

MEMORANDO

POR FAVOR AL CONTESTAR CITE EL No. DEL RADICADO

110301

Bogotá D.C.,

IPES - Correspondencia Administrativa- INTERNAS

Radicado: 10-817-2023-005831

Fecha: 14/11/2023 - 04:31 PM

Remitente: ANDRES MENDEZ JIMENEZ

Destinatario: WILLIAM ALEJANDRO RIVERA CAMERO

No.Folios: 46 Anexos: 1

PARA: ALEJANDRO RIVERA CAMERO, Director General

DE: ANDRES MENDEZ JIMENEZ, Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe final seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del IPES 01 de abril al 30 de septiembre de 2023.

Respetado Director,

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

“ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (Subrayado nuestro)

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar”

Teniendo en cuenta esta disposición y al no haber realizado comentarios a modo de réplica del informe preliminar enviado a través de radicados IPES 10-817-2023-005636 del 02 de noviembre de 2023, una vez cumplido el término establecido, esta Asesoría se permite presentar el informe final de la auditoría al Sistema de Denuncias

PA03-FO-023
V-10

Página 1 de 2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Quejas Peticiones y Sugerencias SDQS interpuestas por los ciudadanos del 01-abril-2023 a 30-sep-2023.

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

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


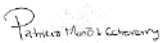

Cordialmente,



ANDRES MENDEZ JIMENEZ
Asesor de Control Interno

Anexos: Informe Final – Cuarenta y Cuatro (44) folios

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

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Janneth Bohorquez Chávez – Profesional Universitario		14/11/2023
Elaboró	Patricia Muñoz Echeverry Cto 26 Cto Secop II 4485814 – 2023		14/11/2023
Revisó y Aprobó	Andrés Méndez Jiménez – Asesor de Control Interno		14/11/2023

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma del **Asesor de Control Interno** del Instituto para la Economía Social IPES.





ÉNFASIS SEGÚN MIPG

Política MIPG	<input type="checkbox"/> Planeación Institucional <input type="checkbox"/> Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público <input type="checkbox"/> Talento Humano <input type="checkbox"/> Integridad <input checked="" type="checkbox"/> Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción <input type="checkbox"/> Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos <input type="checkbox"/> Servicio al ciudadano <input type="checkbox"/> Participación ciudadana en la gestión pública <input type="checkbox"/> Racionalización de trámites <input type="checkbox"/> Gestión documental <input type="checkbox"/> Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea <input type="checkbox"/> Seguridad Digital <input type="checkbox"/> Defensa jurídica <input type="checkbox"/> Gestión del conocimiento y la innovación <input type="checkbox"/> Control Interno <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Dimensión MIPG	<input type="checkbox"/> Talento Humano <input type="checkbox"/> Direccionamiento estratégico y planeación <input type="checkbox"/> Gestión con valores para resultados <input checked="" type="checkbox"/> Evaluación de resultados <input type="checkbox"/> Información y comunicación <input type="checkbox"/> Gestión del Conocimiento e Innovación <input type="checkbox"/> Control Interno
		Componentes MECI	<input checked="" type="checkbox"/> Ambiente de control <input type="checkbox"/> Evaluación de riesgos de riesgos <input type="checkbox"/> Actividades de control <input type="checkbox"/> Información y comunicación <input checked="" type="checkbox"/> Monitoreo y supervisión
Enfoque de la auditoría Interna	Seguimiento de ley		
Informe (1)	Informe SDQS 01 de abril 30 de septiembre de 2023		
Proceso, procedimiento, y/o dependencia	1. PV01-IN-004 Instructivo, Sistema, SDQS, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes, Felicitaciones, Ciudadano – Versión 1 – 31-ago-2021. 2. PA01-FO-001 Formato Recepción, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Corrupción, corrupción, Sugerencias, SDQS – Versión 1 – 18-ene-2022. 3. PA01-PD-001 Trámite, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, SDQS, felicitaciones – Versión 1 – 18-ene-2022.		
Responsable del proceso	Fabio Alberto Álzate Carreño, Subdirector Administrativo y Financiero.		
Objetivo	Verificar la atención oportuna e idónea a las peticiones, quejas, reclamos solicitudes, consultas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en el periodo comprendido del 01 de abril al 30 de septiembre de 2023.		

(1) Establezca el título general del Informe.




Alcance	Gestión realizada entre el 01 de abril al 30 de septiembre de 2023.
Periodo de ejecución	Del 05 de octubre al 2 de noviembre de 2023.
Equipo auditor y/o evaluador	Patricia Muñoz Echeverry - Janneth Bohorquez Chávez
Documentación analizada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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, tramite, 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. ▪ Información solicitada a la Subdirección Administrativa y Financiera; del 01 de abril al 30 de septiembre de 2023 mediante memorando N° 010-817-2023-005014 radicado el 05 de octubre de 2023:

RESULTADOS

NORMA QUE MOTIVA EL INFORME:

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

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

	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
	Código: PV01-FO-018	Versión: 09
	Fecha: 20/05/2021	

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

*(...) ARTICULO 76: Oficina de **Quejas, Sugerencias y Reclamos**. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

***La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.** En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.” (Subraya fuera del texto).

FORTALEZAS:

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

Mejora en la información diligenciada en el campo Subtema de las SDQS de este semestre analizado.

Se evidencia monitoreos semanales con envió a través de correo electrónico a los responsables sobre las SDQS vencidas por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.

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 datos abiertos*”, la Asesoría de Control Interno llevo a cabo la verificación de la información publicada en la página web de la entidad, los contenidos y su veracidad, al igual que la medición de la oportunidad de las respuestas a la SDQS presentadas en los diferentes canales dispuestos.

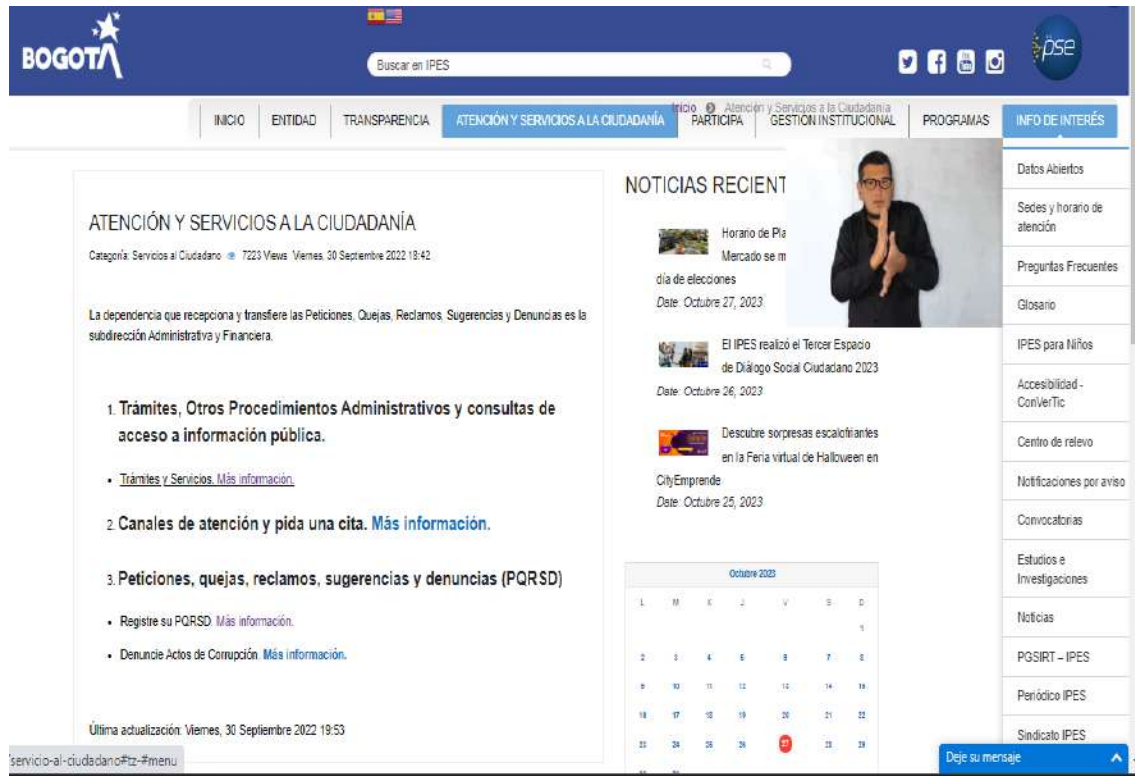
COMPONENTES PÁGINA WEB DE ACCESO A LA CIUDADANÍA

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

SECCION INFO DE INTERES

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

Imagen 1: Componentes pagina Web del IPES – oct 2023



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

Imagen 1.1 Componente pagina Web del IPES – INFO DE INTERES



1.4 SEDES Y HORARIO DE ATENCIÓN
 Categoría: Sedes y horario de atención | 30 Mayo 2023 15:23
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.
 Pizao de Mercado y Puntos Comerciales
 Código Postal: 110221
 PBX: (+57) 001 297 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](#)
 Última fecha de actualización 30 mayo 2023

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

Imagen 2: Plataforma Bogotá Te Escucha



Bogotá te escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

INICIO SERVICIOS INFANCIA Y ADOLESCENCIA INFORMACIÓN DE INTERÉS ACERCA DEL SISTEMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA SITIOS DE INTERÉS

Bienvenidos a Bogotá te escucha, 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.

Selecciona a continuación alguna de las dos opciones para consultar o crear una petición.

Crea tu petición
 Aquí podrás registrar tus peticiones ciudadanas para que sean atendidas por una Entidad Distrital en Bogotá.

Consulta tu petición
 Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema.

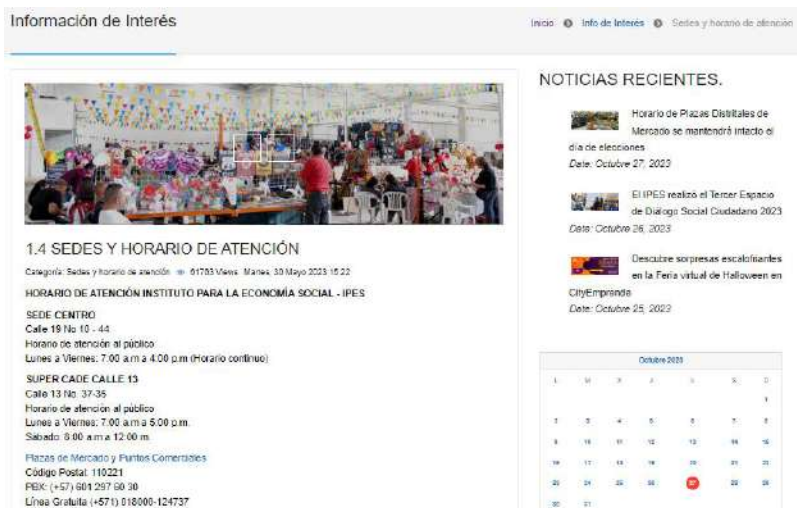


Enlaces del servicio al ciudadano en la página web

▪ **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 30 de mayo de 2023:

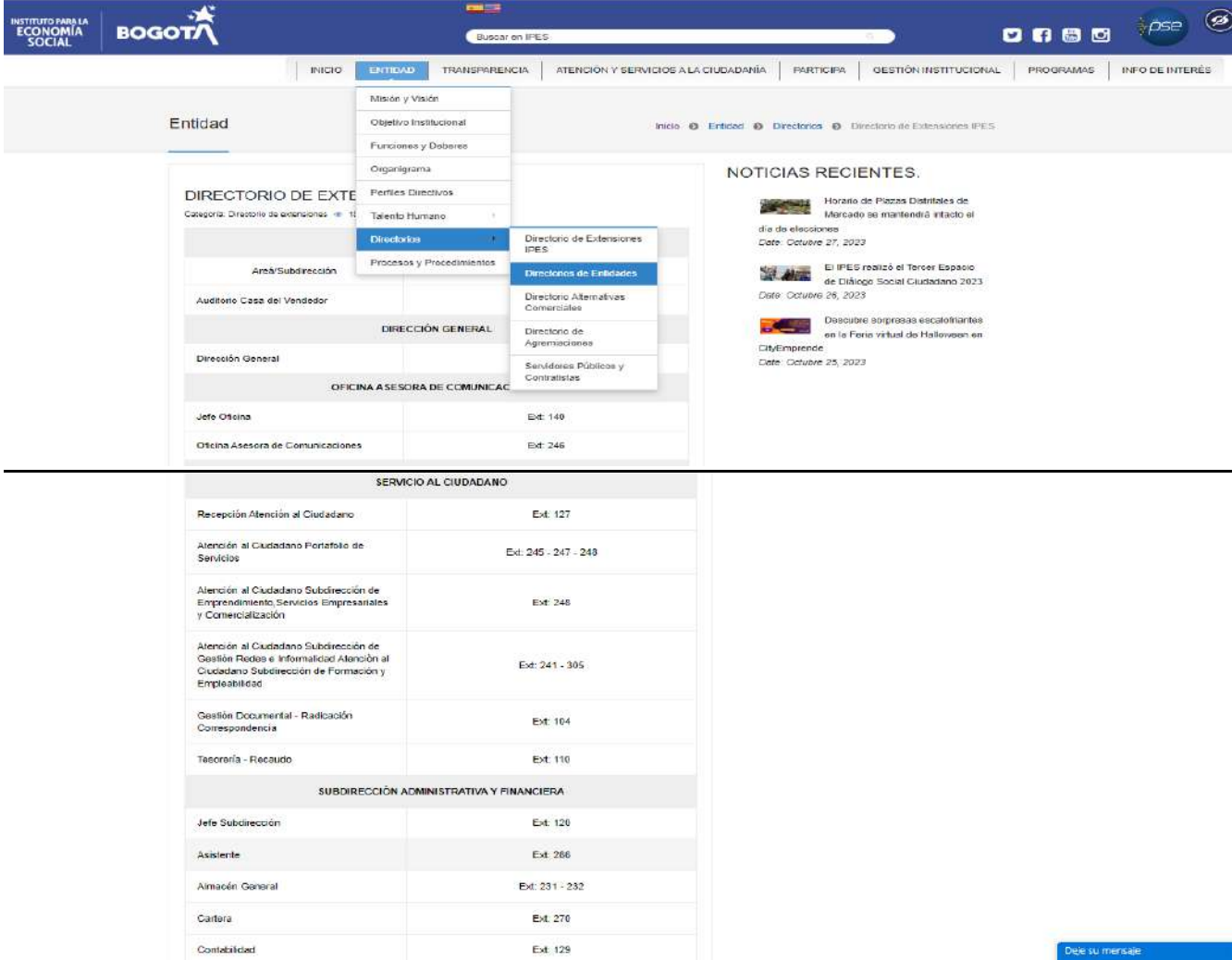
Imagen 3: Componente página Web del IPES – INFO DE INTERES - Sedes y Horario de Atención



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



The screenshot shows the website interface for the 'Directorio de Extensiones IPES'. The page is titled 'Entidad' and features a navigation menu with options like 'INICIO', 'ENTIDAD', 'TRANSPARENCIA', etc. A dropdown menu is open under 'ENTIDAD', showing options like 'Misión y Visión', 'Objetivo Institucional', and 'Directorio de Extensiones IPES'. The main content area displays a table of extensions, categorized by 'SERVICIO AL CIUDADANO' and 'SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA'. The table lists various services and their corresponding extension numbers.

SERVICIO AL CIUDADANO	
Recepción Atención al Ciudadano	Ext: 127
Atención al Ciudadano Portafolio de Servicios	Ext: 245 - 247 - 248
Atención al Ciudadano Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización	Ext: 246
Atención al Ciudadano Subdirección de Gestión Redes e Informalidad Atención al Ciudadano Subdirección de Formación y Empleabilidad	Ext: 241 - 305
Gestión Documental - Radicación Correspondencia	Ext: 104
Tesorería - Recaudo	Ext: 110
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
Jefe Subdirección	Ext: 120
Asistente	Ext: 266
Aimación General	Ext: 231 - 232
Cartera	Ext: 270
Contabilidad	Ext: 129

En el ejercicio realizado por la Asesoría de Control Interno de verificación la información que se encuentra publicada en la página de la entidad en relación al directorio telefónico, se encuentra un registro de 63 números de extensiones, de las cuales 44 extinciones se encuentran activas, una no tiene conexión, un teléfono que se encuentra sin tono y 17 que no se encontró el aparato telefónico en las diferentes área o subdirección que se encuentran registradas y/o asignadas.



Tabla No. 1: Detalle de las extensiones que presentan novedades

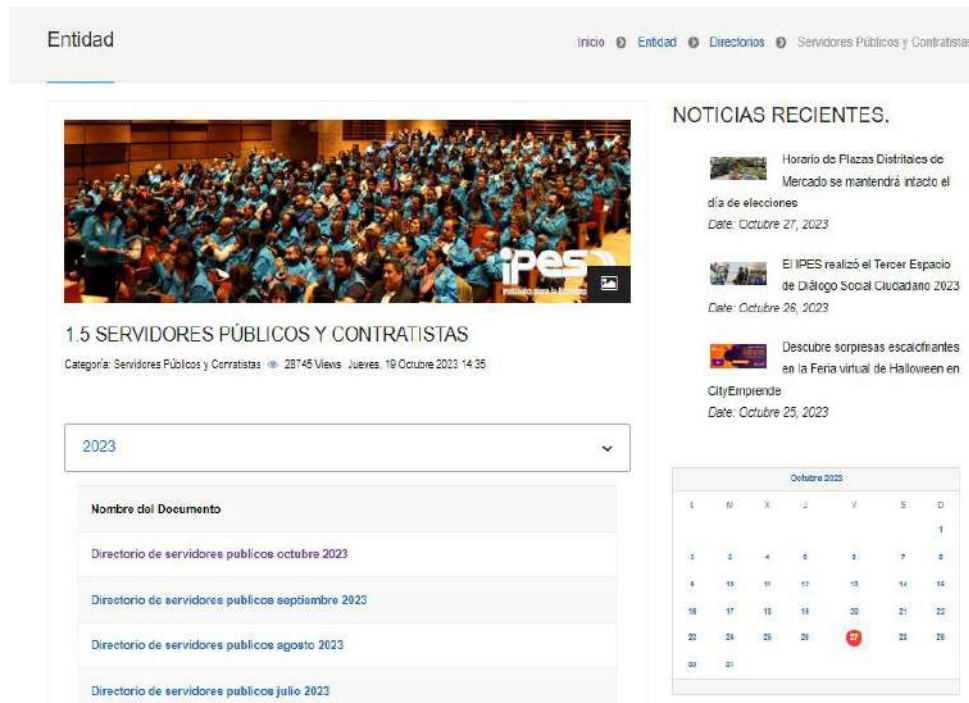
DIRECTORIO DE EXTENSIONES		
Área / Subdirección	Extensión	Verificación Realizada por la ACI
CASA DEL VENDEDOR		
Auditorio Casa del Vendedor	Ext: 108	No se encuentra en físico el aparato telefónico
SERVICIO AL CIUDADANO		
Atención al Ciudadano Portafolio de Servicios	Ext: 248	No se encuentra en físico el aparato telefónico
Gestión Documental - Radicación Correspondencia	Ext: 104	No se encuentra en físico el aparato telefónico
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
Asistente	Ext: 286	No tiene conexión
Almacén General	Ext: 232	No se encuentra en físico el aparato telefónico
Tesorería	Ext: 128	No se encuentra en físico el aparato telefónico
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		
Jefe Oficina	Ext: 280	Ext. 280 El teléfono no tiene tono Ext. 285, 147, 318 no hay aparatos telefónicos
Control Interno Disciplinario	Ext: 285	
Tribunal Conciliación 1	Ext: 147	
Tribunal Conciliación 2	Ext: 318	
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACIÓN		
Plazas Distritales de Mercado	Ext: 309	Teléfono no tiene tono
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO		
Asistente	Ext: 330	No se encuentra en físico el aparato telefónico
Estudios Económicos	Ext: 171	No se encuentra en físico el aparato telefónico
Equipo MIPG	Ext: 253	No se encuentra en físico el aparato telefónico
Sala de Juntas	Ext: 205	No se encuentra en físico el aparato telefónico
OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO		
Asistente	Ext: 115	No se encuentra en físico el aparato telefónico
Oficina Contraloría	Ext: 324	No se encuentra en físico el aparato telefónico
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD		
Sala de Juntas	Ext: 133	No se encuentra en físico el aparato telefónico
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN, REDES SOCIALES E INFORMALIDAD		
Asistente	Ext: 303	No se encuentra en físico el aparato telefónico

De lo anterior 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, esta observación se reitera por parte de esta Asesoría,

dado que en anterior Informe de SDQS del periodo 01 de octubre del 2022 al 31 de marzo de 2023, se evidencio la misma situación sin que a la fecha que se realice la actualización correspondiente.

- **Directorio Servidores Públicos y Contratistas**

Imagen 5: publicacion en pagina Web del IPES – ENTIDAD – Directorio de Servidores Publicos – Contratistas



En el link <https://www.ipes.gov.co/index.php/entidad/directorios/servidores-publicos-y-contratistas> se encuentra publicado el directorio de los servidores con corte a octubre de 2023, fecha de actualización “Fecha: 12 octubre de 2023 Responsable: Subdirección Administrativa y Financiera”, con algunas extensiones telefónicas que no se encuentran habilitadas, (no se han instalados todos los teléfonos en la entidad), esta observación se reitera por parte de esta Asesoría, dado que en anterior Informe de SDQS del periodo 01 de octubre de 2022 al 31 de marzo de 2023, se evidencio la misma situación sin que a la fecha que se realice la actualización correspondiente.

Se evidencia por parte de esta asesoría en revisión de la página web información desactualizada de contratistas, ya que la última publicación del directorio fue en octubre del 2022.


	FORMATO	Código: PV01-FO-018
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

Imagen 5.1: publicación en página Web del IPES – ENTIDAD – Directorio de Servidores Públicos – Contratistas

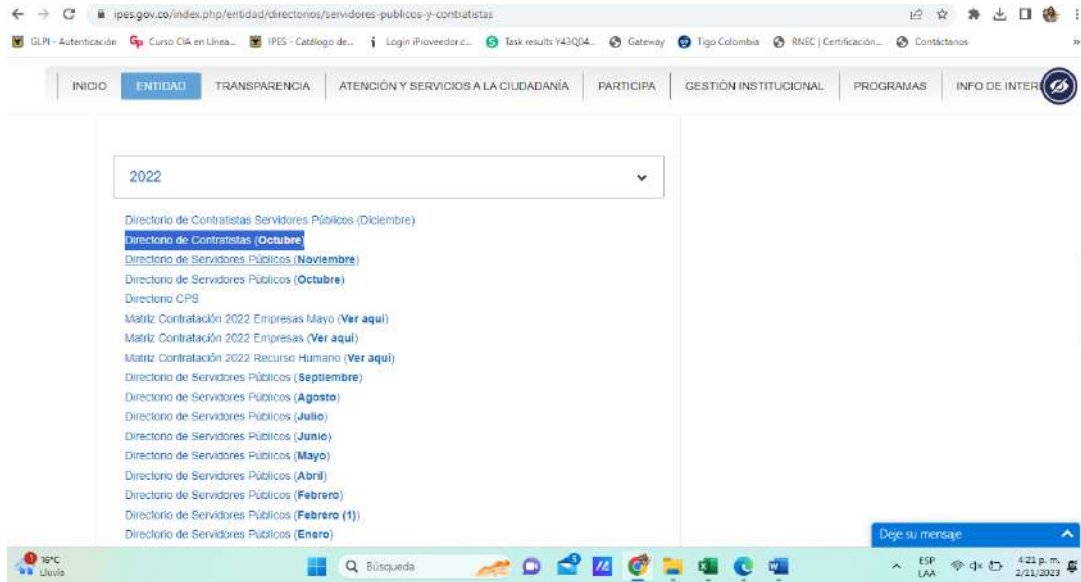


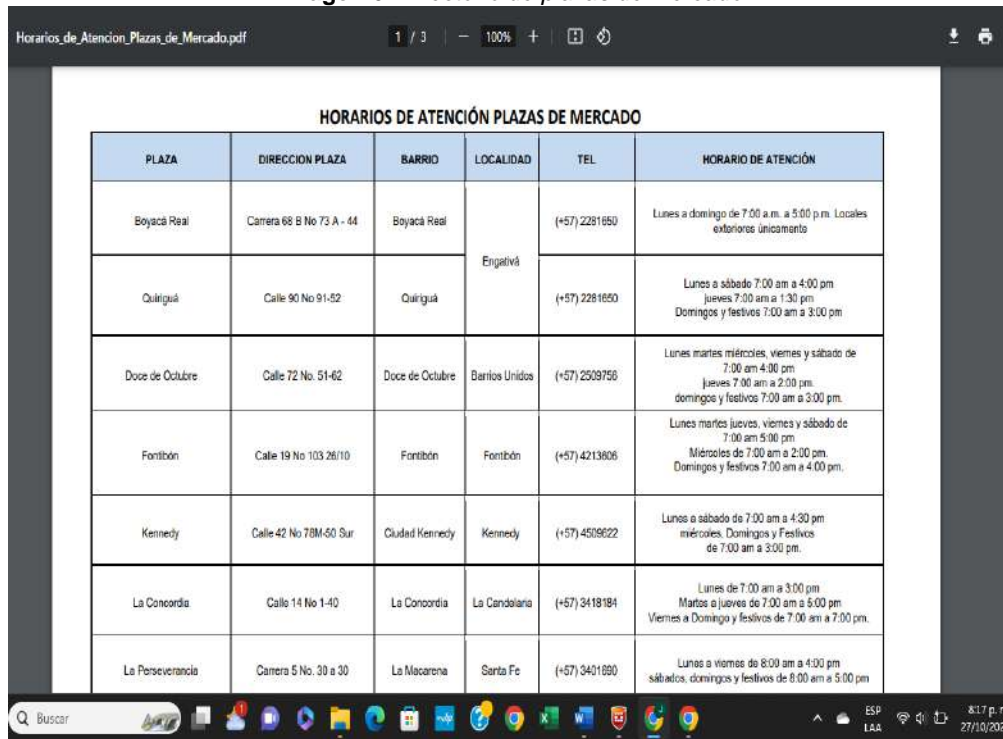
Tabla No. 2: Novedades presentadas en cuanto a las extensiones de los *servidores publicos* - IPES

DIRECTORIO SERVIDORES PUBLICOS				
APellidos	Nombres	DEPENDENCIA EN LA QUE PRESTA SUS SERVICIOS	EXTENSIÓN	VERIFICACION REALIZADA POR LA ACI
AMAYA LATORRE	LINA VIVIANA	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	126	NO SE ENCUENTRA EN FÍSICO EL APARATO TELEFÓNICO
BOHÓRQUEZ CHÁVEZ	JANNETH PATRICIA	CONTROL INTERNO	285	LÍNEA ASIGNADA A LA ACI 115
CHÁVES MAHECHA	MYRIAM ROCIO	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	126	NO SE ENCUENTRA EN FÍSICO EL APARATO TELEFÓNICO
FIERRO MÉNDEZ	GERMAN GUILLERMO	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	232	NO SE ENCUENTRA EN FÍSICO EL APARATO TELEFÓNICO
GALINDO UBAQUE	MARÍA EMPERATRIZ	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	270	NO SE ENCUENTRA EN FÍSICO EL APARATO TELEFÓNICO
GÓMEZ MOYA	LUZ DARY	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	285	NO SE ENCUENTRA EN FÍSICO EL APARATO TELEFÓNICO
JARAMILLO LOZANO	EDITH JOHANNA	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN, REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	182	NO SE ENCUENTRA EN FÍSICO EL APARATO TELEFÓNICO
MENDOZA MORALES	CINDY MARCELA	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	126	NO SE ENCUENTRA EN FÍSICO EL APARATO TELEFÓNICO
MOYA BARBOSA	JUAN SEBASTIÁN	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	280	TELÉFONO NO TIENE TONO
PERDOMO MEDINA	HEMBERT EDDIC	SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO	182	EXTENSIÓN ASIGNADA 172 LA EXTENSIÓN 182 ES LA SJC
RAMÍREZ LONDOÑO	EDWIN ALEJANDRO	SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO	171	NO SE ENCUENTRA EN FÍSICO EL APARATO TELEFÓNICO
ROMERO ESCUDERO	MARÍA ELIZABETH	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN, REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	131	NO SE ENCUENTRA EN FÍSICO EL APARATO TELEFÓNICO

- **Directorio Plazas de Mercado**

Al ingresar <https://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/sedes-y-horario-de-atencion> se evidencia directorio con la información actualizada para las 19 plazas de mercado

Imagen 6: Directorio de plazas de mercado



PLAZA	DIRECCION PLAZA	BARRIO	LOCALIDAD	TEL	HORARIO DE ATENCIÓN
Boyacá Real	Carrera 68 B No 73 A - 44	Boyacá Real	Engativá	(+57) 2281650	Lunes a domingo de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Locales exteriores únicamente
Quitigua	Calle 90 No 91-52	Quitigua		(+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 a 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) 4213806	Lunes martes jueves, viernes y sábado de 7:00 am a 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 Candalaria	(+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	Camera 5 No. 30 a 30	La Macarena	Santa Fe	(+57) 3401690	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm sábados, domingos y festivos de 8:00 am a 5:00 pm

- **Directorio Puntos Comerciales**

Al ingresar al link <https://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/sedes-y-horario-de-atencion>, se encuentra publicado el directorio “Directorio Alternativas REDEP con Gestor 2021” con información en tres hojas “Centros comerciales 2021” “Quioscos 2021” “Puntos de Encuentro 2021” donde figuran contratistas como personal de contacto de estas alternativa los cuales **No se encuentran vinculados con la entidad desde el mes de enero de 2023 y otros con más de un año de desvinculación**, 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.



Imagen No. 7 Sección Entidad –Directorios- Puntos servidores públicos y contratista
Directorio Alternativa REDEP con Gestor 2021

PUNTOS COMERCIALES							
Descripción:							
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							
Tipo	Nombre	Tele	Horario	Día atención IPES	Funcionario de Contacto	Email	Propiedad
Centros Comerciales	BULEVAR DE LA CARACAS	Localidad: Santafé	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	Wilver Velasquez	wsvelasquezr@ipes.gov.co	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU
Centros Comerciales	ROTONDA CHAPINERO	Localidad: Chapinero	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	Martha cecilia Palacios	mcpalaciosb@ipes.gov.co	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP
Centros Comerciales	PLAZOLETA CULTURAL Y COMERCIAL FLORES DE LA 200	Localidad: Usaquen	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	Luz estela Ramirez	luc0823@gmail.com	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Centros Comerciales	BODEGANGA USME	Localidad: Usme.	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MARTES	Wilver Velasquez	wsvelasquezr@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Centros Comerciales	7 DE AGOSTO	Localidad Barrios Unidos	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	Luz estela Ramirez	luc0823@gmail.com	FONDO DESARROLLO LOCAL BARRIOS UNIDOS
Centros Comerciales	CENTRO COMERCIAL MINICENTRO	Localidad: Chapinero	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	Martha cecilia Palacios	mcpalaciosb@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES (28 Locales)
Centros Comerciales	ROTONDA BARRIOS UNIDOS	Localidad Barrios Unidos	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	Sebastian panesso	sebas.pnss0727@gmail.com	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Centros Comerciales	FURATENA	Localidad: La Candelaria	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MARTES	Oscar Erazo	oeerazah@ipes.gov.co	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP

- **Chat Institucional**

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

Imagen 8: Boton de Chat Institucional

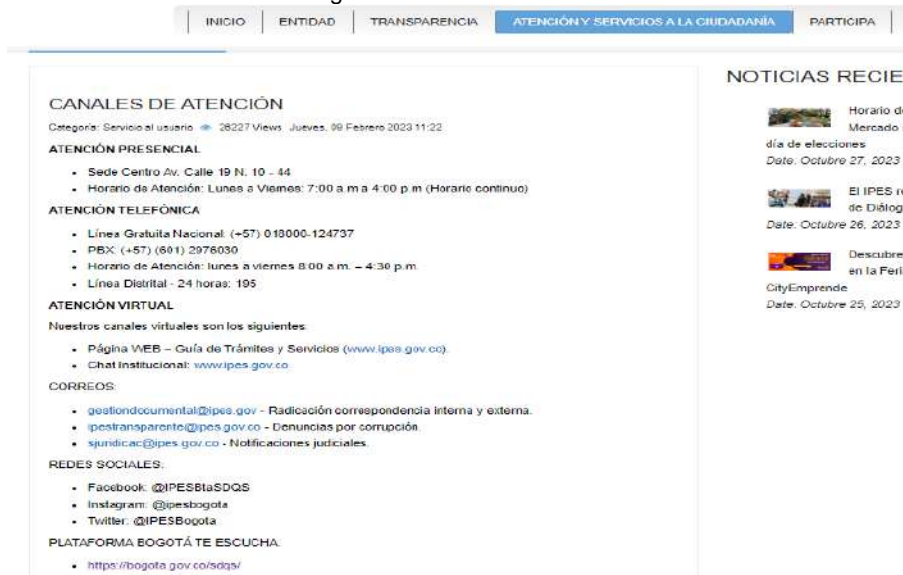


SECCIÓN ATENCION Y SERVICIOS A LA CIUDADANIA

Canales de Atención

Al revisar en la web de la entidad <https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/canales-de-atencion> se evidenciaron los siguientes canales de atención con la información actualizada - fecha última actualización 09/02/2023:

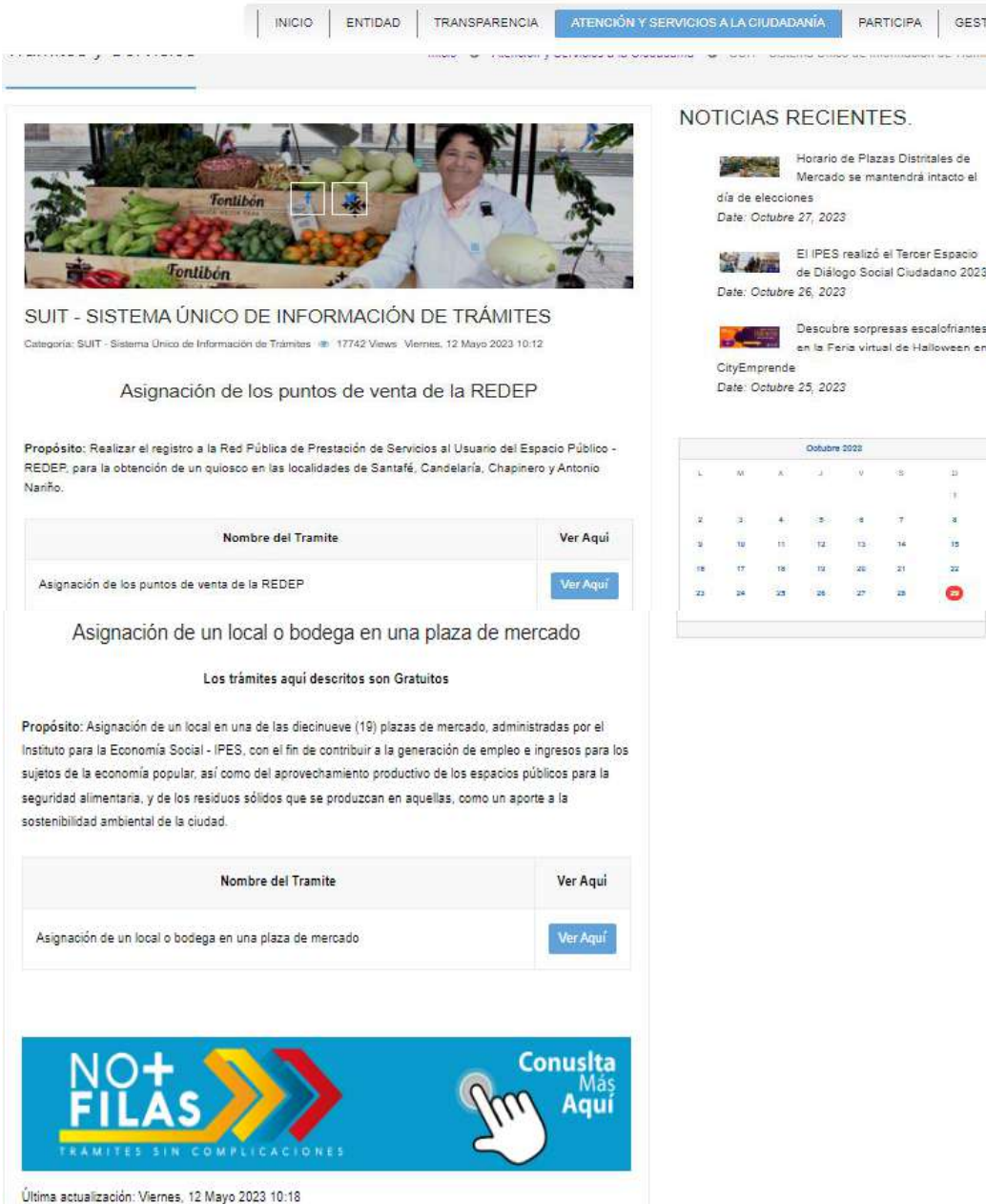
Imagen 9: Canales de Atención




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

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

Imagen 10: Pagina Web IPES - SUIT - Sistema Único de Información de Trámites



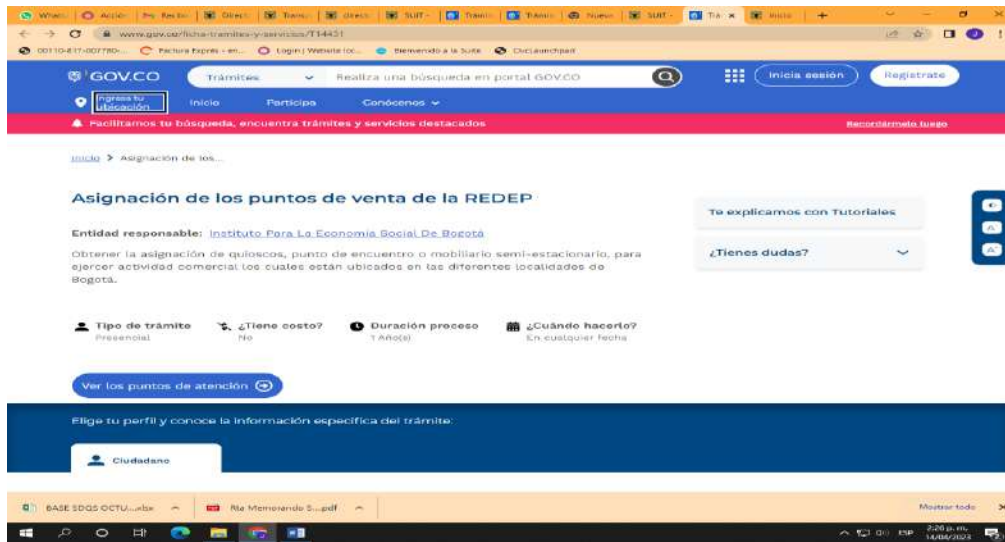
The screenshot shows the IPES website interface. At the top, there is a navigation menu with options: INICIO, ENTIDAD, TRANSPARENCIA, ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA (highlighted), PARTICIPA, and GEST. Below the menu, there is a banner image of a woman in a white lab coat standing behind a table of fresh produce. The main content area features a heading "SUIT - SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES" and a sub-heading "Asignación de los puntos de venta de la REDEP". Below this, there is a table listing the service with a "Ver Aquí" button. A second service, "Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado", is also listed with a "Ver Aquí" button. To the right, there is a "NOTICIAS RECIENTES" section with three news items and a calendar for October 2022. At the bottom, there is a blue banner with the text "NO + FILAS" and "Consulta Más Aquí" with a hand icon pointing to a button.

	FORMATO	Código: PV01-FO-018
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

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

En el link <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T14431>, que se encuentra activo indica que el trámite para la solicitud de asignación de puntos de ventas de REDEP se realiza presencial, que no tiene costo, duración del proceso un (1) año y en la parte de ¿Tienes dudas? Lo remite a un número telefónico 2976030, en el segmento de Te Explicamos con Tutorial – No se despliega ninguna información, esta observación ya había sido evidenciada por esta asesoría en el informe anterior de SDQS del periodo del 01 octubre 2022 al 30 de marzo de 2023:

Imagen 10.1: Pagina Web IPES - Enlace tramite asignacion de los puntos de venta de Redep



¿Dónde puedo saber más acerca del trámite?

Medio	Detalle
 Teléfono 1	FIJO 2976030, Horario de Atención: 7: a.m. -5: p.m.
 Aprende Con Tutoriales	Ver tutoriales

Adicional a lo anterior, en el mismo link de la asignación de los puntos de ventas de la Redep en la parte de ¿Dónde puedo saber más acerca del trámite? **La información se encuentra desactualizada, reporta horario diferente al establecido por el IPES de 7:00 am a 4:00 pm.**

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

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

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

Requisitos del Trámite



EL POSTULANTE DEBE REALIZAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

1. **Consultar** los requisitos y locales disponibles en la página web del IPES, servicio al ciudadano, Guía de trámites y servicios.
2. **Radicar** Carta de solicitud indicando local y plaza de su interés, actividad económica a desarrollar, sus datos personales, datos de residencia, datos de contacto incluido correo electrónico y grupo de espacio solicitado de acuerdo a la clasificación.
 - Anexar los soportes relacionados a continuación, que se encuentran en el siguiente link: www.ipes.gov.co/index.php/programas/plazas-de-mercado
 - PM03-FO-001 HOJA DE VIDA DEL POSTULANTE A ESPACIO EN PDM
 - PM03-FO-002 Plan de Negocio PDM
 - PM03-FO-003 Información financiera (solo aplica para espacios, los cuales su canon de arrendamiento sea menor a 5 SMLDV)
 - Modelo de solicitud
 - Video de 1 minuto presentándose
3. Para los postulantes que hayan sido o sean comerciantes en PDM, estar al día en sus obligaciones.
4. **Suscribir contrato**, en caso de ser aprobada la asignación, previa presentación de documentos de cumplimiento de normas sanitarias y ambientales, permisos y licencias requeridos por la autoridad



Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado

Instituto Para la Economía Social - IPES

Última actualización: 23 Octubre 2023 - 5:43p.m.

LEE ANTES DE COMPARTIR



La asignación de un puesto, local o bodega en una de las diecinueve (19) plazas de mercado, administradas por el Instituto para la Economía Social - IPES, tiene como propósito contribuir a la generación de empleo e ingresos, así como el aprovechamiento productivo de los espacios públicos para la seguridad alimentaria.

A continuación se relacionan los espacios disponibles en Plazas Distritales de Mercado para este periodo:

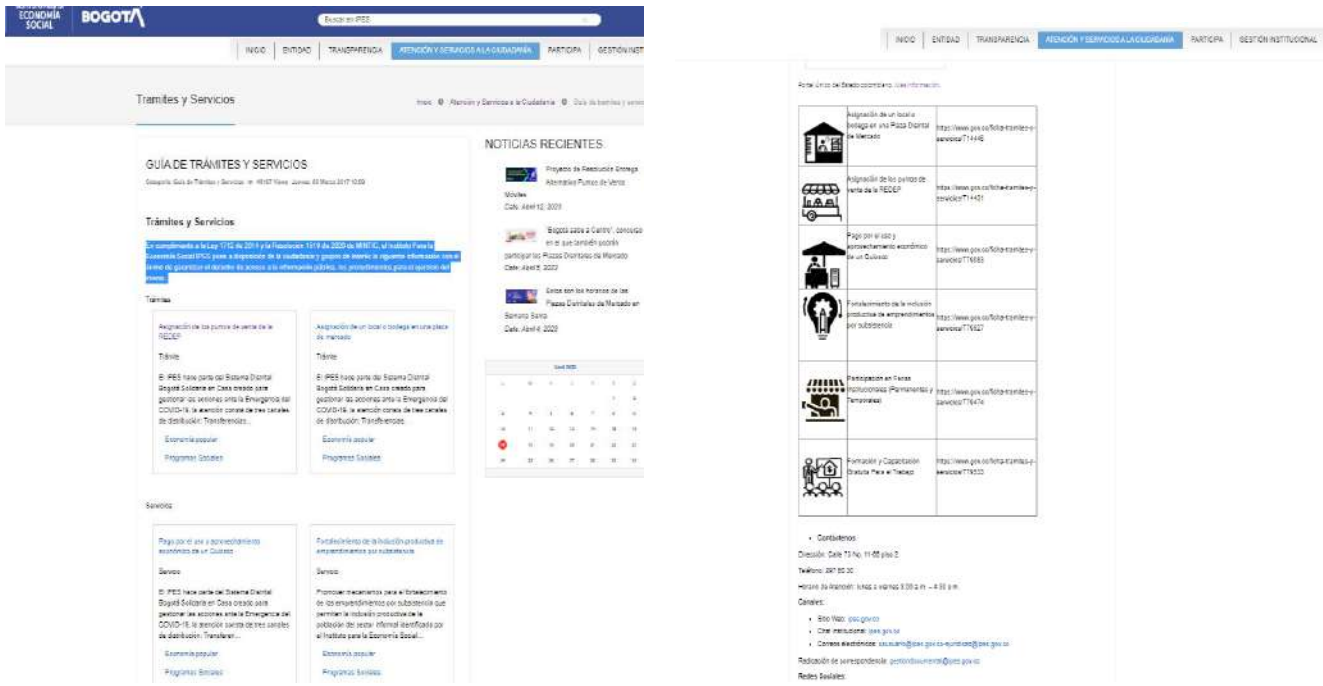
NOMBRE DE LA PLAZA DE MERCADO	CODIGO DEL MODULO	METROS CUADRADOS	TIPO DE ESPACIO	UBICACIÓN DEL ESPACIO	ACTIVIDAD DEL DESARROLLADA	ESTADO ACTUAL DEL CONTRATO
LAS CRUCES	240110002	17.53	LOCAL	EXTERIOR	Artesanías	DISPONIBLE
LAS CRUCES	240110003	5.68	LOCAL	EXTERIOR	VARIOS	DISPONIBLE
LAS CRUCES	240110004	N/A	LOCAL	EXTERIOR	VARIOS	DISPONIBLE
LAS CRUCES	240120001	12.25	LOCAL	INTERIOR	COMIDA PARA MASCOTAS	DISPONIBLE
LAS CRUCES	240120004	N/A	LOCAL	INTERIOR	VARIOS	DISPONIBLE
LAS CRUCES	240120009	6.29	LOCAL	INTERIOR	VARIOS	DISPONIBLE
LAS CRUCES	240120012	N/A	LOCAL	INTERIOR	GRANERO	DISPONIBLE



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

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

Imagen 11: Pagina Web IPES - Tramites y Servicios



En esta sección de la página Web del IPES, con fecha de actualización 6 de julio de 2023 se encuentra habilitado la guía a los procesos de:

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


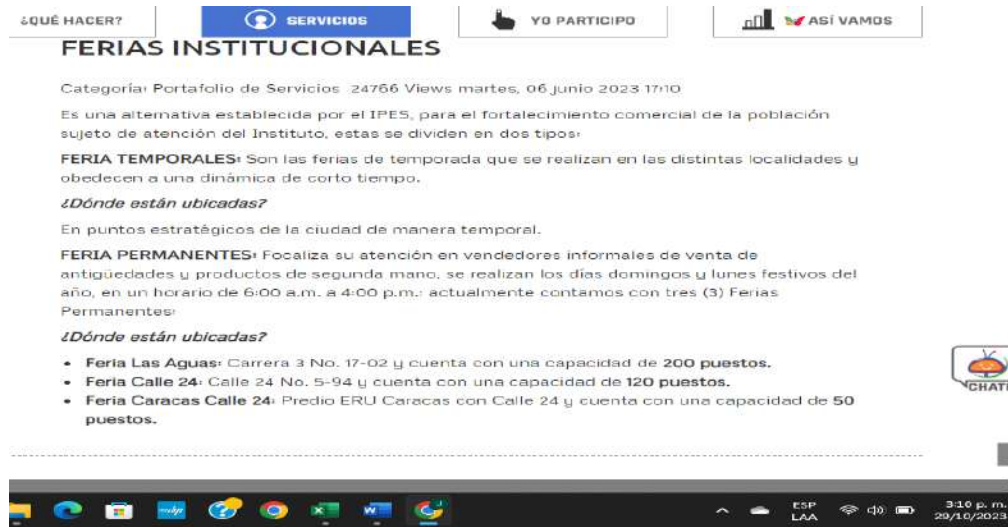
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	FORMATO	Código: PV01-FO-018
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

Imagen 11.1: Publicación ferias Institucionales



▪ Deberes y Derechos de los Ciudadanos

Al ingresar a <https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/deberes-y-derechos> se evidencian información de los Deberes y Derechos de los Ciudadanos con la última actualización: viernes 30 de octubre de 2023, 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 12: Atención y Servicio a la Ciudadanía – Informe de Interes – Deberes y Derechos de los ciudadanos



Imagen 12.1: Información de Interés – Derechos

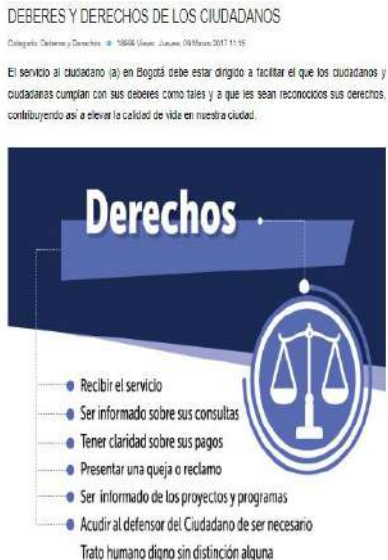


Imagen 12.2: Información de Interés – Deberes




▪ **Defensor del Ciudadano**

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

Imagen 13: Atención y Servicio a la Ciudadanía – Informe de Interés – Defensor del Ciudadano



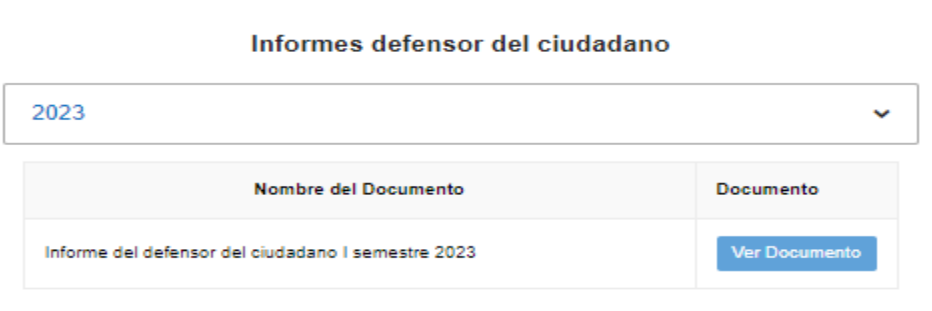
La atención del defensor del ciudadano se realiza en la **sede principal de la Entidad**, ubicada en la **Av. calle 19 # 10 – 44, Teléfono: (601) 2976030 Ext. 251**, se encuentra habilitado el correo electrónico defensorciudadano@ipes.gov.co.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: PV01-FO-018
		Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

En la parte de ¿Quién es? Se encuentra publicado que "(...) La Subdirectora de Formación y Empleabilidad Sonia Yolanda Ospina Contreras es la Defensora de la Ciudadanía en la entidad; designada mediante la Resolución 211 de 2023; ella es la encargada de velar por los derechos de los ciudadanos, en cumplimiento de Decreto 847 de 2019 (...)

Adicional a lo anterior, se encuentra publicado el informe del defensor del ciudadano del primer semestre de 2023

Imagen 14 Publicación Informe defensor del Ciudadano



Informes defensor del ciudadano	
2023	
Nombre del Documento	Documento
Informe del defensor del ciudadano I semestre 2023	Ver Documento

- **Mecanismos para presentar Quejas y Reclamos**

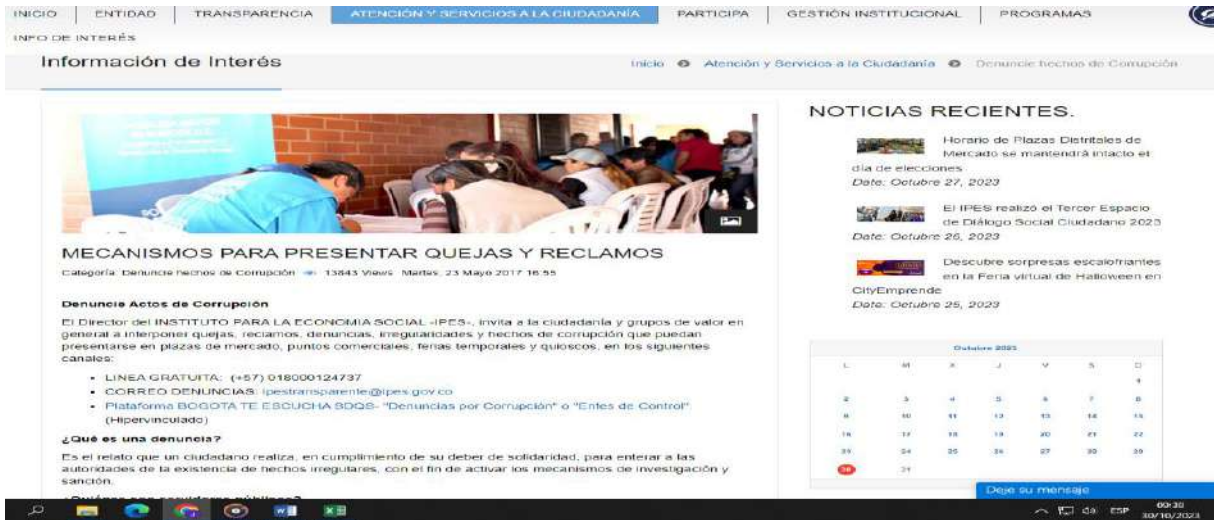
Al ingresar al link <https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/denuncie-hechos-de-corrupcion>, se evidencia los mecanismos para presentar quejas y reclamos, última fecha de actualización 30 septiembre de 2022, donde se publica que el Director del INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL -IPES-,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

LINEA GRATUITA: (+57) 018000124737

CORREO DENUNCIAS: ipestransparente@ipes.gov.co

Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA SDQS- "Denuncias por Corrupción" o "Entes de Control".

Imagen 15: Atención y Servicio a la Ciudadanía – Informe de Interés – Mecanismos para presentar Quejas y Reclamos



▪ **Formulario Recepción PQRQS**

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



Imagen 15.1: Bogotá te escucha – Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

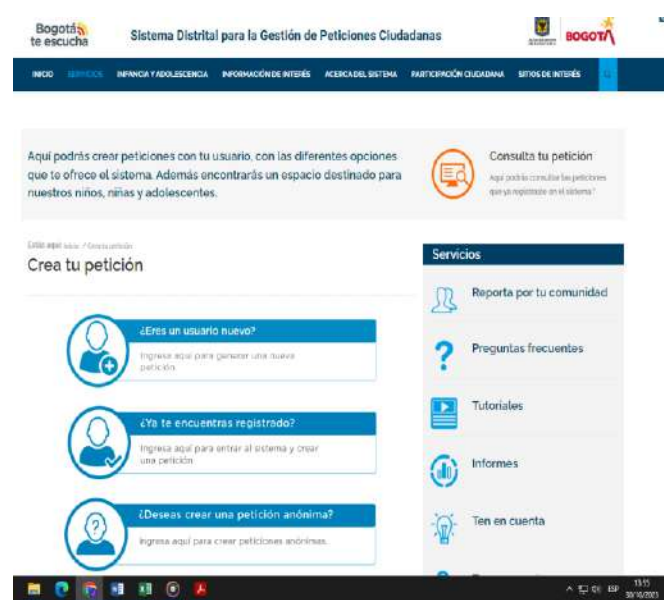


Imagen 15.2 Bogotá te escucha- Crea tú Petición

SECCION PROGRAMAS

- **Alternativas Comerciales – Programa REDEP**

En la página web en el link <https://www.ipes.gov.co/index.php/programas/alternativas-economicas/programa-redep> de la sección Programas – Alternativas Comerciales – programas Redep – se registra información sobre las alternativas transitorias: Quiosco, ¿dónde están ubicados?, Actualmente el IPES cuenta con y dirección de las ferias Institucionales, esta última no se encuentra toda la información ubicación del total de las ferias, dado que no reporta lo dirección de la feria que también se realiza los domingos en la avenida caracas con calle 24 predio ERU, esta observación se reitera por parte de esta Asesoría, dado que en anterior Informe de SDQS del periodo 01 de abril al 30 de septiembre de 2023, se evidencio la misma situación sin que a la fecha que se realice la actualización correspondiente y en la parte final de la página se encuentra la pregunta ¿Cómo acceder a una Alternativa de Redep?:

Imagen 16: Sección programas – Como acceder a una Alternativa de Redep

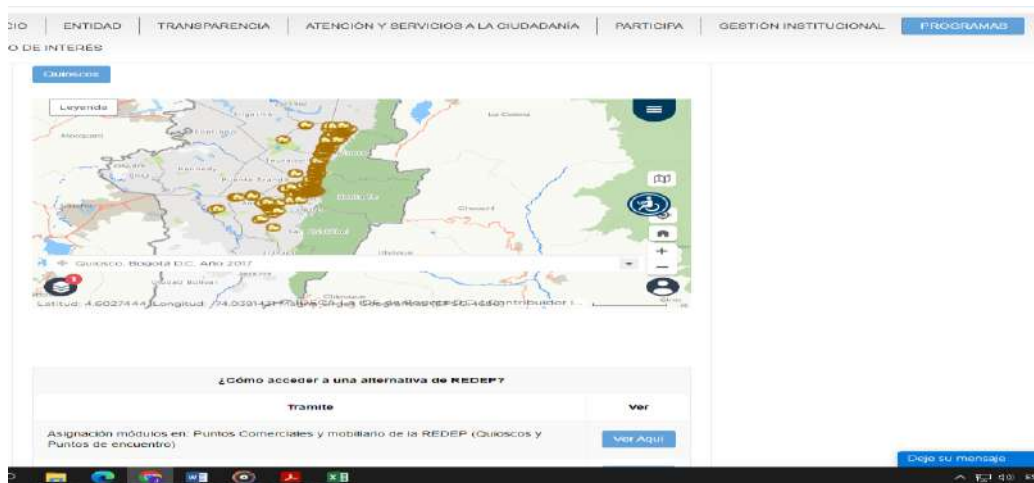
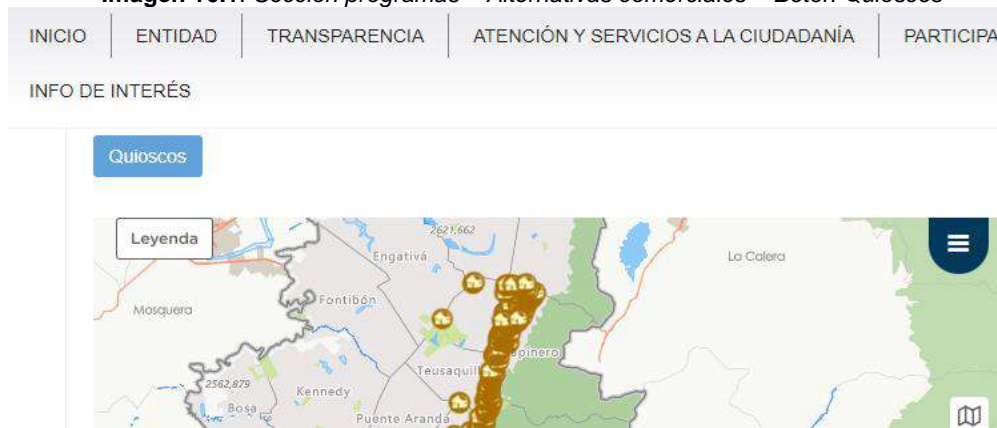



Imagen 16.1: Sección programas – Alternativas comerciales – Botón Quioscos



	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	
	Código: PV01-FO-018	Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

En imagen 16.1 se visualiza el botón “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 2 o tres años, 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.

Imagen No.16.1.1. Sección programas – Botón Quioscos – Directorio Alternativas REDEP

A	B	C	D	E
QUIOSCOS				
Es un mobiliario urbano ubicado en los corredores peatonales del espacio público en algunas localidades 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
CANDELARIA	146A	CL 18 No 1	VIA PEATONAL	JESSICA RIAÑO
CANDELARIA	146B	CL 18 No 1	VIA PEATONAL	JESSICA RIAÑO
CANDELARIA	150A	CL 12 No 5	NORTE	JESSICA RIAÑO
CANDELARIA	150B	CL 12 No 5	NORTE	JESSICA RIAÑO
ANTONIO NARIÑO	155A	DIAGONAL 12 Sur No 19	ORIENTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	155B	DIAGONAL 12 Sur No 19	ORIENTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	156A	CR 17 No 19A Sur	OCCIDENTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	156B	CR 17 No 19A Sur	OCCIDENTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	157A	C.C. CENTRO MAYOR	NORTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	157B	C.C. CENTRO MAYOR	NORTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	158A	AV 1ro DE MAYO No 14	NORTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	158B	AV 1ro DE MAYO No 14	NORTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	159A	CR 19 No 18 Sur	OCCIDENTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	159B	CR 19 No 18 Sur	OCCIDENTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	160A	CR 19 No 18 Sur	ORIENTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	160B	CR 19 No 18 83 Sur	OCCIDENTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	161A	CR 18 No 18 Sur	ORIENTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO NARIÑO	161B	CR 18 No 18 Sur	ORIENTE	JUAN PABLO ZAMBRAL
ANTONIO	160A	CR 19 No 18 Sur	OCCIDENTE	JUAN PABLO ZAMBRAL


CENTROS COMERCIALES 2018 **QUIOSCOS 2018** PTOS ENCUENTRO 2018

- **Alternativas Comerciales – Puntos Comerciales**

Al ingresar en el link de la página Web <https://www.ipes.gov.co/index.php/programas/alternativas-economicas/puntos-comerciales>, de la sección Programas – Alternativas Comerciales – Puntos comerciales – se registra información que estos espacios comerciales administrados por la Entidad y ubicados estratégicamente en la Ciudad, en la parte final de la página se encuentra la pregunta ¿Cómo acceder a una Alternativa de REDEP? y el botón Puntos Comerciales.

Imagen 17: Sección programas – Alternativas comerciales Puntos comerciales

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



PUNTOS COMERCIALES

Categoría: Portafolio de Servicios 25433 Views Miércoles, 20 Abril 2023 16:03

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.

- Actualmente el IPES cuenta con:
 - 656 quioscos
 - 339 mobiliarios
 - 85 módulos en puntos de encuentro
 - 32 puntos comerciales
 - Feria calle 22 cuenta con capacidad para 260 puestos
 - Feria calle 17 cuenta con capacidad para 139 puestos

Puntos comerciales


¿Cómo acceder a la alternativa?

La población sujeto de atención deberá cumplir con los siguientes requisitos:


¿Cómo acceder a una alternativa de REDEP?	
Tramite	Ver
Asignación módulos en: Puntos Comerciales y mobiliario de la REDEP (Quioscos y Puntos de encuentro)	<div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px 10px; border-radius: 3px;">Ver Aquí</div>

Última actualización: Miércoles, 26 Abril 2023 17:05


NOTICIAS RECIENTES.



¡Atención! Ya están abiertas las inscripciones para sorteo de cupos para Ferias Navideñas 2023
Date: Octubre 30, 2023



Horario de Plazas Distritales de Mercado se mantendrá intacto el día de elecciones
Date: Octubre 27, 2023



El IPES realizó el Tercer Espacio de Diálogo Social Ciudadano 2023
Date: Octubre 26, 2023

Octubre 2023

D.	M.	M.	J.	V.	S.	D.
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Al ingresar al botón **Puntos comerciales** 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 personas de contacto de estas alternativa los cuales No se encuentran vinculados con la entidad hace más de 2 o tres años, 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.

Imagen No.17.1. Sección programas – Botón Puntos Comerciales – Directorio Alternativas REDEP

PUNTOS COMERCIALES							
Descripción: 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.							
Tipo	Nombre	Dirección	Horario	Día atención IPES	Funcionario de Contacto	Email	Propiedad
Centros Comerciales	SAN ANDRÉSITO CARRERA 38	Carrera 38 No. 104 - 25 - Carrera Barrio: Gorgonzola	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	MARTES	Martha Lucía Vega Cortes	mlvegar@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Centros Comerciales	BULEVAR DE LA CARACAS	Av. Caracas con Calle 13. Esquina, costado sur oriental Barrio: San Victorino	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	JUEVES	Édgar Humberto Roncancio Sánchez	ehroncancio@ipes.gov.co	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU
Centros Comerciales	ROTONDA CHAPINERO	Avenida Caracas No. 50-60 Barrio: Chapinero	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	MIÉRCOLES	Jeferson Hernando Buitrago Suarez	jbuitragos@ipes.gov.co	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP
Centros Comerciales	QUIRIGUA	Calle 82 No. 92-58 Barrio: Quirigua	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	JUEVES	Kelly Johanna Bernal González	kbernalg@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Centros Comerciales	PLAZOLETA CULTURAL Y COMERCIAL FLORES DE LA 200	Autopista Norte No 197 - 52	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	JUEVES	Kelly Johanna Bernal González	kbernalg@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Centros Comerciales	BODEGANGA USME	Avenida carrera 1 No. 73 C-36 sur Barrio: Santa Librada	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	MARTES	Nahora Yissel Sancafe Aguilar	ynsancafe@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Centros Comerciales	7 DE AGOSTO	Carrera 25 No 66 - 65	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	MIÉRCOLES	Janeise Ipaiz Osorio	jiipaz@ipes.gov.co	FONDO DESARROLLO LOCAL BARRIOS UNIDOS
Centros Comerciales	CENTRO COMERCIAL MINICENTRO	Avenida Carrera 12 No. 60-28 Barrio: Chapinero	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	MIÉRCOLES	Jeferson Hernando Buitrago Suarez	jbuitragos@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES (28 Locales)
Centros Comerciales	ROTONDA BARRIOS UNIDOS	Calle 72 No 67 - 75	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	MIÉRCOLES	Jeferson Hernando Buitrago Suarez	jbuitragos@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Centros Comerciales	VERACRUZ	Calle 17 No 4 - 65	8:00 a.m. a 4:00 p.m.	LUNES	Paula Natalia Salgado Morantes	psalgadom@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
					Édgar Humberto Roncancio Sánchez	ehroncancio@ipes.gov.co	DEPARTAMENTO

• **Alternativas Comerciales – Ferias Institucionales**

Al ingresar en el link de la página Web <https://www.ipes.gov.co/index.php/programas/alternativas-economicas/ferias-temporales-y-empresariales>, de la sección Programas – Alternativas Comerciales – 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: **FERIA TEMPORALES**: Son las ferias de temporada que se realizan en las distintas localidades y obedecen a una dinámica de corto tiempo, **FERIA 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?, en la parte Inferior, se encuentra ¿Cómo acceder a las ferias Institucionales?, Como participar y criterios de Ingreso Última actualización: martes, 06 Junio 2023.

Imagen 18: Sección programas – Alternativas comerciales – Ferias Temporales

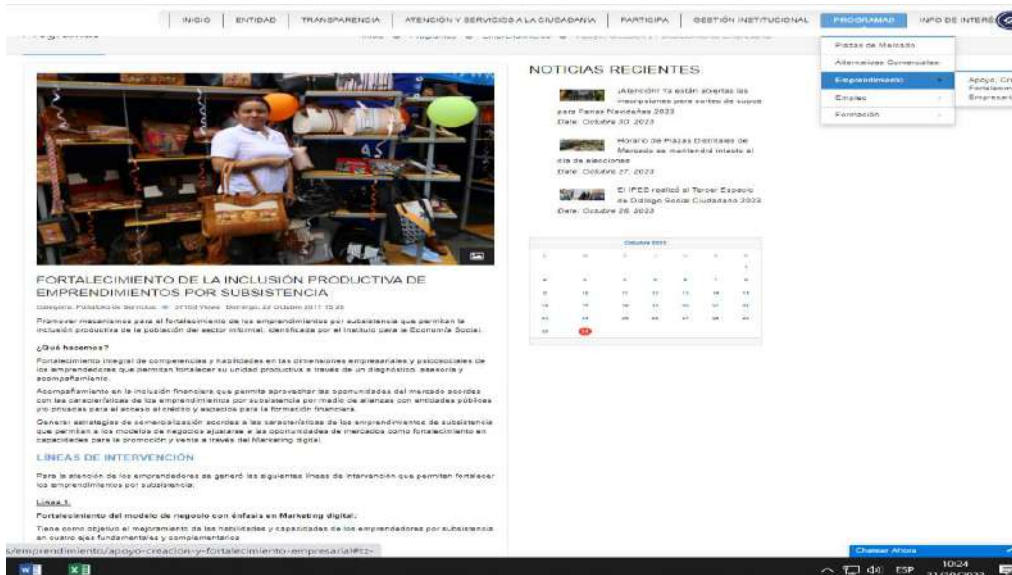



- **Emprendimiento – Apoyo, creación Fortalecimiento Empresarial**

Al ingresar en el link de la página Web:

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

Imagen 19: Sección programas – Emprendimiento



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: PV01-FO-018
		Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

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

Imagen No. 20 Sección Programas – Emprendimiento Línea de Intervención City Emprende



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 3: *Días de respuesta para dar respuesta a las SDQS*

CONCEPTO	DIAS HABILÉS
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 SDQS en la plataforma Bogotá te escucha remitida por la SAF, donde se encuentran los siguientes comportamientos según la normatividad establecidas:

El periodo a evaluar comprende desde el 01-abril-23 al 30-septiembre-2023, se tiene como fuente de información el reporte remitido por la Subdirección Administrativa y Financiera – Servicio al Ciudadano, mediante Excel con los registros de las peticiones ingresadas en la Plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS con un total de 8.445 registros de SDQS durante el periodo donde se encuentra la trazabilidad de las solicitudes que se realizan a nivel de sistema y que demuestran las diferentes asignaciones a nivel interno de acuerdo a la competencia.

	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: PV01-FO-018
		Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

Ahora bien, al analizar la columna Número petición (consecutivos) aparecen **4.178 solicitudes efectivas para el IPES**, las cuales fueron objeto de análisis por parte de la ACI, asignadas de la siguiente manera:


Tabla 4: *SDQS solicitadas por dependencia Plataforma Bogotá te Escucha*

DISTRIBUCION ENTIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	3170
SERVICIO AL CIUDADANO	356
PLAZAS DE MERCADO	210
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	190
REDEP	90
GESTION COMERCIAL	70
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	29
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	22
CONTROL DISCIPLINARIO	16
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	16
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	5
TALENTO HUMANO	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1
CARTERA	0
DIRECCION GENERAL	0
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	0
Total general	4178

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 5: *Estado Solicitudes Plataforma Bogotá te escucha de abril a septiembre 2023*

Dependencia	Gestión extemp oránea	Gestión oportuna	En trámite - vencidas	En tramite	Total general	Cumplimiento extemporáneo
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1820	1096	249	5	3170	57%
SERVICIO AL CIUDADANO	63	283	10		356	18%
PLAZAS DE MERCADO	90	96	24		210	43%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	68	79	43		190	36%
REDEP	1	84	5		90	1%
GESTION COMERCIAL	22	45	3		70	31%
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	1	28			29	3%
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	6	12	4		22	27%
CONTROL DISCIPLINARIO	1	13	2		16	6%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	10	5	1		16	63%
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	3	2			5	60%
TALENTO HUMANO	1	2			3	33%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1			1	0%
CARTERA					0	0%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO					Código: PV01-FO-018	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA					Versión: 09	
						Fecha: 20/05/2021	

Dependencia	Gestión extemporánea	Gestión oportuna	En trámite - vencidas	En trámite	Total general	Cumplimiento extemporáneo
DIRECCION GENERAL					0	0%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD					0	0%
Total general	2086	1746	341	5	4178	50%

Tabla 5.1: Porcentaje gestión SDQS Plataforma Bogotá te escucha

Todas Las Dependencia	Gestionado extemporáneo	En trámite - vencidas	Gestionado oportuno	En trámite	Total general
Total general	2.086	341	1746	5	4.178
Porcentaje de gestión	49,93%	8,16%	41,79%	0,12%	100%

Dentro del ejercicio de revisión se hizo reunión el día 1 de noviembre de 2023 con la funcionaria María Eugenia Uyaban García – Técnico Operativo de Servicios al Ciudadano quien manifestó “El represamiento se debe al incremento de atención de solicitudes en la nueva sede en el centro de Bogotá, ya que hay días que se reciben alrededor de 600 solicitudes, así mismo, desde que se empezó a tramitar el RIVI desde el IPES para la SGRSI se le ha incrementado de forma exponencial las solicitudes lo que ha llevado a responder de manera extemporánea las mismas ya que dicha subdirección no cuenta con el personal suficiente para realizar esta tarea”.

Tabla 5.2: Porcentaje gestión Extemporáneas SDQS Plataforma Bogotá te Escucha

Totas las Dependencia Gestión extemporánea	Días/ # Respuestas/%						TOTAL GENERAL
	0-3.	4-5.	6-10.	11-15.	16-30.	Mas de 30.	
TOTAL GENERAL	0	0	0	4	1502	580	2.086
Porcentaje de Gestión	0%	0%	0%	0,19%	72%	27,8%	100%

Al analizar la oportunidad de las respuestas en las SDQS en este periodo se encontró lo siguiente; el 49,93% se gestionaron de manera extemporánea (entre 11-15 días, se tramitaron 4 equivalente al 0,19%) y con más de 30 días de gestión 580 SDQS, que representa el 27,80% de las respuestas gestionadas por la entidad fuera de los tiempos establecidos.

Adicional de las 341 que se encuentran en trámite pero que ya están vencidas se tomó una muestra de las 13 revisadas encontrando que al 1 de noviembre ya fueron cerradas así:

Tabla 5.3: Revisión de estado de casos que se encontraban vencidos y en trámite de respuesta

Número petición	Canal	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	OBSERVACION SERVICIO CIUDADANO	FECHA CIERRE	Días Adicionales Gestión
3813582023	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Registro - con preclasificación	7/09/2023	18/09/2023 23:59	CERRADO CON RESPUESTA DEFINITIVA EL 05-10-2023	5/10/2023	14
3832382023	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Registro - con preclasificación	8/09/2023	20/09/2023 23:59	CERRADO CON RESPUESTA DEFINITIVA EL 29-09-2023	29/09/2023	8
3728422023	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Registro - con preclasificación	31/08/2023	12/09/2023 23:59	CERRADO CON RESPUESTA DEFINITIVA EL 04-10-2023	4/10/2023	17



Número petición	Canal	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	OBSERVACION SERVICIO CIUDADANO	FECHA CIERRE	Días Adicionales Gestión
3783952023	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Registro - con preclasificación	5/09/2023	15/09/2023 23:59	CERRADO CON RESPUESTA DEFINITIVA EL 03-10-2023	3/10/2023	13
3905552023	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Registro - con preclasificación	14/09/2023	26/09/2023 23:59	CERRADO CON RESPUESTA DEFINITIVA EL 06-10-2023	6/10/2023	9
3710302023	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Registro - con preclasificación	30/08/2023	11/09/2023 23:59	CERRADO CON RESPUESTA DEFINITIVA EL 25-10-2023	25/10/2023	33
3904982023	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Registro - con preclasificación	14/09/2023	26/09/2023 23:59	CERRADO CON RESPUESTA DEFINITIVA EL 10-10-2023	10/10/2023	11
3100542023	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Notificado - Para recurso de reposición	12/07/2023	3/08/2023 23:59	CERRADO EL 26 DE SEPTIEMBRE CON RESOLUCIÓN # 468 DE 2023	26/09/2023	39
3100592023	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Notificado - Para recurso de reposición	12/07/2023	3/08/2023 23:59	CERRADO EL 26 DE SEPTIEMBRE CON RESOLUCIÓN # 469 DE 2023	26/09/2023	39
3100652023	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Notificado - Para recurso de reposición	12/07/2023	3/08/2023 23:59	CERRADO EL 26 DE SEPTIEMBRE CON RESOLUCIÓN # 466 DE 2023	26/09/2023	39
3100752023	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Notificado - Para recurso de reposición	12/07/2023	3/08/2023 23:59	CERRADO EL 26 DE SEPTIEMBRE CON RESOLUCIÓN # 465 DE 2023	26/09/2023	39
3100902023	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Notificado - Para recurso de reposición	12/07/2023	3/08/2023 23:59	CERRADO EL 26 DE SEPTIEMBRE CON RESOLUCIÓN # 467 DE 2023	26/09/2023	39
3378632023	WEB	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito	3/08/2023	28/08/2023 23:59	CERRADO EL 02 DE OCTUBRE CON RESOLUCIÓN # 480 DE 2023	2/10/2023	26

Analizando la base de SDQS en el periodo evaluado de un total de 4.178 aparecen registrados varias clasificaciones: solucionadas por respuesta definitiva, cerrados por competencia, cancelado, en trámite, sin respuesta de cierre y con radicado de respuesta pero sin cerrar así:

Tabla 6: Desagregación de los estados de la petición (Cerrado / Solucionado / En trámite)

Estado de la entidad	#SDQS
Solucionado	3713
Con radicado de respuesta pero sin cerrar	213
Cerrado	124
En Tramite	94




Estado de la entidad	#SDQS
Sin respuesta de Cierre	32
Cancelado	1
Por Ampliar	1
Por Aclarar	0
Total general	4178

Por otro lado, en esta base de la Plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS referente al periodo evaluado se reporta un total de **8445 registros** de los cuales se encuentra que varios registros se **repiten varias veces**, llevando a dar por errores en la clasificación del Tipo petición, por no competencia, por temas de traslado a otras entidades, por competencia de varias entidades, entre las más relevante se encontraron:

Tabla 7: Número de veces que se repite un Número de Petición

No. De Petición	No. De Registros
3281962023	24
2506022023	10
2917312023	10
2106052023	9
2927272023	9
2664252023	8
2617602023	7
1672182023	6
2360892023	6
2807962023	6
2936432023	6
3008212023	6
3211932023	6
3492482023	6
4206472023	6
1767292023	5
1792622023	5
2240152023	5
2580952023	5
2778782023	5
2884892023	5
3100652023	5

En lo que respecta a la petición No. 3281962023 en el reporte de registros en la Plataforma Bogotá te Escucha con el asunto “DERECHO DE PETICION DE INFORMACION - CANTIDAD DE

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO						Código: PV01-FO-018	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA						Versión: 09	
							Fecha: 20/05/2021	

CONTRATISTAS EN LA ENTIDAD” con fecha de ingreso el 27/07/2023, Se da respuesta definitiva con el radicado IPES 10-816-2023-023022 DEL DIA 6 DE SEPTIEMBRE DE 2023, tomando 27 días de gestión en la respuesta lo que refleja 12 días de extemporaneidad (*Este caso es una solicitud que se hace a varias entidades y a su vez pasa por varias áreas del IPES para lograr consolidar la información y dar una respuesta*).

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR CANAL DE INGRESO

Al analizar los canales utilizados para la SDQS registrados en la entidad, el 78% se realizaron de forma escrita con un total de 3.276 solicitudes, en septiembre de 2023 fue el mes con mayor flujo requerimientos con 620, el segundo canal más utilizado fue la página WEB con 435 SDQS representando el 10% del total de 4.178 solicitudes del periodo analizado y los canales menos usados fueron buzón, redes sociales y APP-APLICACION MOVIL, con 0%.

Tabla 8: SDQS por canal de Ingreso abril a septiembre 2023

SQDS CANAL	2023						Total	%
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep		
ESCRITO	499	531	569	521	536	620	3276	78%
WEB	55	90	64	80	88	58	435	10%
E-MAIL	36	41	43	33	70	62	285	7%
PRESENCIAL	62	29	4	9	12	14	130	3%
TELEFONO	5	2	6	8	5	3	29	1%
BUZON	3	3	2		3	2	13	0%
REDES SOCIALES	1	3	3	1	1		9	0%
APP-APLICACION MOVIL	1						1	0%
Total general	662	699	691	652	715	759	4178	100%

Las solicitudes que llegan por el canal E-MAIL y PRESENCIAL se tramitan a través de correo electrónico gestiondocumental@ipes.gov.co

Así mismo las solicitudes de posibles actos de corrupción llegan por ipestransparente@ipes.gov.co en algunos casos llegan mal clasificadas y deben ser tramitadas por el correo de gestión documental.

Tabla 8.1: Peso porcentual por canal de Ingreso abril a septiembre 2023

SQDS CANAL	2023						Total	%
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep		
ESCRITO	75%	76%	82%	80%	75%	82%	78%	78%
WEB	8%	13%	9%	12%	12%	8%	10%	10%
E-MAIL	5%	6%	6%	5%	10%	8%	7%	7%
PRESENCIAL	9%	4%	1%	1%	2%	2%	3%	3%
TELEFONO	1%	0%	1%	1%	1%	0%	1%	1%



SQDS CANAL	2023						Total	%
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep		
BUZON	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
REDES SOCIALES	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
APP-APLICACION MOVIL	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR TIPO DE PETICIÓN

Se destaca el DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL con 77% con mayor solicitud los meses de septiembre y junio de 2023 y el DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR con 17% con mayor solicitud, los meses de abril, mayo y agosto de 2023, tal como se describe a continuación:

Tabla 9: SDQS por Tipo de Petición abril a septiembre 2023

Tipo de petición	2023						Total	%
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep		
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	507	528	565	482	532	623	3.237	77%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	132	128	98	124	128	101	711	17%
QUEJA	12	20	10	27	30	18	117	3%
CONSULTA	3	4	8	5	11	6	37	1%
RECLAMO	4	6	3	7	5	3	28	1%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	3	6	2	5	3	21	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	8	1	1	1	5	18	0%
FELICITACION		2		1	1		4	0%
SUGERENCIA				2	2		4	0%
SOLICITUD DE COPIA				1			1	0%
Total general	662	699	691	652	715	759	4.178	100%

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION

En la base de datos se evidencio el estado "DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION" un total de 18 peticiones con esta connotación, los cuales al revisar se evidenciaron **17 registros mal clasificados** al momento de realizar la asignación a las diferentes dependencias de la entidad de acuerdo con la clasificación del subtema y parte del asunto:

Tabla 10: SDQS por DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION de abril a septiembre de 2023



No.	Tipo petición	Subtema	Asunto	Comentario
1	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	SOLICITUD INTERVENCION ANTE IPES Y FUNCIONARIOS POR MALA GESTION	QUEJA PRESENTADA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION SE LE DA RESPUESTA DEFINITIVA AL SENOR EDGAR PINZON GARZON SE ABRE EXPEDIENTE No 04/2023 ENVIADO A CONTROL DISCIPLINARIO
2	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	RADICADO IPES 10-816-2023-007967- MARICELA GUARIN RAMIREZ SOLICITUD DE RIVI	NO SON ACTOS DE CORRUPCION SE DA RESPUESTA DEFINITIVA CON RADICADO IPES N 10-816-2023-009752 DEL DE ABRIL 2023
3	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	DESEO DENUNCIAR QUE EN EL BARRIO LA PAZ LOCALIDAD RAFAEL URIBE POR LA DIRECCION CARRERA 4 B # 51C SUR SE PRESENTAN ALTOS CONSUMOS DE MARIHUANA Y ASI MISMO VENTA DE DROGAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS BILLARES POCAS TIENDA EL AHORRO BILLARES GARY TIENDA LOS AMIGOS POKER BILLARES CALICHE Y LA TIENDA MIGUEL ROCHA QUE ESTA UBICADA EN EL LUGAR CONOCIDO EL SANJON. SE PRESENTAN RINAS A ALTAS HORAS DE LA MADRUGADA PORQUE LOS ESTABLECIMIENTOS FUNCIONAN A PUERTA CERRADA DESPUES DE LAS 11 PM HORA DE CIERRE. TAMBIEN ESTOS PROPIETARIOS DE ESOS NEGOCIOS ENSAYAN SUS ARMAS HACIENDO TIROS AL AIRE JUNTO CON LAS BANDAS DE VENEZOLANOS QUE VIVEN EN EL BARRIO. TAMBIEN HAY MALAS COMPORTAMIENTOS POR PARTE DE LOS VENDEDORES AMBULANTES EN ESPECIAL LA VENDEDORA DE ASADOS QUE SE SITUA EN LA CARRERA 4 B #51 C 06 SUR BARRIO LA PAZ YA QUE DICHA VENDEDORA HACE ESCANDALOS Y DURANTE LA NOCHE Y MADRUGADA VENDE LICOR DROGAS USANDO SU PUESTO COMO FACHADA . TODO ESTO OCURRE EN PRESENCIA DEL CAI PALERMO SUR . LA CONTAMINACION AUDITIVA LAS RINAS Y CONSUMO DE DROGAS NOS QUITAN L LA TRANQUILIDAD	No es acto de corrupción RESPUESTA CON NUMERO 10-816-2023-020149_1
4	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	ME INSCRIBI PERO LUEGO ME DICE QUE NO ME ENCUENTRAN. ALGO FALLA. WFERRO2. LA PETIVCION ES SABER EL POR QUE SE INSTALAN CASETAS DE UNA SUPUESTA FERIA ARTESANAL EN LA PLAZA DE PAULO VI PRIMERA ETAPA. A PARTE DE QUE YA SON PERMANENTES GENERAN INSEGURIDAD BASURAS DESVALORIZACION (PARECE SAN VICTORINO) INSALUBRIDAD ETC. NADIE NOS DA RAZON DE CUANDO AQUI Y POR QUE SE TOMAN E INVADEN EL ESPACIOPUBLICO PARA INSTALAR CASETAS DE TODO TIPO. GRACIAS. ESTO HUELE A CORRUPCION.	No es acto de corrupción RESPUESTA CON NUMERO 10-816-2023-020143_1



No.	Tipo petición	Subtema	Asunto	Comentario
5	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	ADULTERACION DE MEDICAMENTOS ...EN LA DROGUERIA SUB TOTAL Y SUBTOTAL JD UBICADA EN LA DIRECCION CALLE 41B 78 H 06 VENDEN MEDICAMENTOS DE USO INSTITUCIONAL MEDICAMENTOS CONTROLADOS PANALES INSTITUCIONALES REEMPACADOS .VENDEN ALTO COSTO DE USO INSTITUCIONAL Y REFRIGERADOSLA CADENA DE DROGUERIAS ES PRODUCTO DE TODO LO ADULTERADO Q VENDEN	DEVOLUCION POR NO SER COMPETENCIA DEL IPES NUESTRA MISIONALIDAD ES El Instituto para la Economía Social tiene como propósito ofertar alternativas de generación de ingresos a la población de la economía informal que ejerce sus actividades en el espacio público así como administrar y desarrollar acciones de fortalecimiento del Sistema Distrital de Plazas de Mercado para aportar al desarrollo económico de la ciudad.
6	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	RADICADO IPES 10-814-2023-008495-ANGIE XIMENA MARTINEZ.PDF	No es acto de corrupción RESPUESTA NO. 10-816-2023-018275_1
7	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	RADICADO IPES 10-814-2023-008548-WILINTONG VELASCO ARIZA SOLICITUD DE CARACTERIZACION E IDENTIFICACION Y RECONOCIMIENTO COMO VENDEDOR INFORMAL -RIVI	SE REMITE RESPUESTA
8	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	Buenas tardes. Hasta cuando los habitantes de Osorio Tintal debemos aguantar tanto desorden alrededor de nuestros aptos. Muchísimos carros de carga pesada transitando y parqueándose donde quieren hay una mafia grandísima que se apodero del sector. Carros motos y sobre todo casetas de vendedores ambulantes. Donde están las entidades que deberían regular esto. Se han ido apoderando de un terreno que le pertenece a la ciudad. Dejan escombros todo esto está generando molestias. Los invitamos a que pasen por acá. Se hacen llamados a la policía pero ellos reciben sus buenas tajadas. Acaso nos tocara a los habitantes del sector hacer algo. Nos sentimos sin un respaldo. El ido la alcaldía policía y personas de la junta comunal del sector confabulados. Muchos queremos vender nuestros aptos y cuando el supuesto comprador viene lo primero que mira es al rededor del conjunto. Estamos cansados y hartos. Es chistoso porque en otros barrios del norte de la ciudad ya hubiesen enviado al estado y hubiesen sacado a todos a punta de palo. Pero como acá hay involucradas personas que tienen poder no hacen nada. Se robaron las canecas dejan escombros en los andenes. La alcaldía tiene en el olvido a este sector. Ahora les pregunto ¿a quién debemos llamar? ¿con quién contamos? Nadie puede parquearse afuera porque llega tránsito. Pero si se le paga a los de la mafia no llegan los policías. Incendios espacio público ocupado ratas que llegan a los conjuntos robo de energía etc.	No es acto de corrupción RESPUESTA CON NUMERO 10-816-2023-020146_1



No.	Tipo petición	Subtema	Asunto	Comentario
9	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	RADICADO IPES 10-814-2023-010686-JOSE FERNANDO GUTIERREZ SOLICITUD DE INSCRIPCION EN EL REGISTRO INDIVIDUAL DE VENDEDORES RIVI	No es queja por actos de corrupción. Es una solicitud de inscripción en EL RIVI se da respuesta definitiva con Radicado IPES No 10-816-2023-014258 DE FECHA 01/06/2023
10	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	RADICADO IPES 10-814-2023-011000-NELCY RAGA MANIOS SOLICITUD ASIGNACION DE ESPACIO EN PLAZA DISTRITAL DE MERCADO	No son actos de corrupción se da respuesta definitiva con radicado IPES No 10-816-2023-014187 de fecha 0'1-06-2023
11	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	RADICADO IPES 10-814-2023-011950-GLORIA DIVI RAMOS CASALLAS SOLICITUD RIVI Y HEMI	NO ES QUEJA POR CORRUPCION. ES SOLICITUD DE RIVI Y HEMI SE DA RESPUESTA DEFINITIVA MEDIANTE RADICADO IPES No 10-816-2023-016298 de fecha 27/06/2023
12	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	RADICADO IPES 10-814-2023-012933-GRACIELA NOVOA MELO SOLICITUD PARA PODER REGISTRARME COMO VENDEDORA INFORMAL	NO SON ACTOS DE CORRUPCION ES SOLICITUD DE REGISTRO COMO VENDEDOR INFORMAL. RESPUESTA DEFINITIVA RADICADO IPES No 10-816-2023--017133 de fecha 06/07/2023
13	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	RADICADO IPES 10-814-2023-015635-FELIZ PINA LOPEZ SOLICITUD RIVI	NO es queja 'por corrupción se cierra definitivamente con el radicado IPES No. 10-816-2023-020915 fecha 22/08/2023 No. de folios 2.
14	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	RADICADO IPES 10-814-2023-017016-RAFAEL LEONIDAS GONZALEZ SOLILCITUD	NO ES QUEJA POR CORRUPCION SE DA CIERRE DEFINITIVO CON RADICADO IPES No 10-816-2023-024535 DE FECHA 18/09/2023 FOLIOS 1 ANEXOS 0
15	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	PUNTOS COMERCIALES	RADICADO IPES 10-814-2023-017178-MARIA ELIZABETH ROLDAN SOLICITUD DE REUBICACION	NO SON ACTOS DE CORRUPCION SOLICITUD DE REUBICACION EN PUNTO COMERCIAL. SE DA RESPUESTA DEFINITIVA CO EL RADICADO IPES No 10-816-2023-024631 de fecha 18/09/2023 No de folios 2.
16	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	RADICADO IPES 10-814-2023-017218-YUSMIL ELENMA AVILA SOLICITUD RIVI	NO SON ACTOS DE CORRUPCION SE TRATA DE VENDEDOR INFORMAL SE DA RESPUESTA DEFINITIVA CON EL RADICADO IPES No 10-816-2023-024227 de fecha 13/09/2023 No de folios 1.
17	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	RADICADO IPES 10-814-2023-017507-BLANCA MARGARITA ESQUIVEL SOLICITUD REGULARIZACION VENDEDOR AMBULANTE	NO SON ACTOS DE CORRUPCION ES SOLICITUD DE VENDEDOR INFORMAL SE DA RESPUESTA DEFINITIVA CON RADICADO IPES No 10-816-2023-024496 DE FECHA 15/09/2023



No.	Tipo petición	Subtema	Asunto	Comentario
18	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	APARICION DE NUEVOS VENDEDORES INFORMALES FRENTE A LOCALES COMERCIALES FORMALES. JUNTO A PARADEROS DE TRANSPORTE PUBLICO MANIFIESTAN QUE TIENEN PERMISO DE UNA PERSONA QUE MANEJA LA ZONA SOSPECHAMOS QUE A QUIENES HACEN REFERENCIA ES A PERSONAS QUE TIENEN VARIOS PUESTOS DE VENTA INFORMAL EN LA ZONA.	No es acto de corrupción Se asigna a la subdirección de redes por competencia

Nota: Es de aclarar que los peticionarios gestionan esta solicitud a través del CORREO DENUNCIAS: ipestransparente@ipes.gov.co y en la mayoría de los casos que están mal clasificados teniendo en cuenta las problemáticas enviadas no corresponden a situaciones de posibles actos de corrupción, estos son tomados por Servicio al ciudadano y son radicados por el correo de gestiondocumental@ipes.gov.co

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR MESES

Tabla 11: SDQS por Dependencia abril a septiembre 2023

DEPENDENCIA	2023						Total	%
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep		
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	556	577	482	429	526	600	3.170	76%
SERVICIO AL CIUDADANO	72	51	69	56	55	53	356	9%
PLAZAS DE MERCADO	9	21	53	69	27	31	210	5%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	7	15	34	39	57	38	190	5%
REDEP	4	5	21	23	19	18	90	2%
GESTION COMERCIAL	8	14	13	20	11	4	70	2%
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	2	7	8	8	4		29	1%
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	2	5	5	2	2	6	22	1%
CONTROL DISCIPLINARIO	2	3	1	2	2	6	16	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	-	1	3	4	6	2	16	0%
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO			1	-	4		5	0%
TALENTO HUMANO			-		2	1	3	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1				1	0%
CARTERA	-						-	0%
DIRECCION GENERAL		-	-	-	-	-	-	0%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	-	-	-	-			-	0%
Total general	662	699	691	652	715	759	4.178	100%


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: PV01-FO-018
		Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

Tabla 11.1: SDQS SGRSI abril a septiembre 2023

DEPENDENCIA	2023						Total	%
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep		
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	556	577	482	429	526	600	3.170	76%
REDEP	4	5	21	23	19	18	90	2%
GESTION COMERCIAL	8	14	13	20	11	4	70	2%
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	2	7	8	8	4		29	1%
TOTAL SDQS SGRSI	570	603	524	480	560	622	3.359	80%
TOTAL SDQS ENTIDAD							4.178	100%

Tal como se puede identificar, la dependencia con mayor número de peticiones durante el periodo de abril a septiembre 2023 es SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD con **3.359 SDQS** para el 80% del total de SDQS de la entidad, se evidenciaron solicitudes por temas como inscripción al RIVI con un 70% y ventas en el espacio público con el 11%.


De lo anterior, tal como se ha venido manifestando el incremento de solicitudes para la SGRSI, se dio desde la aprobación y publicación de la Resolución 0245 en marzo de 2022 “(...) por medio de la cual se adopta el Procedimiento sobre el trámite de inscripción en el Registro Individual de Vendedor Informal - RIVI-HEMI y el proceso de carnetización de vendedores informales (...)” donde la entidad establece los lineamientos para el trámite de inscripción en el Registro Individual de Vendedores informales – RIVI y registro en la herramienta misional – HEMI, en el Instructivo Código IN-072

Imagen 21: Instructivo Trámite Registró RIVI – Código IN-072

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

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

Imagen 21.1: Instructivo Trámite registro RIVI – Código IN-072- Responsables

	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: PV01-FO-018
		Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

3. RESPONSABLES

- La Subdirección de Gestión y Redes Sociales e Informalidad -SGRSI- del IPES, es responsable del proceso de identificación, caracterización y aplicación del formato de Registro de Identificación Básica, y posterior oferta de servicios a los vendedores informales que ejercen su actividad en el espacio público, así como de la actualización de la información sociodemográfica registrada en la Herramienta Misional – HEMI-; adicionalmente le corresponderá informar y divulgar el procedimiento para la inscripción en el Registro Individual de Vendedores -RIVI- y finalmente realizar la inscripción del RIVI en la plataforma HEMI de la entidad.
- La Subdirección Administrativa y Financiera –SAF- del IPES, a través del área de atención al usuario del IPES es responsable de informar y direccionar a los vendedores informales que no cuentan con el Registro Individual de Vendedores -RIVI-, sobre el procedimiento para la inscripción en dicho Registro.

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

- **Registros RIVI**

En la plataforma “Bogotá te Escucha” se pudo evidenciar el registro de **2.942 solicitudes de RIVI**, por otra parte, la base suministrada por la SAF, registra en blanco 24 SDQS sin una clasificación del subtema abordar, lo que significa que al momento de ingresar la información en la Plataforma no se realizó de manera adecuada la clasificación respectiva, dato que es importante para evidenciar los subtemas de las solicitudes realizadas por la ciudadanía y para efectuar un mejor registro de la información requerida por la entidad, encontrando en el ejercicio que existen varias peticiones vinculadas el tema del RIVI.

Tabla 12: Subtemas SDQS abril a septiembre 2023

SUBTEMA	#SDQS	%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI	2942	70%
(en blanco)	24	1%
¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones (Clasificado en la OCDI)	1	0%
Total	2967	71%

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



Tabla 13. SDQS errados Dependencia VS - Subtemas

Dependencia	Subtema	# Registros errados
CONTROL DISCIPLINARIO	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	7
	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	6
	PUNTOS COMERCIALES	1
	¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones	1
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	43
PLAZAS DE MERCADO	PUNTOS COMERCIALES	1
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	6
	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	1
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	PLAZAS DE MERCADO	2
	ANTOJITOS PARA TODOS	2
	TOTAL	73

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR LOCALIDADES

Al observar las SDQS registradas el 52% de los usuarios no registran la localidad, lo que genera dificultad al realizar el análisis:


Tabla 14: Peso porcentual por localidad abril a septiembre 2023

LOCALIDAD	#SDQS	%
(en blanco)	2.153	52%
09 – FONTIBON	1.697	41%
03 - SANTA FE	63	2%
08 – KENNEDY	43	1%
01 – USAQUEN	33	1%
11 – SUBA	33	1%
07 – BOSA	26	1%
02 – CHAPINERO	22	1%
10 – ENGATIVA	19	0%
12 - BARRIOS UNIDOS	16	0%
19 - CIUDAD BOLIVAR	14	0%
04 - SAN CRISTOBAL	12	0%
15 - ANTONIO NARINO	11	0%
14 - LOS MARTIRES	9	0%
17 - LA CANDELARIA	7	0%
13 – TEUSAQUILLO	6	0%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	6	0%
16 - PUENTE ARANDA	5	0%
06 – TUNJUELITO	2	0%
05 – USME	1	0%
Total general	4178	100%



Imagen 22: Formulario evento Preclasificación – Categoría Plataforma Bogotá te escucha

Imagen 23: Formulario evento Preclasificación – Subtema Plataforma Bogotá te escucha


	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: PV01-FO-018
		Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

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

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

CONCLUSIONES:

- Se identifico que 1.746 solicitudes fueron tramitadas dentro de los tiempos lo que equivale al 41,79% del total de SDQS revisadas para este periodo.
- Se evidencio un incumplimiento extemporáneo en las respuestas de las solicitudes presentadas al IPES lo que representa el **49,93%** dentro del periodo revisado, representadas en 2.086 solicitudes que se tramitaron sobrepasando sus fechas límites de respuesta establecidos por la norma.
- Así mismo, se evidencio que **341** solicitudes al corte de revisión se encontraban en trámite pero ya estaban vencidas, lo que representa el 8,16% del total de SDQS revisadas para este periodo.
- La dependencia con mayor número de peticiones durante el periodo de abril a septiembre 2023 fue la Subdirección de Gestión y Redes Sociales e Informalidad con 3.359 SDQS representando un 80% del total de SDQS de la entidad, de las cuales 2.942 solicitudes es decir el 70% de las mismas corresponden a temas de RIVI.
- El incremento de solicitudes de RIVI, se da desde la aprobación y publicación de la Resolución 0245 en marzo de 2022, donde queda a cargo del IPES disponer de los medios para realizar el proceso de actualización del registro.
- Se evidencio una mejora en la información suministrada por la SAF, ya que en el semestre de octubre 2022 a marzo de 2023 tenían un total de 1.279 registros en blanco en la columna “Subtema” que represento el 24% del total de asignaciones a la entidad de 5.510 registros, y para el semestre revisado de abril a septiembre de 2023 se evidenciaron 24 registros sin Subtema lo que equivale a un 0,57% del total de SDQS revisadas.
- En base suministrada por la SAF, se evidenciaron 8.445 registros para el periodo de abril a septiembre 2023, en la cual se evidencia la trazabilidad del trámite, esto sucede porque cada vez que cambia de estado se genera una nueva línea en el reporte, así mismo, son mal clasificadas por el peticionario y/o trasladadas a otras entidades, generando un elevado número de registros que no son reales.
- Se encontró información desactualizada a nivel de algunas publicaciones en la página WEB de la entidad referente a:

	FORMATO	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: PV01-FO-018
		Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

- Directorio de la sede administrativa – en números de extensiones y en áreas de la entidad no se encuentran instalados los teléfonos.
- Directorio de los funcionarios públicos información desactualizada en números de extensiones y en áreas de la entidad no se encuentran instalados los teléfonos.
- Dos Directorios de Alternativas REDEP uno del año 2018 y otro del 2021 (Excel) con información desactualizada de los funcionarios de Contacto en los puntos comerciales, Quioscos, Puntos de encuentro.

La anterior situación se reitera por parte de esta Asesoría, dado que en anterior Informe de SDQS del periodo 01 de octubre de 2022 al 31 de marzo del 2023 al igual que la Auditoría interna a los proyectos de inversión 7772 y 7773 genero una observación por esta situación lo que genero un plan de mejoramiento y a la fecha no se ve su actualización de esta información.

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

RECOMENDACIONES:

- Implementar los correctivos para reducir los tiempos de respuesta y cumplir con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- A nivel de la SGRI establecer lineamientos de la mano de la Administración para atender el alto volumen de solicitudes a su cargo buscando mitigar el impacto que ha generado la expedición de la Resolución 0245 de 2022.
- Mantener los controles a nivel de cada una de las dependencias que participan en las respuestas a las SDQS, con propósito de generar alertas tempranas frente a los periodos de respuesta.
- Realizar con frecuencia las actualizaciones de las publicaciones de los directorios y personas de contacto con las áreas responsables de las mismas teniendo en cuenta la rotación de contratista y teniendo en cuenta que no se encuentran los aparatos telefónicos instalados.
- Registrar en la Plataforma de Bogotá te escucha, todos los espacios establecidos con la información de las solicitudes al momento de realizar la asignación a las diferentes subdirecciones / oficinas / asesoría del IPES, con el fin individualizar cada petición.
- Tener cuidado en la asignación de las dependencias de destino de las SDQS, para evitar reprocesos en las respuestas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

FORMATO

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-FO-018

Versión: 09

Fecha: 20/05/2021

- En lo posible analizar las oportunidades de mejora del presenta 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.

APROBACIÓN

Elaboró:

JANNETH BOHORQUEZ CHAVEZ

PATRICIA MUÑOZ ECHEVERRY

Revisó y aprobó:

ANDRES MENDEZ JIMENEZ