Reporte Año 2026 Semestre 1

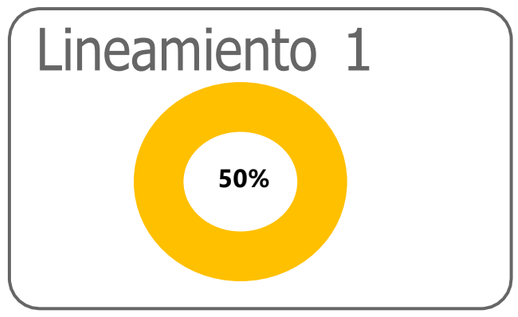
Defensor de la Ciudadanía

Instituto Para la Economía Social - IPES

BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

Instituto Para la Economía Social - IPES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1**: Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Metas Estratégicas y Misionales

Organización e inclusión en el espacio público:
Se implementó la estrategia "Corazón IPES" (Abordaje Social Integral) en las localidades de Santa Fe, Kennedy y Suba, beneficiando a más de 600 vendedores informales mediante caracterización, inclusión social y acceso a alternativas comerciales. Además, se consolidaron las reglas para el ordenamiento de más de 10.000 vendedores, se fortalecieron las garantías de debido proceso en intervenciones de corredores críticos como la Carrera Séptima y el 20 de Julio, y se inició la formulación de los planes para intervenir las primeras 4 de las 16 zonas de aglomeración prioritarias del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Camina Segura.

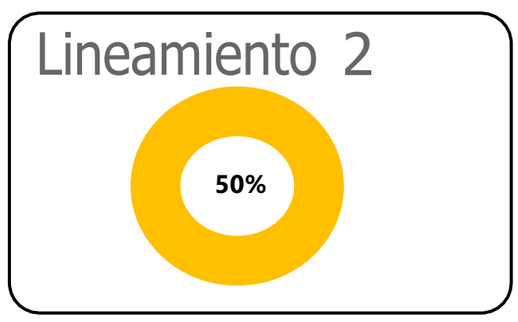
Formación y desarrollo de competencias:
Se graduaron 20 vendedores informales y sus familiares como bachilleres y se desarrolló el primer ciclo de formación en manipulación higiénica de alimentos, habilidades comerciales y comercialización digital para vendedores informales y comerciantes de las Plazas Distritales de Mercado.

Alternativas comerciales sostenibles y fortalecimiento de Plazas Distritales de Mercado:
Se realizaron eventos de promoción comercial, gastronómica y cultural, junto con acciones de mantenimiento y adecuación operativa para fortalecer las ventas y el turismo en las plazas. También se avanzó en los procesos de contratación para el mejoramiento de la infraestructura y en la asignación de módulos, quioscos y espacios temporales mediante convocatorias de la Red de Prestación de Servicios del IPES.

Transformación digital y servicio a la ciudadanía:
Se mantuvieron actualizados los trámites, servicios y OPAS en la plataforma SUIT y se realizó seguimiento permanente a las PQRS registradas en Bogotá Te Escucha, además de la actualización mensual de la Guía de Trámites y Servicios. Estas acciones, en el marco del Plan de Acción para el Mejoramiento del Servicio a la Ciudadanía, fortalecieron la transparencia, el acceso a la información y la oportunidad en la atención, facilitando a los ciudadanos el acceso a los servicios institucionales.

Recomendaciones del Defensor del Ciudadano

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2**: Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

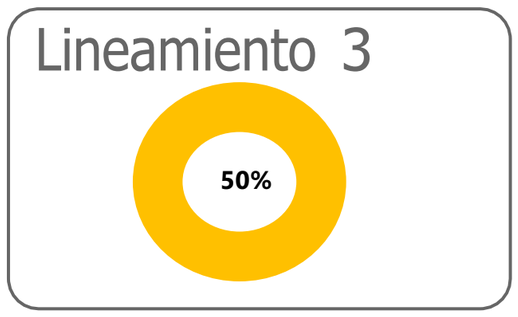
Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Durante el primer semestre de la presente vigencia, y en cumplimiento de los lineamientos de atención a la ciudadanía, el IPES se acogió a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía. En este marco, la entidad expidió la Resolución No. 241 de 2026, "Por la cual se crea la Mesa Técnica de Apoyo para la Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía aprobada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

De igual manera, la entidad ha avanzado en la ejecución de las actividades programadas en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), así como en la implementación de las metas del Plan de Acción de Participación Ciudadana, Diálogos Sociales y Racionalización de Trámites; políticas que se encuentran integradas en el Manual de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Instituto Para la Economía Social - IPES

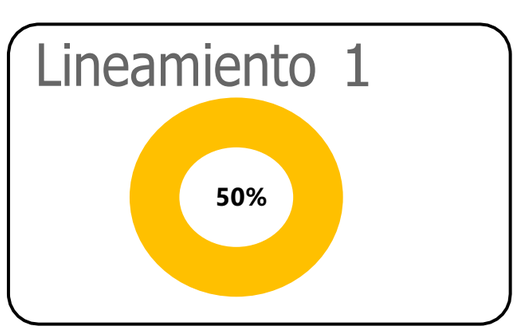
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3**: Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para el relacionamiento con la ciudadanía, la entidad ejecutó un presupuesto total de $143.032.929,00 correspondiendo al pago de salarios y prestaciones sociales del personal de planta que, en desempeño de sus funciones, tiene la responsabilidad de atención a la ciudadanía. De otro lado, la suma de $277.644.194 para la contratación de prestación de servicios,

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1**: Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos



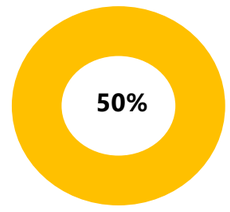
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Lenguaje claro: Como parte de las acciones basadas en lenguaje claro, el IPES desarrollo campañas externas e internas sobre lenguaje claro en los que se insta a los servidores públicos a utilizar mecanismos para erradicar los diminutivos y etiquetas , eliminar los tecnicismos para facilitar la comprensión de los trámites, así como la promoción de llamadas telefónicas claras, concisas y con un resumen final de los acuerdos
Desde esta defensoría se sugiere implementar encuestas de salida breves (presenciales y telefónicas) para medir si el ciudadano realmente percibió un trato sin tecnicismos y sintió que su tiempo fue respetado, así como capacitaciones en buen trato.
Accesibilidad: Se ha puesto a disposición de la ciudadanía a través de la página web del IPES la herramienta tecnológica ConVerTic (desarrollada por el MinTic). Este aplicativo, que funciona como lector y magnificador de pantalla, es vital para garantizar la autonomía de la población con discapacidad visual que interactúa con la entidad. Acogiendo las recomendaciones de la Veeduría a través de los resultados de medición INCIDE se ha mejorado la pantalla de asignación de turnos en las salas de espera permitiendo una mejor visualización.

Instituto Para la Economía Social - IPES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2**: Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

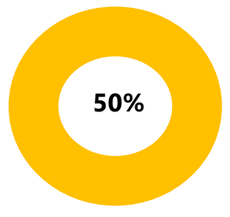


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), durante el primer trimestre el IPES desplegó campañas de sensibilización internas y externas enfocadas en incentivar la denuncia ciudadana a través de los canales institucionales de atención, previniendo así actos de corrupción en los trámites, servicios y actividades propias de la entidad. Asimismo, se adelantaron jornadas de capacitación dirigidas a los servidores y personal que atiende a la ciudadanía en la sede principal, con el propósito de dar a conocer las implicaciones y sanciones legales en que se puede incurrir por la comisión de actos de corrupción en el ejercicio de la función pública.
Finalmente, frente a las denuncias sobre posibles actos de corrupción recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, la Oficina de Control Interno Disciplinario realiza el seguimiento y la gestión correspondiente, analizando la información y las evidencias aportadas para tramitar las acciones legales o disciplinarias a que haya lugar en caso de confirmarse la irregularidad

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3**: Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



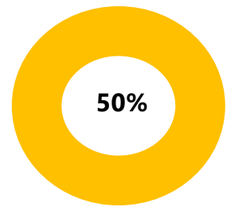
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre del año, el Instituto para la Economía Social (IPES) realizó el seguimiento a las PQRS ingresadas a través de los distintos canales de atención, verificando el cumplimiento de los términos normativos vigentes mediante mesas de trabajo técnicas con los enlaces y responsables de la gestión de respuestas. En este marco, se recomendó fortalecer de manera integral la gestión de las peticiones ciudadanas (SDQS - Bogotá Te Escucha) a través de la consolidación del compromiso de asignación inicial en un tiempo máximo de dos días hábiles, la institucionalización de la Guía Interna de Trámites y Servicios junto con la bitácora de seguimiento para superar el 97% de precisión en el direccionamiento, el cumplimiento estricto del procedimiento PR-064 respecto a la inclusión del doble radicado (IPES y SDQS) en todas las respuestas formales, y el desarrollo continuo de capacitaciones en el uso de la herramienta tecnológica y en el marco legal del Derecho de Petición. Estas acciones garantizan la erradicación de peticiones vencidas, la prevención de riesgos disciplinarios y la prestación de un servicio oportuno, digno y transparente con enfoque de derechos

Instituto Para la Economía Social - IPES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1**: Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el primer semestre, el Instituto para la Economía Social (IPES) realizó el seguimiento de las peticiones recibidas a través de los diferentes canales de atención —con especial énfasis en la plataforma «Bogotá Te Escucha»— y elaboró los informes correspondientes.
Durante el segundo trimestre del año, el volumen de requerimientos ciudadanos gestionados por la entidad se incrementó de forma significativa (+72,3 %). A pesar de esta alta demanda, el IPES respondió de manera oportuna y mantuvo sus tiempos promedio de respuesta dentro de los límites legales (entre 10 y 11 días hábiles). Las solicitudes continuaron concentrándose principalmente en la regulación, caracterización e intermediación de ventas en el espacio público, así como en la inscripción al Registro RIVI.
Para garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y la normatividad distrital vigente, la entidad mantuvo un monitoreo semanal vía correo electrónico sobre las solicitudes próximas a vencer, además de realizar mesas de trabajo trimestrales con los gestores de cada subdirección para optimizar los tiempos de respuesta.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2**: A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2

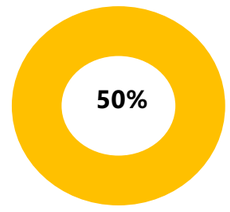
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Leidy Mireya Pachon Baquero, lmpachonb@ipes.gov.co - 311 4478395

Instituto Para la Economía Social - IPES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1**: Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

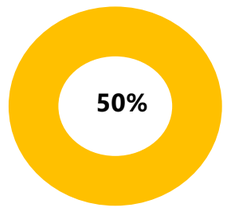


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer trimestre se ha dado cuplimiento a la estrategia de comunicaciones . Con el propósito de fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía y garantizar el acceso oportuno a la información institucional, a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones y en articulación con las diferentes dependencias se ha venido fortaleciendo la divulgación permanente de los derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales oficiales de atención, mediante la elaboración y difusión de piezas comunicativas claras, incluyentes, accesibles y en lenguaje sencillo. Estas acciones se han desarrollado a través de los distintos medios institucionales disponibles, tales como la página web, las redes sociales, las pantallas informativas, las carteleras institucionales, los correos electrónicos masivos y el material impreso autorizado, garantizando una imagen institucional uniforme y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Comunicaciones. Igualmente, se han desarrollado campañas pedagógicas periódicas dirigidas tanto a la ciudadanía como a las personas servidoras públicas y contratistas, orientadas a promover el conocimiento y uso adecuado de los canales de atención y los mecanismos para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como los deberes ciudadanos en su relacionamiento con el Instituto. Finalmente, se sugiere realizar seguimiento periódico al alcance y efectividad de las estrategias de divulgación implementadas, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la comunicación institucional centrada en la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2**: Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2

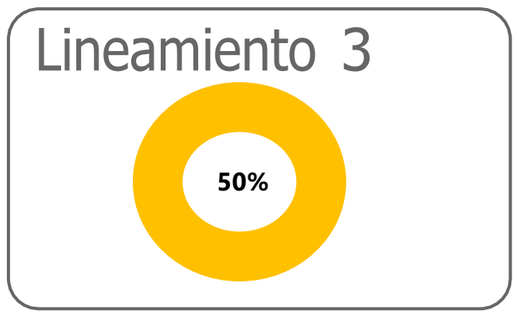


Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de la vigencia, desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía se desarrollaron jornadas de capacitación y sensibilización dirigidas a las personas servidoras públicas y contratistas que desempeñan funciones de atención a la ciudadanía. Estas jornadas estuvieron enfocadas en la socialización e implementación de la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía, adoptado mediante la Resolución No. 136 de 2026, "Por la cual se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, Versión 3, de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Secretaría General". Su propósito fue fortalecer las competencias del personal responsable de la atención ciudadana, promoviendo la apropiación de los lineamientos, principios y buenas prácticas para la prestación de un servicio oportuno, incluyente, accesible y de calidad.

Instituto Para la Economía Social - IPES

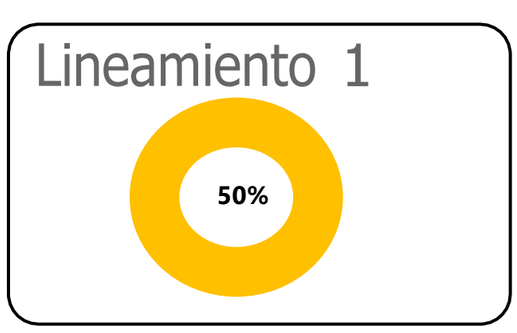
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3**: Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de la vigencia, a través del proceso de Servicio a la Ciudadanía, se participó activamente en los diferentes espacios de capacitación, formación y fortalecimiento de capacidades promovidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el propósito de actualizar y fortalecer los conocimientos de los servidores responsables de la atención a la ciudadanía. Estas jornadas abordaron temáticas relacionadas con el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía enfocadas en protocolos de atención, tendencias de servicio a la ciudadanía y capacitación Bogotá te escucha. Los conocimientos adquiridos contribuyen al mejoramiento continuo de la prestación del servicio, promoviendo una atención oportuna, respetuosa, eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1**: Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

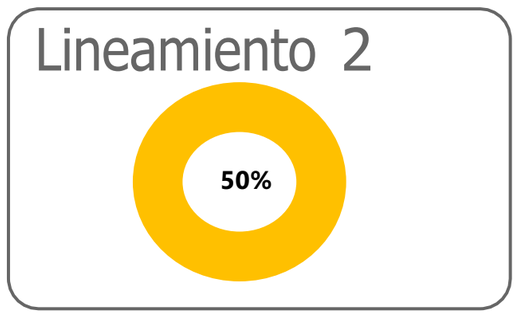


Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de la vigencia, con el propósito de fortalecer los canales de atención y avanzar en la estrategia de transformación digital del Instituto, se desarrollaron mesas de trabajo interinstitucionales orientadas a la implementación del botón de agendamiento virtual en el portal web del IPES. Esta iniciativa busca facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales, optimizar la asignación de citas y mejorar la oportunidad en la atención. De igual manera, se adelantaron las acciones necesarias para la integración de CHATICO como canal digital de atención, articulando al IPES con los canales de atención dispuestos por el Distrito. Esto con el fin de brindar una atención más ágil, eficiente, accesible y multicanal, en beneficio de la ciudadanía y acceso a la información oportuna sobre los trámites servicios y OPAS prestados por el IPES

Instituto Para la Economía Social - IPES

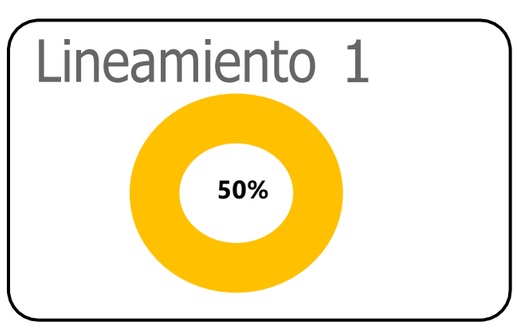
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2**: Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Con el propósito de fortalecer la racionalización y digitalización de los trámites y servicios institucionales, durante el primer semestre se desarrollaron mesas de trabajo colaborativas con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, orientadas a la integración de los trámites del Instituto para la Economía Social – IPES en el Portal Transaccional Bogotá. En el marco de estas jornadas se realizó la revisión técnica y funcional de tres trámites priorizados por la entidad: Inscripción a cursos de formación, participación en ferias institucionales y fortalecimiento a emprendimientos por subsistencia. Estas actividades permitieron identificar oportunidades de simplificación, estandarización y automatización de los procesos, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios del Instituto mediante canales digitales, reducir tiempos de respuesta, optimizar la experiencia de ciudadanos y avanzar en el cumplimiento de la política de racionalización de trámites y de la estrategia de transformación digital del IPES.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1**: El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

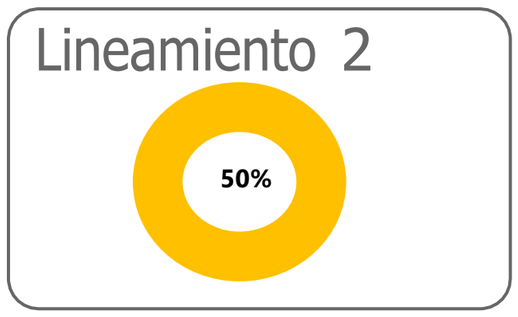


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

En cumplimiento de lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía y de las funciones asignadas al Defensor de la Ciudadanía, rol ejercido en el Instituto para la Economía Social – IPES por la Subdirección Administrativa y Financiera, de conformidad con la Resolución No. 282 de 2025, se participó en la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizada el 4 de mayo de 2026. En este espacio se presentó y fue aprobada la Resolución No. 241 de 2026, "Por la cual se crea la Mesa Técnica de Apoyo para la Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía". La expedición de este acto administrativo constituye un avance significativo para el Instituto, al establecer la instancia encargada de coordinar, articular y hacer seguimiento a las acciones necesarias para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, fortaleciendo la gestión institucional y promoviendo una atención integral, articulada y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Instituto Para la Economía Social - IPES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2**: Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de la vigencia, el Instituto para la Economía Social – IPES participó activamente en los espacios de articulación y coordinación convocados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, entre los cuales se destacan la Sesión Extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía 2026 y las reuniones virtuales de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. La participación en estos escenarios permitió conocer los lineamientos, avances y estrategias distritales en materia de servicio y relacionamiento con la ciudadanía, fortalecer la articulación interinstitucional y promover la implementación de acciones orientadas al mejoramiento continuo de los canales de atención, la experiencia ciudadana y el cumplimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía al interior del Instituto.