estado de la petición	Tipo de Usuario
1	4537192024	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Limacor muy ha ejecutado y terminado totalmente el contrato suscrito con el IPES el cual contempla adecuación de zona y suministro de módulos comerciales para el metro de Bogotá la interventoría cubiko no ha querido recibir las obras por conceptos arbitrarios y alejados de lo estipulado contractualmente el IPES ha sido muy permisivo con la interventoría (misma que no cumplió con ninguna obligación contractual de ellos) y la conducta tanto de la interventoría como del IPES y algunos funcionarios del IPES solo han perjudicado a limacor ya que habiendo ejecutado todo no se ha recibido ningún pago y hemos radicado ante procuraduría y contraloría toda la trazabilidad sin tener respuesta alguna	Se da respuesta definitiva con radicado IPES no 10-816-2024-023431 de fecha 28-10-2024. Se asume la investigación de los hechos por parte de la oficina de control disciplinario interno del IPES	Gestión oportuna	Funcionario

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

No.	Tipo petición	Subtema	Canal	Tipo Petición	Asunto	Comentario	Estado de la petición	Tipo de Usuario
2	4627272024	CONTROL DISCIPLINARIO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Denuncia contra servidor público se solicita investigación disciplinaria contra la servidora Nora carolina García rojas identificada con cedula de ciudadanía no. 52.394.207 de Bogotá D.C en su condición de subdirectora administrativa y financiera del IPES quien acosa laboralmente al personal contratista para presionar la renuncia exige cumplimiento de horarios y la presencia permanente en las instalaciones de la entidad desconociendo incluso incapacidades medicas o calamidades domésticas y ha ejercido subordinación laboral como si se tratara de empleados de planta. Señor director esta funcionaria lo va a meter en problemas y lo va a poner a pagar las acciones de repetición cuando comiencen a salir las demandas. Se solicita que en la investigación que se inicie en razón a esta denuncia se recepción en los testimonios de todos los contratistas …..	La oficina de control disciplinario interno del IPES asume investigación se da respuesta definitiva con el radicado IPES No 10-816-2024-023430 de fecha 28-10-2024.	Gestión oportuna	Anónimo
3	4792372024	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Solicitud espacio vendedor informal	No son actos de corrupción se asigna por competencia a la SGRSI con radicado IPES No 10-817-2024-004100 de fecha 05-11-2024	Gestión oportuna	Peticionario Identificado
4	5439822024	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	E-MAIL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Solicitamos la presencia del director del IPES por la corrupción de funcionarios del IPES que nos piden dinero por tener una caseta en el punto comercial Quiriguá y los de la junta que sin tener derecho nos tratan mal dicho dinero es la cota que tenemos que dar par a altos funcionarios del IPES las personas de la junta principal mental joyero María con joyería bastantes en el Quiriguá no siendo personas que necesitan tener negocio en el punto comercian si le verifican los documentos tiene falsificados como vendedor ambulante claudia Pulgarín se la pasa viajando a los estados unidos dejando la caseta a manos de partículas no tiene necesidad Eulogia Otálora la mayor invasora del espacio público de la calle presta.....	Se da respuesta definitiva posibles actos de corrupción se abre investigación radicado IPES No.10-816-2024-027754 de fecha 18-12-2024	Gestión oportuna	Funcionario

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

No.	Tipo petición	Subtema	Canal	Tipo Petición	Asunto	Comentario	Estado de la petición	Tipo de Usuario
5	5512672024	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Existen serias denuncias que funcionarios del IPES están vendiendo el RIVI Y EL HEMI por un valor de $150000 a personas extranjeras certificándolos como vendedores informales en determinados sectores de las localidades con puntos exactos en donde llegan estos personajes y desplazan a los vendedores que por años han estado en estas zonas por esta razón hacemos esta denuncia ya que el IPES está negando estas dos inscripciones incluso a los que llevamos más de un ano tramitándolo mientras tanto llegan algunos y de un día para otro aparecen formalizados	Da respuesta definitiva con radicado IPES 10-816-2024-027755 de fecha 18 de diciembre de 2024. Se toma queja de los hechos en la OCDI IPES	Gestión oportuna	Anónimo
6	5671452024	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Traslado por competencia ext24-00185951	Se asigna a la Subdirección De Redes Sociales E Informalidad POR COMPETENCIA .	Gestión oportuna	Funcionario
7	5698942024	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Estoy aportando anexo con datos para desmantelar que utiliza escopolamina en Bogotá.	Se traslada a gobierno local no son actos por corrupción donde estén involucrados funcionarios o exfuncionarios de la entidad	Gestión oportuna	Anónimo
8	5741712024	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	¿Presentamos denuncia formal en contra del señor Alejandro barrera huertas c.c. 80.310.899 de cachipay? Alejandrobarrerahuertas0630@gmail.com cel. 3502680909 quien se hace llamar el representante de los vendedores informales de Bogotá y el cual no nos representa solo representa a una minoría y a sus timadores que cobran por el espacio público hasta 600 mil pesos mensuales es cabecilla de una de las bandas de estupefacientes para el caso dle 20 de julio en las carpas que tiene en la esquina de la 27 con 10 de color verde tiene un expendio de estupefacientes es un personaje nefasto que vive de extorsionar	Se traslada a gobierno local por competencia no es funcionario o exfuncionario del INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL IPES por ende este despacho no tiene competencia	Gestión oportuna	Anónimo
9	5803422024	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Esta denuncia se realiza a raíz de la inacción del instituto para la economía social (IPES) esto ante las acciones de persecución acoso laboral corrupción tráfico de influencias e intimidación que se han venido desarrollando	No es una queja contra funcionario o exfuncionario del IPES se da respuesta definitiva con	Gestión oportuna	Anónimo

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

No.	Tipo petición	Subtema	Canal	Tipo Petición	Asunto	Comentario	Estado de la petición	Tipo de Usuario
					desde la llegada y principal autora de estas prácticas la contratista Esther caridad Suarez modulo identificada con cedula de ciudadanía 22466530 la cual desde su llegada cito a algunos contratistas para indicarles que ella era recomendada del partido cambio radical y que desde su llegada debíamos caminar a su ritmo y obedecer todo si se queríamos la renovación del contrato no nos imaginábamos que después se pondría peor puesto que después de esto empezó a solicitar el pago de una cadena un porcentaje del total de algunos contratistas para que se les renovara el contrato y pudieran continuar en la entidad aquellos que no cumplían no solo les hacían la vida imposible en la entidad	radicado No. 10-816-2025-000967 de fecha 15-01-2025		
10	1172025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Alcalde local de bosa. Hasta cuándo va a tener sus títeres como es el señor marcos García. En nombre de la asociación asofenavo denuncio a marcos García que está pidiendo dinero para sacar provecho con negocios como la feria del juguete pidiendo dinero para que los vendedores estemos en la localidad. Ya no aguantamos más que ese funcionario sea corrupto y grosero ante la gente de bien exigimos reunión con él para que explique los casos de corrupción que ha tenido en la localidad de bosa. Ni siquiera lleva unos meses y ya quiere sacar provecho de esto. Corrupción……..	No son actos de corrupción que tengan que ver con funcionarios o exfuncionarios públicos del IPES por esta razón se da traslado por competencia	Gestión oportuna	Anónimo
11	511432025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Buena tarde. De manera cordial solicito se me informe lo siguiente 1. El presupuesto de gastos ejecutado durante el año 2024 desglosado por partidas o categorías de gasto incluyendo los montos asignados y ejecutados.2. La proyección del presupuesto de gastos para el año 2025 especificando los rubrosestimados.3. Se me informen los datos de los funcionarios frente a los cuales entre los años 2023 y2024 cursaron investigaciones de carácter disciplinario. Solicito se me remita la información en formato Excel. Gracias	No es queja por corrupción que tenga que ver con funcionarios o exfuncionarios del IPES. es una solicitud de información y se da respuesta definitiva con radicado IPES No 10-816-2025-002271 del 17-02-2025-	Gestión oportuna	Peticionario Identificado

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

No.	Tipo petición	Subtema	Canal	Tipo Petición	Asunto	Comentario	Estado de la petición	Tipo de Usuario
12	935322025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Solicitud pago de indemnización por danos causados por el IPES	Se da traslado a la Subdirección de jurídica y de Contratación por competencia ya que no se trata de queja contra funcionario o exfuncionario del IPES	Gestión oportuna	Funcionario

De las doce (12) solicitudes realizadas por correo electrónico, en cuatro (4) de ellas la Oficina de Control Disciplinario Interno del IPES (OCDI) iniciará una investigación en relación con los posibles actos de corrupción denunciados.

- **Correo Electrónico sjuridicac@ipes.gov.co,**

Mediante radicado No. 10-817-202-00796 del 25 de marzo de 2025 se solicito a la Subdirección de Jurídica y contratación relación de las notificaciones judiciales que son ingresadas por este correo, para lo cual se solicitó fecha y hora del correo, código con que fue radicado, asunto, dependencia responsable de atender el requerimiento, fecha en que fue remitido a la dependencia responsable, estado de la gestión, fecha de respuesta, y si la respuesta se dio dentro de los términos establecidos por la norma, radicado o registro con el que se entregó la respuesta al ciudadano y si fue registrado en el SDQS, del periodo de 1 de octubre de 2024 a 31 de marzo de 2025.

Con radicado No. 10-817-2025-00917 del 02 de abril de 2025 la SJC manifiesta que *"(…) Al respecto esta Subdirección indica que el correo institucional sjuridicac@ipes.gov.co, es revisado de forma permanente, y por tratarse del correo que reposa en la página web de la entidad como de notificaciones judiciales, llegan allí solicitudes de diferente índole, las cuales son remitidas de manera inmediata al correo electrónico gestiondocumental@ipes.gov.co, para que dicha dependencia genere un número de radicado de entrada de correspondencia, la Subdirección Jurídica y de Contratación verifica que todos los correos enviados a gestión documental queden con un número de radicado de ingreso.*

(…)

El área de gestión documental como encargado de la correspondencia de la Entidad una vez asignado el número de radicado correspondiente envía a la Subdirección encargada de dar respuesta al mismo, y cada Subdirección lleva un control interno de la correspondencia recibida y de los tiempos de respuesta, sobre los asuntos que son de su competencia. Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2024 al 31 de marzo de 2025, el correo en mención ha recibido 3200 emails, de los cuales un porcentaje del 60% corresponden a asuntos de la Subdirección Jurídica y de Contratación del IPES.

(…)

Respecto de los asuntos que llegan al correo sjuridicac@ipes.gov.co, se pueden clasificar por temas así:

- ***Solicitudes de Entes de Control:*** *Personería, Contraloría y Concejo de Bogotá.*
- ***Solicitudes de Entidades Distritales:*** *IDIGER, IDPYBA, IDT, DADEP, IDPAC, SJD, entre otras,*

- ***Solicitudes de Despachos Judiciales****: Administrativos, Civiles, Penales, Laborales, Familia, Consejo de Estado, Fiscalías, Inspecciones de policía, Personería asuntos conciliables.*
- ***Solicitudes de la ciudadanía:*** *Inscripciones de RIVI, Levantamiento de medidas cautelares de los procesos coactivos, invitaciones a mesas de trabajo, Denuncias de ciudadanos, Quejas, Reclamos.*
- ***Solicitudes de Contratistas:*** *Certificaciones contractuales con vinculación vigente y finalizada.*
- ***Entidades Bancarias:*** *Respuestas de los oficios de embargo emitidos y enviados por el IPES a todas las entidades bancarias en virtud de los procesos coactivos de la entidad.*

- **Correo electrónico** defensorciudadano@ipes.gov.co.

Imagen 39 *Como contactar a el defensor del ciudadano*

¿Cómo contactar a el Defensor de la Ciudadanía del IPES?

Atención personalizada: martes de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. en las instalaciones del IPES - Atención al Usuario Calle 19 No. 10 – 44.

Teléfono: (601) 2976030 Ext. 251

Correo: defensor de la ciudadanía: defensorciudadano@ipes.gov.co.

Con respecto a este correo, y de acuerdo con la información suministrada por la Subdirección de Formación y Empleabilidad**, no se realiza consulta y seguimiento al mismo**. Por tal razón, se hace necesario tomar las medidas correspondientes, ya que dicho correo se encuentra publicado en la página web de la entidad como uno de los canales de contacto con el defensor del ciudadano.

Réplica por parte de la SAF: Los argumentos elevados por la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF, fueron allegados con memorando radicado No. 10-817-2025-001174 del 28 de abril de 2025, en el cual indican:

> *"El doctor Nicolás Suárez Casalla, Subdirector de Formación y Empleabilidad quien fue designado mediante Resolución 211 de 2023 como Defensor del Ciudadano, envió correo electrónico a la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico con el fin de solicitar clave de acceso al correo defensorciudadano@ipes.gov.co a fin de realizar el debido seguimiento a los requerimientos que la ciudadanía interpone por dicho canal de comunicación. Lo anterior en cumplimiento de las funciones que le han sido encomendadas al Defensor del Ciudadano, mediante la citada resolución, específicamente en lo que respecta al numeral 5:*
>
> *"Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos."*

<u>Análisis de la ACI</u>

En atención a lo señalado por los responsables del proceso, se confirma la situación identificada por esta Asesoría de Control Interno, teniendo en cuenta que el argumento no desvirtúa la observación.

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

Por tal motivo, se sugiere se tomen en cuenta las recomendaciones relacionadas en el informe, o las que tengan a su consideración.

CONCLUSIONES:

- La gestión oportuna de las solicitudes en las SDQS fue de un total de 555 solicitudes gestionadas a tiempo. Sin embargo, se identifican 499 solicitudes pendientes en términos, siendo las dependencias con mayor número de pendientes REDEP (387 solicitudes) y Servicio al Ciudadano (12 solicitudes)

- La dependencia con mayor número de peticiones durante el periodo de octubre de 2024 a marzo de 2025 fue la Subdirección de Gestión y Redes Sociales e Informalidad con **2.018** SDQS representando un **86%** del total de SDQS de la entidad, de las cuales 965 solicitudes es decir el **41%** de las mismas corresponden a temas de ventas en el espacio público, seguidas de RIVI con 411 solicitudes, que representan un 17,52%.

- En base suministrada por la SAF, se evidenciaron **6.420** registros para el periodo de octubre 2024 a marzo 2025, 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.

- Se sigue encontrando de manera reiterada información desactualizada a nivel de algunas publicaciones en la página WEB de la entidad referente a:

  - **Directorio de la sede administrativa –** en números de extensión cruzada.

  - **Dos Directorios de Alternativas REDEP** (Excel) con información desactualizada de los funcionarios de Contacto en los puntos comerciales, Quioscos, Puntos de encuentro año 2021 y 2018

    La anterior situación ***se reitera por parte de esta Asesoría***, dado que en anteriores Informe de SDQS del periodo del 1 de abril al 30 de septiembre de 2023 y el del periodo 01 de octubre de 2022 al 31 de marzo del 2023, 01 de abril a septiembre 2023, 01 de octubre de 2023 a 31 de marzo de 2024 y 01 de abril a 30 septiembre, a la fecha no se ve su actualización de esta información.

- La implementación de sistemas de monitoreo eficientes y un seguimiento continuo es crucial para mejorar los tiempos de respuesta a los requerimientos, lo que permitirá asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos y optimizar el desempeño en las subdirecciones

- De las 2346 solicitudes efectivas el 53% se realizaron de forma escrita, el 30% se hicieron a través de la página web con un registro de 633 solicitudes, seguido de los correos electrónicos (Email) con 382 solicitudes, representando el 16%.

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

- De un total de 894 solicitudes que se gestionaron de manera extemporánea, el 57% se resolvieron dentro de un plazo de 16 a 30 días, mientras que el 43% de las solicitudes superaron los 30 días, lo que indica que una parte significativa de las gestiones se está demorando más de lo esperado.

- Se identificaron 353 peticiones asignadas a la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad (SGRSI) que superaron la fecha de vencimiento, lo que indica una falta de cumplimiento en los plazos establecidos y una posible ineficiencia en el proceso de gestión de solicitudes dentro de esta dependencia.

- La mayoría de las solicitudes corresponden al Derecho de Petición de Interés General, con un 67,1%, lo que indica que están orientadas principalmente a trámites de carácter colectivo, le siguen las solicitudes por Derecho de Petición de Interés Particular, con un 22,2%, y las quejas, con un 6%, en menor proporción se encuentran las consultas (1,6%), los reclamos (1,3%), las solicitudes de acceso a la información (0,7%), las denuncias por corrupción (0,5%), las felicitaciones (0,2%) y las sugerencias (0,2%). Estos datos evidencian que la mayoría de las peticiones están enfocadas en la resolución de problemáticas, mientras que los comentarios positivos o propositivos representan un porcentaje mínimo.

- Durante el período evaluado, se reportó un total de 140 solicitudes relacionadas con quejas por parte de la ciudadanía. De estas, 116 se encontraban asignadas a la SGRSI. El tema más relevante identificado en estas solicitudes fue la invasión del espacio público por parte de ventas informales.

- Se registraron 12 peticiones sobre denuncias por actos de corrupción, de las cuales 4 la Oficina de Control Disciplinario Interno daría apertura de investigación pertinente.

- Debilidad en la oportunidad de la información brindada por la Entidad respecto del programa REDEP y Puntos Comerciales, toda vez que se presentó información desactualizada en los enlaces

- Durante el período evaluado por la ACI, no se evidencia que la SFE haya realizado consultas ni seguimiento al correo del Defensor del Ciudadano "defensorciudadano@ipes.gov.co"

- Se evidencia un cumplimiento parcial de los criterios técnicos relacionados con la señalización en el primer piso y los espacios de estacionamiento, conforme a lo establecido en la NTC 6047 de 2013, según lo verificado por la ACI.

- Se evidencia la ausencia de un mecanismo de control que permita realizar seguimiento a los SDQS que ingresan en la plataforma GOOGI y que no son registrados en la plataforma 'Bogotá Te Escucha'. Si bien estos radicados o requerimientos son asignados a diferentes subdirecciones, oficinas y asesorías, no se observa un control oportuno respecto a los tiempos de respuesta.

- Se evidencia que en la página web de la entidad, en la sección INFO DE INTRESES: 'IPES NIÑOS' y 'CONVOCATORIAS', existen desactualizaciones. En la primera, la visión y misión de la entidad no han sido actualizadas, mientras que en la segunda, las ofertas publicadas corresponden a los años 2019 y 2020, por lo que deben ser actualizadas o retiradas

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", fortaleciendo el equipo de trabajo de SGRSI.

- Se recomienda implementar sistemas de monitoreo eficientes y establecer un seguimiento continuo para optimizar los tiempos de respuesta a los requerimientos, asegurando así el cumplimiento de los plazos establecidos dentro de las subdirecciones.

- Realizar con frecuencia por parte de las dependencias responsables, actualizaciones de las publicaciones de los directorios y personas de contacto teniendo en cuenta la rotación de los contratistas.

- 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.

- En lo posible analizar las oportunidades de mejora del presente informe y socializarlas con el personal que apoya en el trámite de las SDQS para mostrarles el impacto que tiene su trabajo y así reducir estas situaciones.

- Se recomienda gestionar las peticiones pendientes en la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad (REDEP) y tomar acciones para poner al día los trámites atrasados. También es importante revisar los procesos internos para mejorar la gestión de las solicitudes y evitar que se presenten más retrasos en el futuro.

- Se recomienda publicar los puestos disponibles en las ferias permanentes con el fin de garantizar las expectativas de la ciudadanía que desean acceder a estas oportunidades, certificando una información clara y precisa.

- Se recomienda buscar alternativas de arrendamiento de espacios de estacionamiento, teniendo en cuenta que el inmueble donde se ubican las instalaciones no cuenta con espacios que puedan ser acondicionados para ello.

- Se recomienda implementar señalización en el segundo piso del punto de atención al ciudadano, teniendo en cuenta que hay espacios que no indican su destinación.

- Se recomienda establecer un mecanismo de gestión que garantice la revisión periódica y el adecuado seguimiento al correo "defensorciudadano@ipes.gov.co, con el fin de asegurar una atención oportuna y efectiva a las comunicaciones ciudadanas.

- Se recomienda tener en cuenta el cumplimiento de los criterios técnicos de la NTC 6047 de 2013 para la nueva sede administrativa en la cual se ubicará el punto de atención al ciudadano, con el

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

fin de proveer la accesibilidad y espacios adecuados para la prestación del servicio a la ciudadanía.

- Se recomienda establecer un sistema de control y seguimiento para los SDQS que ingresan a la plataforma GOOGI y no son registrados en la plataforma 'Bogotá Te Escucha', con el objetivo de asegurar su trazabilidad, mejorar la eficiencia en la gestión de las solicitudes y garantizar respuestas oportunas por parte de las áreas asignadas

- Se recomienda revisar periódicamente los contenidos publicados en la página web de la entidad, con el fin de garantizar que la información disponible sea actualizada, verificada y alineada con la normativa vigente. La falta de actualización y verificación de lo publicado puede conllevar al incumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública

APROBACIÓN

Elaboró:

JANNETH BOHORQUEZ CHAVEZ

BRYAN JAVIER DUARTE VILLAMIL

Revisó y aprobó:

ANDRES MENDEZ JIMENEZ

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