MEMORANDO

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES
COMUNICACIONES - INTERNAS
AL CONTESTAR POR FAVOR CITE:
Radicado: **10-817-2024-004408**
Fecha: 29/11/2024 - 03:54 PM
Remitente: ANDRES MENDEZ JIMENEZ
Destinatario: WILFREDO GRAJALES ROSAS
No.Folios: 2 Anexos: 43

110301

Bogotá D.C.,

PARA: WILFREDO GRAJALES ROSAS, Director General
NORA CAROLINA GARCIA ROJAS, Subdirectora Administrativa y Financiera
MARIA ANDREA SOLANO BEHAINE, Subdirectora de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización
CARLOS MAURICIO TORRES VEGA, Subdirector de Gestión Redes Sociales e Informalidad
NICOLAS SUAREZ CASALLAS, Subdirector de Formación y Empleabilidad
MAURICIO MOLANO DIAZ, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

DE: ANDRES MENDEZ JIMENEZ, Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe Final- Segundo seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del IPES- 01 de abril a septiembre de 2024.

Respetado Director y Subdirectoras(es):

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

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

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

Dado lo anterior, esta Asesoria se permite remitir el Informe Final de la auditoría al Sistema de Denuncias Quejas Peticiones y Sugerencias SDQS interpuestas por los ciudadanos del periodo comprendido entre el 01 abril a 30 septiembre de 2024, cuyo informe preliminar fue radicado el día 25 de noviembre de 2024 bajo el radicado No. 010-817-2024-004347, con réplica enviada por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera – SAF a través de radicado No. 10-817-2024-004393 del 28 de noviembre de 2024, a la cual se le da tratamiento y respuesta a nivel del documento de informe final.

Por tratarse de un informe de ley y no de un proceso de auditoría interna regular, se espera que el área responsable implemente acciones de mejora relacionadas con el proceso respectivo, las cuales se revisaran en el próximo seguimiento que adelante esta Asesoría. Por lo tanto, no se solicita la formulación de un plan de mejoramiento.

Cordialmente,

ANDRES MENDEZ JIMENEZ
Asesor de Control Interno

Anexos: Informe Final – Cuarenta y tres (43) folios

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Janneth Bohórquez Chávez Profesional Universitario (E)		29/11/2024
Revisó y Aprobó	Andrés Méndez Jiménez – Asesor de Control Interno		29/11/2024
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma del Asesor *de Control Interno* del Instituto para la Economía Social IPES.			

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

ÉNFASIS SEGÚN MIPG			
Política MIPG	☐ Planeación Institucional ☐ Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público ☐ Talento Humano ☐ Integridad ☒ Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción ☐ Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos ☐ Servicio al ciudadano ☐ Participación ciudadana en la gestión pública ☐ Racionalización de trámites ☐ Gestión documental ☐ Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea ☐ Seguridad Digital ☐ Defensa jurídica ☐ Gestión del conocimiento y la innovación ☐ Control Interno ☒ Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	**Dimensión MIPG**	☐ Talento Humano ☐ Direccionamiento estratégico y planeación ☐ Gestión con valores para resultados ☒ Evaluación de resultados ☐ Información y comunicación ☐ Gestión del Conocimiento e Innovación ☐ Control Interno
		Componentes MECI	☒ Ambiente de control ☐ Evaluación de riegos de riesgos ☐ Actividades de control ☐ Información y comunicación ☒ Monitoreo y supervisión
Enfoque de la auditoría Interna	Seguimiento de ley		
Informe	Informe Final SDQS 01 de abril al 30 de septiembre de 2024		
Proceso, procedimiento, y/o dependencia	1. PV01-IN-004 Instructivo, Sistema, SDQS, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes, Felicitaciones, Ciudadano – Versión 1 – 31-ago-2021. 2. PA01-FO-001 Formato Recepción, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Corrupción, corrupción, Sugerencias, SDQS – Versión 1 – 18-ene-2022. 3. PA01-PD-001 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias– Versión 12 – 18-ene-2022.		
Responsable del proceso	Nora Carolina García Rojas, Subdirectora Administrativa y Financiera.		
Objetivo	Verificar la atención oportuna e idónea a las peticiones, quejas, reclamos solicitudes, consultas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en el periodo comprendido del 01 de abril al 30 de septiembre de 2024.		
Alcance	Gestión realizada entre el 01 de abril al 30 de septiembre de 2024.		
Periodo de ejecución	31 de octubre a 22 noviembre 2024		

(1) Establezca el título general del Informe.

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

Equipo auditor y/o evaluador	Janneth Bohórquez Chávez
Documentación analizada	▪ Ley 87 de 1993. ▪ Ley 1952 de 2019. ▪ Ley 1474 de 2011 Art 76. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de la gestión pública". ▪ Ley 1712 de 2014, artículo 11, literales h-i. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". ▪ Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". ▪ Decreto 103 de 2015 art 16, 17,19 y 52. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" ▪ Decreto Distrital 371 de 2010 artículos 3 y 4. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones". ▪ Decreto Distrital 197 de 2014. "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C." ▪ Resolución 3564 de 2015 artículos 3 y 6 anexos 1 y 2. ▪ PA01-PD-001 Trámite, 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 de al 30 de septiembre de 2024 mediante memorando N° 10-817-2024-004057 del 31 de octubre de 2024:

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*

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

> "(…) ARTICULO 76: ***Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.*** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias*

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

FORTALEZAS:

Disposición en el proceso de seguimiento efectuado por la ACI, por parte del equipo de la Subdirección Administrativa y Financiera-SAF.

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

Se evidencia como mecanismo de control, monitoreos e informes 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 daros abiertos*", la Asesoría de Control Interno llevo a cabo la verificación de la información publicada en la página web de la entidad, los contenidos y su veracidad, al igual que la medición de la oportunidad de las respuestas a la SDQS presentadas en los diferentes canales dispuestos.

COMPONENTES PÁGINA WEB DE ACCESO A LA CIUDADANÍA

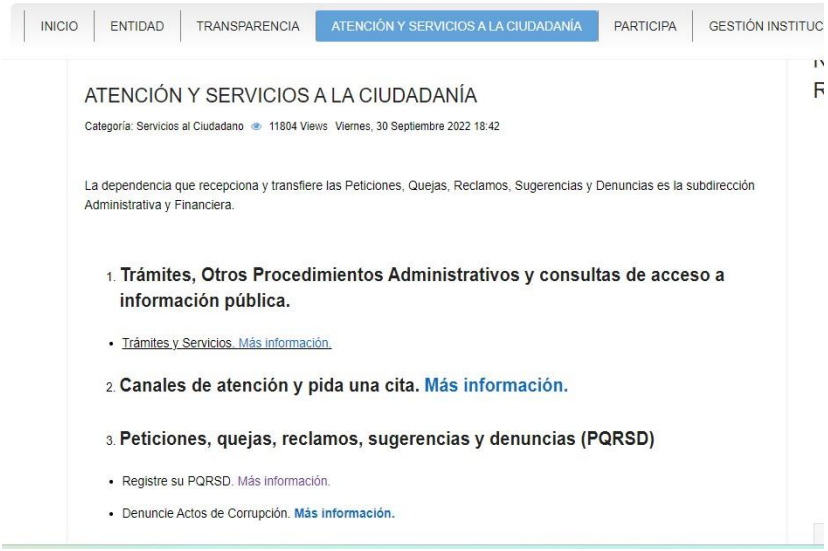
Para garantizar la accesibilidad a la información en la página Web que ha dispuesto el IPES a la ciudadanía se verifica que lo publicado, se encuentre debidamente actualizada y en funcionando activos:

SECCION INFO DE INTERES

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

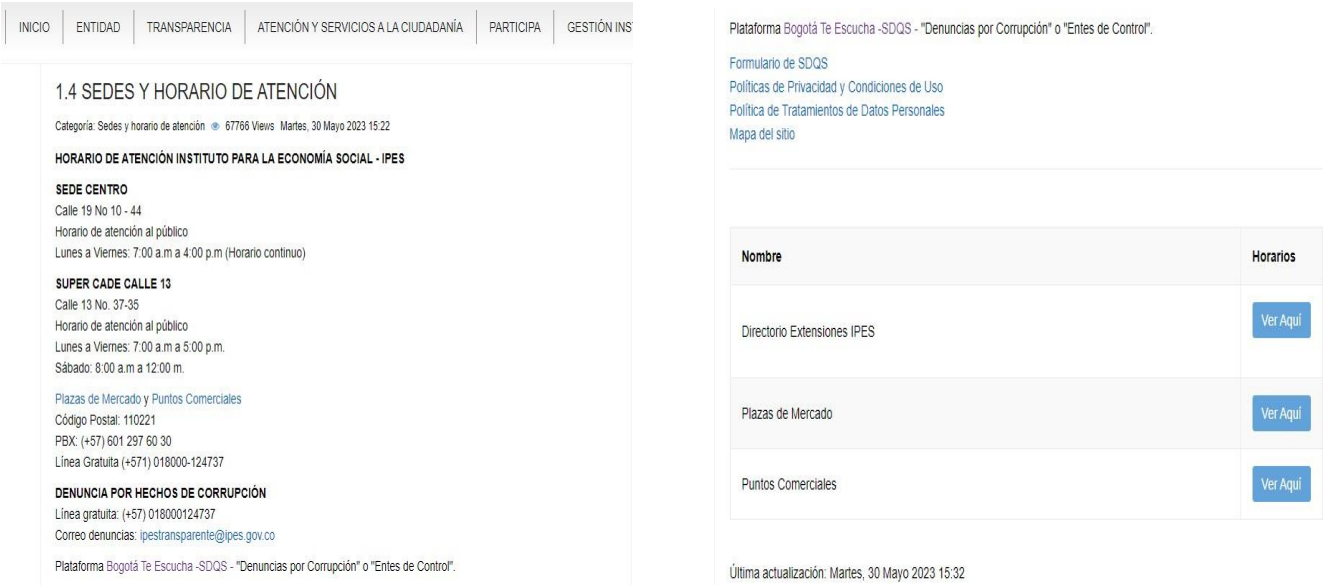
Calle 19 No 10-44
PBX (+571) 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 1: *Componentes pagina Web del IPES – sep 2024*



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*



Ultima fecha de actualización 30 sep. 2024

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

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

Imagen 2: *Plataforma Bogotá Te Escucha*

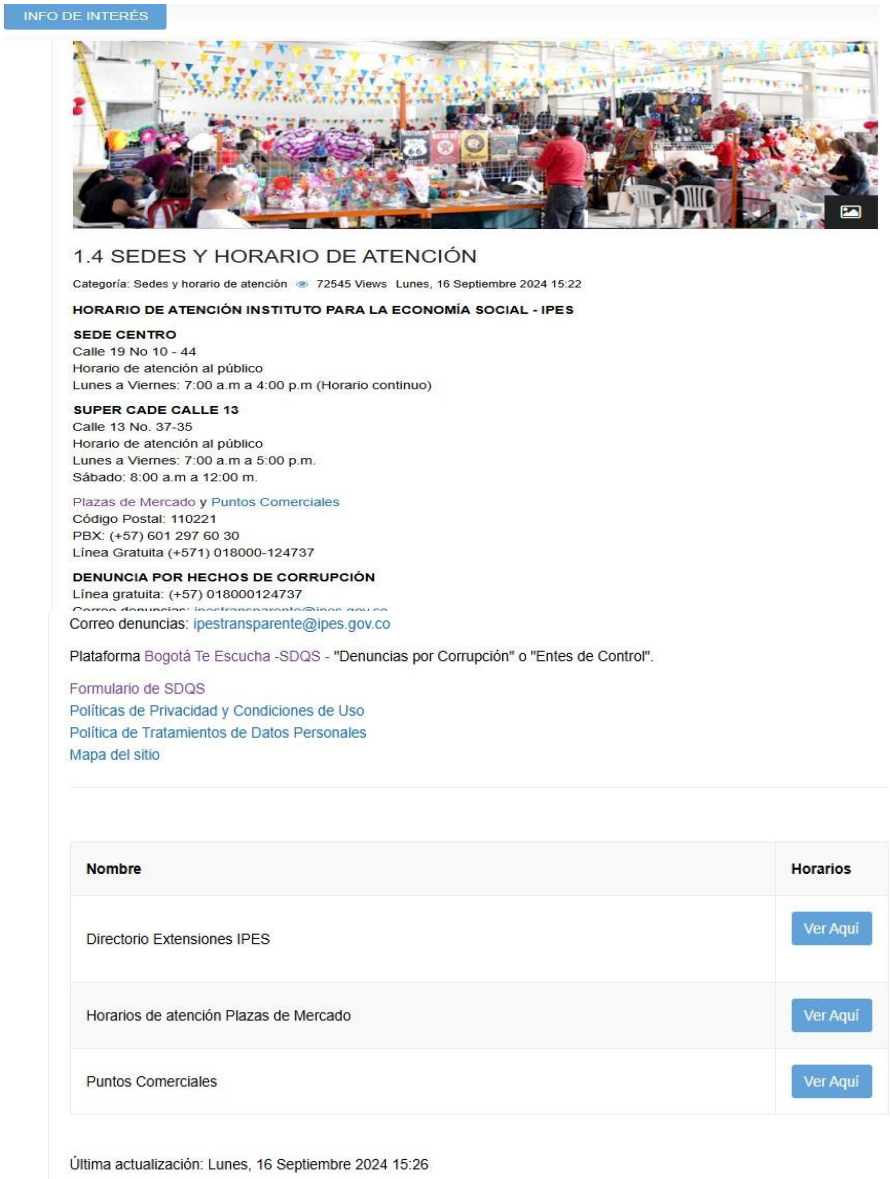
<u>Enlaces del servicio al ciudadano en la página web</u>

- **Sedes y Horario de Atención**

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

Al ingresar a https://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/sedes-y-horario-de-atencion se evidencian los datos de sedes y horarios de atención la cual reporta fecha de actualización 16 de septiembre 2024:

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



INFO DE INTERÉS

1.4 SEDES Y HORARIO DE ATENCIÓN

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

HORARIO DE ATENCIÓN INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

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

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

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

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

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

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

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

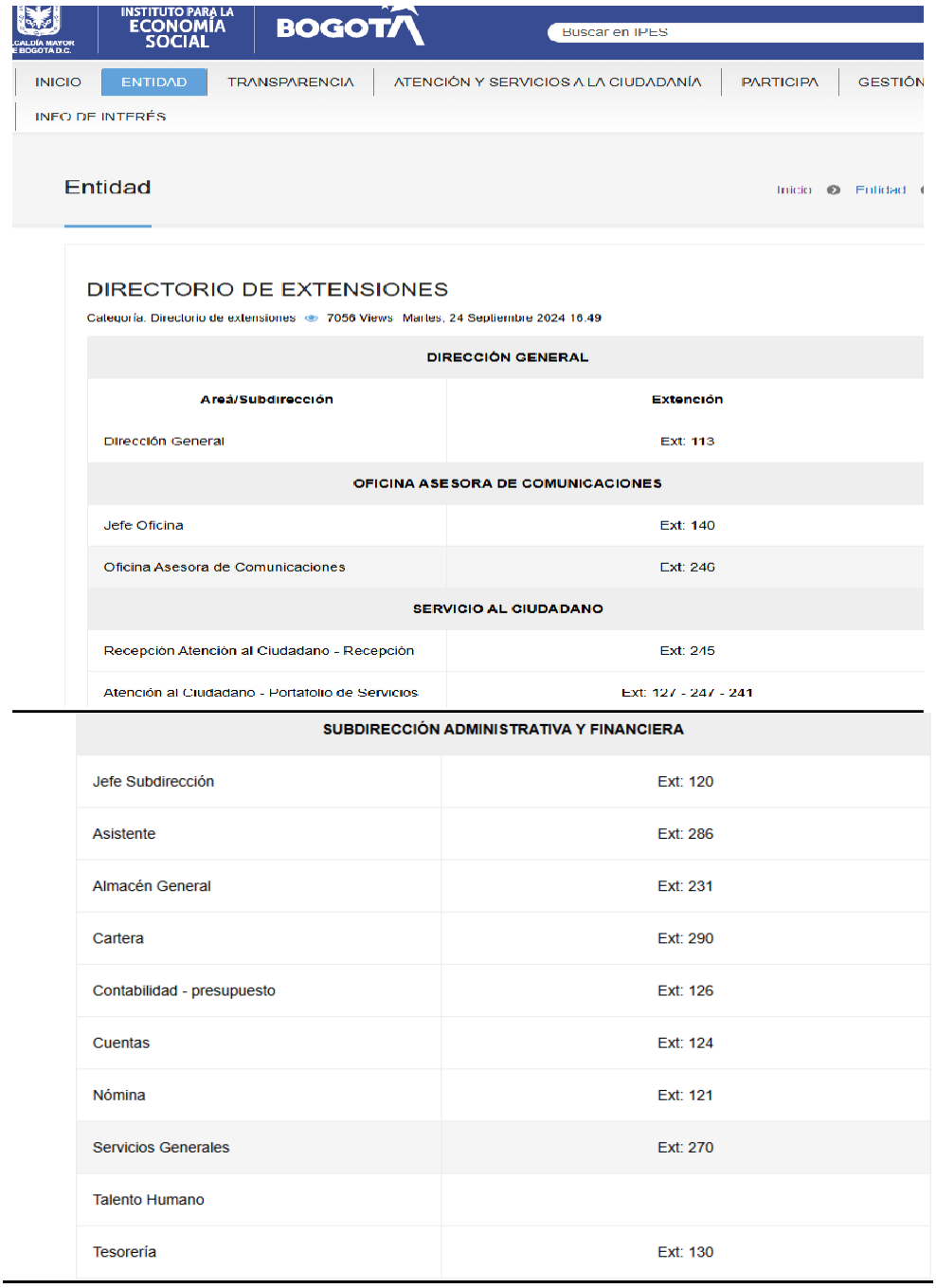
Última actualización: Lunes, 16 Septiembre 2024 15:26

- **<u>Directorio Extensiones IPES</u>**

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:

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

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



INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL — BOGOTÁ

Buscar en IPES

INICIO | ENTIDAD | TRANSPARENCIA | ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA | PARTICIPA | GESTIÓN | INFO DE INTERÉS

Entidad — Inicio > Entidad

DIRECTORIO DE EXTENSIONES

Categoría: Directorio de extensiones 7056 Views Martes, 24 Septiembre 2024 16:49

DIRECCIÓN GENERAL	
Area/Subdirección	**Extención**
Dirección General	Ext: 113
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	
Jefe Oficina	Ext: 140
Oficina Asesora de Comunicaciones	Ext: 246
SERVICIO AL CIUDADANO	
Recepción Atención al Ciudadano - Recepción	Ext: 245
Atención al Ciudadano - Portafolio de Servicios	Ext: 127 - 247 - 241
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
Jefe Subdirección	Ext: 120
Asistente	Ext: 286
Almacén General	Ext: 231
Cartera	Ext: 290
Contabilidad - presupuesto	Ext: 126
Cuentas	Ext: 124
Nómina	Ext: 121
Servicios Generales	Ext: 270
Talento Humano	
Tesorería	Ext: 130

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

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

Tabla No. 1: Detalle de las extensiones que no responden

DIRECTORIO DE EXTENSIONES		
Área / Subdirección	**Extensión**	**Verificación Realizada por la ACI**
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
Jefe Subdirección	Ext: 120	Numero extensión pertenece a la ACI
Cartera	Ext. 290	Numero extensión pertenece Servicios Generales
Servicios Generales	Ext. 270	Numero extensión pertenece a Cartera
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN, REDES SOCIALES E INFORMALIDAD		
Gestión local y mobiliario Semiestacionario	Ext: 131	No se encuentra aparato telefónico

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

Replica por parte de la SAF: Se recibió radicado No. 10-817-2024-004393 del 28 de noviembre de 2024 por parte de la Subdirección Administrativo y Financiero – SAF, donde se hace la siguiente precisión frente a la situación encontrada:

"En cuanto a las actualizaciones de directorios de funcionarios y contratistas, estas han sido solicitadas a las diferentes Subdirecciones responsables de realizar esta función (se aporta copia de correo de solicitud), sin embargo, el compromiso desde Atención al ciudadano es continuar con el respectivo monitoreo, a fin de lograr que la información publicada por la Entidad, permita a la ciudadanía dar la respuesta requerida."

Análisis por parte de la ACI: En relación con lo manifestado por la SAF, esta asesoría toma en cuenta los comentarios realizados, ya que en gran parte, se han hecho las correcciones correspondientes respecto a la actualización del directorio publicado en la página web de la entidad. Sin embargo, las mismas no se han realizado en su totalidad y **por lo tanto no sustentan la situación encontrada,** ya que como se ha manifestado en el ejercicio de seguimiento por parte de la ACI **persiste la situación frente a algunos datos desactualizados**, lo que hace que la subdirección deba continuar verificando la información publicada.

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

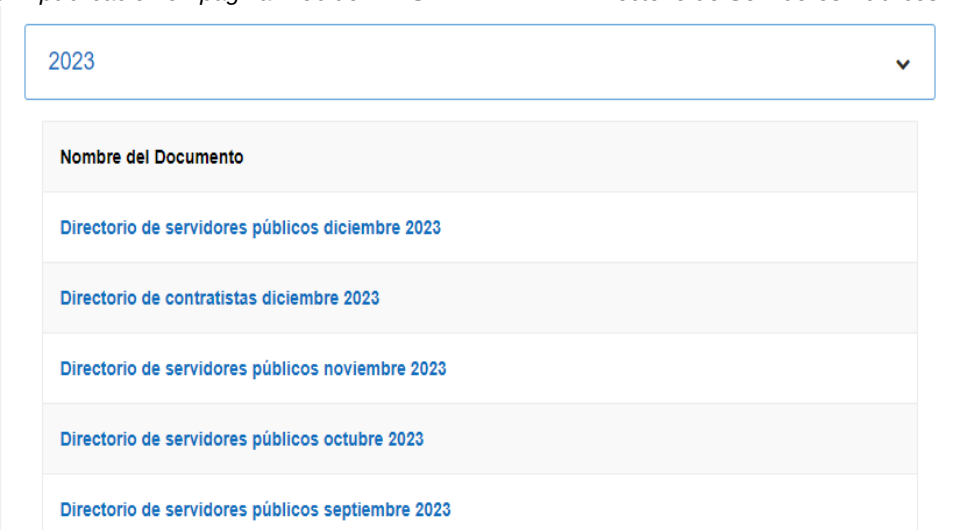
Imagen 5: *publicacion en pagina Web del IPES – ENTIDAD* – Directorio de Servidores Publicos – Contratistas

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

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 2024, fecha de actualización "Fecha: 16 de octubre de 2024 responsable: Subdirección Administrativa y Financiera", con algunas extensiones cruzadas con relación al área donde se encuentran instalados los teléfonos.

En lo que respecta al Directorio de Contratistas, se evidencia por parte de esta asesoría en revisión de la página web **información desactualizada** frente a los mismos, ya que la última publicación del directorio fue en diciembre del 2023.

Imagen 5.1: *publicacion en pagina Web del IPES – ENTIDAD* – Directorio de Servidores Publicos – Contratistas



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

La actualización del directorio de contratistas está a cargo de la Subdirección Jurídica y de Contratación. No obstante, la Subdirección Administrativa y Financiera es responsable de garantizar la veracidad y exactitud de la información publicada en la página web del IPES en relación con este tema, asegurando que todos los datos, incluyendo las extensiones telefónicas y las áreas correspondientes, sean correctos y estén actualizados.

- **Directorio Plazas de Mercado**

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

Imagen 6: *Directorio de plazas de mercado*

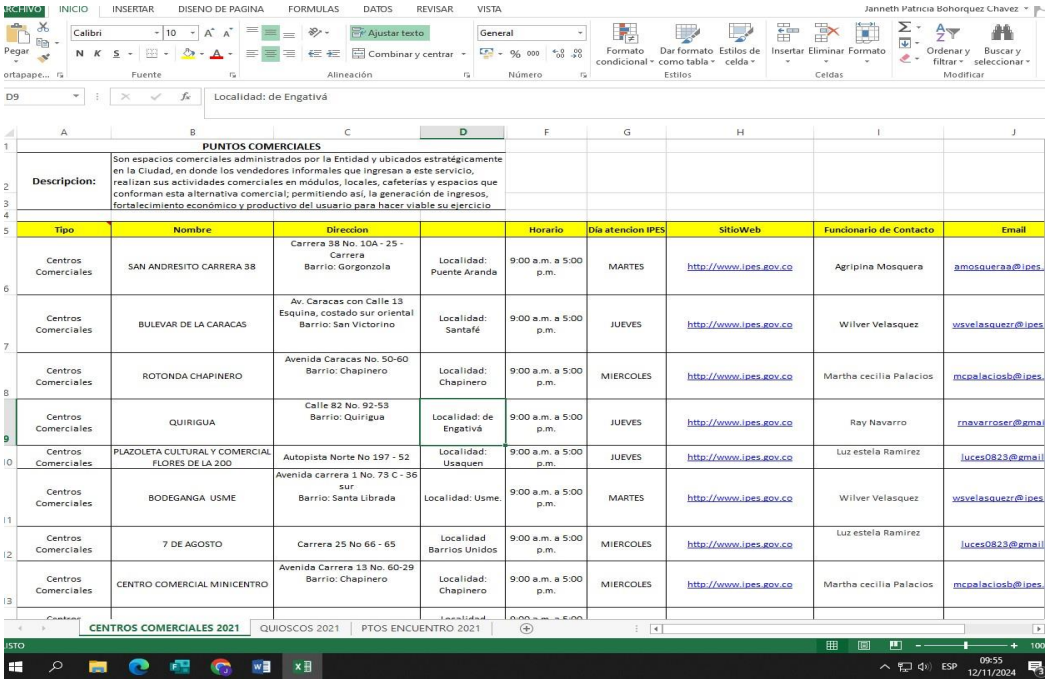
PLAZA	DIRECCION PLAZA	BARRIO	LOCALIDAD	TEL	HORARIO DE ATENCIÓN
Boyacá Real	Carrera 68 B No 73 A - 44	Boyacá Real		(+57) 2281650	Lunes a domingo de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Locales exteriores únicamente
Quiriguá	Calle 90 No 91-52	Quiriguá	Engativá	(+57) 2281650	Lunes a sábado 7:00 am a 4:00 pm jueves 7:00 am a 1:30 pm Domingos y festivos 7:00 am a 3:00 pm
Doce de Octubre	Calle 72 No. 51-62	Doce de Octubre	Barrios Unidos	(+57) 2509756	Lunes martes miércoles, viernes y sábado de 7: 00 am 4:00 pm jueves 7:00 am a 2:00 pm. domingos y festivos 7:00 am a 3:00 pm.
Fontibón	Calle 19 No 103 26/10	Fontibón	Fontibón	(+57) 4213606	Lunes martes jueves, viernes y sábado de 7:00 am 5:00 pm Miércoles de 7:00 am a 2:00 pm. Domingos y festivos 7:00 am a 4:00 pm.
Kennedy	Calle 42 No 78M-50 Sur	Ciudad Kennedy	Kennedy	(+57) 4509622	Lunes a sábado de 7:00 am a 4:30 pm miércoles, Domingos y Festivos de 7:00 am a 3:00 pm.
La Concordia	Calle 14 No 1-40	La Concordia	La Candelaria	(+57) 3418184	Lunes de 7:00 am a 3:00 pm Martes a jueves de 7:00 am a 5:00 pm Viernes a Domingo y festivos de 7:00 am a 7:00 pm.
La Perseverancia	Carrera 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
Las Cruces	Calle 1 F No. 4 60	Las Cruces	Santa Fe	(+57) 2899450	Lunes a jueves 8:00 a 5:00 pm Viernes 8:00 am a 3:00 pm Sábado 8:00 am a 5:00 pm Domingo y festivos de 8:00 am a 3:00 pm
Las Ferias	Av. Rojas No. 74-52	Las Ferias Occidental	Engativá	(+57) 2408694	Lunes, Martes, Jueves, Viernes 7:00 am a 3:00 pm Miércoles de 7:00 am a 1:00 pm Sábados y Domingos 7:00 am. a 4:00 pm
Los Luceros	Carrera. 17F No. 69A-32 Sur	Lucero Bajo	Ciudad Bolívar	(+57) 7925609	Lunes a Domingo de 8:00 am a 4:00 pm Jueves de 8.00 am a 2:00 pm.
Carlos E. Restrepo	Cra 19 N. 18-51 sur	Carlos E Restrepo	Antonio Nariño	(+57) 2728501	Lunes a sábado de 7:00 am a 5:00 pm Jueves de 7:00 am a 2:00 pm.
Samper Mendoza	Carrera 25 No. 22 A 73	La Sabana	Mártires	(+57) 3408009	Lunes: 6:00 am hasta las 4:00 pm Lunes 6:00 pm hasta el martes 4:00 pm Miércoles 3:00 am hasta las 4:00 pm Jueves de 3:00 am hasta las 4:00 pm Jueves de 6:00 pm hasta el viernes 4:00 pm Sábado y domingo de 3:00 am hasta 4:30 pm.

- **<u>Directorio Puntos Comerciales</u>**

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 **<u>No se encuentran vinculados con la entidad desde el mes de enero de 2023 y otros con más de dos año de desvinculación</u>**, lo que conlleva a que no se dé cumplimiento a la ley 1712 de 2014 ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, ***situación que ha sido recurrente en informes de seguimiento por parte de la ACI desde la vigencia 2023***

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

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



PUNTOS COMERCIALES

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

Tipo	Nombre	Direccion		Horario	Día atencion IPES	SitioWeb	Funcionario de Contacto	Email
Centros Comerciales	SAN ANDRESITO CARRERA 38	Carrera 38 No. 10A - 25 - Carrera Barrio: Gorgonzola	Localidad: Puente Aranda	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MARTES	http://www.ipes.gov.co	Agripina Mosquera	amosqueraa@ipes.
Centros Comerciales	BULEVAR DE LA CARACAS	Av. Caracas con Calle 13 Esquina, costado sur oriental Barrio: San Victorino	Localidad: Santafé	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Wilver Velasquez	wsvelasquezr@ipes
Centros Comerciales	ROTONDA CHAPINERO	Avenida Caracas No. 50-60 Barrio: Chapinero	Localidad: Chapinero	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	http://www.ipes.gov.co	Martha cecilia Palacios	mcpalaciosb@ipes.
Centros Comerciales	QUIRIGUA	Calle 82 No. 92-53 Barrio: Quirigua	Localidad: de Engativá	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Ray Navarro	rnavarroser@gmai
Centros Comerciales	PLAZOLETA CULTURAL Y COMERCIAL FLORES DE LA 200	Autopista Norte No 197 - 52	Localidad: Usaquen	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Luz estela Ramirez	luces0823@gmail
Centros Comerciales	BODEGANGA USME	Avenida carrera 1 No. 73 C - 36 sur Barrio: Santa Librada	Localidad: Usme.	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MARTES	http://www.ipes.gov.co	Wilver Velasquez	wsvelasquezr@ipes
Centros Comerciales	7 DE AGOSTO	Carrera 25 No 66 - 65	Localidad Barrios Unidos	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	http://www.ipes.gov.co	Luz estela Ramirez	luces0823@gmail
Centros Comerciales	CENTRO COMERCIAL MINICENTRO	Avenida Carrera 13 No. 60-29 Barrio: Chapinero	Localidad: Chapinero	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	http://www.ipes.gov.co	Martha cecilia Palacios	mcpalaciosb@ipes.

Replica por parte de la SAF: Se recibió radicado No. 10-817-2024-004393 del 28 de noviembre de 2024 por parte de la Subdirección Administrativo y Financiero – SAF, donde se hace la siguiente precisión:

"En cuanto a las actualizaciones de directorios de funcionarios y contratistas, estas han sido solicitadas a las diferentes Subdirecciones responsables de realizar esta función (se aporta copia de correo de solicitud), sin embargo, el compromiso desde Atención al ciudadano es continuar con el respectivo monitoreo, a fin de lograr que la información publicada por la Entidad, permita a la ciudadanía dar la respuesta requerida."

Análisis por parte de la ACI: con relación a lo manifestado por la SAF, esta asesoría tiene en cuenta los comentarios realizados por la subdirección, sin embargo, los mismos no sustentan la situación encontrada por lo que hace que se mantengan las observaciones encontradas en esta revisión dado que la SAF debe garantizar que la información publicada en la pagina web de la entidad este actualizada, lo que hace que esta recomendación se extienda a nivel de la SGRSI de mantener la actualización de la información de los directorios que esta de cara al ciudadano.

- **<u>Chat Institucional</u>**

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

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

Imagen 8: *Boton de Chat Institucional*

SECCIÓN ATENCION Y SERVICIOS A LA CIUDADANIA

<u>Canales de Atención</u>

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 02/11/2023:

Imagen 9: *Canales de Atención*

- Chat Institucional: www.ipes.gov.co

CORREOS:

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

REDES SOCIALES:

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

PLATAFORMA BOGOTÁ TE ESCUCHA:

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

Última actualización: Jueves, 02 Noviembre 2023 11:07

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

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

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

Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado

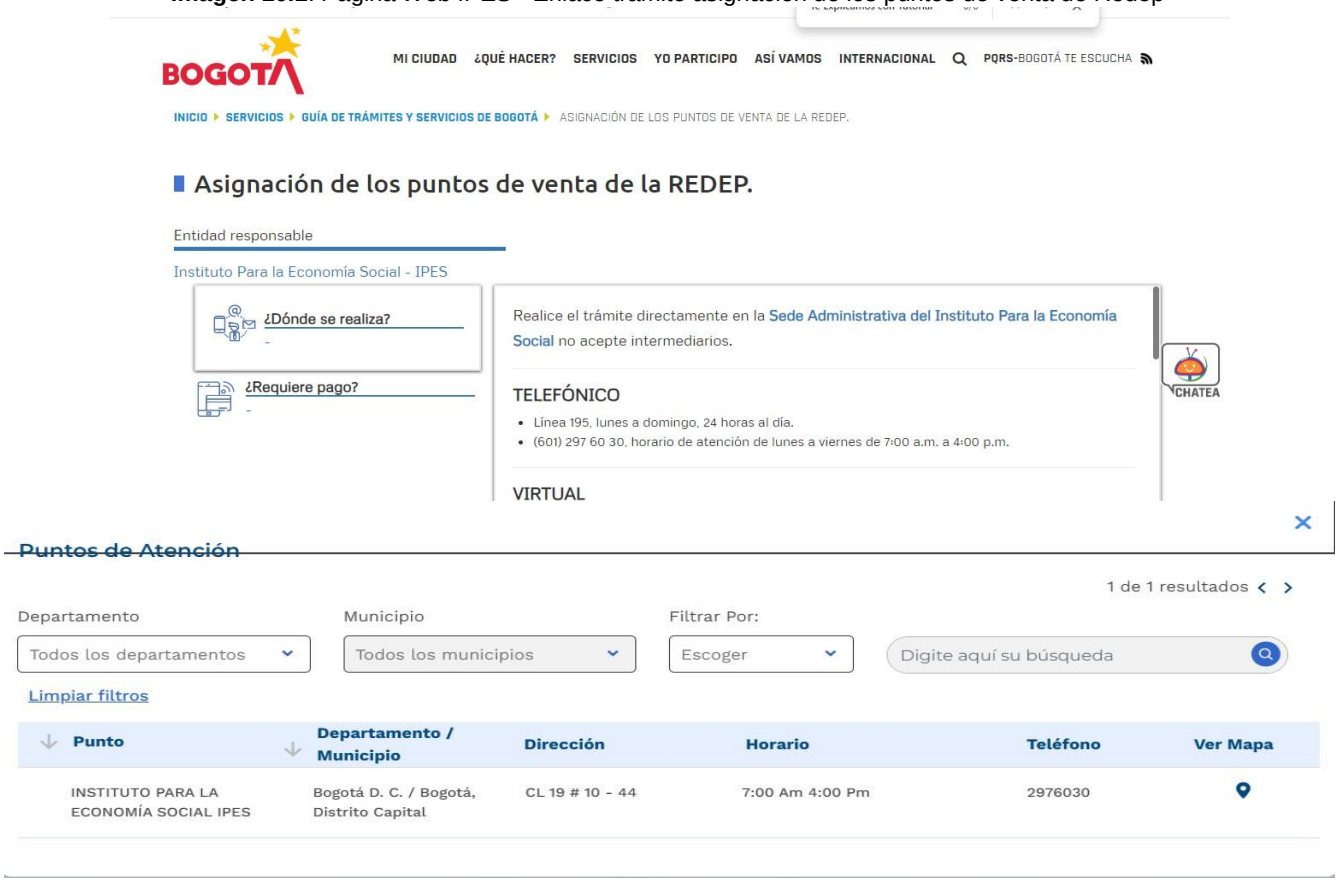
Los trámites aquí descritos son Gratuitos

Propósito: Asignación de un local en una de las diecinueve (19) plazas de mercado, administradas por el Instituto para la Economía Social - IPES, con el fin de contribuir a la generación de empleo e ingresos para los sujetos de la economía popular, así como del aprovechamiento productivo de los espacios públicos para la seguridad alimentaria, y de los residuos sólidos que se produzcan en aquellas, como un aporte a la sostenibilidad ambiental de la ciudad.

Nombre del Tramite	Ver Aquí
Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado	Ver Aquí

Última actualización: Viernes, 12 Mayo 2023 10:18

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



BOGOTÁ

MI CIUDAD ¿QUÉ HACER? SERVICIOS YO PARTICIPO ASÍ VAMOS INTERNACIONAL PQRS-BOGOTÁ TE ESCUCHA

INICIO ▸ SERVICIOS ▸ GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE BOGOTÁ ▸ ASIGNACIÓN DE LOS PUNTOS DE VENTA DE LA REDEP.

Asignación de los puntos de venta de la REDEP.

Entidad responsable

Instituto Para la Economía Social - IPES

¿Dónde se realiza?

¿Requiere pago?

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

TELEFÓNICO

- Línea 195, lunes a domingo, 24 horas al día.
- (601) 297 60 30, horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

VIRTUAL

CHATEA

Puntos de Atención

1 de 1 resultados

Departamento: Todos los departamentos

Municipio: Todos los municipios

Filtrar Por: Escoger

Digite aquí su búsqueda

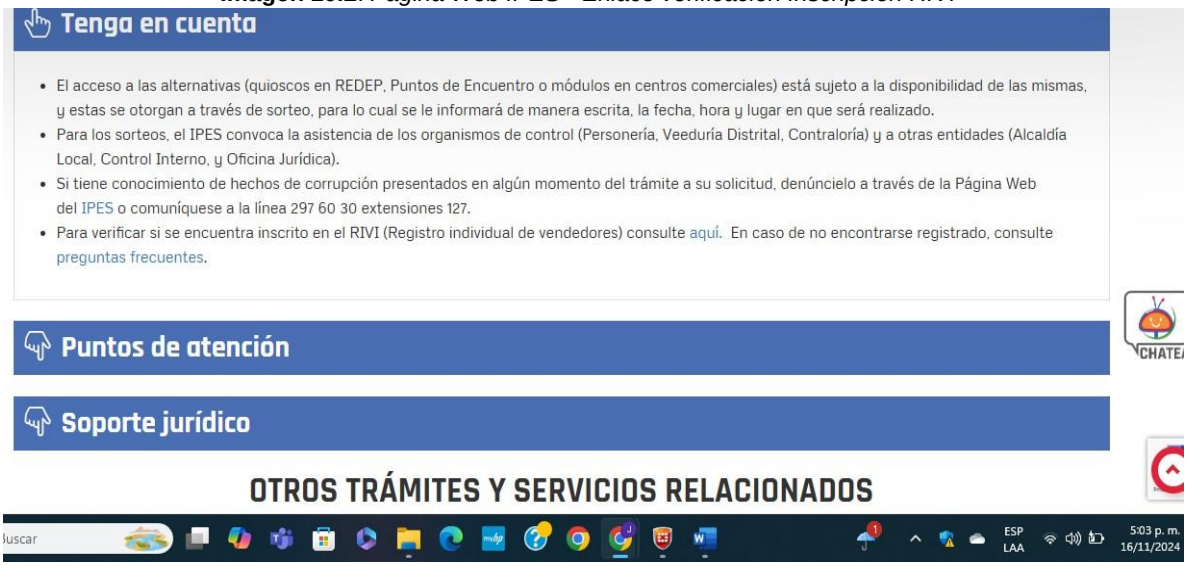
Limpiar filtros

Punto	Departamento / Municipio	Dirección	Horario	Teléfono	Ver Mapa
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL IPES	Bogotá D. C. / Bogotá, Distrito Capital	CL 19 # 10 - 44	7:00 Am 4:00 Pm	2976030	

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

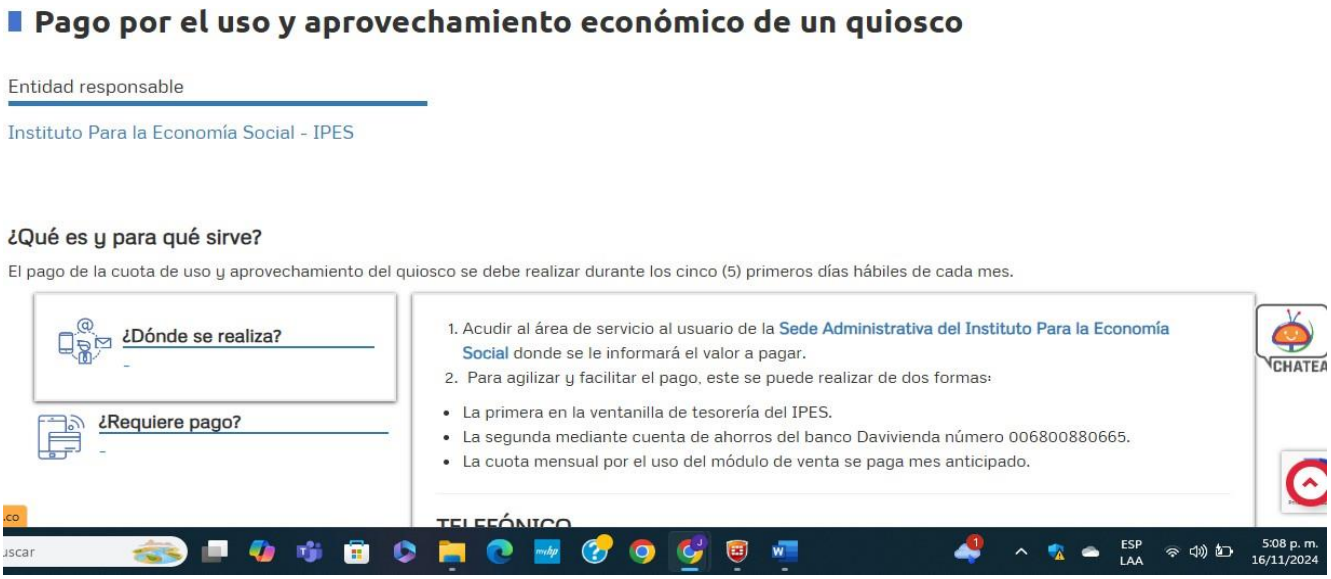
Calle 19 No 10-44
PBX (+571) 2976030
Línea Gratuita: 018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 10.2: *Pagina Web IPES - Enlace verificacion Inscripción RIVI*



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

Imagen 10.3: *Página Web IPES – Pago uso y aprovechamientop de los quioscos*

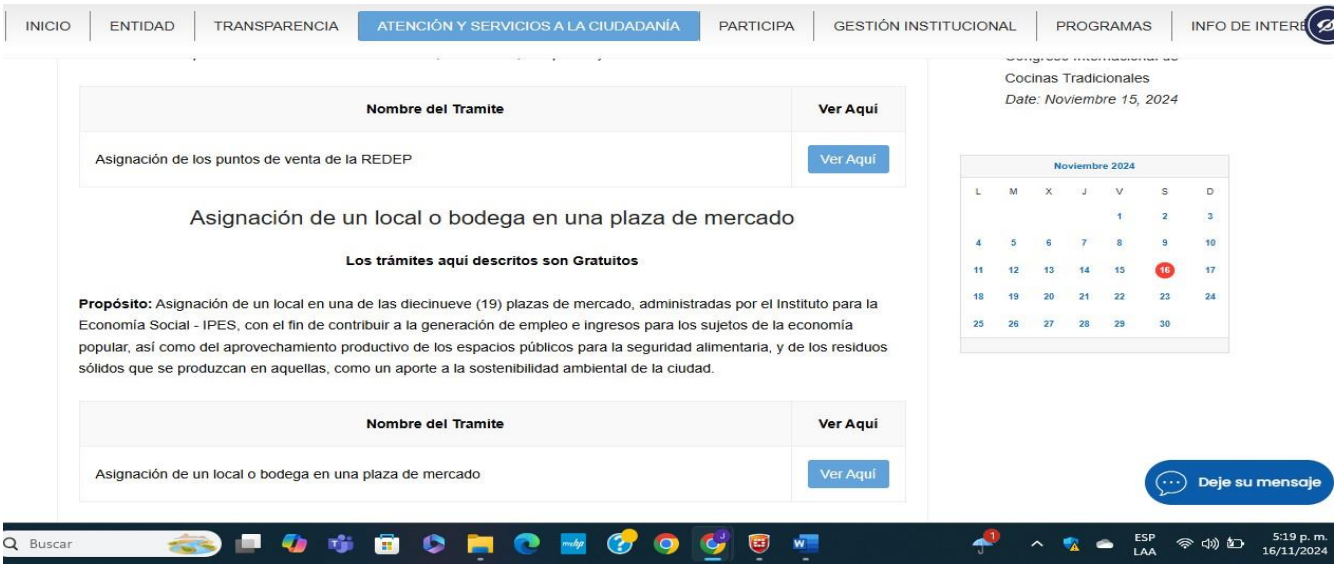


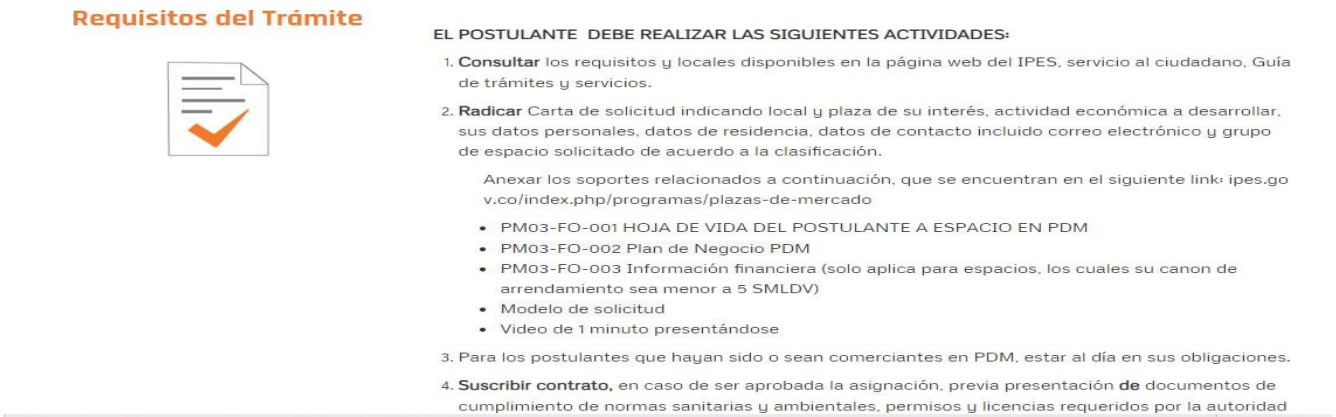
- **Tramite No 2: Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado**

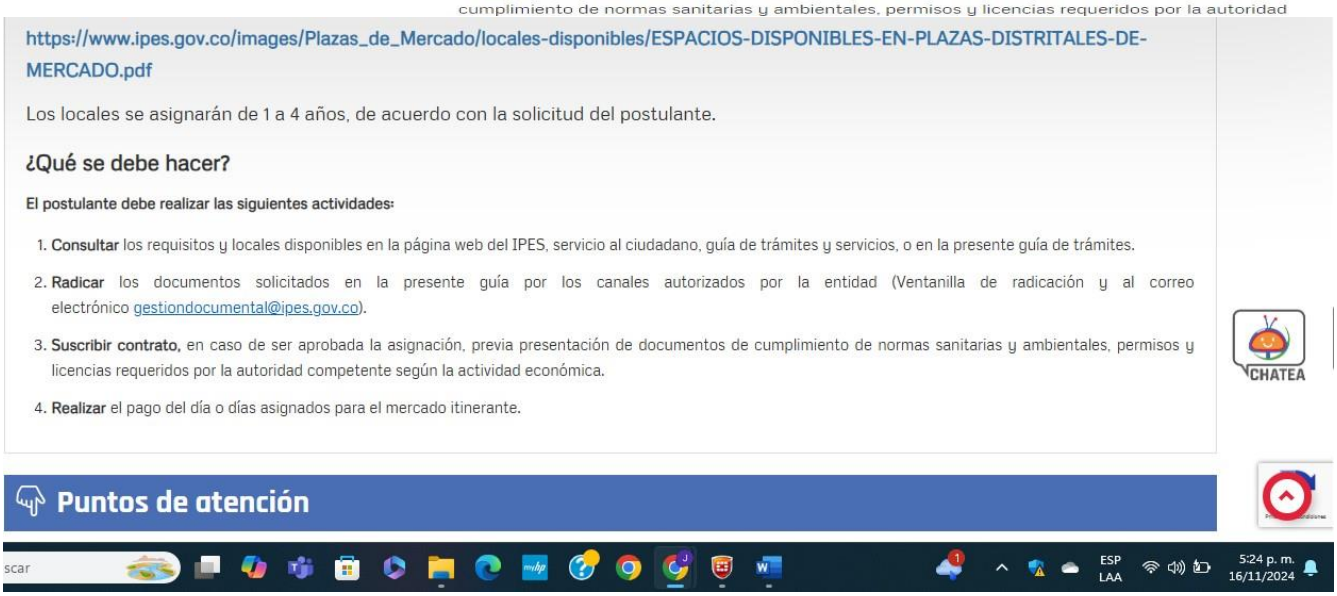
En la Página web https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/suit-sistema-unico-de-informacion-de-tramites, de la entidad se encuentra la información referente a la asignación de un local o bodega de plaza de mercado:

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

Imagen 10.4: *página Web IPES - Enlace Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado*







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

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

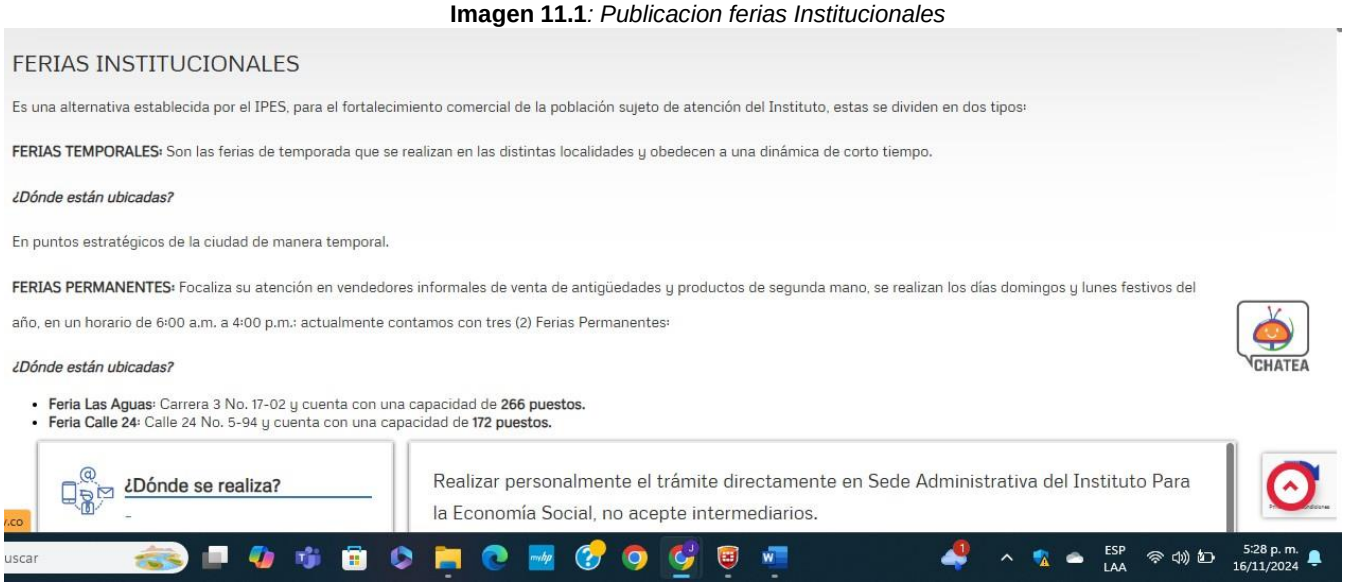
Imagen 11: Pagina Web IPES - Tramites y Servivios

En esta sección de la página Web del IPES, con fecha de actualización 13 de marzo de 2024 se encuentra habilitado la guía a los procesos de:

- **Tramites:** Trámites de Asignación de los puntos de venta de la REDEP, Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado.
- **Servicios:** Proceso de Pago por el uso y aprovechamiento económico de un Quiosco, Fortalecimiento de la inclusión productiva de emprendimientos por subsistencia, Participación en Ferias Institucionales (Permanentes y Temporales), Formación y Capacitación Gratuita para el Trabajo y los link correspondientes para el acceso directo

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

Imagen 11.1: *Publicacion ferias Institucionales*



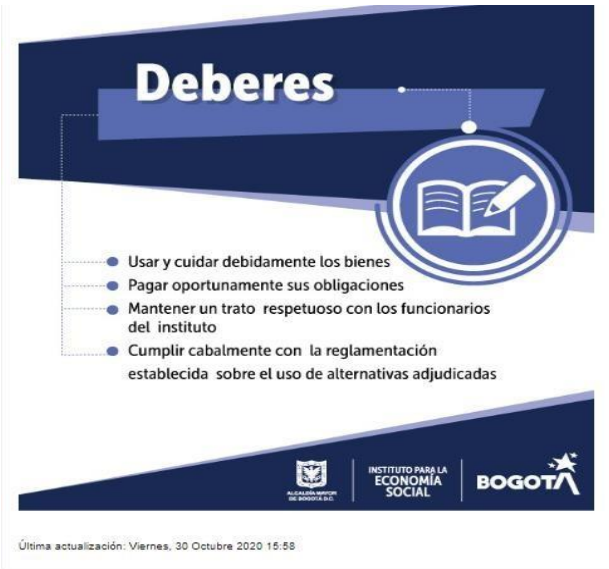
- **Deberes y Derechos de los Ciudadanos**

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 2020, lo anterior busca facilitar el que los ciudadanos y ciudadanas cumplan con sus deberes y que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en nuestra ciudad.

Imagen 12: *Atencion y Servicio a la Ciudadania – 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, última actualización fue el 09 de septiembre de 2024.

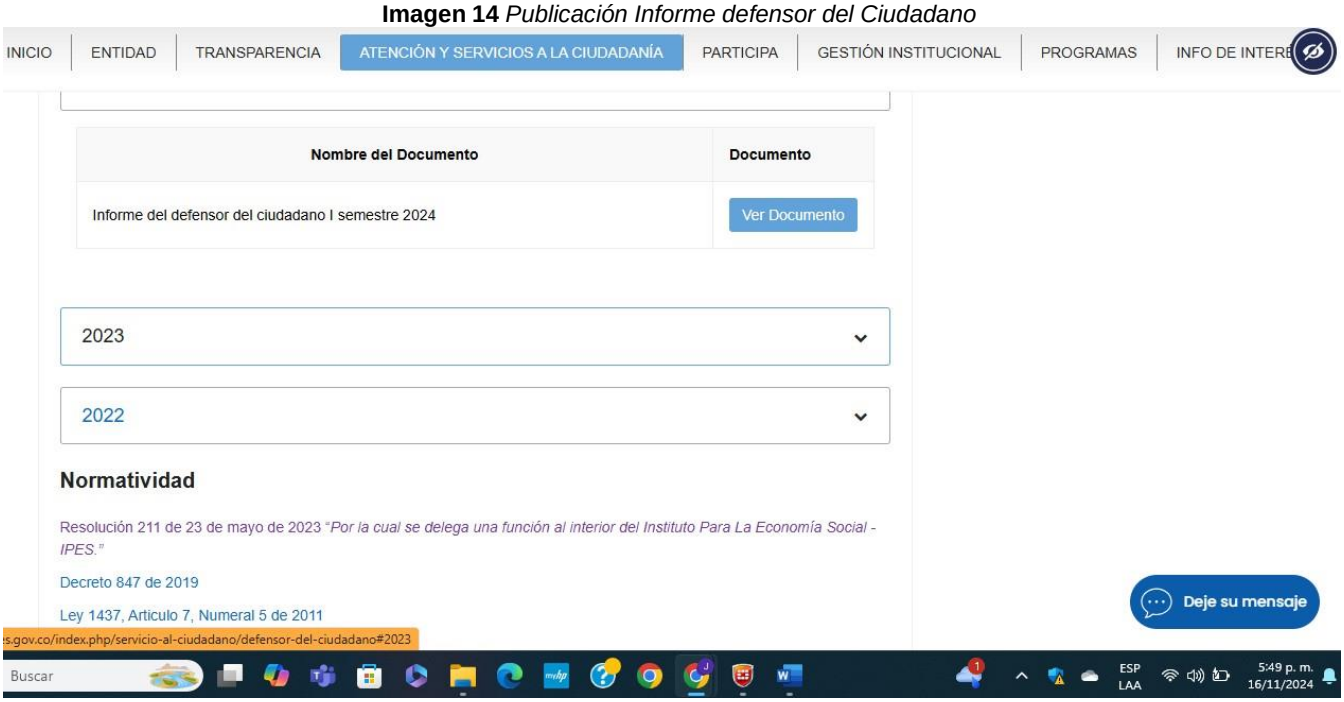
Imagen 13: *Atencion y Servicio a la Ciudadania – Informe de Interes – Defensor del Ciudadano*

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

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

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

Imagen 14 *Publicación Informe defensor del Ciudadano*



- **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:

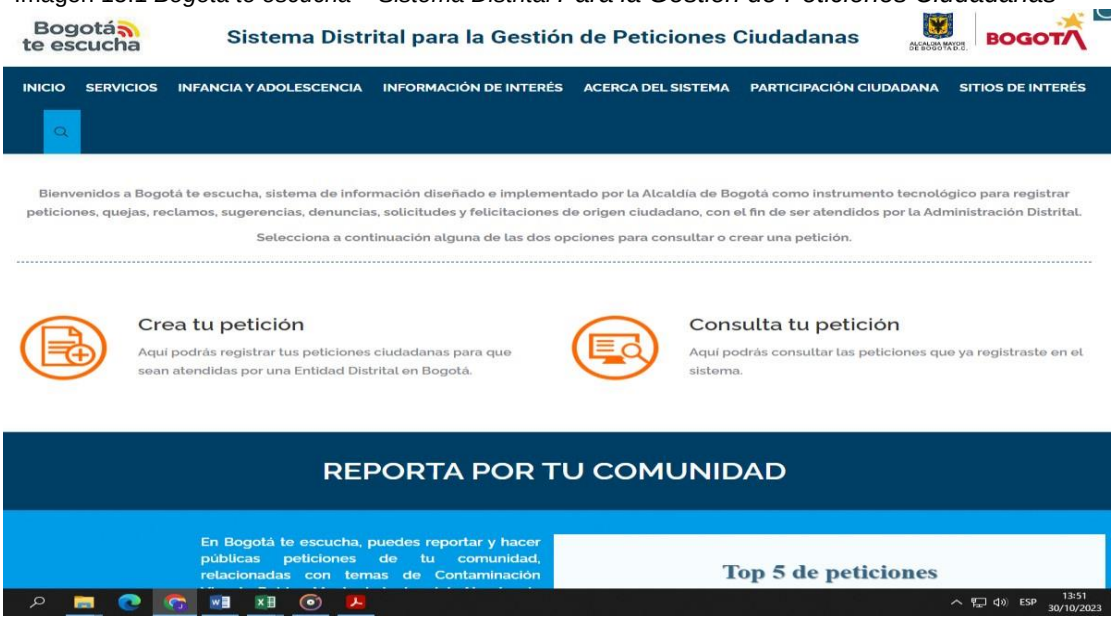
LINEA GRATUITA: (+57) 018000124737
CORREO DENUNCIAS: ipestransparente@ipes.gov.co

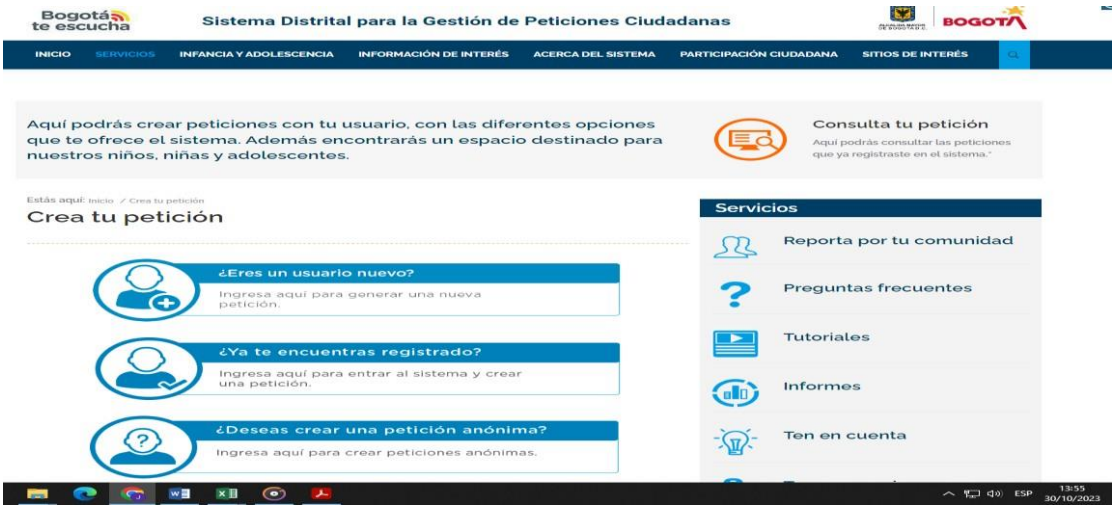
Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA SDQS- "Denuncias por Corrupción" o "Entes de Control".

- **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 redirecciona 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*



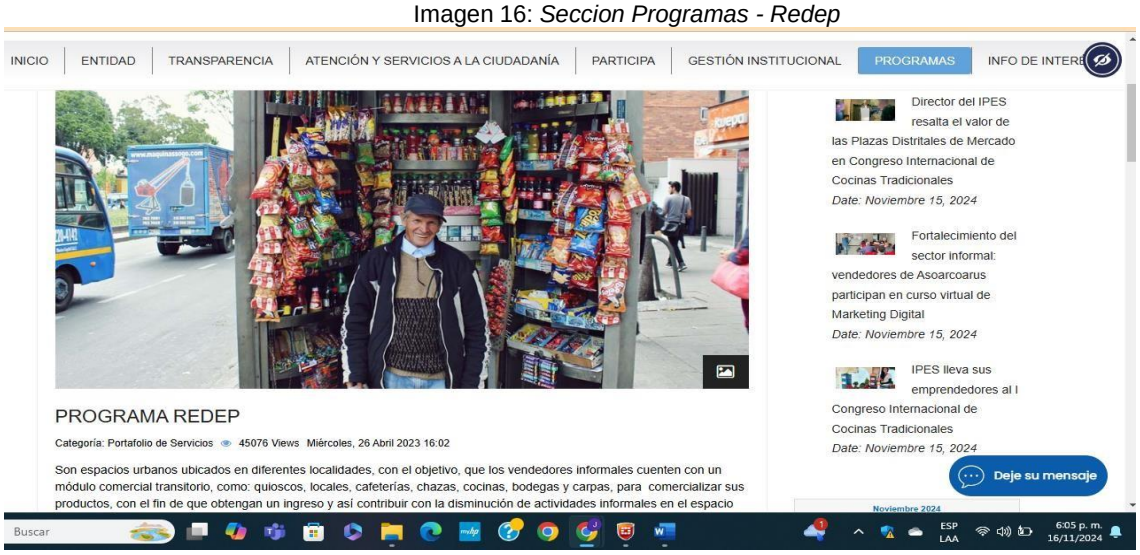


SECCION PROGRAMAS

- **Alternativas Comerciales – Programa REDEP**

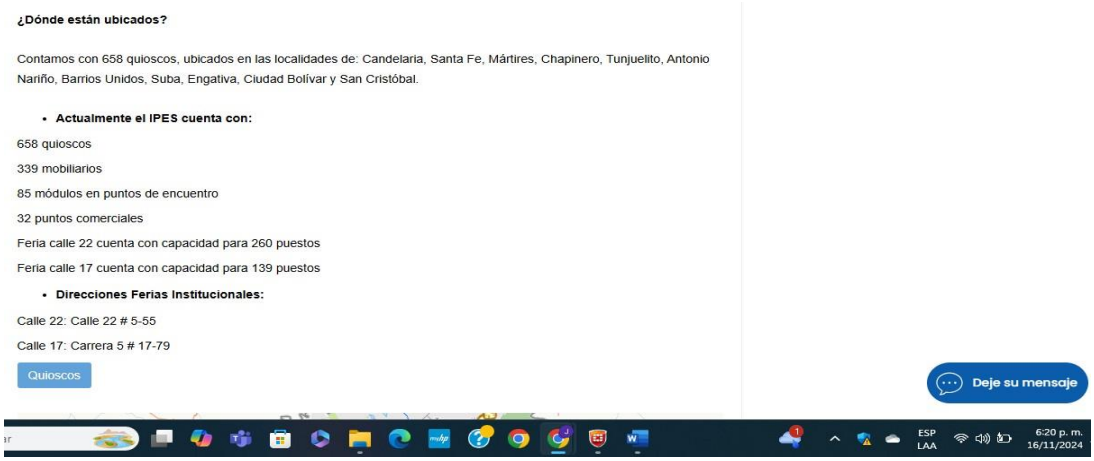
En la página web en el link https://www.ipes.gov.co/index.php/programas/alternativas-economicas/programa-redep de la sección Programas – Alternativas Comerciales – programas Redep.

Imagen 16: *Seccion Programas - Redep*



En esta sección se describe que las **REDEP** son espacios urbanos ubicados en diversas localidades de la ciudad, diseñados para ofrecer a los vendedores informales un módulo comercial transitorio. Estos módulos incluyen quioscos, locales, cafeterías, chazas, cocinas, bodegas y carpas, que les permiten comercializar sus productos de manera organizada.

Imagen 16.1: *Sección programas – Alternativas Comerciales – Botón Quioscos*



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 3 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, ***esta observación ha sido reiterativa por parte de la ACI*** no encontrando acción alguna para su actualización.

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

QUIOSCOS

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

LOCALIDAD	NUMERO DEL QUIOSCO	DIRECCION DEL QUIOSCO	COSTADO	GESTOR	TELEFONO
CANDELARIA	089A	CL 11 No 9	NORTE	JESSICA RIAÑO	2976030
CANDELARIA	089B	CL 11 No 9	NORTE	JESSICA RIAÑO	2976030
ANTONIO NARIÑO	155A	DIAGONAL 12 Sur No 19	ORIENTE	JUAN PABLO ZAMBRANO	2976030
ANTONIO NARIÑO	155B	DIAGONAL 12 Sur No 19	ORIENTE	JUAN PABLO ZAMBRANO	2976030
ANTONIO NARIÑO	156A	CR 17 No 19A Sur	OCCIDENTE	JUAN PABLO ZAMBRANO	2976030
ANTONIO NARIÑO	156B	CR 17 No 19A Sur	OCCIDENTE	JUAN PABLO ZAMBRANO	2976030

CENTROS COMERCIALES 2018 | QUIOSCOS 2018 | PTOS ENCUENTRO 2018

En el informe de seguimiento de SDQS correspondiente al periodo del 1 de octubre de 2023 al 31 de marzo de 2024, la respuesta proporcionada en replica por la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) señala que la actualización de la información de los directorios "*está bajo la responsabilidad de la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad; sin embargo, desde el Servicio al Ciudadano se notificará tal circunstancia a dicha subdirección para que se realice la actualización correspondiente*". No obstante, a la fecha del seguimiento realizado por la ACI, no se ha evidenciado la actualización de la información.

Replica por parte de la SAF: Se recibió radicado No. 10-817-2024-004393 del 28 de noviembre de 2024 por parte de la Subdirección Administrativo y Financiero – SAF, donde se hace la siguiente precisión:

“En cuanto a las actualizaciones de directorios de funcionarios y contratistas, estas han sido solicitadas a las diferentes Subdirecciones responsables de realizar esta función (se aporta copia de correo de solicitud), sin embargo, el compromiso desde Atención al ciudadano es continuar con el respectivo monitoreo, a fin de lograr que la información publicada por la Entidad, permita a la ciudadanía dar la respuesta requerida.”

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

Análisis por parte de la ACI: con relación a lo manifestado por la SAF, esta asesoría tiene en cuenta los comentarios realizados por la subdirección, sin embargo, los mismos no sustentan la situación encontrada por lo que hace que se mantengan las observaciones encontradas en esta revisión dado que la SAF debe garantizar que la información publicada en la pagina web de la entidad este actualizada, lo que hace que esta recomendación se extienda a nivel de la SGRSI de mantener la actualización de la información de los directorios que esta de cara al ciudadano.

- **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*

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

Puntos comerciales

¿Cómo acceder a la alternativa?

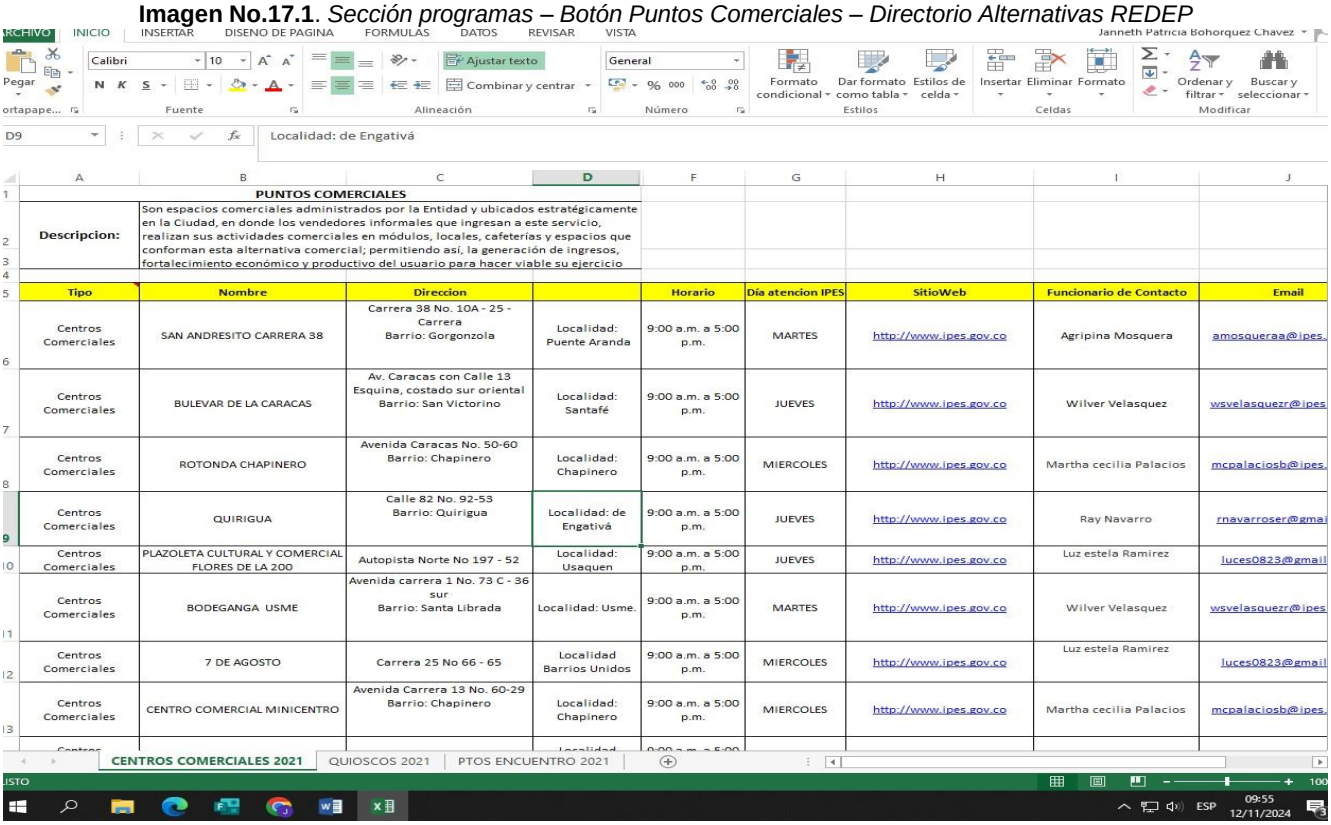
La población sujeto de atención deberá cumplir con los siguientes requisitos:

¿Cómo acceder a una alternativa de REDEP?	
Tramite	**Ver**
Asignación módulos en: Puntos Comerciales y mobiliario de la REDEP (Quioscos y Puntos de encuentro)	Ver Aquí

Última actualización: Miércoles, 26 Abril 2023 17:05

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 3 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

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

Tipo	Nombre	Direccion		Horario	Día atencion IPES	SitioWeb	Funcionario de Contacto	Email
Centros Comerciales	SAN ANDRESITO CARRERA 38	Carrera 38 No. 10A - 25 - Carrera Barrio: Gorgonzola	Localidad: Puente Aranda	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MARTES	http://www.ipes.gov.co	Agripina Mosquera	amosqueraa@ipes.
Centros Comerciales	BULEVAR DE LA CARACAS	Av. Caracas con Calle 13 Esquina, costado sur oriental Barrio: San Victorino	Localidad: Santafé	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Wilver Velasquez	wsvelasquezr@ipes
Centros Comerciales	ROTONDA CHAPINERO	Avenida Caracas No. 50-60 Barrio: Chapinero	Localidad: Chapinero	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	http://www.ipes.gov.co	Martha cecilia Palacios	mcpalaciosb@ipes.
Centros Comerciales	QUIRIGUA	Calle 82 No. 92-53 Barrio: Quirigua	Localidad: de Engativá	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Ray Navarro	rnavarroser@gmai
Centros Comerciales	PLAZOLETA CULTURAL Y COMERCIAL FLORES DE LA 200	Autopista Norte No 197 - 52	Localidad: Usaquen	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Luz estela Ramirez	luces0823@gmail
Centros Comerciales	BODEGANGA USME	Avenida carrera 1 No. 73 C - 36 sur Barrio: Santa Librada	Localidad: Usme.	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MARTES	http://www.ipes.gov.co	Wilver Velasquez	wsvelasquezr@ipes
Centros Comerciales	7 DE AGOSTO	Carrera 25 No 66 - 65	Localidad Barrios Unidos	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	http://www.ipes.gov.co	Luz estela Ramirez	luces0823@gmail
Centros Comerciales	CENTRO COMERCIAL MINICENTRO	Avenida Carrera 13 No. 60-29 Barrio: Chapinero	Localidad: Chapinero	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	http://www.ipes.gov.co	Martha cecilia Palacios	mcpalaciosb@ipes.

En el informe de seguimiento de SDQS del periodo del 01 de octubre de 2023 a marzo de 2024, en replica realizada por la SAF manifiestan que la actualización de la información "*está bajo la responsabilidad de la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad; sin embargo, desde Servicio al Ciudadano se notificará tal circunstancia a la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad para realizar la actualización correspondiente*"., de lo cual a la fecha del seguimiento por parte de la ACI no se ha realizado.

Replica por parte de la SAF: Se recibió radicado No. 10-817-2024-004393 del 28 de noviembre de 2024 por parte de la Subdirección Administrativo y Financiero – SAF, donde se hace la siguiente precisión:

"En cuanto a las actualizaciones de directorios de funcionarios y contratistas, estas han sido solicitadas a las diferentes Subdirecciones responsables de realizar esta función (se aporta copia de correo de solicitud), sin embargo, el compromiso desde Atención al ciudadano es continuar con el respectivo monitoreo, a fin de lograr que la información publicada por la Entidad, permita a la ciudadanía dar la respuesta requerida."

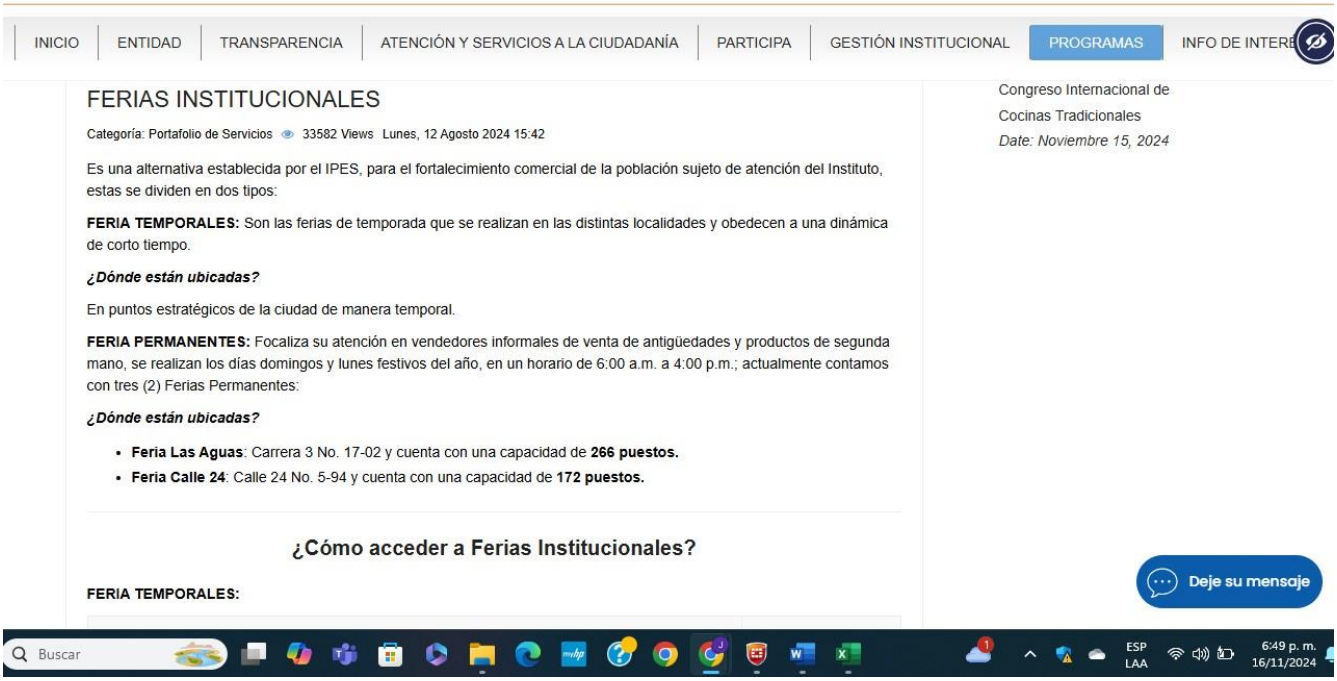
Análisis por parte de la ACI: con relación a lo manifestado por la SAF, esta asesoría tiene en cuenta los comentarios realizados por la subdirección, sin embargo, los mismos no sustentan la situación encontrada por lo que hace que se mantengan las observaciones encontradas en esta revisión dado que la SAF debe garantizar que la información publicada en la pagina web de la entidad este actualizada, lo que hace que esta recomendación se extienda a nivel de la SGRSI de mantener la actualización de la información de los directorios que esta de cara al ciudadano.

- **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 dos (2) 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: 12 de agosto de 2024.

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

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*

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

Imagen 19:1 *Sección Programas – Emprendimiento Línea de Intervención City Emprende*

Adicional a lo anterior, también se visualiza las líneas de intervención que permiten fortalecer los emprendimientos por subsistencia:
Línea 1: Fortalecimiento del modelo de negocio con énfasis en Marketing digital:
Línea 2: Fortalecimiento de los emprendimientos de subsistencia productores de alimentos.
Línea 3: Emprendimiento social

ANÁLISIS DE LA SDQS EN EL IPES

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

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

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

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

Tabla 3: *SDQS por dependencia Plataforma Bogotá te Escucha*
01 abril a 30 septiembre 2024

DISTRIBUCION ENTIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES
DIRECCION GENERAL	19
GESTION COMERCIAL	91
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	10
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	12
PLAZAS DE MERCADO	43
REDEP	833
SERVICIO AL CIUDADANO	3103
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	52
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	16
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	66
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	7
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	2009
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	51
TALENTO HUMANO	10
Total general	**6322**

El periodo evaluado abarca desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre de 2024. La fuente de información utilizada para este análisis es el reporte remitido por la Subdirección Administrativa y Financiera – Servicio al Ciudadano, en formato Excel, que contiene los registros de las peticiones ingresadas en la Plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS. Durante este periodo se registraron un total de **6.322 SDQS**, que incluyen la trazabilidad de las solicitudes realizadas a través del sistema, lo que permite visualizar las asignaciones internas de acuerdo con la competencia correspondiente.

No obstante, al analizar los datos, se observó que algunos de los registros se repiten varias veces, lo que indica posibles errores en la clasificación de las peticiones. Estos errores incluyen problemas relacionados con la clasificación del tipo de petición, la asignación incorrecta por falta de competencia,

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

el traslado erróneo de solicitudes a otras entidades y la competencia compartida entre varias entidades y subdirecciones. Entre los registros más relevantes se encontraron:

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

No. De Petición	No. De Registros	No. De Petición	No. De Registros	No. De Petición	No. De Registros
1999752024	6	3237922024	6	3589862024	6
2448962024	5	3335492024	12	3640652024	6
2477912024	6	3338112024	7	3657182024	5
2522432024	6	3351852024	6	3678282024	5
2624782024	10	3352242024	7	3733182024	6
2677582024	40	3354502024	6	3823412024	9
2718402024	9	3373872024	8	3836572024	9
2720012024	6	3387122024	8	3847772024	5
2732082024	5	3414202024	5	3886462024	5
2750962024	5	3414502024	7	3912632024	15
2752402024	7	3450802024	6	4032732024	5
2812542024	12	3453852024	5	4052462024	6
2948852024	6	3459622024	10	4063862024	7
3009122024	5	3461972024	6	4121472024	5
3028772024	5	3535062024	6		
3034672024	5	3588232024	6		

En relación con la petición No. 2677582024, registrada en la Plataforma Bogotá Te Escucha con el asunto **"Derecho de Petición de Interés Particular"**, con fecha de ingreso del 24 de mayo de 2024, se reportan un total de 40 registros. Esta petición corresponde a un caso de competencia compartida entre varias entidades del distrito, iniciando en la Secretaría de Ambiente y última asignación registrada se realiza a la Subdirección Administrativa y Financiera el 21 de mayo de 2024, la respuesta definitiva se emite con el radicado 10-816-2024-15640 el 16 de julio de 2024, registrando un total de 37 días de gestión para dar respuesta, lo que refleja un retraso de 22 días respecto al plazo establecido, es decir, una extemporaneidad en la respuesta.

Por otro lado, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de septiembre de 2024, se gestionaron un total de 2.531 solicitudes efectivas, a las cuales cada dependencia realizó las gestiones correspondientes:

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

DISTRIBUCION ENTIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES
DIRECCION GENERAL	0
GESTION COMERCIAL	70
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	5
PLAZAS DE MERCADO	33

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

DISTRIBUCION ENTIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES
REDEP	815
SERVICIO AL CIUDADANO	380
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	14
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	7
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	35
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	3
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1148
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	12
TALENTO HUMANO	7
Total general	**2531**

La tabla anterior ofrece una visión general de la distribución de las solicitudes por dependencia, destacándose la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad, que lidera el número de solicitudes con un total de 1.148, le sigue Redep, también parte de la misma subdirección, con 815 solicitudes. En comparación, las demás dependencias presentan un volumen de solicitudes considerablemente menor

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

Tabla 6: *Estado Solicitudes Plataforma Bogotá te escucha de abril a sep. 2024*

DEPENDENCIA	Gestión extemporánea	Gestión Oportuna	Pendiente en términos	pendiente vencidos	Total general	Cumplimiento Extemporáneo
DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0	0%
GESTION COMERCIAL	18	50	0	2	70	26%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0	0	2	50%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	5	0	0	5	0%
PLAZAS DE MERCADO	2	29	2	0	33	6%
REDEP	369	292	63	91	815	45%
SERVICIO AL CIUDADANO	236	124	20		380	62%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	5	7	2	0	14	36%
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	4	2	1	0	7	57%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	8	22	5	0	35	23%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	0	3		0	3	0%
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	172	956	19	1	1148	15%
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	5	6	1		12	42%
TALENTO HUMANO	3	4			7	43%
Total general	**823**	**1501**	**113**	**94**	**2531**	33%

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

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

En cuanto al cumplimiento extemporáneo, que representa el porcentaje de gestión que se realizó fuera de los tiempos establecidos, el Servicio al Ciudadano tiene el porcentaje más alto (62%), seguido por la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico con 57%, al Igual que la REDEP (SGRSI) con un 45%, y Subdirección Administrativa y Financiera con un 36%, esto sugiere que estas subdirecciones presentan mayores dificultades para cumplir con los plazos establecidos, lo que podría requerir una revisión y optimización de los procesos internos para mejorar la eficiencia.

Replica por parte de la SAF: Se recibió radicado No. 10-817-2024-004393 del 28 de noviembre de 2024 por parte de la Subdirección Administrativo y Financiero – SAF, donde se hace la siguiente precisión:

"*respecto al reporte de extemporaneidad en donde control interno informa que Servicio al Ciudadano tiene un porcentaje del 62%, se considera importante validar la forma como se filtró esa información ya que nuestra dependencia no es la encargada de dar respuesta final, oportuna y de fondo a los peticionarios; las únicas respuestas que podrían tener la connotación de extemporáneas serían las que se tramitan como desistimientos tácitos, las cuales para el año 2024 han sido solo 3 requerimientos, por lo anterior se informa que los responsables de la operación de Bogotá Te Escucha, en la Entidad, realiza el proceso de radicación y asignación de peticiones de forma inmediata lo cual como ya se dijo no es posible de tener un porcentaje tan elevado por tramitar*"

Análisis por parte de la ACI: En relación con lo manifestado por la SAF, esta asesoría no desconoce el rol que tiene el grupo de servicio al ciudadano, entendiendo que no es responsable de gestionar las respuestas a los requerimientos. Sin embargo, al realizar el cruce de la base remitida por la subdirección, respecto a la fecha de inicio, tipo de gestión y el rango de días, se reporta que atención al ciudadano es responsable de la gestión extemporánea, dado que la solicitud ingresa con un valor de (0) a (servicio al ciudadano) y esta misma solicitud está bajo responsabilidad del servicio al ciudadano con un valor de (1), presentando una gestión extemporánea y un rango de días mayor a 30 al momento de realizare por parte de la ACI, como se evidencia en un ejemplo tomado de la base remitida por la SAF:

Plataforma Bogotá te escucha

Número petición	consecutivo	Dependencia	Fecha ingreso	Tipo de gestión	Gestión en rango días
2131122024	0	SERVICIO AL CIUDADANO	9/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.
2131122024	1	SERVICIO AL CIUDADANO	9/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.
2131602024	0	SERVICIO AL CIUDADANO	9/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.
2131602024	1	SERVICIO AL CIUDADANO	9/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.
2131882024	0	SERVICIO AL CIUDADANO	9/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.
2131882024	1	SERVICIO AL CIUDADANO	9/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.
2132482024	0	SERVICIO AL CIUDADANO	9/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.
2132482024	1	SERVICIO AL CIUDADANO	9/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.
2133492024	0	SERVICIO AL CIUDADANO	9/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.
2133492024	1	SERVICIO AL CIUDADANO	9/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.
2223112024	0	SERVICIO AL CIUDADANO	16/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.
2223112024	1	SERVICIO AL CIUDADANO	16/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.

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

Número petición	consecutivo	Dependencia	Fecha ingreso	Tipo de gestión	Gestión en rango días
2223622024	0	SERVICIO AL CIUDADANO	16/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.
2223622024	1	SERVICIO AL CIUDADANO	16/04/2024	Gestión extemporánea	Mas de 30.

Por lo anterior, esta asesoría **mantiene la observación inicialmente encontrada**.

En general a tasa de cumplimiento extemporáneo a nivel de la entidad es del **33%**, lo que sugiere que, aunque algunas dependencias gestionan puntualmente, en muchas áreas existen retrasos significativos que deben ser atendidos para mejorar el desempeño general y garantizar una mayor eficiencia administrativa.

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

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

Totas las Dependencia Gestión extemporánea	**Días/ # Respuestas/%**			**TOTAL GENERAL**
	11-15.	**13-30.**	**Más de 30.**	
TOTAL GENERAL	8	543	272	**823**
Porcentaje de Gestión	1%	66%	33%	**100%**

- El 1% de las peticiones (8 en total) fueron gestionadas de manera extemporánea (con retrasos de entre 11-15 días).
- Un 66% de las solicitudes (543 en total) se gestionaron con un retraso de entre 13 y 30 días.
- El 33% restante (272 SDQS) de las respuestas fueron gestionadas con más de 30 días de retraso, lo que indica que estas solicitudes fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos.

Adicionalmente, se identificaron **94 peticiones** asignadas a la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad (REDEP), que aún están pendientes de trámite y han superado su fecha de vencimiento. De estas, se seleccionó una muestra de **45 peticiones** con los plazos de vencimiento más prolongados. Al 30 de septiembre, se verificó que estas peticiones no presentan fecha de cierre ni evidencia de gestión alguna, lo que refleja una falta de seguimiento, entre estas se encuentran:

Tabla 7: *Revisión de estado de casos que se encontraban vencidos y en trámite de respuesta*

No.	Número petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Estado petición final	Fecha cierre	Días vencimiento actividad
1	3461892024	REDEP	E-MAIL	Derecho de petición de interés general	19/7/2024	22/8/2024 23:59			27
2	3486952024	REDEP	WEB	Derecho de petición de interés particular	22/7/2024	13/8/2024 23:59			33
3	3490282024	REDEP	E-MAIL	Derecho de petición de interés particular	23/7/2024	16/8/2024 23:59			30
4	3495452024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	23/7/2024	12/8/2024 23:59			34
5	3508632024	REDEP	TELEFONO	Derecho de petición de interés general	24/7/2024	15/8/2024 23:59			31
6	3519532024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	24/7/2024	14/8/2024 23:59			32
7	3534942024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés particular	25/7/2024	16/8/2024 23:59			30

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

No.	Número petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Estado petición final	Fecha cierre	Días vencimiento actividad
8	3535062024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés particular	25/7/2024	16/8/2024 23:59			30
9	3538502024	REDEP	E-MAIL	Derecho de petición de interés general	25/7/2024	16/8/2024 23:59			30
10	3539712024	REDEP	E-MAIL	Derecho de petición de interés particular	25/7/2024	20/8/2024 23:59			29
11	3555212024	REDEP	E-MAIL	Derecho de petición de interés general	26/7/2024	20/8/2024 23:59			29
12	3585752024	REDEP	WEB	Solicitud de acceso a la información	30/7/2024	14/8/2024 23:59			32
14	3678282024	REDEP	WEB	Derecho de petición de interés general	6/8/2024	2/9/2024 23:59			20
15	3690002024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	8/8/2024	29/8/2024 23:59			22
16	3703102024	REDEP	WEB	Queja	8/8/2024	2/9/2024 23:59			20
17	3742332024	REDEP	E-MAIL	Derecho de petición de interés particular	12/8/2024	4/9/2024 23:59			18
18	3750782024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	13/8/2024	3/9/2024 23:59			19
19	3760872024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	13/8/2024	5/9/2024 23:59			17
20	3760892024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	13/8/2024	5/9/2024 23:59			17
21	3764872024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	13/8/2024	4/9/2024 23:59			18
22	3786162024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	15/8/2024	4/9/2024 23:59			18
23	3789402024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	15/8/2024	6/9/2024 23:59			16
24	3804162024	REDEP	E-MAIL	Derecho de petición de interés general	16/8/2024	9/9/2024 23:59			15
25	3805822024	REDEP	E-MAIL	Derecho de petición de interés general	16/8/2024	9/9/2024 23:59			15
26	3806762024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés particular	16/8/2024	10/9/2024 23:59			14
27	3825052024	REDEP	TELEFONO	Derecho de petición de interés general	18/8/2024	11/9/2024 23:59			13
28	3837372024	REDEP	E-MAIL	Derecho de petición de interés particular	20/8/2024	12/9/2024 23:59			12
29	3837562024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	20/8/2024	9/9/2024 23:59			15
30	3839852024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	20/8/2024	6/9/2024 23:59			16
31	3840102024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	20/8/2024	6/9/2024 23:59			16
32	3840222024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	20/8/2024	6/9/2024 23:59			16
33	3840462024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	20/8/2024	6/9/2024 23:59			16
34	3840572024	REDEP	ESCRITO	Felicitación	20/8/2024	6/9/2024 23:59			16
35	3840902024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	20/8/2024	6/9/2024 23:59			16
36	3842042024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	20/8/2024	6/9/2024 23:59			16

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

No.	Número petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Estado petición final	Fecha cierre	Días vencimiento actividad
37	3842332024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	20/8/2024	6/9/2024 23:59			16
38	3857392024	REDEP	WEB	Derecho de petición de interés general	21/8/2024	13/9/2024 23:59			11
39	3857862024	REDEP	WEB	Derecho de petición de interés particular	21/8/2024	12/9/2024 23:59			12
40	3862802024	REDEP	WEB	Derecho de petición de interés particular	21/8/2024	11/9/2024 23:59			13
41	3867632024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	22/8/2024	10/9/2024 23:59			14
42	3886602024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	23/8/2024	10/9/2024 23:59			14
43	3886772024	REDEP	ESCRITO	Derecho de petición de interés general	23/8/2024	10/9/2024 23:59			14
44	3891132024	REDEP	E-MAIL	Felicitación	23/8/2024	16/9/2024 23:59			10
45	3919482024	REDEP	WEB	Derecho de petición de interés particular	26/8/2024	16/9/2024 23:59			10

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR CANAL DE INGRESO

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

- El 65% de las solicitudes se realizaron de forma escrita, con un total de 2.531 peticiones. Abril de 2024 fue el mes con mayor flujo de requerimientos, registrando 511 solicitudes.
- El segundo canal más utilizado fue la página web, con un total de 546 SDQS, lo que representa el 22% del total de las solicitudes efectivas del periodo.
- El tercer canal más utilizado fueron los correos electrónicos (E-MAIL), con 256 solicitudes, representando el 10%.
- Los canales menos utilizados fueron el buzón, teléfono y redes sociales, con un 1% o casi nulo en su participación.

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

Tabla 8: *SDQS por canal de Ingreso abril a sep. 2024*

SQDS Canal	No. Peticiones						Total General	%
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.		
BUZON	3	5	1	4	1	5	19	1%
E-MAIL	41	28	24	58	64	41	256	10%
ESCRITO	511	419	194	210	223	76	1633	65%
PRESENCIAL	8	13	2	3	8	3	37	1%
REDES SOCIALES	0	3	0	1	0	0	4	0%
TELEFONO	8	9	5	3	6	5	36	1%
WEB	85	87	58	90	117	109	546	22%

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

Total general	**656**	**564**	**284**	**369**	**419**	**239**	**2531**	**100%**

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

REGISTRO SOLICITUDES CORREOS ELECTRONICOS

Con respecto al punto No. 5 del requerimiento de asunto: Plan de Trabajo Informe Semestral SDQS para el período 1 de abril de 2024 al 30 de septiembre de 2024, con el radicado No. 10-817-2024-004057, no se evidencia soporte de las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias y demás requerimientos recibidos en el periodo del ***1 de abril de 2024 al 30 de septiembre de 2024*** a través de los **correos electrónicos** ipestransparente@ipes.gov.co - Denuncias por corrupción y sjuridicac@ipes.gov.co - Notificaciones judiciales, en respuesta remitida por la SAF con el memorando 10-817-004136 del 06/11/2024, para ser revisado por parte de la Asesoría de Control Interno.

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR TIPO DE PETICIÓN

Se destaca el Derecho de Petición de Interés General, que representó el 73,92% del total de solicitudes, con un mayor volumen de peticiones durante los meses de abril y mayo de 2024, por otro lado, el Derecho de Petición de Interés Particular alcanzó un 15,41%**,** con un incremento de solicitudes en los meses de agosto y septiembre de 2024, como se detalla a continuación:

Tabla 9: *SDQS por Tipo de Petición abril a sep. 2024*

Tipo de Petición	AÑO2024						Total General	%
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.		
CONSULTA	3	10	7	6	3	8	37	1,46%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		3	2	5	1		11	0,43%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	552	446	214	260	281	118	1871	73,92%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	61	66	39	64	87	73	390	15,41%
FELICITACION	2	0	0	0	2	1	5	0,20%
QUEJA	26	28	15	19	31	29	148	5,85%
RECLAMO	7	10	3	5	4	4	33	1,30%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	1	1	6	8	3	23	0,91%
SOLICITUD DE COPIA	1		2	2	1	3	9	0,36%
SUGERENCIA			1	2	1		4	0,16%
Total general	**656**	**564**	**284**	**369**	**419**	**239**	**2531**	**100%**

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION

En la base de datos se registraron un total de 11 peticiones relacionadas con el estado 'DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN'. Tras revisar los casos, se constató que 3 de estas peticiones fueron remitidas a la Oficina de Control Disciplinario Interno para el inicio de los trámites correspondientes. Además, 6 peticiones recibieron una respuesta oportuna, 1 obtuvo una respuesta extemporánea y 1 solicitud esta repetida:

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

Tabla 9.1: *SDQS clasificadas como Denuncia por Actos de Corrupción Abril a sep. 2024*

2024						Total general
Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	
0	3	2	5	1	0	11

Tabla 9.2: *SDQS por Denuncia por Actos de Corrupción de abril a sep. 2024*

No.	Tipo petición	Subtema	Canal	Asunto	Comentario	Estado de la petición	Tipo de Usuario
1	Denuncia por Actos de Corrupción	Ventas En Espacio Publico	WEB	Se encuentra ubicado en la dirección calle 57 f sur 2- Cra 69 barrio villa del rio detrás de la iglesia donde termina el parqueadero un puesto de hamburguesas en la calle llamada villa hamburguesa de color negro es una fachada porque hemos notado que van personas raras como si vendieran drogas y por ahí transitan niños y familias. Adicional se ve que la comida esta rara de dudosa procedencia y la policía no toma acciones aun sabiendo que tienen un negocio de microtrafico. ……	Se da respuesta al Radicado IPES No. 10-814-2024-008192	Gestión extemporánea	Anónimo
2	Denuncia por Actos de Corrupción	Ausentarse del cumplimiento de la funcion cargo servicio o llegar tarde	WEB	Utilizo este medio ya que ni la estación de policía Kennedy ni el caí de techo ni la alcaldía de Kennedy nos han colaborado .estamos absolutamente cansados de la situación que se vive a diario acá en la calle 37sur # 78c-22 Kennedy central ya que ese señor alias el Walter como se hace llamar usa de fachada un puesto de pircing aretes y demás cosas que caracterizan a los hippies vende vicio consume vicio toma absolutamente todos los días en vía pública……	Se da respuesta al 2762262024	Gestión oportuna	Anónimo
3	Denuncia por Actos de Corrupción	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	Señores personería distrital junta administradora local alcaldía local de san Cristóbal decreto 493 de 2023 (octubre 26) por medio del cual se reglamenta la administración y el aprovechamiento económico del espacio público en el distrito capital y se dictan otras disposiciones es deber del estado velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común el cual prevalece sobre el interés particular	Se da respuesta al Radicado IPES 10-814-2024-008292	Gestión oportuna (DTL)	Anónimo
4	Denuncia por Actos de Corrupción	Ventas en Espacio Publico	WEB	Denuncia	Se da Respuesta al Radicado IPES No. 10-814-2024-008902	Gestión oportuna (DTL)	Se identifico
5	Denuncia por Actos de Corrupción	Ventas en Espacio Publico	WEB	Buenos días me dirijo a ustedes pidiendo ayuda para denunciar a la Sra. Alejandra y el sr Orlay desconozco sus apellidos ya que la pareja manejan 4 o más puesto de ropa en el 20 de julio y amenazan con mandar a chuzar con uno de sus empleados al que hable o denuncie es injusto que habemos tantas personas necesitadas y no podamos tener la opción de tener un puestico para ……..	Se da respuesta al RADICADO 3204202024	Gestión oportuna (DTL)	Anónimo
6	Denuncia por Actos de Corrupción	Ventas en Espacio Publico	WEB	Planta temporal	Se da cierre definitivo 10-816-2024-018547 de fecha 09-08-2024 se abre expediente No. 018 de 2024 en la oficina de control disciplinario interno	Gestión oportuna (DTL)	Anónimo

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

No.	Tipo petición	Subtema	Canal	Asunto	Comentario	Estado de la petición	Tipo de Usuario
7	Denuncia por Actos de Corrupción	Ventas en Espacio Publico	WEB	Por medio de la presente comunicación y de la manera más respetuosa y atenta nosotros los denunciantes Gilberto Ruiz malambo Diana ******** María Inés ****** Carlos ******* en nombre propio señor(a) director de oficina control disciplinario de las Secretaria Distrital de Gobierno e IPES muy respetuosamente acudimos ante su despacho con el objeto de instaurar denuncia disciplinaria en contra de Juan ********. Prestador de servicios profesionales en la subdirección de gestión redes sociales e informalidad del IPES por las conductas disciplinarias establecidas en la ley 1952 de 2019 y por las conductas penales establecidas en la ley 599 de 2000 ocurridas durante el 28 de junio de 2024 ……..	De acuerdo a lo solicitado se da respuesta definitiva con el radicado IPES No.10-816-2024-016545 de fecha 24/07/2024 y se manifiesta apertura de expediente en la OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO CON EL No 016 de 2024.	Gestión oportuna (DTL)	Anónimo
8	Denuncia por Actos de Corrupción	Ventas en Espacio Publico	WEB	Por medio de la presente comunicación y de la manera más respetuosa y atenta nosotros los denunciantes Gilberto Ruiz malambo Diana ******** María Inés ****** Carlos ******* en nombre propio señor(a) director de oficina control disciplinario de las Secretaria Distrital de Gobierno e IPES muy respetuosamente acudimos ante su despacho con el objeto de instaurar denuncia disciplinaria en contra de Juan ********. Prestador de servicios profesionales en la subdirección de gestión redes sociales e informalidad del IPES por las conductas disciplinarias establecidas en la ley 1952 de 2019 y por las conductas penales establecidas en la ley 599 de 2000 ocurridas durante el 28 de junio de 2024	Se da respuesta definitiva informando que se abre expediente No 016 de 2024 por tratarse de los mismos hechos del radicado IPES 10-816-016545 de fecha 24/07/2024.	Gestión oportuna (DTL)	Se identifico
9	Denuncia por Actos de Corrupción	Ventas en Espacio Publico	WEB	La empresa Lavacard quien opera para lavar los SITP estamos hablando de los patios de patio bonito según la jefe de la zona o todo el personal se roba las liquidaciones primas son negreros porque tiene a mi mama en un estado casi mal ya que tuvo un accidente dentro de la empresa ni ella ni la ARL ayudan y aun así la tienen trabajando……	se traslada por competencia no tiene que ver con el IPES ni con funcionarios ni exfuncionarios del IPES	Gestión oportuna	Anónimo
10	Denuncia por Actos de Corrupción	Ventas en Espacio Publico	WEB	Desgasto del horario público y los recursos del estado IPES tiene casetas pudriéndose mientras vendedores ambulantes aguantamos hambre y frio en las calles deberían habilitar estas casetas porque donde queda el dinero de los impuestos se están malgastando al igual que las casetas afuera de las estaciones del transmicable	Cierre definitivo con radicado IPES No 10-816-2024-018549 de fecha 09-08-2024. Se abre el expediente en la OCDI con el número 018 de 2024	Gestión oportuna	Se identifico
11	Denuncia por Actos de Corrupción	Ventas en Espacio Publico	PRESENCIAL	El día 01/08/2024 sobre las 08 00pm a 09 00 pm fui abordada por funcionarios de la alcaldía local de Kennedy que se identificaron Sandra daza de espacio público encargada de reorganizar a las personas vendares informales la cual con su atención indica que yo no tenía derecho de estar en ese punto generando que las personas se levantar contra mi generándome agresiones se colocó denuncia ante la fiscalía	Cordial Saludo Se da respuesta al Radicado del IPES N° 10-814-2024-012208	Gestión extemporánea	Se identifico

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

Nota: Es de aclarar que los peticionarios gestionan esta solicitud a través del CORREO DENUNCIAS: ipestransparente@ipes.gov.co

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR MESES

Tabla 10: *SDQS por Dependencia abril a sep. 2024*

Dependencia	AÑO 2024						Total general	%
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.		
DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0%
GESTION COMERCIAL	23	11	5	18	9	4	70	2,77%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	1	1	0	2	0,08%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	5	0	0	5	0,20%
PLAZAS DE MERCADO	5	7	3	12	3	3	33	1,30%
REDEP	44	240	41	180	188	122	815	32%
SERVICIO AL CIUDADANO	63	66	187	16	17	31	380	15%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	1	1	0	6	2	4	14	0,55%
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	0	0	0	4	1	2	7	0,28%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	4	3	4	4	14	6	35	1,38%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	0	0	0	1	1	1	3	0,12%
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	515	233	42	119	176	63	1148	45,35%
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	0	2	1	3	3	3	12	0,47%
TALENTO HUMANO	1	1	1		4	0	7	0,27%
Total general	**656**	**564**	**284**	**369**	**419**	**239**	**2531**	**100%**

Tabla 10.1: *SDQS SGRSI abril a sep. 2024*

Dependencia/ Reparto	AÑO 2024						Total General
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	
GESTION COMERCIAL	23	11	5	18	9	4	70
REDEP	44	240	41	180	188	122	815
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	515	233	42	119	176	63	1148
TOTAL	582	484	88	317	373	189	2033

Como se puede observar, la dependencia con el mayor número de peticiones durante el periodo de abril a septiembre de 2024 fue la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad, con un total de 2.033 SDQS, lo que representa el 80% del total de SDQS efectivas de la entidad.

Dentro de esta subdirección, los temas más relevantes de las SDQS fueron: las solicitudes de inscripción al RIVI (Registro Individual de Vendedores Informales), que representaron el 42,40% de las solicitudes, y los temas relacionados con Ventas en Espacios Públicos, que concentraron el 42,54%. A continuación, se presentan los detalles de esta distribución:

Tabla 10.2: *SDQS SGRSI – subtema - abril a sep. 2024*

SDQS Subdirección	N. de Registros	%
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	3	0,14%
ANTOJITOS PARA TODOS	2	0,09%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	12	0,59%

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

SDQS Subdirección	N. de Registros	%
POSIBLE ACTO DE CORRRUPCION	1	0,04%
COMUNICACIONES Y PRENSA	2	0,09%
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	1	0,04%
FERIAS INSTITUCIONALES	1	0,04%
FERIAS TEMPORALES	40	1,96%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL? RIVI	862	42,40%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	52	2,55%
PROYECTO PRODUCTIVOS	1	0,04%
PUNTOS COMERCIALES	75	3,68%
PUNTOS DE ENCUENTRO	4	0,19%
QUIOSCOS	67	3,29%
TEMAS CONTRACTUALES	1	0,04%
TEMAS FINANCIEROS	1	0,04%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	865	42,54%
(en blanco)	43	2,11%
Total general	**2033**	100,00%

Se ha identificado una reducción significativa en las solicitudes de inscripción en el Registro de Vendedores Informales (RIVI) durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2023 y el 31 de marzo de 2024, en comparación con el periodo del 1 de abril al 30 de septiembre de 2024. Esta disminución alcanza un 46,27% en la cantidad de solicitudes

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

Periodos evaluados				
Oct 2023 a Marzo 2024		Abril 2024 a septiembre 2024		% Reducción
Subtema	#Solicitudes	Subtema	#Solicitudes	
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	2146	INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL ? RIVI	993	46,27%

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

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR LOCALIDADES

Al observar las SDQS registradas el 82% de los usuarios no registran la localidad, lo que genera dificultad al realizar el análisis:

Tabla 11: *Peso porcentual por localidad abril a sep. 2024*

Localidad	#SDQS	%
(en blanco)	2067	82%
08 - KENNEDY	61	2,4%
09 - FONTIBON	54	2,1%
11 - SUBA	48	1,9%
01 - USAQUEN	45	1,8%
10 - ENGATIVA	38	1,8%
19 - CIUDAD BOLIVAR	30	1,5%
07 - BOSA	25	1,0%
04 - SAN CRISTOBAL	20	0,8%
14 - LOS MARTIRES	18	0,7%

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

Localidad	#SDQS	%
02 - CHAPINERO	17	0,7%
16 - PUENTE ARANDA	17	0,7%
03 - SANTA FE	16	0,6%
05 - USME	14	0,6%
13 - TEUSAQUILLO	14	0,6%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	11	0,4%
12 - BARRIOS UNIDOS	10	0,4%
15 - ANTONIO NARINO	9	0,3%
06 - TUNJUELITO	7	0,3%
17 - LA CANDELARIA	7	0,3%
20 - SUMAPAZ	3	0,1%
Total general	**2531**	100%

CONCLUSIONES:

- La gestión oportuna de las solicitudes en las SDQS es en general positiva, con un total de 1,501 solicitudes gestionadas a tiempo. Sin embargo, se identifican 113 solicitudes pendientes en términos, siendo las dependencias con mayor número de pendientes REDEP (63 solicitudes) y Servicio al Ciudadano (20 solicitudes)

- La dependencia con mayor número de peticiones durante el periodo de abril a septiembre de 2024 fue la Subdirección de Gestión y Redes Sociales e Informalidad con **2.033** SDQS representando un **80%** del total de SDQS de la entidad, de las cuales 993 solicitudes es decir el 39**%** de las mismas corresponden a temas de RIVI.

- Se evidencia una reducción significativa en las solicitudes de inscripción al Registro de Vendedores Informales (RIVI) refleja una mejora en la eficiencia del proceso gestionado por la SGRSI. La decisión de asumir directamente este trámite ha agilizado la atención a los vendedores informales, optimizando los tiempos de respuesta y aliviando la carga de solicitudes.

- En base suministrada por la SAF, se evidenciaron **6.322** registros para el periodo de abril a septiembre de 2024, en la cual se evidencia la trazabilidad del trámite, esto sucede porque cada vez que cambia de estado se genera una nueva línea en el reporte, así mismo, son mal clasificadas por el peticionario y/o trasladadas a otras entidades, generando un elevado número de registros que no son reales.

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

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

  - **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 anteriores Informe de SDQS del periodo del 1 de abril al 30 de septiembre de 2023 y el del periodo 01 de octubre de

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

2022 al 31 de marzo del 2023, 01 de abril a septiembre 2023 y 01 de octubre de 2023 a 31 de marzo de 2024, 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.

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

- De las 2531 solicitudes efectivas el 65% se realizaron de forma escrita, el 22% se hicieron a través de la página web con un registro de 511 solicitudes, seguido de los correos electrónicos (Email) con 256 solicitudes, representando el 10%.

- De un total de 823 solicitudes que se gestionaron de manera extemporánea, el 66% se resolvieron dentro de un plazo de 13 a 30 días, mientras que el 33% de las solicitudes superaron los 30 días, lo que indica que una parte significativa de las gestiones se está demorando más de lo esperado. Solo un 1% de las solicitudes se gestionaron en un plazo de 11 a 15 días, reflejando que los plazos establecidos no se cumplen de manera eficiente en la mayoría de las subdirecciones.

- Se identificaron 94 peticiones asignadas a la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad (REDEP) que aún están pendientes de trámite y han superado su fecha de vencimiento, lo que indica una falta de cumplimiento en los plazos establecidos y una posible ineficiencia en el proceso de gestión de solicitudes dentro de esta dependencia.

- La mayoría de las solicitudes se enfocan en el Derecho de Petición de Interés General, con un 73,92%, lo que indica que son trámites colectivos. Le siguen las solicitudes por Derecho de Petición de Interés Particular con un 15,41% y las Quejas con 5,85%. Las Felicitaciones (0,20%) y las Sugerencias (0,16%) representan un porcentaje muy bajo, lo que muestra que la mayoría de las peticiones están relacionadas con la resolución de problemas más que con comentarios positivos.

- Se registraron 11 peticiones sobre denuncias por actos de corrupción, de las cuales 3 fueron remitidas a la Oficina de Control Disciplinario Interno y 6 recibieron respuesta oportuna, lo que indica una gestión adecuada en la atención de estas denuncias

RECOMENDACIONES:

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

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

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

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

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

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

- Se recomienda continuar fortaleciendo la gestión directa del trámite de inscripción al Registro de Vendedores Informales (RIVI) por parte de la SGRSI, aprovechando la eficiencia alcanzada.
- Se recomienda gestionar las peticiones pendientes en la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad (REDEP) y tomar acciones para poner al día los trámites atrasados. También es importante revisar los procesos internos para mejorar la gestión de las solicitudes y evitar que se presenten más retrasos en el futuro.
- Se recomienda revisar la información publicada en la página web en el tramite de " Asignación Puntos de Venta REDEP" en lo que respecta al pago de uso y aprovechamiento económico a nivel de la "ventanilla de recaudo", dada que se tiene a la fecha como primera opción de pago, siendo que esta fue deshabilitada en el mes de octubre. Situación que será consultada por esta Asesoria en el próximo informe.

APROBACIÓN

Elaboró:

JANNETH BOHORQUEZ CHAVEZ

Revisó y aprobó:

ANDRES MENDEZ JIMENEZ

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