MEMORANDO

IPES - Correspondencia Administrativa- INTERNAS
Radicado: 00110-817- 000711
Fecha: 24/01/2020 - 03:46 PM
Remitente: CARMEN ELENA BERNAL ANDRADE
Dependencia: Despacho de la Oficina Asesora de Control Interno
Destinatario: LIBARDO ASPRILLA LARA
Destino: DIRECCION GENERAL
Folios: 1 Anexos: 16

110301

Bogotá D.C.,

PARA: LIBARDO ASPRILLA LARA, Director General IPES

DE: CARMEN ELENA BERNAL ANDRADE, Asesora de Control Interno

ASUNTO: Informe Semestral SDQS septiembre a diciembre de 2019

Respetado Doctor Asprilla:

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, que establece:

> *"(...)* ***ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.*** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*
>
> *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*
>
> *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. (...)" (Subraya fuera del texto).*

Comedidamente me permito presentar el Informe Semestral SDQS septiembre a diciembre de 2019 del Instituto para la Economía Social – IPES.

Calle 73 N° 11-66
PBX. (+57)
2976030
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

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

Cordialmente,

CARMEN ELENA BERNAL ANDRADE

Anexos: Un (1) CD - Anexos
Quince (15) Folios

Copia: Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo, Subdirectora Administrativa y Financiera

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Miguel Alfonso Solano Robles – Profesional Universitario		23-ene-2020
Revisó y aprobó	Carmen Elena Bernal Andrade – Asesora de Control Interno		23-ene-2020
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 de ***Carmen Elena Bernal Andrade – Asesora de Control Interno*** del Instituto para la Economía Social IPES			

Calle 73 N° 11-66
PBX. (+57)
2976030
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	**FORMATO** **INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**	
		Fecha:	**23-01-2020**

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA INTERNA	**GESTIÓN Y RESULTADOS (1)**	**ANÁLISIS FINANCIERO Y CONTABLE (1)**	**LEGAL (1)**	**ÉNFASIS SEGÚN MIPG (1)**
	X			**DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS**
INFORME (2)	Informe Semestral SDQS septiembre a diciembre de 2019.			
PROCESO, PROCEDIMIENTO, Y/O DEPENDENCIA	• Proceso de Servicio al Usuario – (PO-008). • Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Versión 10 del 30/08/2019			
RESPONSABLE DEL PROCESO	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo, Subdirectora Administrativa y Financiera			
OBJETIVO	Realizar verificación a la atención oportuna e idónea por parte del IPES al servicio de Solicitudes, denuncias, quejas y reclamos interpuesta por los ciudadanos del 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2019.			
ALCANCE	Gestión realizada entre septiembre y diciembre de 2019.			
PERIODO DE EJECUCIÓN	Desde el 18 de diciembre al 23 de enero de 2020.			
EQUIPO AUDITOR Y/O EVALUADOR	Miguel Alfonso Solano Robles			
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA (3)	• Ley 87 de 1993. • Ley 734 de 2002. • Ley 1474 de 2011 Art.76. • Ley 1712 de 2014, artículo 11, literales h-i. • Ley 1755 de 2015. • Decreto 103 de 2015, artículos 16, 17, 19 y 52. • Decreto Distrital 371 de 2010, artículos 3 y 4. • Decreto Distrital 197 de 2014. • Resolución 3564 de 2015, artículo 3 y 6; anexos 1 y 2. • Circular 007 de fecha 17 de julio de 2019 Veeduría Distrital Integración Sistemas de gestión documental y/o correspondencia de las entidades y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha". • Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias versión 10 del 30-ago-2019. • Hoja de vida de peticiones consultadas en la Plataforma Bogotá Te Escucha- SDQS. • Consulta Goobi Comunicaciones recibidas septiembre a diciembre 2019 • Consulta Goobi Comunicaciones enviadas septiembre a diciembre 2019 • Consulta Goobi Derechos de Petición septiembre a diciembre 2019			

(1) Marque con X el enfoque y énfasis que tuvo la Auditoría Interna.
(2) Establezca el título general del Informe de Auditoría Interna.
(3) Realice una relación de la documentación analizada con base en los criterios de auditoría definidos.

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

- Consulta Gestión de peticiones SDQS para el periodo 1 de septiembre a 31 de diciembre de 2019, remitida con radicado 00110-817-000234 de 10 enero 2020 con 4.404 registros[1]
- Reporte correos sausuario@ipes.gov.co [2] remitido con radicado 00110-817-000234 de 10 enero 2020

1. NORMA QUE MOTIVA EL INFORME

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." Artículo 76:*

> *"(…)* ***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.*
>
> *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. (…)" (Subraya fuera del texto).*

2. LIMITANTES

[1] Reporte que incluye Año 2019: 4.404 registros siendo un total de número de petición única de 2.050
[2] Listado de 19 correos relacionados

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

2.1. Frente a la base de datos utilizada para el respectivo análisis, se presentaron las siguientes limitantes o dificultades para el análisis del Sistema Bogotá Te Escucha que administra las SDQS asignadas al IPES, entre las fechas de corte objeto de auditoría, 01-sep-2019 al 31-dic-2019, observándose las siguientes situaciones:

- La consulta al Sistema Bogotá Te Escucha para el período de estudio 1 de septiembre a 31 de diciembre de 2019 arroja en la salida, un total de 4.404 registros[3].
- El reporte generado por el Sistema Bogotá Te Escucha arroja todos los registros que se hacen para cada número de petición; por ejemplo, el número de petición 2684622019 de fecha 06 de noviembre se visualiza 12 veces, en razón a que figura la gestión de las diferentes dependencias: Servicio al ciudadano (6 registros) y Subdirección de Análisis y Diseño (6 registros).
- La Administración Funcional – Bogotá te escucha mediante correo del 14 de enero 2019 informó a las entidades distritales de la inestabilidad de los servicios de la plataforma ya que los días 11 y 12 de enero de 2020 se realiza mantenimiento en el Data Center, lo anterior afectó el servicio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- No hay un registro único. Para el periodo de análisis, es decir, del 01-septiembre-2019 al 31-dic-2019, se tienen 4.404 registros, que equivalen a 2.050 números de petición únicos.

3. ANTECEDENTES

3.1. Mediante la Resolución 487 de 2017 se delega la función del Defensor Ciudadano del IPES al funcionario que ocupe el cargo de Subdirector Administrativo y financiero, adicionalmente se establecen las funciones del mencionado.
3.2. De 30 de agosto de 2019 se tiene la versión 10 al PR 016 Trámite de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
3.3. El 15 de febrero de 2018 se realiza actualización de la carta de Trato Digno a la ciudadanía en la página web de la entidad.
3.4. Mediante Resolución 019 de 2019 se adopta la Política de Tratamiento de datos personales del IPES.
3.5. Mediante Circular 05 de 2019 se solicita a los funcionarios del IPES dar estricto cumplimiento con los tiempos de respuesta de los derechos de petición y demás requerimientos.
3.6. Reporte SDQS septiembre a diciembre de 2019, SAF remite Rad 110-817-013365 de 21 dic 2019 solicitando aplazamiento envío de información para el 10 de enero de 2020, con Rad 110-817-000234 de 10 enero 2020 se recepcionan los siguientes soportes: base de datos peticiones septiembre a diciembre de 2019, copia de correos a dependencias para realizar control y seguimiento de respuestas, actas de mesas de trabajo con usuarios del manejo de la plataforma Bogotá Te Escucha SDQS.

En el radicado de respuesta se precisa "2 y 3. Con respecto a la Base de Datos de los requerimientos ingresados por la línea gratuita 018000-124737 y el PBX 2976030, nos permitimos indicar que no existe información de solicitudes por cuanto estas líneas no cuentan

[3] Rad 110-817-00234 de 10 enero 2020

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

con un dispositivo de respuesta automática que asigne la identificación del tipo de petición, previo a la atención personalizada".

4. RESULTADOS

Para el análisis y verificación de las solicitudes, denuncias, quejas y reclamos interpuesta por los ciudadanos, se realizaron las siguientes actividades:

- Verificación enlaces Atención al Ciudadano en página Web
- Seguimiento recomendaciones informe ACI Radicado 00110-817-009683 del 30 septiembre 2019
- Consulta de radicaciones de entrada
- Consulta radicados de salida en Goobi
- Derechos de petición registrados en Goobi
- Consulta registros de atención en HEMI
- Consulta peticiones activas en SDQS

Para los cálculos de los días de trámite se tiene en cuenta la Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo y Ley 1755 de 2015- Artículo 14:

- Peticiones 15 días
- Documentos e información 10 días
- Consulta 30 días

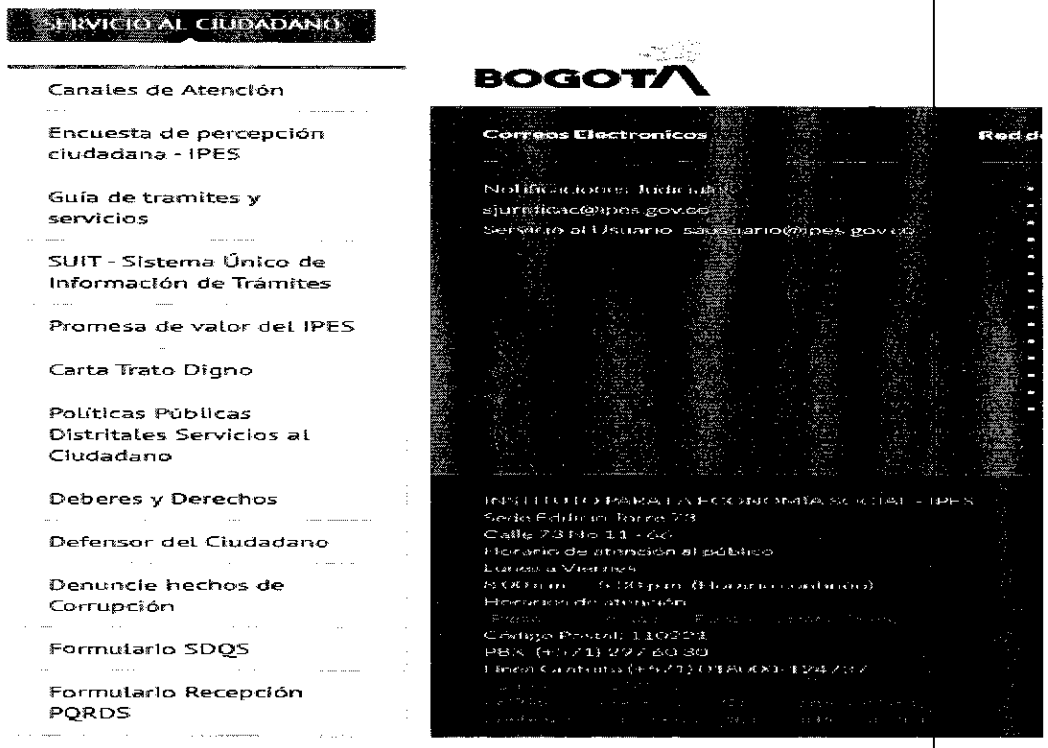
Ley 4 de 1913 Art 62 " En los plazos de días que se señalan en las leyes y otros actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos que exprese lo contrario"

4.1. Componentes página web de acceso a la ciudadanía

Los accesos de la ciudadanía a la información por medio de la página web se listan en las opciones que se ofrecen en el siguiente enlace: www.ipes.gov.co.

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 1. *Componentes página web de acceso a la ciudadanía*[4]



4.2. Informe Defensor del Ciudadano II Semestre 2019

Con Radicado 110-817-00036 de 3 enero 2020 el Director General (E) IPES remite a las Subdirecciones Subdirección Administrativa y Financiera SAF, Subdirección Jurídica y de Contratación SJC, Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico SDAE, Subdirección Gestión de Redes Sociales e Informalidad SGRSI, Subdirección de Formación y Empleabilidad SFE y oficinas asesoras Oficina Asesora de Comunicaciones OAC y Asesoría de Control Interno ACI, el Informe Defensor del Ciudadano II Semestre 2019 el cual se publica en la página Web, cuyo enlace es el siguiente:

http://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano

[4] http://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 2*Informe Defensor del Ciudadano II Semestre 2019*

INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO
II SEMESTRE DE 2019

Las defensoras del Ciudadano del Instituto para la Economía Social se permiten presentar informe de la gestión realizada en el segundo semestre de 2019, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 392 del 5 de octubre de 2015 *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*, el Instituto para la Economía Social – IPES.

En cumplimiento de las funciones definidas en la norma ésta defensoría realizo las siguientes actividades:

a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía.

b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

haciendo seguimiento y verificando el cumplimiento de lo establecido en los siguientes Artículos así:

En relación a lo establecido en ésta función se adelantó Seguimiento y verificación de cumplimiento de la implementacion de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el IPES, en concordancia con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía expresamente al *"ARTÍCULO 8º.-De las líneas estratégicas. Para cumplir con el objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC se contemplan las siguientes líneas estratégicas, que fueron adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública"*, por medio de reunión del día 4 de diciembre de 2019 (acta copia anexa), en la cual se verifico lo relacionado con:

i. Infraestructura física para la prestación de servicios a la ciudadanía:

Calle 73 N° 11-66
PBX. 2976030
Línea Gratuita
018000124737
www. ipes.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

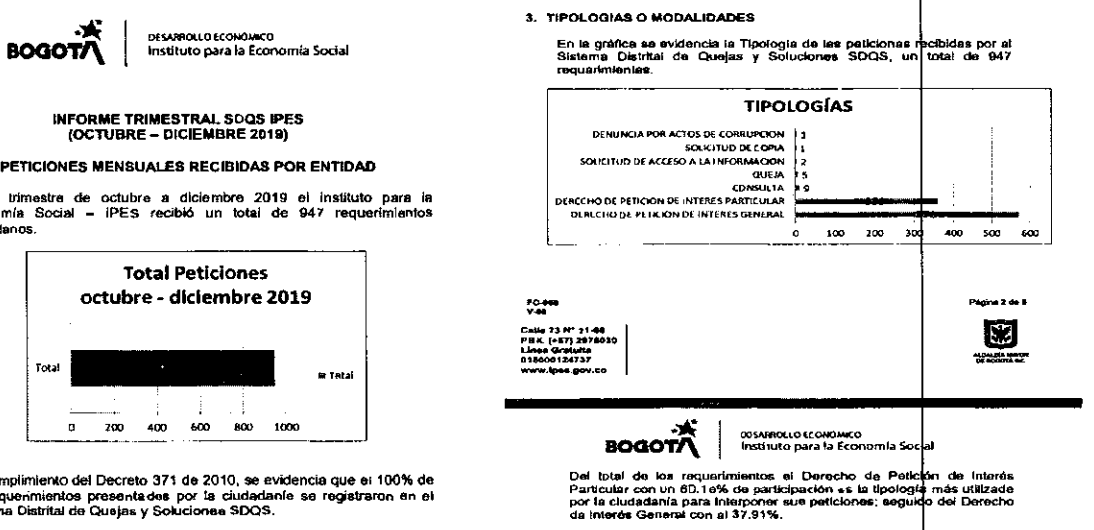
4.3. Reporte requerimientos recibidas en SDQS octubre a diciembre 2019

En página web se encuentra publicado el reporte de 947 requerimientos de peticiones recibidas por el SDQS para los meses de octubre a diciembre de 2019, se presenta la distribución de éstas por tipología en el siguiente enlace:

http://www.ipes.gov.co/images/informes/sdqs/Informe_2019/Informe_pqrs_IV-trimestre_OCT-DIC_2019_IPES.pdf

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 3*Informe Trimestral SDQS octubre-diciembre 2019 y Tipologías*



BOGOTÁ | DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social

INFORME TRIMESTRAL SDQS IPES (OCTUBRE – DICIEMBRE 2019)

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

En el trimestre de octubre a diciembre 2019 el Instituto para la Economía Social – IPES recibió un total de 947 requerimientos ciudadanos.

En cumplimiento del Decreto 371 de 2010, se evidencia que el 100% de los requerimientos presentados por la ciudadanía se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES

En la gráfica se evidencia la Tipología de las peticiones recibidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, un total de 947 requerimientos.

FO-065
V-08
Calle 73 N° 11-66
PBX (+57) 2976030
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co
Página 2 de 5

BOGOTÁ | DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social

Del total de los requerimientos el Derecho de Petición de Interés Particular con un 60.16% de participación es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; seguido del Derecho de Interés General con el 37.91%.

4.4. Solicitudes en SDQS activas por dependencia al 16 de enero de 2020

Se realiza consulta al SDQS de solicitudes de petición a nivel de dependencia que se encuentran activas, los resultados obtenidos con corte a 16 de enero de 2020 muestran un total de 83 registros activos, dos (2) para la vigencia 2019 y 81 para la vigencia 2020; es de anotar que los registros de la vigencia 2019 están en término para ser respondidos:

Tabla 1. *Consulta SDQS solicitudes activas por dependencia corte a 16 de enero de 2020*

DEPENDENCIA	Área	2019.	2020.	Total Activos.
Asesorío de Control Interno	Asesoría de Control Interno	*1*		*1*
Totol Asesoría de Control Interno		***1***		*1*
Dirección General	Dirección General	0		0
Total Dirección Generol		***0***		***0***
Dficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	0		0
Total Oficina Asesora de Comunicaciones		***0***		***0***
Subdirección Administrotiva y Financiera	Cartera	0		0
	Control Disciplinario	0		0
	Defensora del ciudadano	0		0

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

	Servicio al Ciudadano	0	8	8
	Servicios Generales	0		0
	Subdirección Administrativa y Financiera	0		0
	Talento Humano	0		0
	Tesorería	0		0
Total Subdirección Administrativa y Financiera		***0***	***8***	***8***
Subdirección de Diseña y Análisis Estratégico	Análisis y Diseño	0	2	2
	Sistemas	0		0
Tatal Subdirección de Diseña y Análisis Estratégica		***0***	***2***	***2***
Subdirección de Emprendimienta, Servicios Empresariales y Comercialización	Antojitos para todos	0		0
	Emprendimiento	1	10	11
	Plazas de Mercado	0	40	40
	Poblaciones Especiales	0		0
Total Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización		***1***	***50***	***51***
Subdirección de Formación y Empleabilidad	Subdirección de Formación y Empleabilidad	0		0
Total Subdirección de Formación y Empleabilidad		***0***		***0***
Subdirección de Gestión Redes Saciales e Infarmalidad	Gestión Comercial-Puntos Comerciales	0		0
	Gestión Territorial	0		0
	Metrocable	0		0
	Mobiliario Semiestacionario	0	9	9
	REDEP	0	3	3
	Subdirección de Gestión Redes Sociales e Informalidad	0	7	7
Tatal Subdirección de Gestión Redes Sociales e Infarmalidad		***0***	***19***	***19***
Subdirección Jurídica y Contratación	Subdirección Jurídica y Contratación	0	2	2
Tatal Subdirección Jurídica y Cantratación		***0***	***2***	***2***
Total general		**2**	**81**	**83**

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

4.5. Número de peticiones SDQS

No hay un registro único.

El Reporte de SDQS remitido consta de 4.404 registros, pero peticiones únicas por su número son 2.050 en razón a que se tienen varios registros para un mismo SDQS, así por ejemplo cada actividad que se realice dentro del sistema tiene una nueva fila con el mismo SDQS, ya sea registro, asignación, traslado, en general se apuntan todos los trámites realizados en la plataforma.

Tabla 2. *Consulta SDQS entre el 01-sep-2019 al 31-dic-2019*
Gestiones por mes SDQS

Mes Registro.	SDQS	Porcentaje Registros peticiones
sept	1.498	34,01%
oct	1.218	27,66%
nov	932	21,16%
dic	756	17,17%
Total general	4.404	100,00%

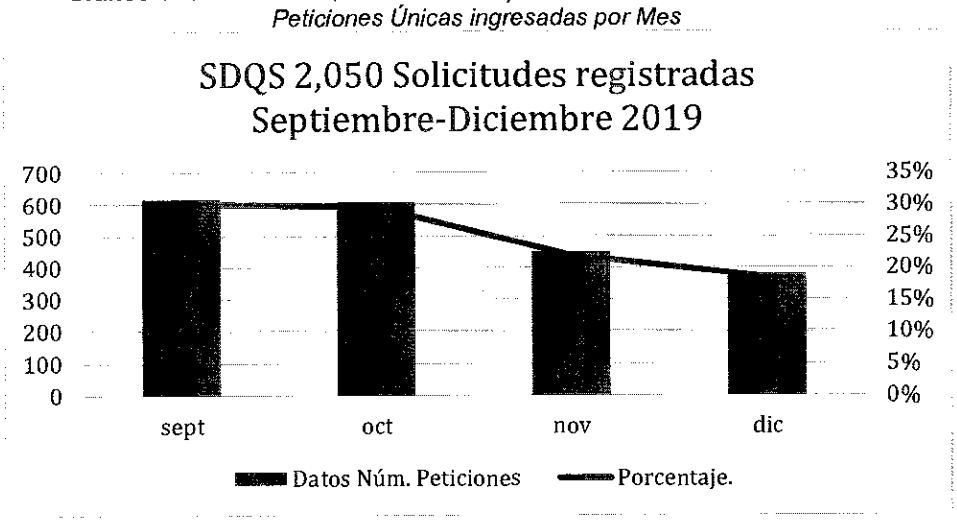
El total de número de peticiones únicas fue de 2.050 para sep – dic 2019 periodo objeto de análisis. Corresponde el 30.05% de ellas con ingreso en el mes de septiembre.

Tabla 3. *Consulta SDQS entre el 01-sep-2019 al 31-dic-2019*
Peticiones Únicas ingresadas por Mes

Mes Registro.	Datos Núm. Peticiones	Porcentaje.
sept	616	30,05%
oct	607	29,61%
nov	449	21,90%
dic	378	18,44%
Total general	2050	100,00%

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Gráfico 1. *Consulta SDQS entre el 01-sep-2019 al 31-dic-2019*
Peticiones Únicas ingresadas por Mes



4.6. Distribución de peticiones según canal

Los derechos de petición de interés particular se presentan de manera escrita y alcanzan la cifra de 1.019 registros para el periodo septiembre a diciembre de 2019; en segundo lugar, están los derechos de petición escritos de interés general con un total de 834 registros.

Tabla 4. *Consulta SDQS entre el 01-sep-2019 al 31-dic-2019*
Distribución de Peticiones Únicas por Tipo y Canal

Tipo.	APP-APLICACION MOVIL	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFONO	WEB	Total general
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR			15	1.019	3	1	31	1.069
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1		3	834	1	3	51	893
QUEJA				1		2	33	36
RECLAMO		1	1			11	3	16
CONSULTA			1				13	14
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION				2			8	10
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION			1	4			4	9
SOLICITUD DE COPIA							2	2
SUGERENCIA							1	1
Total general	**1**	**1**	**21**	**1.860**	**4**	**17**	**146**	**2.050**

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Del total de 2.050 registros de derechos de petición presentados los de manera escrita tienen una participación porcentual del 49.71% (1.019) aquellos de interés particular y el 40.68% (834) corresponden a derechos de petición de interés general.

Tabla 5. *Consulta SDQS entre el 01-sep-2019 al 31-dic-2019*
Registro de Peticiones Únicas por Tipo y Canal, distribución porcentual

Tipo.	APP-APLICACION MOVIL	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFONO	WEB	Total general
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0,00%	0,00%	0,73%	49,71%	0,15%	0,05%	1,51%	52,15%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0,05%	0,00%	0,15%	40,68%	0,05%	0,15%	2,49%	43,56%
QUEJA	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	0,00%	0,10%	1,61%	1,76%
RECLAMO	0,00%	0,05%	0,05%	0,00%	0,00%	0,54%	0,15%	0,78%
CONSULTA	0,00%	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,63%	0,68%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	0,00%	0,00%	0,39%	0,49%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0,00%	0,00%	0,05%	0,20%	0,00%	0,00%	0,20%	0,44%
SOLICITUD DE COPIA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	0,10%
SUGERENCIA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	0,05%
Total general	**0,05%**	**0,05%**	**1,02%**	**90,73%**	**0,20%**	**0,83%**	**7,12%**	**100,00%**

4.7. Distribución de peticiones SDQS por Subdirección y dependencia

Para buscar una mayor efectividad y calidad en el registro completo de los datos, se procede a identificar categorías que puedan generar valor agregado en la estandarización y posterior consolidación de la información, obteniendo los siguientes resultados:

Dependencias: se indica la dependencia para cada registro de ingreso de la petición y posteriormente se asigna la Subdirección de manera manual; para la construcción de este seguimiento se asignó la sigla de cada Subdirección obteniendo el siguiente consolidado del total de 2.050 registros:

Tabla 6. *Consulta SDQS entre el 01-sep-2019 al 31-dic-2019*
Registro de Peticiones Únicas por Subdirección y Dependencia

Subdirección	Dependencia	Núm. Peticiones.
ACI	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	8
OAC	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1
SAF	SERVICIO AL CIUDADANO	2.038
	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14
	CONTROL DISCIPLINARIO	1
SDAE	SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO	21

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

SFE	EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	500
	SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	8
SGRSI	SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	556
	MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	234
	GESTION COMERCIAL	172
	PLAZAS DE MERCADO	170
	REDEP	168
	GESTION TERRITORIAL	59
SJC	SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	12
Total general		**2.050**

4.8. Registro Derechos de petición con más de 100 días de diferencia entre fecha de radicado incorporación en el SDQS y fecha de radicado de salida

En el reporte recibido de SDQS se observa que se encuentran Derechos de Petición incorporados en Goobi, que cuentan con dos registros de número de petición, adicionalmente la diferencia de días entre la fecha de registro en SDQS y la fecha del radicado de salida es mayor a 100 días como se muestra en los siguientes casos, que deben revisarse por parte de SAF:Anexo 1

Tabla 7. *Solicitudes SDQS con más de 100 días de diferencia entre fecha de registro y fecha de asignación*

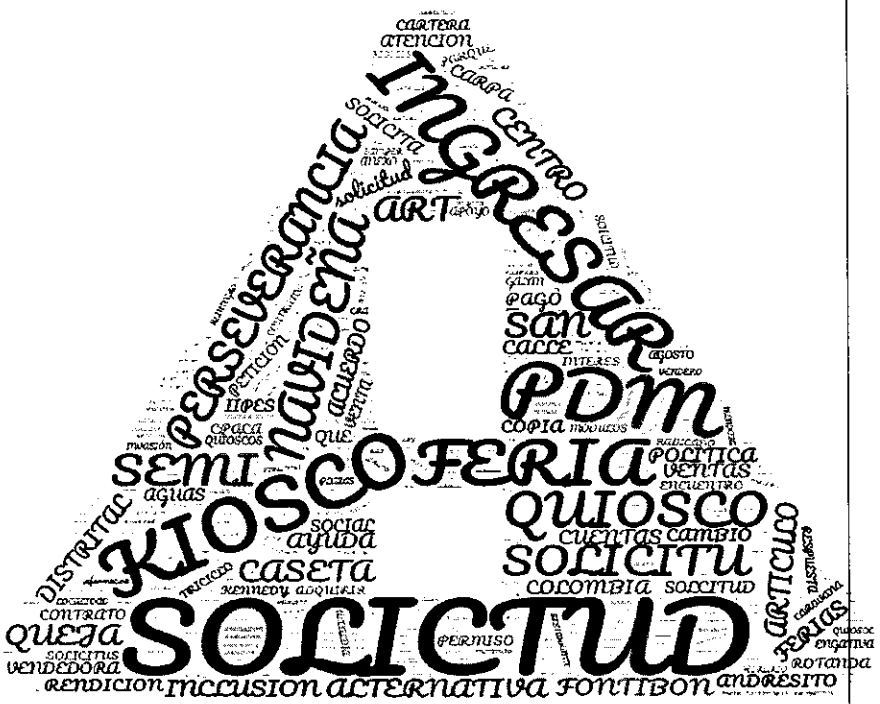
Número petición SDQS	Número radicado salida	Fecha radicado salida SDQS	Fecha registro SDQS	Rad Entrada	Fecha Entrada	Num Petición SDQS 2
2132122019	00110-816-005255	15/03/2019	4/09/2019	110-814-3227	7/03/2019	508262019
2132212019	00110-816-006697	2/04/2019	4/09/2019	110-814-4158	26/03/2019	663582019
2132252019	5000	13/03/2019	4/09/2019	110-814-2882	1/03/2019	457682019
2142952019	00110-816-003332	18/02/2019	5/09/2019	110-814-1671	7/02/2019	249752019
2143082019	00110-816-006768	3/04/2019	5/09/2019	110-814-4163	26/03/2019	663632019
2151742019	00110-816-004578	7/03/2019	5/09/2019	110-814-2276	22/02/2019	443852019
2156822019	00110-816-009103	24/04/2019	6/09/2019	110-814-4608	2/04/2019	
2156882019	00110-816-006685	2/04/2019	6/09/2019	110-814-4076	22/03/2019	639662019
2184142019	00110-816-002916	11/02/2019	10/09/2019	110-814-1594	5/02/2019	223752019
2237662019	00110-816-006674	2/04/2019	16/09/2019	110-814-4002	21/03/2019	635672019
2248502019	00110-816-006679	2/04/2019	17/09/2019	110-814-4027	21/03/2019	632752019
2248522019	110-816-03119	14/03/2019	17/09/2019	110-814-1233	29/01/2019	168032019
2249032019	00110-816-004319	1/03/2019	17/09/2019	110-814-2135	15/02/2019	343552019
2249152019	00110-816-002920	11/02/2019	17/09/2019	110-814-1588	5/02/2019	223702019

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

4.9. CONSULTA MÓDULO DERECHOS DE PETICIÓN GOOBI

Tomando como base el texto descrito en el asunto del registro de los derechos de petición de Goobi y haciendo uso del software gratuito[5] se obtiene la imagen de las palabras más empleadas por la ciudadanía: ingresar, PDM(Plaza Distrital de Mercado), feria, kiosko, quiosco, Perseverancia, alternativa, Fontibón entre otras

Imagen 4 *Palabras más utilizadas en el registro del asunto SDQS*



Esta consulta arroja un total de 1.574 registros de Derechos de petición para septiembre a diciembre de 2019, del registro 12.141 de 2 septiembre de 2019 al registro 18.435 del 31 de diciembre de 2019.

4.10. CONSULTA RADICADOS DE ENTRADA EN GOOBI

En consulta a los radicados de entrada en Goobi para el lapso de septiembre a diciembre de 2019 se muestran 4.733 registros, del número 12.142 del 2 de septiembre al número 18.447 del 31 de diciembre de 2019.

[5] https://www.nubedepalabras.es/

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

4.11. CONSULTA RADICADOS DE SALIDA EN GOOBI

La consulta de radicados de salida en Goobi arroja un total de 9.264 registros, del número 20.592 del 2 de septiembre de 2019 al número 29.848 del 30 de diciembre de 2019; de éstos se tienen 1.786 registros marcados como derecho de petición.

Se reitera realizar gestión para que el enlace con el radicado de entrada sea obligatorio y haya una hegemonía entre lo ingresado y lo saliente.

Ahora en cuanto a los radicados de salida en GOOBI para el periodo de análisis, se tiene un total de 9.264 registros del 20.592 al 29.848 de los cuales marcados como respuesta a derechos de petición figuran 1.786, se recomienda realizar gestión para que el enlace sea obligatorio y haya una hegemonía entre lo ingresado y lo saliente.

Así entonces se cuenta con cuatro fuentes de información que han de cruzarse para poder evidenciar el seguimiento y la atención de respuesta a los mismos mediante el número de radicación de la petición, o el número de radicado de entrada o número de radicado de salida.

4.12. Página Web

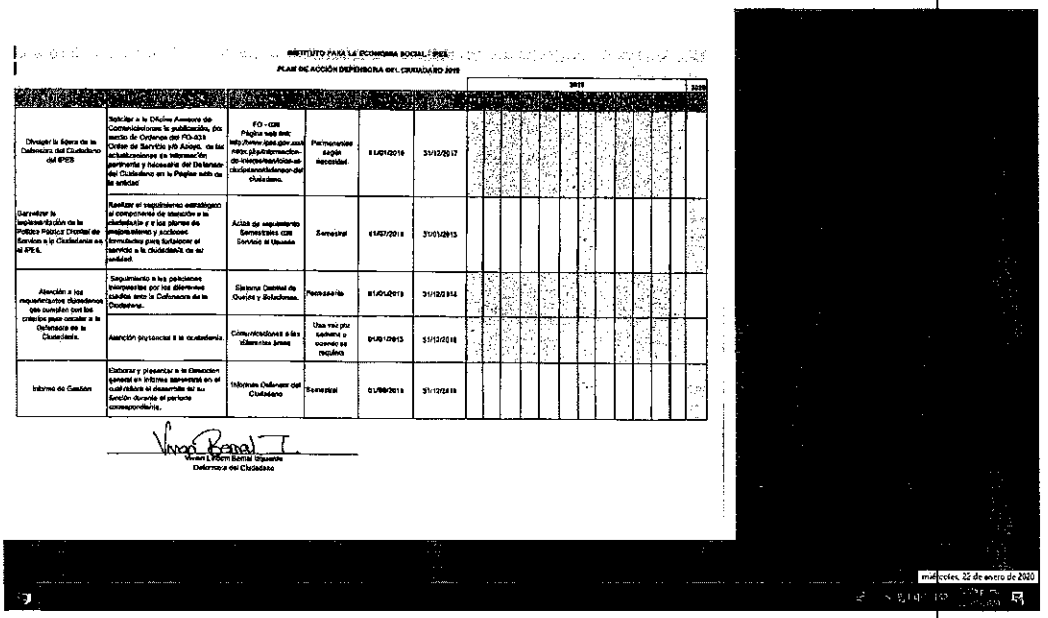
Se hace la verificación de las fuentes de contacto del ciudadano con la institución en los diferentes elementos de la página web www.ipes.gov.co:

Se encuentran funcionando los enlaces y abriendo el formulario para diligenciamiento de quejas.

El Plan de Acción Defensor del ciudadano 2019 en página web muestra fechas de inicio y fin, anteriores a la vigencia que refleja el cronograma, situación reportada en informe anterior, no muestra avances:

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 5 Plan de Acción Defensora del Ciudadano 2019



4.13. Atención presencial:

Calle 73 # 11 -66 Horario lunes a viernes 7:30 am – 5:00 pm
No se muestran novedades

4.14. Atención telefónica:

Línea gratuita nacional
(+57) 018000-124737
No se muestran novedades

4.15. PBX

(+57) 2976030
Horario de atención 7:30 am – 5:00 pm
No se muestran novedades

4.16. Atención virtual

Página web – Guía de trámites y servicios
Chat Institucional
Correo electrónico sausuario@ipes.gov.co
Correo notificaciones sjuridica@ipes.gov.co
Correo denuncias ipestransparente@ipes.gov.co

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Para el periodo septiembre a diciembre de 2019 se tiene jun total de 19 solicitudes vía correo electrónico sausuario@ipes.gov.co de las cuales atendidas en termino hay 15 registros y atendidas de manera extemporánea 4.[6] Anexo 2

Tabla 8. *Solicitudes correo electrónico sausuario@ipes.gov.co*

Dependencia.	En término	Extemporánea	Total general
SDAE	2		2
SESEC	10		10
SGRSI	3	3	6
SJC		1	1
Total general	**15**	**4**	**19**

4.17 Seguimiento recomendaciones Asesoría de Control Interno en informe Radicado 00110-817-009683 del 30 septiembre 2019

4.17.1 Realizar la gestión para atender la circular 007 de fecha 17 de julio de 2019, radicado IPES 00110-812-009876 del 18 de julio de 2019 referente a "ALERTA PREVENTIVA – INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y/O CORRESPONDENCIA DE LAS ENTIDADES Y SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES "BOGOTÁ TE ESCUCHA"[7].

En mesa de trabajo de octubre 11 de 2019 se propone establecer un plan de trabajo para el desarrollo y puesta en operación de la solución que integre los sistemas de SDQS y GOOBI.

En sesión del 15 de octubre 2019 la firma IT- GOB plantea el proceso para implementar la solución por lo que hará requerimientos de información para su análisis.

En mesa de trabajo de 16 diciembre 2019 se plantea la necesidad del Web Service entre Goobi y el SDQS, debe haber un enlace que permita conectar el radicado de entrada con el de salida, ha de habilitarse un botón en Goobi para verificar la respuesta.

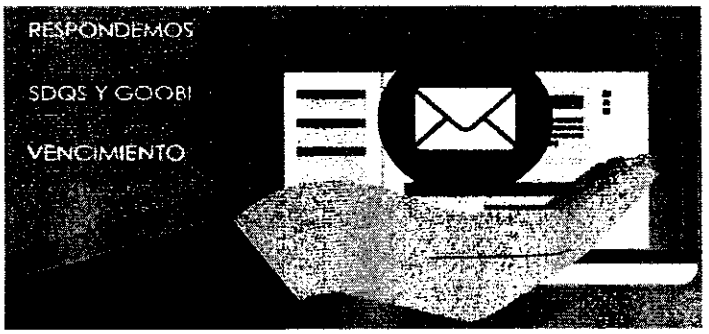
4.17.2 Realizar campaña masiva de sensibilización frente a la importancia del registro oportuno, completo y de calidad en cada uno de los Sistemas SDQS y Goobi.

En noviembre 19 del 2019, se realizó campaña en la Intranet "Respuestas oportunas en SDQS y Goobi"

[6] Reporte Rad 00110-817-000234 de 10 enero 2020
[7] Decreto 371 de 2010 Numerales 3 y 7

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

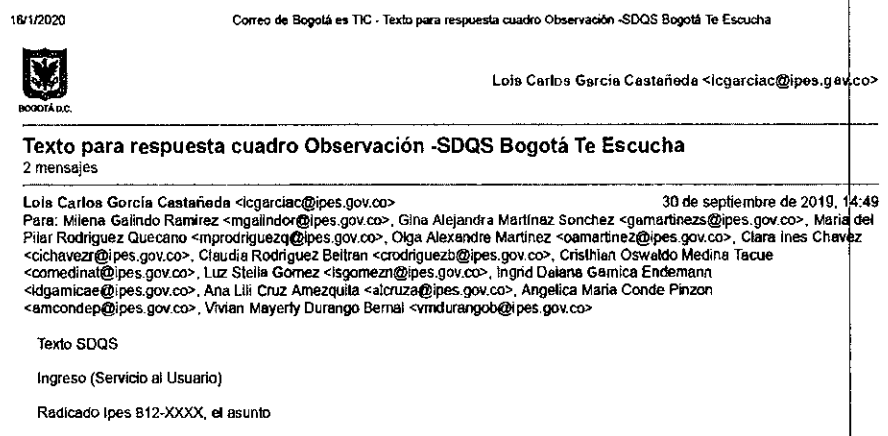
Imagen 6 Campaña de registro oportuno en los sistemas SDQS y Goobi



4.17.3 Estandarizar el registro del número de radicación IPES ya sea de entrada y/o salida cuando se trate de hacerlo de manera manual.

Se realizó reunión trimestral el 30 de septiembre con los encargados del SDQS en la entidad, se anexa acta, indicando que se debe estandarizar los números de registros y las respuestas, igualmente lo anterior se refuerza con un correo donde se ejemplifica la forma de hacer el registro, se anexa correo.

Imagen 7 Correo socialización de la estandarización de registros



16/1/2020 Correo de Bogotá es TIC - Texto para respuesta cuadro Observación -SDQS Bogotá Te Escucha

BOGOTÁ D.C.

Lois Carlos Garcia Castañeda <lcgarciac@ipes.gov.co>

Texto para respuesta cuadro Observación -SDQS Bogotá Te Escucha
2 mensajes

Lois Carlos Garcia Castañeda <lcgarciac@ipes.gov.co> 30 de septiembre de 2019, 14:49
Para: Milena Galindo Ramirez <mgalindor@ipes.gov.co>, Gina Alejandra Martínez Sanchez <gamartinezs@ipes.gov.co>, Maria del Pilar Rodriguez Quecano <mprodriguezq@ipes.gov.co>, Olga Alexandre Martinez <oamartinez@ipes.gov.co>, Clara Ines Chavez <cichavezr@ipes.gov.co>, Claudia Rodriguez Beltran <crodriguezb@ipes.gov.co>, Cristhian Oswaldo Medina Tacue <comedinat@ipes.gov.co>, Luz Stella Gomez <lsgomezn@ipes.gov.co>, Ingrid Daiana Gamica Endemann <idgamicae@ipes.gov.co>, Ana Lili Cruz Amezquita <alcruza@ipes.gov.co>, Angelica Maria Conde Pinzon <amcondep@ipes.gov.co>, Vivian Mayerly Durango Bernal <vmdurangob@ipes.gov.co>

Texto SDQS

Ingreso (Servicio al Usuario)

Radicado Ipes 812-XXXX, el asunto

Salida (Todas dependencia)
Buenas (tardes- Dias)
Señor peticionario, de acuerdo con su solicitud radicado IPES 812/814 xxxx - SDQS XXXXX se da respuesta con radicado IPES de salida 816 XXXX

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

4.17.4 Adelantar la alimentación de los Sistemas SDQS y Goobi una vez se produzca el dato y se cierre la gestión, ello tanto para fecha de cierre como fecha de terminación, o bien de su registro inicial en cualquiera de los sistemas.

Se realizaron 2 reuniones trimestrales (30 SEP y 16 DIC), se anexa actas, con los encargados del SDQS en la entidad, indicándoles la importancia de realizar los cierres respectivos en las fechas establecidas dentro de los términos.

Imagen 8 Acta socialización de cierre de registros en SDQS 11 octubre 2019

FORMATO

ACTA DE REUNIÓN

Tema: Enlace SDQS - GOOBI	Hora inicial: 10:45 a m
	Hora Final: 1:10 Pm
Lugar y fecha: SAF - Atención al usuario	Octubre 11/2019

Objetivo: Establecer plan de trabajo para el desarrollo y puesta en operación de la solución para integrar el sistema de información administrativo y financiero GOOBI, con SDQS

Agenda:

1. Funcionamiento radicación Derechos de Petición
2. Identificación de alternativas
3.
4.

Desarrollo:

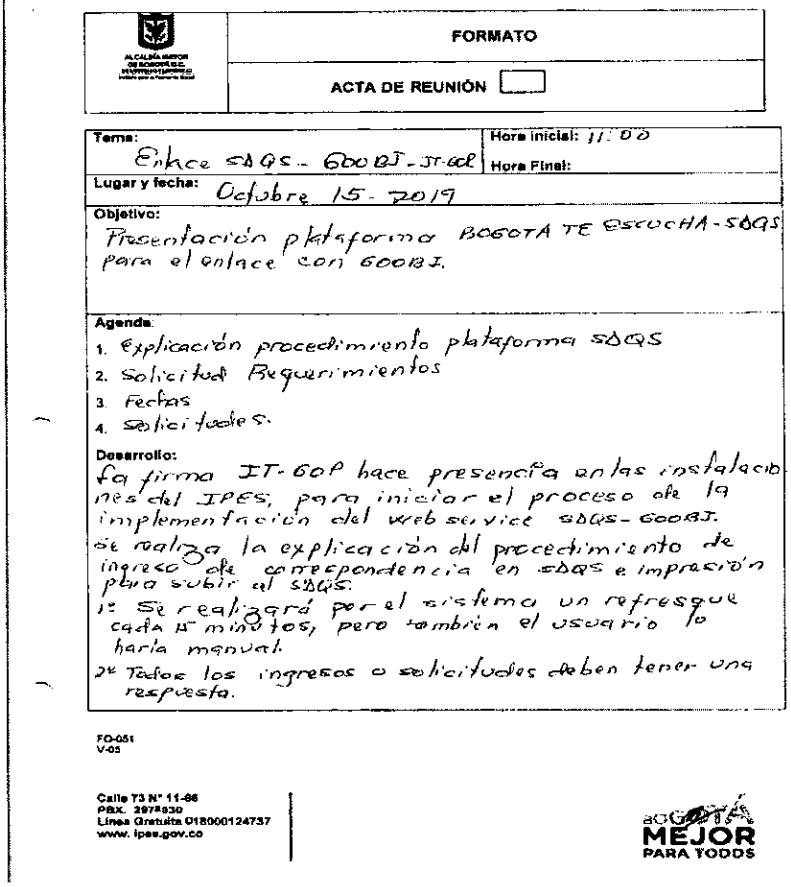
- Por parte de SAF se adjunta el flujo de información relacionado con Derechos de petición, dentro de los sistemas de información.
- Por parte del proveedor de GOOBI, se realiza reconocimiento del funcionamiento en la plataforma SDQS.
- Se plantea sesión de trabajo para la semana del 15 al 19 de Octubre para tomar registro del flujo de información.

FO-051
V-05

Calle 73 N° 11-66
PBX. 2976030
Línea Gratuita 018000124737
www. ipes.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Imagen 9 Acta socialización de cierre de registros en SDQS 15 octubre 2019



FORMATO

ACTA DE REUNIÓN ☐

Tema: Enlace SDQS - 600BJ - IT-60P | Hora inicial: 11:00 | Hora Final:

Lugar y fecha: Octubre 15 - 2019

Objetivo: Presentación plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA - SDQS para el enlace con 600BJ.

Agenda:
1. Explicación procedimiento plataforma SDQS
2. Solicitud Requerimientos
3. Fechas
4. Solicitudes.

Desarrollo:
La firma IT-60P hace presencia en las instalaciones del IPES, para iniciar el proceso de la implementación del web service SDQS - 600BJ.
Se realiza la explicación del procedimiento de ingreso de correspondencia en SDQS e impresión para subir al SDQS.
1: Se realizará por el sistema un refresque cada 15 minutos, pero también el usuario lo haría manual.
2: Todos los ingresos o solicitudes deben tener una respuesta.

FO-051
V-05

Calle 73 N° 11-66
PBX. 2976030
Línea Gratuita 018000124737
www. ipes.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

4.17.5 Mantener la planilla de derechos de petición recepcionados vía SDQS para que en el área de registro correspondencia - Goobi- asignen el número de radicado.

El formato FO-268 Control de Correspondencia es el que actualmente se tiene para la planilla de derechos de petición recepcionados vía SDQS, este formato como acción de mejora se ajustó incluyendo el campo de correo electrónico del peticionario a partir del 2020.

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 10 *Correo propuesta ajuste planilla de registro derechos de petición SDQS*

El jue., 26 dic. 2019 a las 17:09, Myriam Stella Forero (<msforeroc@ipes.gov.co>) escribió:
Buena tarde

Carolina

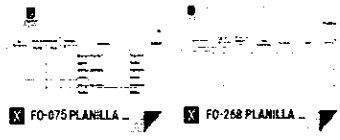
Teniendo en cuenta el asunto de la referencia le allegó los formatos FO-268, FO-075 Y FO-125 con sus respectivos instructivos para tu revisión y observaciones el formato SOLICITUD DE ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ANULACIÓN OE DOCUMENTOS, de cada uno de ellos está para firma de mi Jefe y te lo allegare a tu oficina una vez surtido el trámite.

Agradezco tu gestión.

Cordialmente,

Myriam Stella Forero Ch
Profesional Universitario -Gestión Documental
2976030 ext 103
correo: msforeroc@ipes.gov.co

2 archivos adjuntos



GRACIAS! OK. MiL GRACIAS!

4.17.6 Mantener el envío de reportes de alerta semanales a Dirección General y Subdirecciones como Oficinas Asesoras.

Se evidencia reportes de envió semanal para el periodo de 1 de septiembre al 31 de diciembre del 2019 por medio de correo electrónico anexando el archivo Excel con la relación de los casos vencidos:

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Tabla 9. *Reportes semanales de alertas peticiones en término y vencidas*

Fecha Correo	Desde	Hasta	Vencimientos	Archivo Excel	Tamaño archivo k	Número registros
3/09/2019	2/09/2019	6/09/2019	ND	No	0	0
9/09/2019	9/09/2019	13/09/2019	No	No	0	0
16/09/2019	16/09/2019	20/09/2019	No	No	0	0
23/09/2019	23/09/2019	27/09/2019	Si	Si	29	2
1/10/2019	30/09/2019	4/10/2019	Si	Si	27	3
8/10/2019	7/10/2019	11/10/2219	Si	Si	30	5
16/10/2019	15/10/2019	18/10/2019	Si	Si	36	10
23/10/2019	21/10/2019	25/10/2019	Si	Si	60	2
29/10/2019	28/10/2019	1/11/2019	Si	Si	60	23
5/11/2019	5/11/2019	8/11/2019	Si	Si	60	1
12/11/2019	12/11/2019	15/11/2019	No	No	0	0
18/11/2019	18/11/2019	22/11/2019	Si	Si	97	2
25/11/2019	25/11/2019	29/11/2019	Si	Si	107	5
10/12/2019	9/12/2019	13/12/2019	Si	Si	143	37
16/12/2019	16/12/2019	20/12/2019	Si	Si	163	8
24/12/2019	23/12/2019	27/12/2019	No	No	0	0

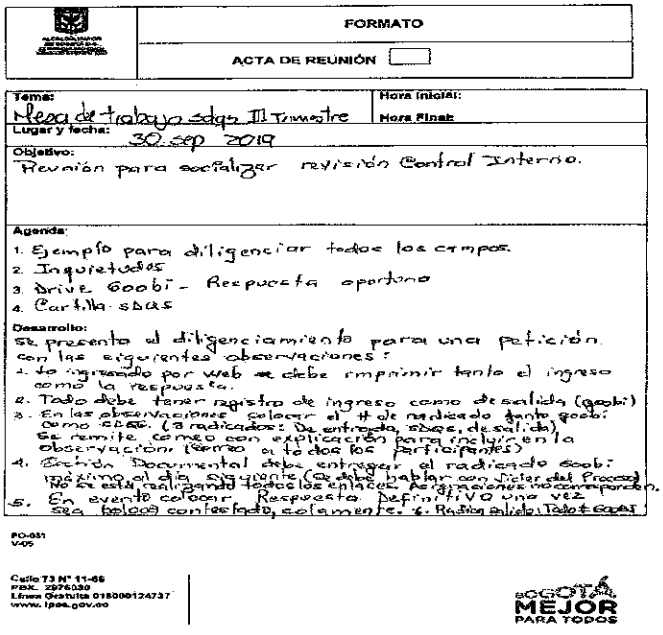
4.17.7 Remitir el listado de peticiones consolidadas como vencidas para su revisión y solicitar las acciones pertinentes a las áreas responsables.

En las reuniones trimestrales, se informa sobre las recomendaciones que Control Interno ha realizado sobre los SDQS vencidos en la plataforma y los extemporáneos, esto se evidencia en las actas de septiembre y diciembre de 2019.

Sesión de 30 septiembre para seguimiento al informe de Asesoría de Control Interno:

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Linea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 11 *Acta Mesa de trabajo septiembre 30 de 2019 recomendaciones ACI*



FORMATO

ACTA DE REUNIÓN ☐

Tema: Mesa de trabajo sdqs III Trimestre | Hora Inicial: | Hora Final:

Lugar y fecha: 30 sep 2019

Objetivo: Reunión para socializar revisión Control Interno.

Agenda:
1. Ejemplo para diligenciar todos los campos
2. Inquietudes
3. Drive Goobi - Respuesta oportuna
4. Cartilla sdqs

Desarrollo:
Se presento el diligenciamiento para una petición con las siguientes observaciones:
1. Lo ingresado por web se debe imprimir tanto el ingreso como la respuesta.
2. Todo debe tener registro de ingreso como de salida (goobi)
3. En las observaciones colocar el # de radicado tanto goobi como sdqs. (3 radicados: De entrada, sdqs, de salida) Se remite correo con explicación para incluirlo en la observación (Correo a todos los participantes)
4. Gestión Documental debe entregar el radicado goobi máximo al día siguiente (se debe hablar con Victor del Proceso) No se está realizando todos los enlaces. Asignaciones incompletas.
5. En evento colocar Respuesta definitivo una vez sea todos contestado, solamente: 6. Radicado salida: Todo + Cabal

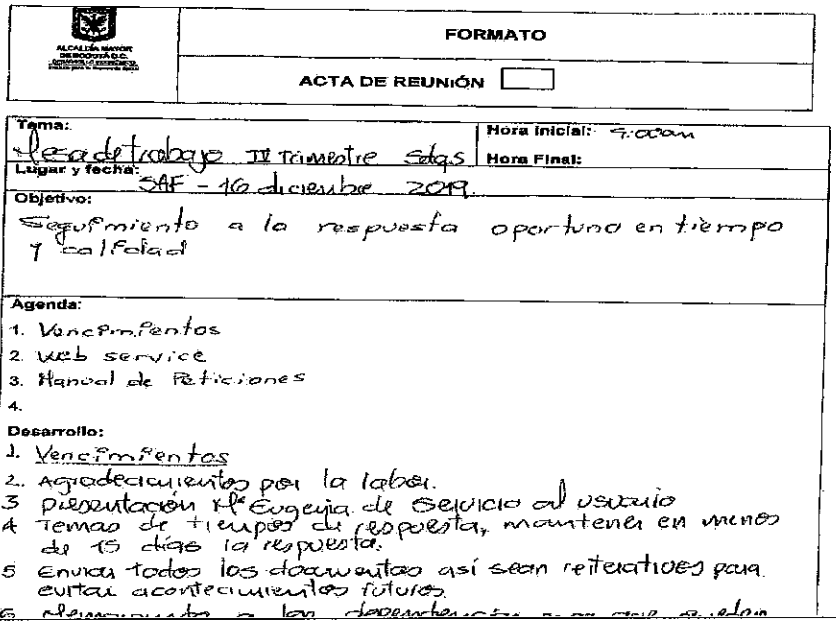
PO-051
V-05

Calle 73 N° 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita 018000124737
www.ipes.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Sesión de 16 diciembre de 2019:

Imagen 12 Acta Mesa de trabajo16 de diciembre seguimiento respuestas oportunas



FORMATO

ACTA DE REUNIÓN ☐

Tema: Mesa de trabajo III Trimestre Sdqs | Hora Inicial: 9:00am | Hora Final:

Lugar y fecha: SAF - 16 diciembre 2019.

Objetivo: Seguimiento a la respuesta oportuna en tiempo y calidad

Agenda:
1. Vencimientos
2. Web service
3. Manual de Peticiones
4.

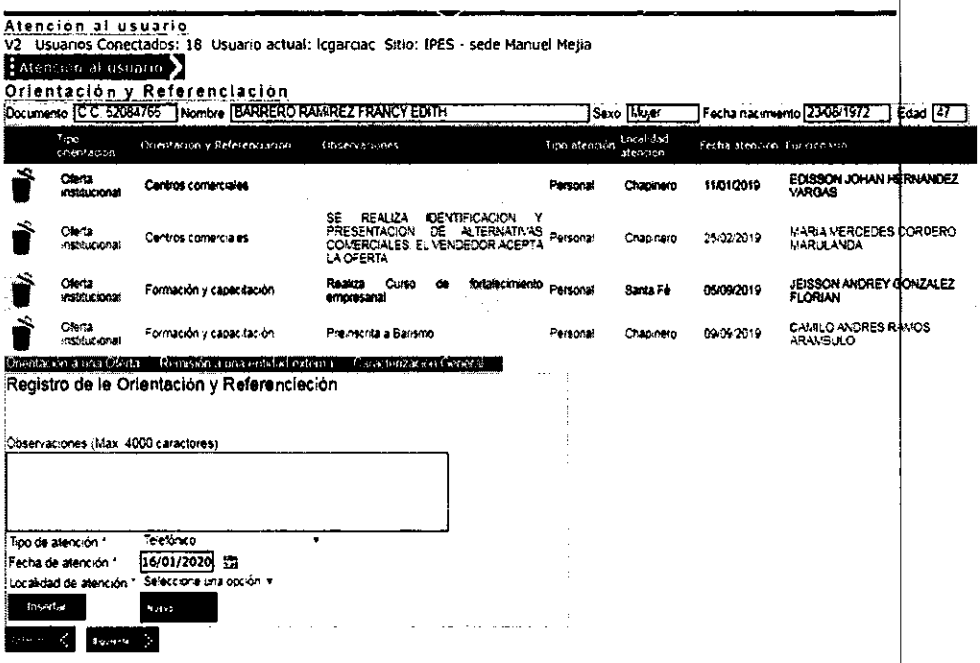
Desarrollo:
1. Vencimientos
2. Agradecimientos por la labor.
3 Presentación Mª Eugenia de Servicio al usuario
4 Temas de tiempos de respuesta, mantenerlo en menos de 15 días la respuesta.
5 Enviar todos los documentos así sean reiterativos para evitar acontecimientos futuros.
6. Mejorar puesta a los documentos para que salgan

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

4.17.8 Llevar registro de la atención telefónica sea por PBX o línea nacional, y el registro de los ciudadanos (as) atendidos.

Siguiendo las recomendaciones de Control Interno se observa que se realiza el registro de la atención telefónica en la Herramienta Hemi, esto con el fin de realizar control de las llamadas telefónicas. Se anexa pantallazo del registro realizado en servicio al ciudadano para el año 2020, mostrando así que se está activo en el uso de la herramienta.

Imagen 13 registro atención telefónica en HEMI



4.17.9 Incorporar al SDQS los Derechos de Petición que figuran en el Módulo " Derechos de Petición" de Goobi

La actividad se continua haciendo de manera manual a diario por servicio al usuario, teniendo en cuenta que se está gestionando el desarrollo WEB SERVICE con SDAE y la Alcaldía Mayor, Secretaria General para el enlace de GOOBI – Bogotá Te Escucha SDQS.

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Linea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

5. FORTALEZAS

5.1. Disponibilidad y atención del personal de Servicio al Ciudadano
5.2. Mediante correos electrónicos servicio al usuario genera alerta a las Subdirecciones de las peticiones que se encuentran en trámite y vencidas.
5.3. Clasificación de las dependencias acorde a las Subdirecciones en el reporte generado del Sistema Bogotá Te Escucha para adelantar el monitoreo de los registros de derechos de petición.
5.4. Consulta de seguimiento en Goobi y Bogotá Te escucha, para alimentar uno u otro sistema ya sea con ingreso de peticiones o su respuesta.
5.5. Actualización del Procedimiento PR 016 a la versión 10 de fecha 30 de agosto de 2019.
5.6. Página Web con publicación de informe de Defensor de Ciudadano II semestre 2019 actualizada
5.7. Actualización reportes de atención al ciudadano en la página web.
5.8. Registro de atención telefónica en el aplicativo HEMI
5.9. Bajo número de peticiones activas por dependencia en el SDQS

6. OBSERVACIONES

6.1. Derechos de petición atendidos extemporáneamente

Realizado el cruce de información de los registros SDQS con radicado de entrada y de salida GOOBI, se identifican 103 derechos de petición atendidos extemporáneamente. Anexo 3

Las solicitudes ingresadas por medio escrito se distribuyen por rango de días de extemporaneidad, entre 16 a 20 días 75 casos, de 21 a 25 días un total de 17 casos y con más de 26 días se muestran 9 casos.

Tabla 10. *Consulta SDQS entre el 01-sep-2019 al 31-dic-2019*
Consulta en Goobi del Número de Derechos de Petición atendidos extemporáneamente, distribución por canal

Rango días.	ESCRITO	WEB	Total general
De 16 a 20 días	75		75
De 21 a 25 días	17		17
Más de 26 días	9	2	11
Total general	**101**	**2**	**103**

Su distribución por dependencia asignada muestra SGRSI con 18 solicitudes atendidas extemporáneamente en el rango de 16 a 20 días, 6 respuestas en el rango 21 a 25 días y 7 atenciones con un término mayor a 26 días.

Calle 73 Nº 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Tabla 11. *Consulta SDQS entre el 01-sep-2019 al 31-dic-2019*
Consulta en Goobi del Número de Derechos de Petición atendidos extemporáneamente, distribución por dependencia

Dependencia.	De 16 a 20 días	De 21 a 25 días	Más de 26 días	Total general
SUBDIRECCIDN DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	28	6	7	41
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	21	5	1	27
GESTION COMERCIAL	10	3	1	14
PLAZAS DE MERCADO	8	3		11
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	4			4
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION			2	2
GESTION TERRITORIAL	2			2
REDEP	2			2
Total general	**75**	**17**	**11**	**103**

Los casos mencionados superan los términos de la Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo y Ley 1755 de 2015- Artículo 14:

- Peticiones 15 días
- Documentos e información 10 días
- Consulta 30 días

Así mismo, no se ajustan al PR 016 Versión 10 TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS actividad "4 Radicar PQRSyF" que establece "El documento que contenga el requerimiento se debe radicar en la ventanilla de gestión documental y debe ser registrado en el Sistema Goobi" por lo que debe contar en el número que suministra Goobi.

6.2. Consulta Radicados de salida en Goobi septiembre de diciembre de 2019

Un total de 9.264 registros de salida se evidencian en la consulta de Goobi para el periodo septiembre de diciembre de 2019, de ellos 1.786 se marcan como derechos de petición.

La SGRSI responde un total de 1.128 derechos de petición, SESEC atiende 543 solicitudes ello corresponde al 63.16% y al 30.40% respectivamente, del gran total de 1.786 derechos de petición.

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Tabla 12. *Consulta SDQS entre el 01-sep-2019 al 31-dic-2019*
Consulta en Goobi del Número de radicados de salida y los registrados como derecho de petición

Dependencia	Registros	DP	Total general
Subdirección de Gestión Redes Sociales e Informalidad	2.716	1.128	3.844
Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización	2.171	543	2.714
Dirección General	947	20	967
Subdirección Administrativa y Financiera	879	37	916
Subdirección Jurídica y de Contratación	423	20	443
Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico	220	30	250
Oficina Asesora de Comunicaciones	51		51
Subdirección de Formación y Empleabilidad	41	8	49
NULO	15		15
Despacho de la Oficina Asesora de Control Interno	12		12
Oficina Asesora Jurídica	2		2
Tesorería	1		1
Total general	**7.478**	**1.786**	**9.264**

A nivel porcentual la tabla muestra la distribución de los derechos de petición atendidos con radicado de salida por dependencia, siendo SGESI y SESEC las áreas de mayor volumen de registros.

Tabla 13. *Consulta SDQS entre el 01-sep-2019 al 31-dic-2019*
Consulta en Goobi del Número de radicados de salida y los registrados como derecho de petición, distribución porcentual por dependencia

Dependencia	No. radicación	Porcentaje.
Subdirección de Gestión Redes Sociales e Informalidad	1.128	63,16%
Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización	543	30,40%
Subdirección Administrativa y Financiera	37	2,07%
Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico	30	1,68%
Subdirección Jurídica y de Contratación	20	1,12%
Dirección General	20	1,12%
Subdirección de Formación y Empleabilidad	8	0,45%
Total general	**1.786**	**100,00%**

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Al realizar la consulta que los radicados de salida en Goobi, se tiene que en el campo asunto se especifica si se responde a una solicitud "SDQS" o es un "Derecho de petición", así mismo en el tipo de requerimiento se señala si es "Derecho de Petición" y se obtienen 437 registros, lo que dista del total de solicitudes referenciadas anteriormente 1.786, ello evidencia la falta de uniformidad en el registro de información. Así miso se evidencia en blanco el número de radicado de entrada ya que no se hace obligatorio el diligenciamiento del campo. Anexo 4.

Tabla 14. *Consulta Goobi entre el 01-sep-2019 al 31-dic-2019*
Radicados de salida que en el asunto referencian SDQS o Derecho de Petición

Mes	Sin referenciación	DP	Total general
sep	57	59	116
oct	32	93	125
nov	18	98	116
dic	22	58	80
Total general	129	308	437

Ello no corresponde a lo establecido en el PR 016 TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Versión 10 ya que el numeral 3 Responsables reza: "Los funcionarios y contratistas de las dependencias a quien hayan sido asignados los PQRS, son responsables de tramitarlos con criterios de oportunidad y calidad."

6.3. Respuestas a solicitudes a través del correo sausuario@ipes.gov.co fuera de término.

Para el periodo septiembre a diciembre de 2019 se tiene un total de 19 solicitudes vía correo electrónico sausuario@ipes.gov.co de las cuales atendidas en termino hay 15 registros y atendidas de manera extemporánea 4.[8] Anexo 4

Tabla 15. *Repuestas a peticiones por correo sausuario@ipes.gov.co 01-sep-2019 al 31-dic-2019*

Dependencia.	En término	Extemporánea	Total general
SDAE	2		2
SESEC	10		10
SGRSI	3	3	6
SJC		1	1
Total general	15	4	19

[8] Reporte Rad 00110-817-000234 de 10 enero 2020

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

7. CONCLUSIONES

7.1. Gran disponibilidad e iniciativa del personal de Atención a la ciudadanía para el ejercicio de autocontrol y envío de alertas a las dependencias, informando tiempos de vencimiento de las peticiones.

7.2. Acciones proactivas del equipo de Servicio al ciudadano en el seguimiento a las recomendaciones de auditoría.

7.3. Existencia de sistemas de información aislados que llevan a la generación de reprocesos manuales en el registro de información aumentando el riesgo de error y vencimiento de términos, como la inoportunidad de registros.

7.4. Doble registro de asignación de peticiones recepcionadas por SDQS

7.5. Si bien el tiempo de respuesta en promedio de las peticiones en general allegadas al IPES es de 12 días, al analizar en detalle se observan incumplimientos en los tiempos de respuestas de petición por los procesos manuales que se surten.

7.6. Se ha de revisar los listados de registros de peticiones vencidos para completar los datos faltantes en los Sistemas (SDQS y Goobi).

7.7. Generar la solicitud a la Secretaría General – Bogotá Te Escucha del diseño de una consulta que arroje las últimas gestiones para cada derecho de petición a fin de cruzar ésta con el reporte de correspondencia enviada por Goobi y el Módulo de Derechos de petición de Goobi.

7.8. Solicitar la apertura de campos de número de radicado Goobi y de fecha para ser migrados al SDQS y poder tomarlos como campos claves para cruzar y controlar la gestión a los derechos de petición entre los dos sistemas.

7.9. Es indispensable mantener en los funcionarios una cultura que resalte la importancia de responder en fecha las peticiones.

7.10. Se ha de propender por la integralidad de los sistemas de información y así ofrecer garantías de confiabilidad, calidad, oportunidad de los datos.

8. RECOMENDACIONES

8.1. Realizar la gestión para atender la circular 007 de fecha 17 de julio de 2019, radicado IPES 00110-812-009876 del 18 de julio de 2019 referente a "ALERTA PREVENTIVA – INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y/O CORRESPONDENCIA DE LAS ENTIDADES Y SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES "BOGOTÁ TE ESCUCHA"[9]

8.2. Realizar campaña masiva de sensibilización frente a la importancia del registro oportuno, completo y de calidad en cada uno de los Sistemas SDQS y Goobi.

8.3. Estandarizar el registro del número de radicación IPES ya sea de entrada y/o salida cuando se trate de hacerlo de manera manual.

8.4. Verificar previamente el registro de la petición en SDQS para evitar la duplicidad

[9] Decreto 371 de 2010 Numerales 3 y 7

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

8.5. Realizar la asignación una vez que produzca el ingreso de la petición al SDQS, caso contrario establecer la causa y llevar registro de la misma por ejemplo las caídas del sistema SDQS.
8.6. Adelantar la alimentación de los Sistemas SDQS y Goobi una vez se produzca el dato y se cierre la gestión, ello tanto para fecha de cierre como fecha de terminación, o bien de su registro inicial en cualquiera de los sistemas.
8.7. Mantener la planilla de derechos de petición recepcionados vía SDQS para que en el área de registro correspondencia - Goobi- asignen el número de radicado.
8.8. Mantener el envío de reportes de alerta semanales a Dirección General y Subdirecciones como Oficinas Asesoras.
8.9. Remitir el listado de peticiones consolidadas como vencidas para su revisión y solicitar las acciones pertinentes a las áreas responsables.
8.10. Llevar registro de la atención telefónica sea por PBX o línea nacional, y el registro de los ciudadanos (as) atendidos.
8.11. Incorporar al SDQS los Derechos de Petición que figuran en el Módulo " Derechos de Petición" de Goobi
8.12. Realizar seguimiento a las peticiones recepcionadas por el correo electrónico sausuario@ipes.gov.co

9. APROBACIÓN

FIRMA ASESORA CONTROL INTERNO	FIRMA AUDITOR

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co