MEMORANDO

INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL
COMUNICACIONES - INTERNAS
AL CONTESTAR POR FAVOR CITE:
Radicado: **10-817-2025-003829**
Fecha: 27/11/2025 - 10:31 AM
Remitente: ANDRES MENDEZ JIMENEZ
Destinatario: DIANA CATALINA ARCINIEGAS GONZALEZ
No.Folios: 2 Anexos: 82

110301

Bogotá D.C.,

PARA: DIANA CATALINA ARCINIEGAS GONZALEZ, Directora General
LEIDY MIREYA PACHON BAQUERO, Subdirectora Administrativa y Financiera
MARIA ANDREA SOLANO BEHAINE, Subdirectora de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización
JORGE LUIS REYES BEJARANO, Subdirector de Gestión Redes Sociales e Informalidad
JENYFER JUEZ HERMIDA, Subdirectora de Formación y Empleabilidad
LAURA NATALIA SILVA ROMERO, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
LUISA FERNANDA SANDOVAL BARRAGÁN, Subdirectora Jurídica y de Contratación
LYNDA CAROLINA ESPITIA, Jefe de Oficina de Control Disciplinario Interno

DE: ANDRES MENDEZ JIMENEZ, Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe Final -Segundo seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del IPES - periodo 01 de abril a 31 de octubre de 2025.

Respetada(s) Directora , Subdirector(as) y Jefes de Oficina

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

> ***ARTÍCULO 76.*** **Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*
>
> *La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (Subrayado fuera del texto)*
>
> *Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público*.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Dado lo anterior, esta Asesoría se permite remitir el Informe Final de la auditoría al Sistema de Denuncias Quejas Peticiones y Sugerencias SDQS interpuestas por los ciudadanos del periodo comprendido entre el 01 de abril a 31 de octubre de 2025, cuyo informe preliminar fue entregado a las dependencias responsables mediante radicado No. 10-817-2025-003720 del 18 de abril de 2025, donde se dio un plazo de tres (3) dias para que se revisara y se replicara si existia algun punto aclarar. De acuerdo a ello, se recibió réplica por parte de la Subdirección de Jurídica y Contratación – SJC a través de radicado No. 10-817-2025-003795 del 24 de noviembre de 2025, a la cual se le da tratamiento y respuesta a nivel del documento de informe final.

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

Cordialmente,

ANDRES MENDEZ JIMENEZ
Asesor de Control Interno

Anexos: Informe Final – Ochenta y dos (82) folios

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Janneth Bohórquez Chávez Profesional Universitario (E)		27/11/2025
Revisó y Aprobó	Andrés Méndez Jiménez – Asesor de Control Interno		27/11/2025
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma del Asesor ***de Control Interno*** del Instituto para la Economía Social IPES.			

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

ÉNFASIS SEGÚN MIPG			
Política MIPG	☐ Planeación Institucional ☐ Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público ☐ Compras y Contratación Pública ☐ 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 ☐ Mejora Normativa ☐ Gestión de la información Estadística	**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 31 de octubre de 2025		
Proceso, procedimiento, y/o dependencia	1. PV01-IN-004 Instructivo, Sistema, SDQS, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes, Felicitaciones, Ciudadano – Versión 1 – 31-ago-2021. 2. PA01-FO-001 Formato Recepción, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Corrupción, corrupción, Sugerencias, SDQS – Versión 2 – 18-ago-2025. 3. PA01-PD-001 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias– Versión 12 – 18-ene-2022.		
Responsable del proceso	Leidy Mireya Pachón Baquero, 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 31 de octubre de 2025		

(1) Establezca el título general del Informe.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Alcance	1 de abril de 2025 y el 31 de octubre de 2025
Periodo de ejecución	28 de octubre a 28 de noviembre 2025
Equipo auditor y/o evaluador	Janneth Bohórquez Chávez Claudia Rocio Benavides
Documentación analizada	▪ Ley 87 de 1993. ▪ Ley 1952 de 2019. ▪ Ley 1474 de 2011 Art 76. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de la gestión pública”. ▪ Ley 1712 de 2014, artículo 11, literales h-i. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. ▪ Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. ▪ Decreto 103 de 2015 art 16, 17,19 y 52. “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” ▪ Decreto Distrital 371 de 2010 artículos 3 y 4. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”. ▪ Decreto Distrital 197 de 2014. “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.” ▪ Resolución 3564 de 2015 artículos 3 y 6 anexos 1 y 2. ▪ PA01-PD-001 Trámite, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, SDQS, felicitaciones – Versión 12 – 18-ene-2022. ▪ Resolución 777 DE 2019 “Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales y el "Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales" de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., y se deroga la Resolución 070 de 2017. ▪ NTC 6047 - Norma Técnica de Accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano en la Administración Pública. ▪ Información solicitada del período del 1 de abril al 31 de octubre de 2025 a las subdirecciones: de Jurídica y Contratación - SJC, mediante memorando No. 10-817-2025-003459, Formación y Empleabilidad – SFE, radicado No. 10-817-2025-003462 y Administrativa y Financiera – SAF con el radicado No. 10-817-2025-003546.

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).

DEBILIDAD:

Durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 31 de octubre de 2025, se identificó como debilidad la falta de respuesta formal al requerimiento realizado por esta asesoría mediante el radicado No. 10-817-2025-003456 del 28 de octubre de 2025, por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera, a través del cual se solicitó información relacionada con la gestión y/o trámite de las solicitudes ciudadanas ya que el plazo de entrega era el 04 de septiembre de 2025 y su entrega se hizo hasta el 18 de septiembre de 2025.

Por su parte, el grupo de Atención al Usuario evidenció la apertura de un drive institucional destinado a servir como soporte del oficio oficial, en el cual se encontró la base correspondiente a los registros del sistema *Bogotá Te Escucha* (SDQS). Dicha información fue entregada de manera incompleta en las fechas 4, 11 y 13 de noviembre de 2025.

OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA:

De acuerdo con el cumplimiento de la Ley 1712 de marzo de 2014, "Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", y con 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, incluyendo requisitos de acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos", la Asesoría de Control Interno llevó a cabo la verificación de la información publicada en la página web de la entidad, evaluando:

- La veracidad y contenido de la información publicada.
- La oportunidad en la respuesta a las solicitudes de información presentadas ante la SDQS mediante los diferentes canales disponibles.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

COMPONENTES PÁGINA WEB DE ACCESO A LA CIUDADANÍA

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

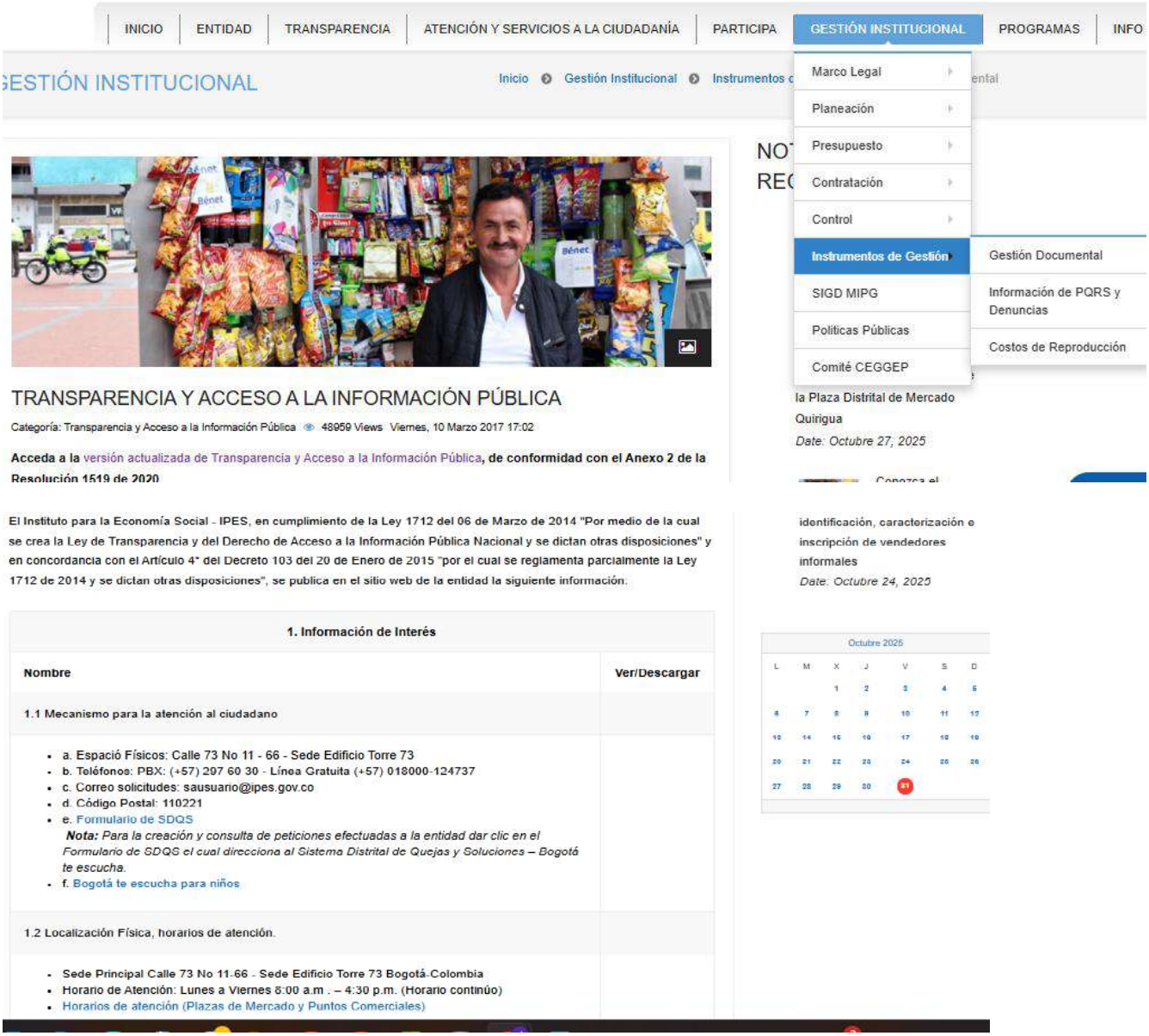
SECCIÓN INSTITUCIONAL

Al ingresar al link: https://www.ipes.gov.co/index.php/gestion-institucional/control/vigilancia-y-mecanismos-de-supervision se encuentra la seccion de 1.13. Vigilancia y Mecanismos de supervision y Al final de la página se puede consultar la dirección actualizada de la sede administrativa del IPES.:

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

En la misma sección de Gestión Institucional se encuentran: 1. Información de Interés, 1.1. Información de Interés y 1.2. Localización Física y Horarios de Atención, se evidencia que la información allí publicada está desactualizada respecto a la ubicación de la sede administrativa de la entidad, indicando aún la dirección anterior en la Calle 73, y no se ha actualizado el número del PBX.:

Imagen 2 *Instrumentos de gestion***-** *Gestión Institucional - Transparencia y Acceso a la informción publica*



SECCIÓN INFO DE INTERES

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

Imagen 3. *Componente pagina Web del IPES – INFO DE INTERES*

En la sección “Información de Interés”, al seleccionar Datos de Interés y luego 7.2 Datos Abiertos, la entidad pone a disposición de la ciudadanía conjuntos de datos sobre Plazas de Mercado Distritales, Emprendimiento Social, puntos comerciales, Quioscos y Antojitos Para Todos, así como documentos de apoyo como el Portal de Mapas Bogotá y el Registro Nacional de Bases de Datos.

Imagen 3.*1* *Componente pagina Web del IPES – INFO DE INTERES - Datos Abiertos*

7.2 DATOS ABIERTOS

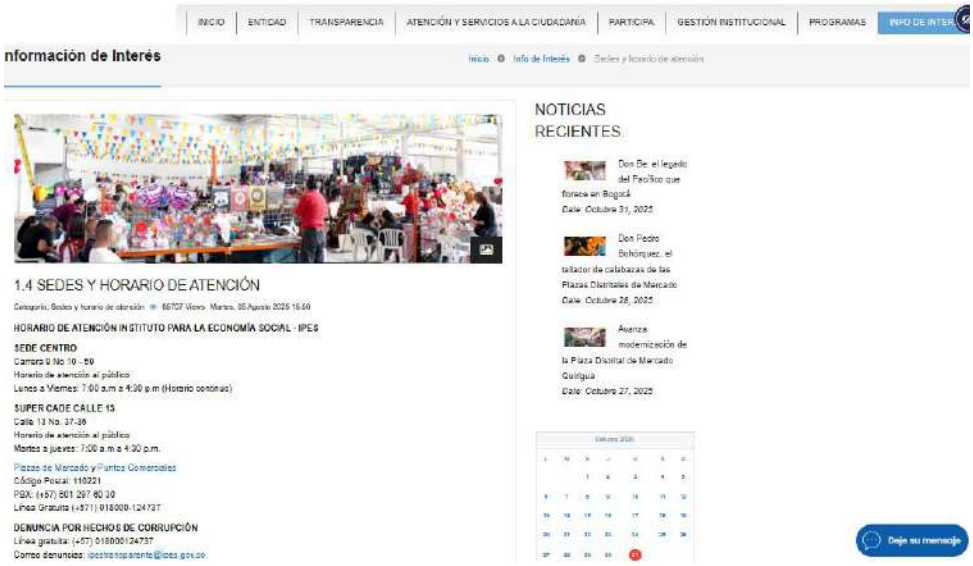
Categoría: Datos Abiertos 49203 Views Jueves, 28 Agosto 2025 10:30

En Colombia la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, define los datos abiertos como “todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos” (Ley 1712 de 2014. Literal J, artículo 6. Definiciones.) El Instituto para la Economia Social -IPES- pone a disposición de la ciudadanía conjuntos de datos con el fin de ser utilizados en creación de servicios que beneficien a la comunidad. A continuación encontrará el conjunto de datos abiertos de la Entidad, los cuales podrá acceder desde este sitio web o desde el portal de datos abiertos del distrito

Datos del conjunto	Frecuencia de actualización	Fecha de publicación	Descargar conjunto	Vínculo del conjunto datosabiertos.bogota.gov.co
Plazas de Mercado Distritales	Según necesidad	26/08/2025	Plazas de mercado distritales	Plazas de mercado distritales
Emprendimiento Social	Según necesidad	26/08/2025	Emprendimiento social	Emprendimiento social
Índice de Información clasificada y	Según necesidad	26/08/2025	Índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada

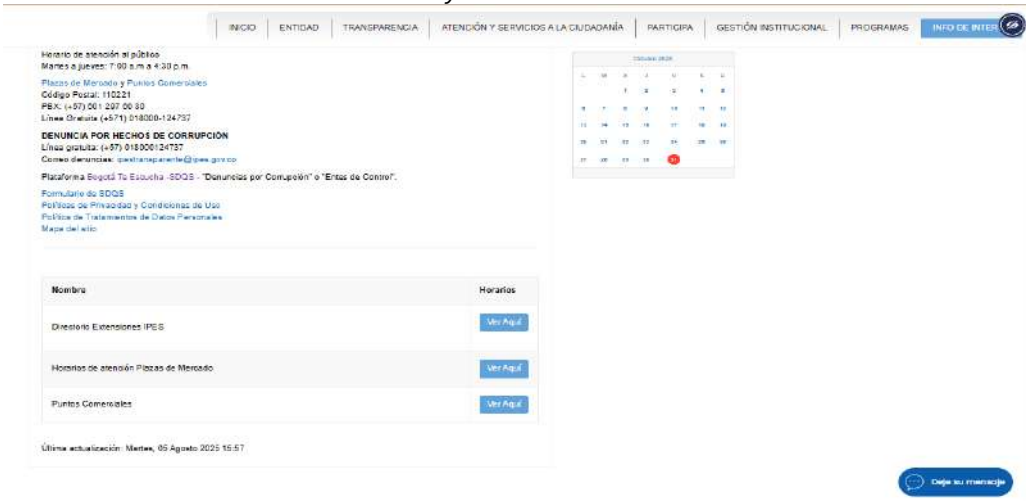
En la sección de Sedes y Horarios de Atención se encuentra la información relativa a la ubicación física de las sedes de la entidad, sus horarios de atención al público y los canales de contacto disponibles:

Imagen 3.2 *Componente pagina Web del IPES – INFO DE INTERES*
Sede y Horarios de Atencion



En esta sección de la página web de la entidad se evidencia la desactualización del PBX, el cual aún registra el número 2976030, con última actualización reportada el viernes 5 de agosto de 2025. Al final de la página se encuentra el acceso a la normativa referente a Políticas de Privacidad y Condiciones de Uso, la Política de Tratamiento de Datos Personales, así como el formulario de solicitud de derecho de acceso a la información SDQS.

Imagen 3.2.1 *Componente pagina Web del IPES – INFO DE INTERES*
Sede y Horarios de Atención



Al acceder al formulario de SDQS, se redirige a la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital, se despliega las siguientes opciones:

Imagen 3.2.2: *Plataforma Bogotá Te Escucha*

En la misma sección de informe de intereses se encuentran los directorios de extensiones del IPES, horarios de atención plazas de mercado y puntos comerciales:

- ***Extensión Directorio IPES***

Imagen 3.2.3 *Componente pagina Web del IPES – INFO DE INTERES Sede y Horarios de Atención*

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

Imagen 3.2.4 *Componente pagina Web del IPES – INFO DE INTERES Directorio de Extensiones*

Entidad

Inicio Entidad

DIRECTORIO DE EXTENSIONES

Categoría: Directorio de extensiones 11713 Views Sábado, 03 Mayo 2025 18:25

DIRECCIÓN GENERAL	
Areá/Subdirección	Extención
Dirección General	Ext: 113
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	
Jefe Oficina	Ext: 140
Oficina Asesora de Comunicaciones	Ext: 246

Tabla 1: Detalle de las extensiones que no responden

DIRECTORIO DE EXTENSIONES		
Área / Subdirección	**Extensión**	**Verificación Realizada por la ACI**
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
Contabilidad - presupuesto	Ext: 126	No hay teléfono Instalado
Talento Humano		Retirar nombre no hay teléfono instalado
Tesorería	Ext: 130	Numero de la Extensión 128
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACIÓN		
Asistente	Ext: 240 - 311	Ext. 240 de Marketing
Marketing Digital	Ext: 212	Ext. 212 no está habilitada
Planeación y presupuesto	Ext: 192	Ext. Asignada a Asistente
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO		
Asistente	Ext: 174	No hay teléfono Instalado
Laboratorio de Sistemas	Ext: 203	No está instalado el teléfono
Planeamiento físico	Ext: 172	No hay teléfono Instalado
Soporte Técnico	Ext: 205	Falta incluir No. de esa extensión, en el directorio telefónico
ASESORIA CONTROL INTERNO		
Jefe Oficina	Ext: 125	Errado Ext. Habilitada 114
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN		
Jefe Subdirección	Ext: 160	Falta incluir este número extensión en el directorio
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN, REDES SOCIALES E INFORMALIDAD		
Asistente	Ext: 303	Pertenece a Gestión Local
Gestión local y mobiliario Semiestacionario	Ext: 131	Pertenece a área administrativa de la Subdirección
SINDICATO		
Sindicato	Ext: 254	No hay teléfono Instalado

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

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

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

Imagen 3.2.5. *Horario de atencion Plazas de Mercado*

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

Imagen 3.2.6. *Horario de atencion Puntos Comerciales- Sede administrativa*

PUNTOS COMERCIALES

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

Tipo	Nombre	Direccion		Telefono	Horario	Dia atencion IPES	SitioWeb	Funcionario de
Centros Comerciales	SAN ANDRESITO CARRERA 38	Carrera 38 No. 10A - 25 - Carrera Barrio: Gorgonzola	Localidad: Puente Aranda	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MARTES	http://www.ipes.gov.co	Agripina Mo
Centros Comerciales	BULEVAR DE LA CARACAS	Av. Caracas con Calle 13 Esquina, costado sur oriental Barrio: San Victorino	Localidad: Santafé	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Wilver Vel
Centros Comerciales	ROTONDA CHAPINERO	Avenida Caracas No. 50-60 Barrio: Chapinero	Localidad: Chapinero	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	http://www.ipes.gov.co	Marthe cecilia
Centros Comerciales	QUIRIGUA	Calle 82 No. 92-55 Barrio: Quirigua	Localidad: de Engativá	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Ray Nav
Centros Comerciales	PLAZOLETA CULTURAL Y COMERCIAL FLORES DE LA 200	Autopiste Norte No 197 - 52 Avenida carrera 1 No. 73 C - 36	Localidad: Usaquen	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Luz estela R

CENTROS COMERCIALES 2021 | QUIOSCOS 2021 | PTOS ENCUENTRO 2021

Imagen 3.2.7. *Datos Celular Atencion Gestores – Quioscos*

QUIOSCOS

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

LOCALIDAD	NUMERO DEL QUIOSCO	DIRECCION DEL QUIOSCO	COSTADO	GESTOR	TELEFONO
SANTA FE	148A	AK 7 No 27	OCCIDENTE	JEYSSON RENGIFO	3213790932
SANTA FE	148B	AK 7 No 27	OCCIDENTE	JEYSSON RENGIFO	3213790932
SANTA FE	152A	AVDA CARACAS No,28	OCCIDENTE	JEYSSON RENGIFO	3213790932
SANTA FE	152B	AVDA CARACAS No,28	OCCIDENTE	JEYSSON RENGIFO	3213790932
SANTA FE	153A	AK 7 No 16	ORIENTE	RUTH VELAZCO	3144129940
SANTA FE	153B	AK 7 No 16	ORIENTE	RUTH VELAZCO	3144129940
CANDELARIA	006A	kra 7 No 11	ORIENTE	NANCY GUTIERREZ	3222452434
CANDELARIA	006B	kra 7 No 11	ORIENTE	NANCY GUTIERREZ	3222452434

CENTROS COMERCIALES 2021 | QUIOSCOS 2021 | PTOS ENCUENTRO 2021

En relación con los archivos Excel publicados de atencion de los puntos comerciales, quioscos y puntos de encuentro la información que contiene sobre los contratistas como personal de contacto de estas alternativa, **No se encuentran vinculados con la entidad desde el mes de enero de 2023 y otros con más de tres años de desvinculación**, lo que conlleva a que no se dé cumplimiento a la ley 1712 de 2014 ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, ***situación que ha sido recurrente en informes de seguimiento por parte de la ACI desde la vigencia 2023.***

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

- ***Accesibilidad Convertic***

IPES, con el objetivo de brindar herramientas que faciliten la accesibilidad a la población con discapacidad visual, pone a disposición la herramienta ConVerTic, desarrollada por el MinTIC. ConVerTic ofrece un aplicativo magnificador y lector de pantalla, que permite a los usuarios visualizar los elementos de su pantalla a una escala mayor y leer el texto mediante un sintetizador de voz

Imagen 3.3. *Info de Interes- Accesibilidad Convertic*

Ipes Para Niños

Al ingresar en la parte de la pagina web INF DE INTERES – Ipes para Niños en el link: https://www.ipes.gov.co/Ninos/#/, en la parte de contactos, la direccion se encuentra desactualizada, asi como la información general.

Imagen 3.4 - *Componente pagina Web del IPES Inf Interes – Ipes para NIños*

Imagen 3.4.1. *Ipes para Niños*

Imagen 3.4.2 *Ipes para Niños* – Misión y Visión

- **Convocatoria**

Al hacer revisión por parte de la ACI al 31 de octubre de 2025 en la sección INFO INTERES – Convocatorias.

Imagen 3.5 - *Componente pagina Web del IPES Inf Interes – Convocatorias*

se evidencia información que la subdirección de formación y empleabilidad genera sinergias con el sector público y privado, en la búsqueda de oportunidades de empleo y en el botón de “Consulte de ofertas aquí”, se despliega una información relacionada con ofertas de empleo fechas año 2020. *Fecha de actualización Última actualización: martes, 12 mayo 2020* lo que hace que la información que se encuentre desactualizada.

Imagen 3.5.1- *Componente pagina Web del IPES Inf Interes – Convocatorias- paso a paso*

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

CONVOCATORIAS

Categoría: Convocatorias 25677 Views Martes, 10 Octubre 2017 16:12

APOYO AL VENDEDOR INFORMAL EN LA BÚSQUEDA DE EMPLEO

INFORMACIÓN GENERAL

La Subdirección de Formación y Empleabilidad del IPES genera sinergias con el sector público y privado con el objeto de apoyar a los vendedores informales o a las personas que pertenecen a sus grupos familiares, en la búsqueda de oportunidades de empleo.

NOTA IMPORTANTE

El solicitante debe tener claro que el apoyo prestado es de INFORMACIÓN, en este sentido, el logro de postulación a procesos de entrevista y de vinculación laboral, depende del perfil y de las decisiones que tome la empresa privada en términos de selección del personal que requiere. Así mismo, se aclara que el IPES no es una agencia de empleo.

CONSULTA DE OFERTAS

PASO 1: A través del siguiente Botón Consulte la oferta aquí, los Vendedores Informales y sus familiares, podrán CONSULTAR información sobre las ofertas laborales de las que tenga conocimiento el IPES, las cuales han sido reportadas por empresas privadas o a través de las Agencias Públicas o Privadas de Empleo, reglamentadas por el Ministerio de Trabajo.

PASO 2: Si usted identifica alguna alternativa de empleo que es de su interés y cree cumplir con lo solicitado por la empresa, lo invitamos a:

Imagen 3.5.2- *Componente pagina Web del IPES Inf Interes – Convocatorias- ofertas de empleo 2019 - 2020*

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

Al realizar la consulta por medio de correo electrónico el 31 de octubre de 2025 con el profesional Jhon James Mendoza, quien lidera el proceso de Empleabilidad de la Subdirección, sobre la información publicada en la página web de la Entidad, el 4 de noviembre de 2025 se recibe respuesta mediante correo, en la cual informa lo siguiente:

"(Página *Web: Barra- Menú Info de Interés-convocatoria), me permito informar que desde agosto de 2023 se realizó una mesa de trabajo con profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), con el objetivo de ajustar y actualizar la página web en lo relacionado con la búsqueda de empleo.*

Es importante precisar que dicha búsqueda no aplica debido a la misionalidad del IPES, ya que el Instituto no es una agencia pública de empleo y, por tanto, no se dedica a actividades de intermediación ni colocación laboral.

En este sentido, se tomó la decisión de ajustar el contenido y contemplar la formación a través de talleres de orientación para el trabajo, como una estrategia pedagógica que permita establecer los parámetros de la capacitación. Estos talleres están orientados al desarrollo de habilidades y capacidades laborales y socioemocionales, brindando herramientas e información clave para los procesos de selección, de acuerdo con las competencias básicas requeridas en el mercado laboral actual.

Por lo anterior, se solicitará a la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) a través de una OSA, para actualizar o eliminar este ítem, dado que no corresponde a las acciones que actualmente desarrolla la Subdirección de Formación y Empleabilidad (SFE)"

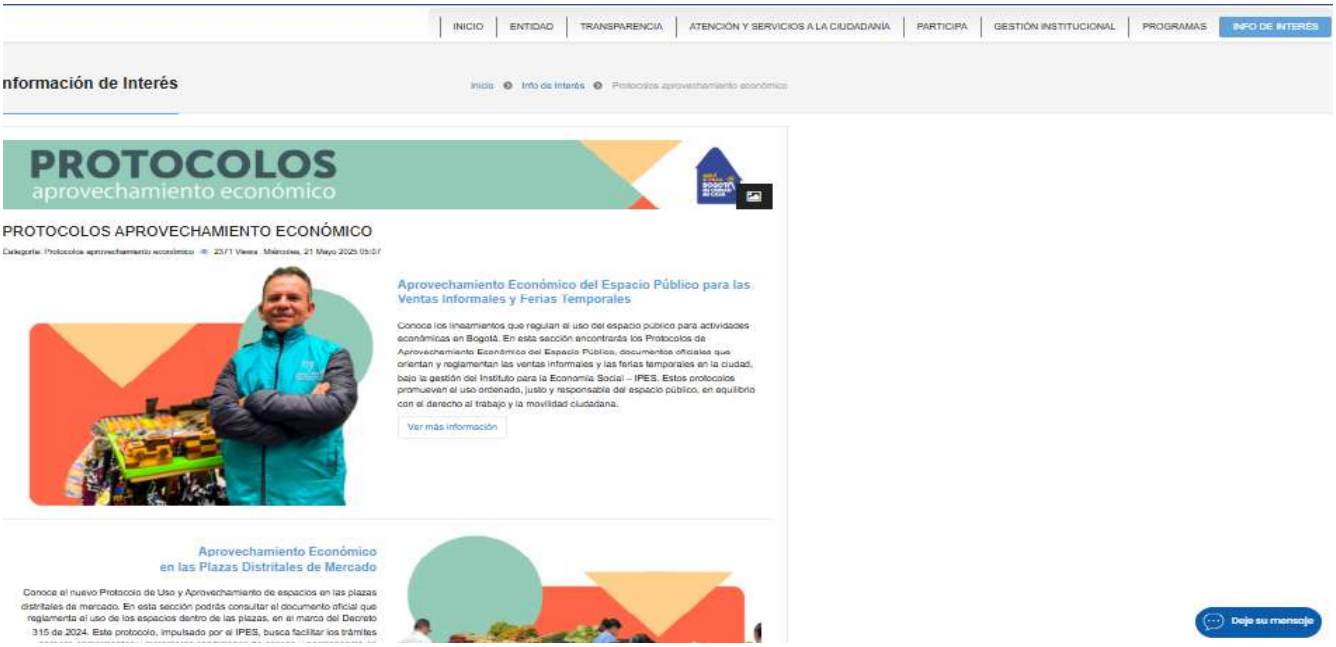
Es importante resaltar que el mismo 4 de noviembre de 2025 fue retirada de la página web la subsección "Convocatoria", a razón de lo evidenciado por parte de la ACI.

- ***Protocolos***

En esta sección se presentan los Protocolos de Aprovechamiento Económico del Espacio Público, documentos oficiales que orientan y regulan las actividades de ventas informales y ferias temporales en la ciudad. "Aprovechamiento Económico del Espacio Público para las Ventas Informales y Ferias Temporales", así como el Protocolo de Uso y Aprovechamiento de Espacios en las Plazas Distritales de Mercado, establecido en el marco del Decreto 315 de 2024.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

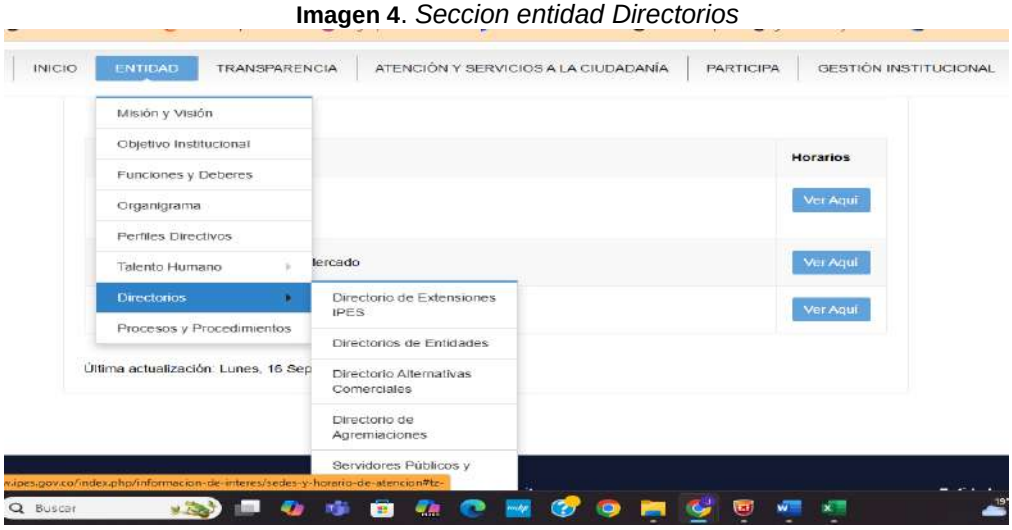
Imagen 3.6 - *Componente pagina Web del IPES Inf Interes – protocolos*



SECCION ENTIDAD

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

Imagen 4. *Seccion entidad Directorios*



Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

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

- **Directorio entidades Distritales**

Imagen 4.1. *Directorio Entidades*

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

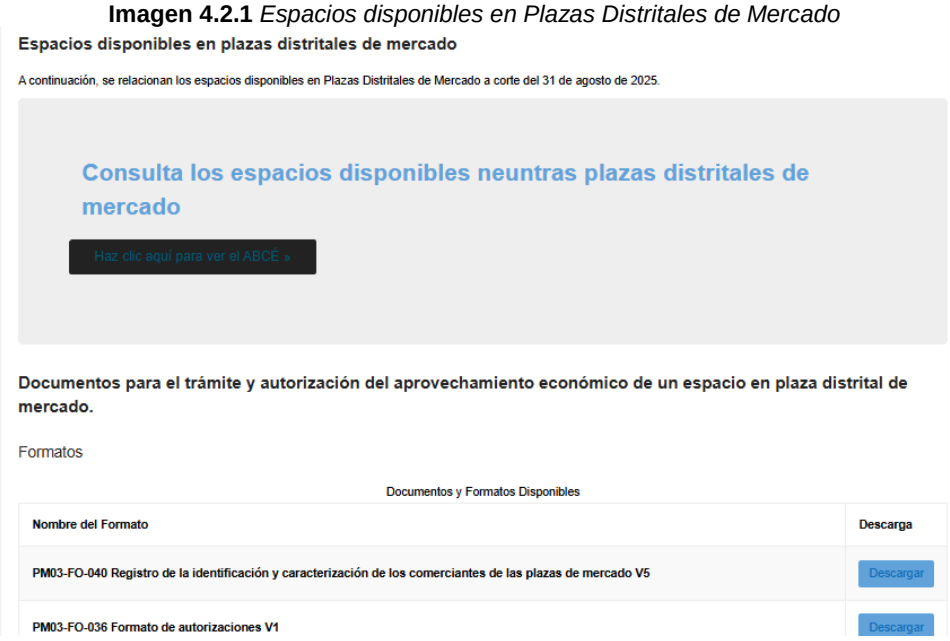
Última actualización: 02 mayo 2023 11:17

- **Directorio Alternativas comerciales**

Imagen 4.2 *Directorio alternativas comerciales*

En esta sección se publica la disponibilidad de los espacios disponibles en Plazas Distritales de Mercado en esta ocasión ***"corte del 31 de agosto de 2025"*** *y los Formatos para solicitar asignación de un puesto, local o bodega en las plazas distritales de mercado,* adicional se encuentran las circulares, resoluciones todas con temas relacionados a Plazas de mercado.

Imagen 4.2.1 *Espacios disponibles en Plazas Distritales de Mercado*



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

Imagen 4.2.2 *Directorio Servidores Públicos a sep. 2025*

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

Imagen 4.3 *Publicación Directorio Contratistas publicado en página Web*

Con relación a la actualización del Directorio de Contratistas está a cargo de la Subdirección Jurídica y de Contratación. Sin embargo, la Subdirección Administrativa y Financiera es responsable de garantizar la veracidad, exactitud y actualización de la información publicada en la página web del IPES. No obstante, para la vigencia 2025 no se ha realizado ninguna actualización relacionada con los contratistas que actualmente se encuentran vinculados a la entidad

- **<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 donde se puede dejar la consulta y donde se informa que será atendida al día siguiente o se puede enviar la solicitud a través del correo institucional ipestransparente@ipes.gov.co:

Imagen 5: *Boton de Chat Institucional*

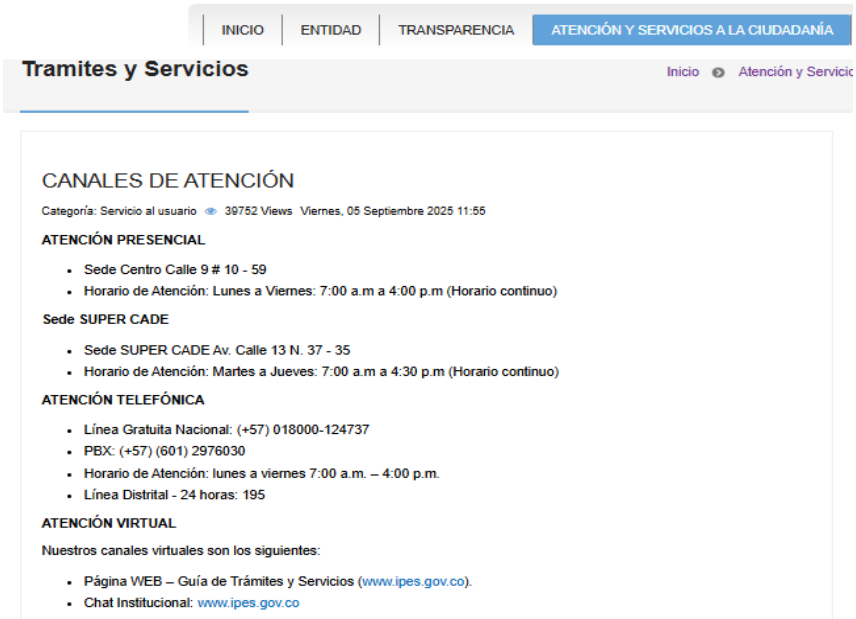
Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

SECCIÓN ATENCION Y SERVICIOS A LA CIUDADANIA

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

1. Canales de Atención

Imagen 6: *pagina Web entidad - Atencion a la ciudadania*



En esta sección se presentan los diferentes canales dispuestos por el Instituto para la Economía Social – IPES, para la atención de solicitudes, consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía.

No obstante, se evidencia que la información publicada presenta una desactualización en el número del PBX de la entidad, situación que debe ser verificada y corregida para garantizar la precisión de los datos ofrecidos a la ciudadanía.

2. 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:

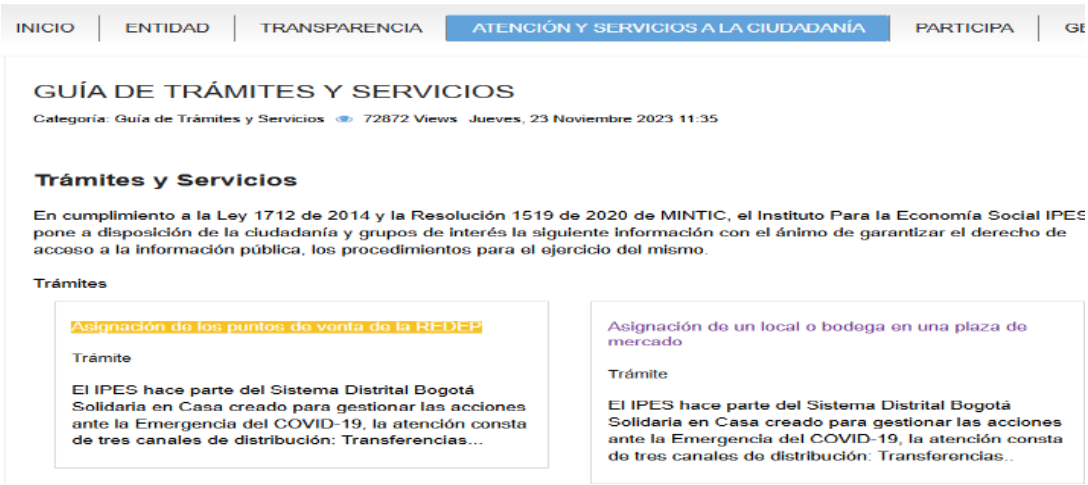
En esta sección de la página Web del IPES, con fecha de actualización 13 de marzo de 2024 se encuentra habilitado la guía a los procesos de:

- **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

En cuanto a tramites se encuentra:

Imagen 6.1: *Pagina Web IPES - Tramites y Servivios*



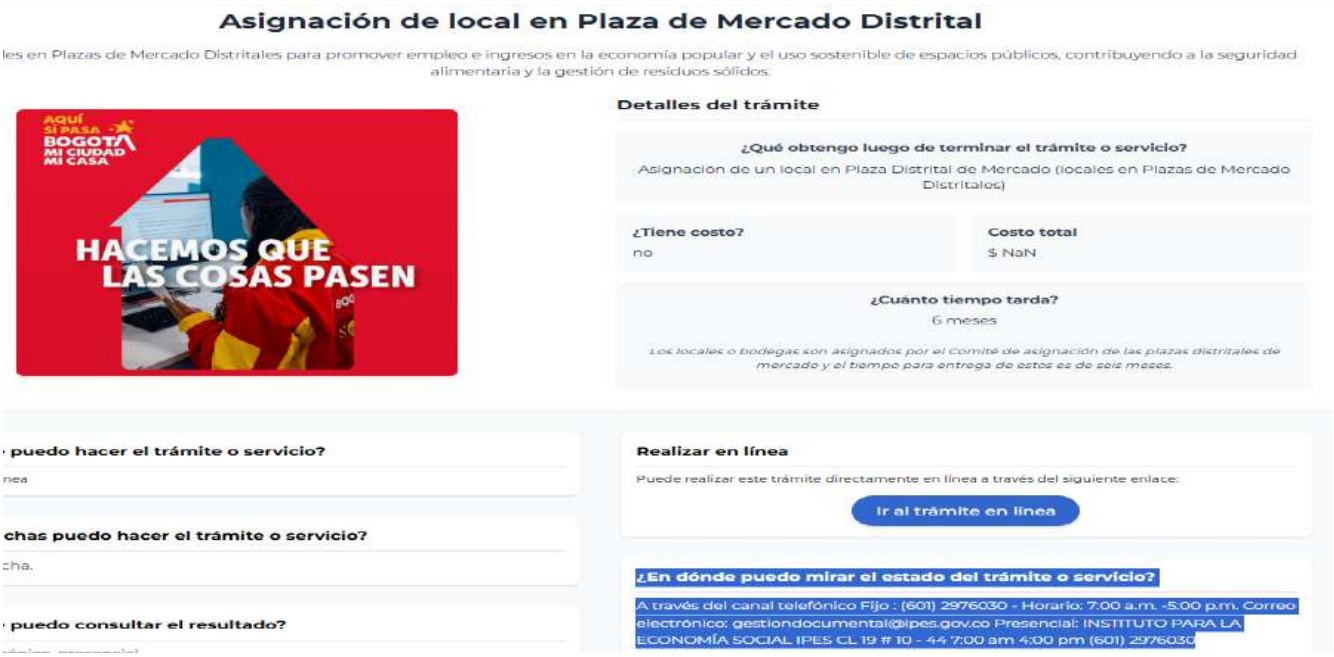
Al ingresar a la sección de *Asignación de los puntos de venta de la REDEP*, se evidencia que la información se encuentra desactualizada, ya que aún se reporta el número telefónico de contacto "Teléfono fijo: (601) 2976030:

Imagen 6.1.1: *Pagina Web IPES - Tramites y Servivios* – Asignación de punto de venta de REDEP

Al ingresar a la sección *Asignación de local en Plaza de Mercado Distrital*, se evidencia que la información se encuentra desactualizada en el apartado "¿En dónde puedo mirar el estado del trámite

o servicio?", ya que aún se reporta el número telefónico de contacto "Teléfono fijo: (601) 2976030 y la dirección de la sede administrativa ubicada en la Calle 19

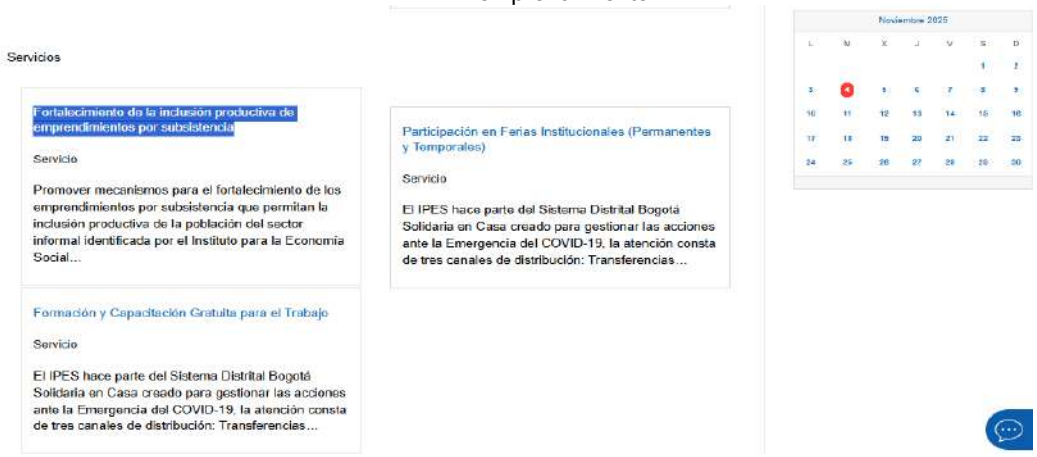
Imagen 6.1.2: *Pagina Web IPES - Tramites y Servivios – Asignación de Local en PMD*



En cuanto a servicios

Al ingresar a Fortalecimiento de la inclusión productiva de emprendimiento por subsistencia, Participación en ferias institucionales (Permanentes y Temporales) y Formación y Capacitación Gratuita para el trabajo:

Imagen 6.1.3: *Pagina Web IPES - Tramites y Servivios* – Fortalecimiento de la inclusion productivo de emprendimiento



Se evidencia en cada una de ellas la desactualización de la información en el apartado "*¿En dónde puedo mirar el estado del trámite o servicio*?", ya que aún se encuentra publicada la dirección de la sede administrativa ubicada en la Calle 19 y el anterior número del PBX.

Imagen 6.1.3.1: *Pagina Web IPES - Tramites y Servivios Fortalecimiento emprendimiento por subsistencia*

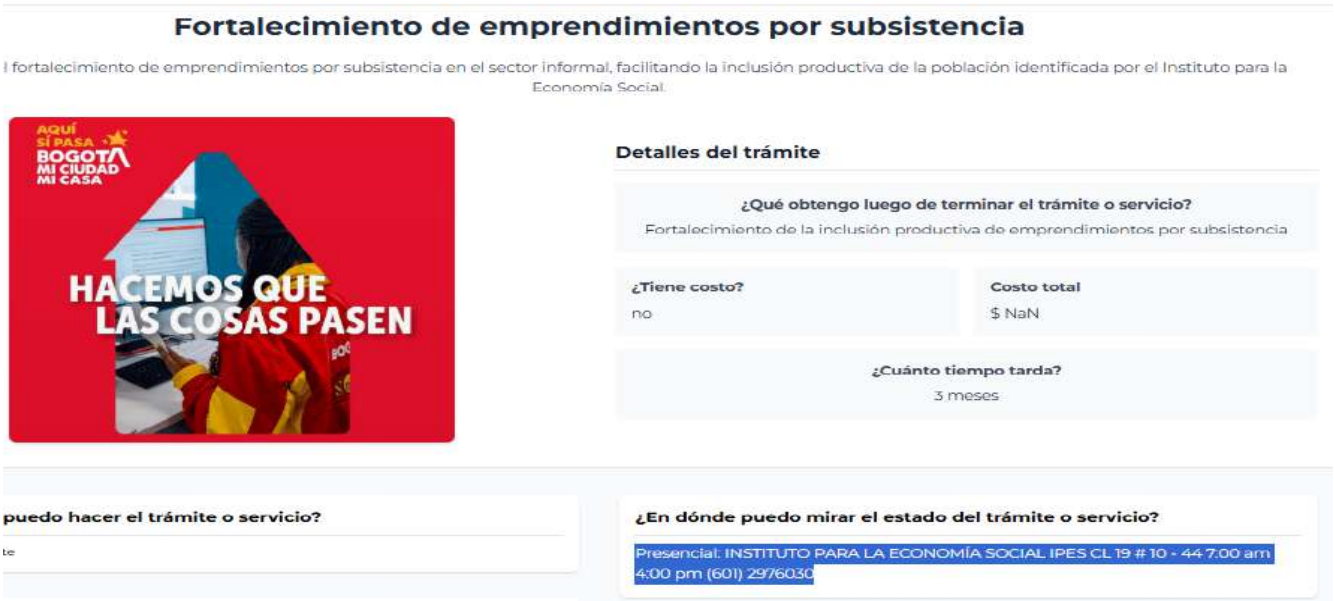


Imagen 6.1.3.2: *Pagina Web IPES - Tramites y Servivios – participacion en Ferias Institucionales (permanentes y Temporales)*

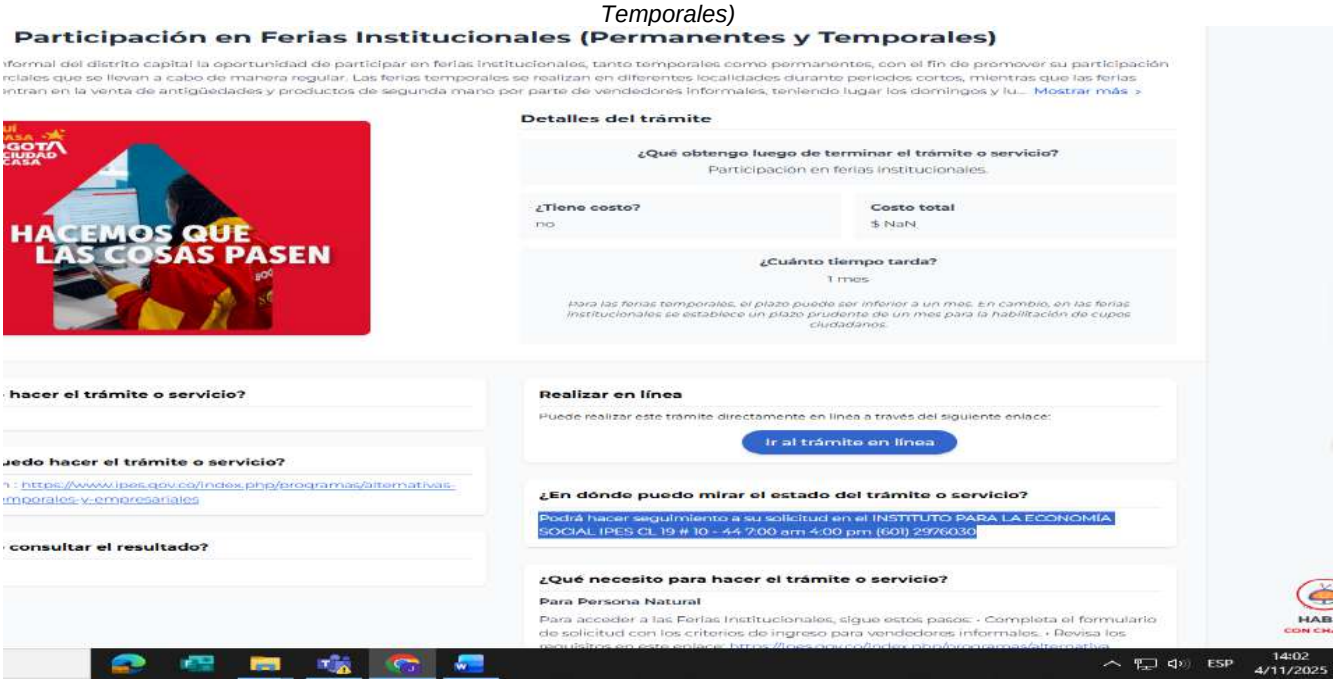


Imagen 6.1.3.3: *Pagina Web IPES – Tramites y Servivios – Formación y Capacitacón Gratuita para el trabajo*

3. SUIT- Sistema Unico de información y Trámites

En esta sección de la página web de la entidad también se encuentran publicados los trámites relacionados con la asignación de puntos de venta de la REDEP, y la asignación de locales o bodegas en las plazas de mercado, link: https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/suit-sistema-unico-de-informacion-de-tramites

Imagen 6.2: *Pagina Web IPES – Tramites y Servivios – SUIT*

Al ingresar a cada uno de los trámites, tanto de asignación de puntos de venta de la REDEP como de asignación de locales en las plazas de mercado, se evidencia que esta direccionada a la pagina de la Guía de Tramites de Bogotá donde como se ha mencionado la información sobre la ubicación de la sede actual y el número del PBX se encuentra desactualizada, lo que impide reflejar una publicación veraz y actualizada frente a la información institucional vigente.

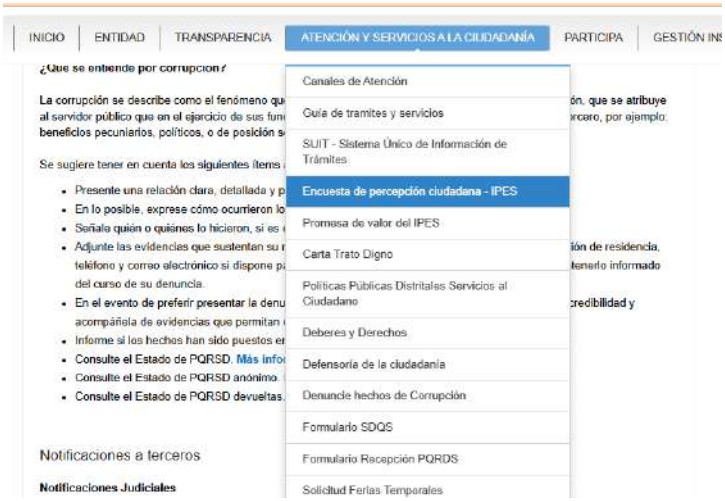
Imagen 6.2.1*: SUIT - Publicacion ferias Institucionales asignación de puntos de venta de la REDEP*
Asignacion de local de PMD

Por otra parte es de precisar que el link ***no esta llevando a la consulta de los tramites y OPAS directamente en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT*.**

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

Dentro de la misma sección de *Atención y Servicio a la Ciudadanía* se encuentra publicada la *Encuesta de Percepción Ciudadana* del IPES.

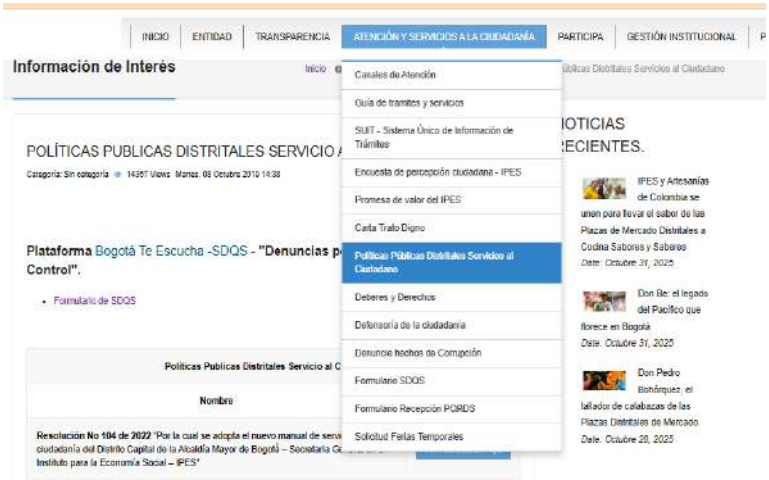
Imagen 6.3 *SUIT- Encuesta satisfacción en la atención al Ciudadano*



- **Políticas Públicas Distritales Servicio al Ciudadano**

En esta sección se pueden consultar Políticas Públicas Distritales Servicio al Ciudadano y adicional se encuentra el ingreso a la plataforma Bogotá te escucha donde se crea y consultar las peticiones (PQRSD):

Imagen 6.4 *SUIT* Políticas *Públicas Servicio al Ciudadano*



6.4.1 *SUIT - Bogotá te escucha – Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*

- **Deberes y Derechos de los Ciudadanos**

Al ingresar en esta sección se evidencia información de los Deberes y Derechos de los Ciudadanos con la última actualización: viernes 30 de octubre de 2020, lo anterior busca facilitar el que los

ciudadanos y ciudadanas cumplan con sus deberes y que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en nuestra ciudad.

Imagen 6.5: *Atencion y Servicio a la Ciudadania – Informe de Interes – Deberes y Derechos de los ciudadanos*

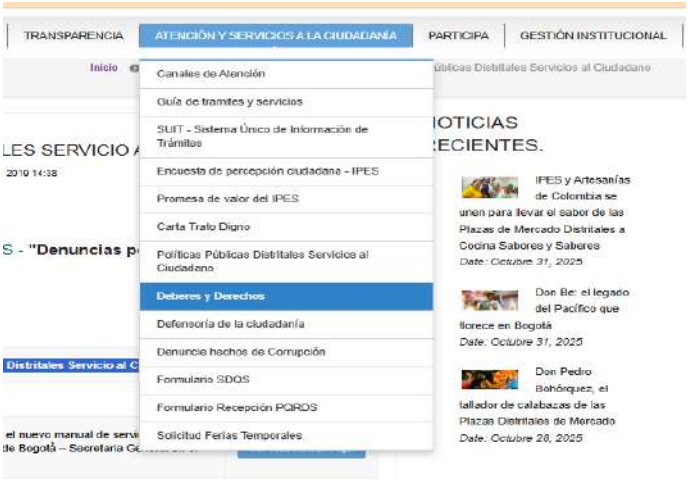


Imagen 6.5.1: *Información de Interés – Derechos*

Imagen 6.5.2: *Información de Interés – Deberes*

Frente a lo anterior es importante revisar la información que esta públicada ya que como se ha mencionado la ultima actualización de la misma fue el 30 de octubre de 2020.

- **Defensoría de la ciudadanía**

Al ingresar a esta sección nos remite a la dirección https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano, se informa que la Subdirectora Administrativa y Financiera, Nora Carolina García Rojas, es la Defensora de la Ciudadanía en la entidad. Fue designada mediante la Resolución 282 del 31 de julio de 2025 es la encargada de velar por los derechos de los ciudadanos, en cumplimiento del Decreto 847 de 2019.

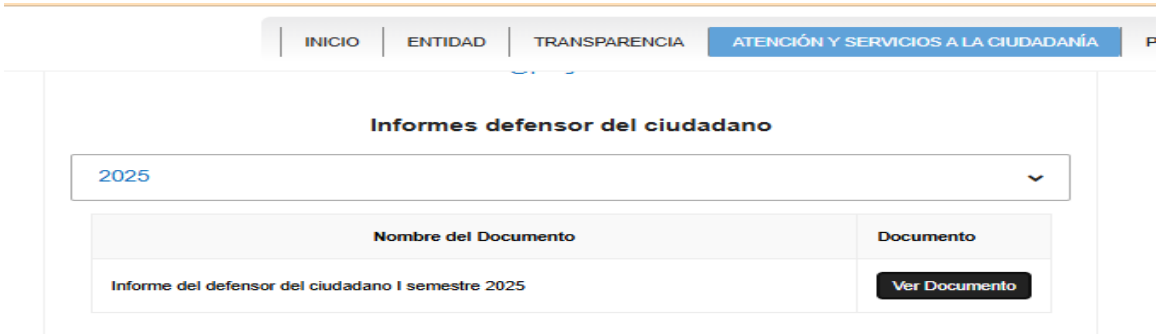
Imagen 6.6: *Atencion y Servicio a la Ciudadania – Informe de Interes – Defensor del Ciudadano*

En la parte de: **¿Cómo contactar a el Defensor de la Ciudadanía del IPES? Atención personalizada:** martes de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. en las instalaciones del IPES - Atención al Usuario *Calle 19 No. 10 – 44.* ***Teléfono:*** *(601) 2976030 Ext. 251* **Correo:** defensor de la ciudadanía: defensorciudadano@ipes.gov.co.

Se evidencia la desactualización de la ubicación de la sede administrativa al igual que el número del PBX.

Además de lo mencionado, se ha publicado el informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al primer semestre de 2025.

Imagen 6.6.1 - *Atención y Servicio a la ciudadanía - Publicación Informe defensor del Ciudadano*



Frente a lo anterior, es de mencionar que a nivel del ejercicio realizado por la Asesoría de Control Interno, no se encontró el cumplimiento de las siguientes funciones descritas para este rol por parte del cargo asignado:

1. *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.*
2. *Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.*
3. *Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.*
4. *Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.*
5. *Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones TICS para mejorar la experiencia de los ciudadanos y ciudadanas.*
6. *Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.*
7. *Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.*

- **Denuncie hechos de corrupción**

Imagen 6.7. *Atención y Servicio a la Ciudadanía – Denuncie hechos de Corrupción*

Se despliega la subsección: Mecanismos para presentar quejas y reclamos

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 6.7.1 – *Sección Guía de trámites y servicios*

Información de Interés

Inicio Atención y Servicios a la C

MECANISMOS PARA PRESENTAR QUEJAS Y RECLAMOS

Categoría: Denuncie hechos de Corrupción 19049 Views Martes, 23 Mayo 2017 16:55

Denuncie Actos de Corrupción

El Director del INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL -IPES-, invita a la ciudadanía y grupos de valor en general a interponer quejas, reclamos, denuncias, irregularidades y hechos de corrupción que puedan presentarse en plazas de mercado, puntos comerciales, ferias temporales y quioscos, en los siguientes canales:

- LINEA GRATUITA: (+57) 018000124737
- CORREO DENUNCIAS: ipestransparente@ipes.gov.co
- Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA SDQS- "Denuncias por Corrupción" o "Entes de Control". (Hipervinculado)

¿Qué es una denuncia?

Donde se invita a la ciudadanía y grupos de valor en general a interponer quejas, reclamos, denuncias, irregularidades y hechos de corrupción que puedan presentarse en plazas de mercado, puntos comerciales, ferias temporales y quioscos, en los siguientes canales:

- LINEA GRATUITA: (+57) 018000124737
- CORREO DENUNCIAS: ipestransparente@ipes.gov.co
- Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA SDQS- "Denuncias por Corrupción" o "Entes de Control"

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

Imagen 6.7.2 . *Plazos de Respuesta a las PQRSD*

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

Los términos legales vigentes para atender las PQRSD:

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

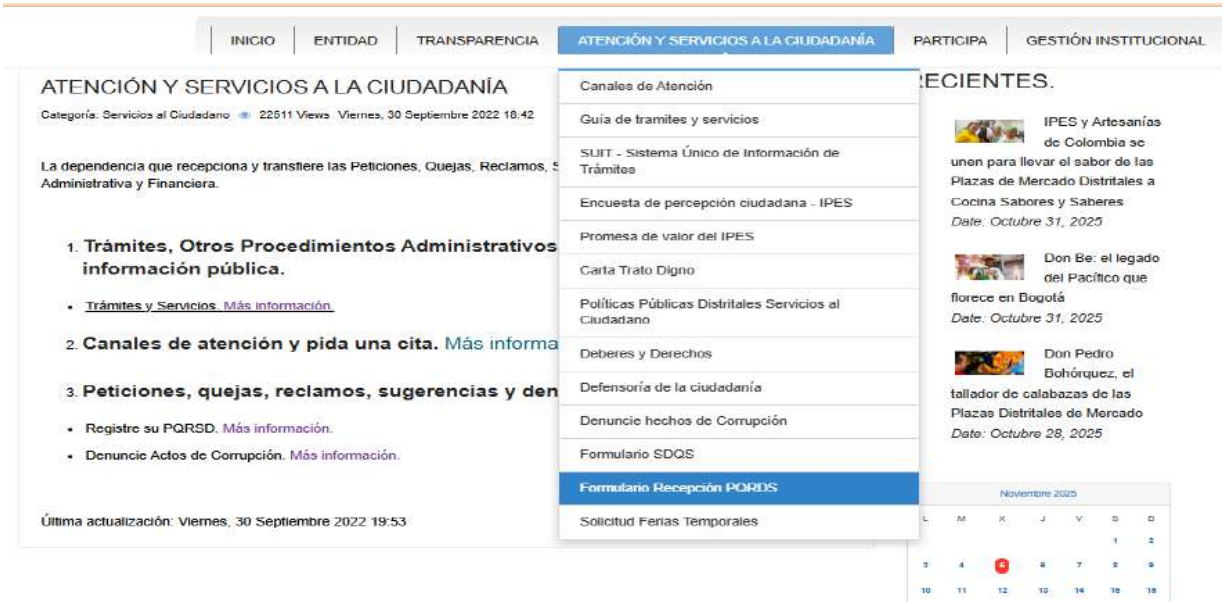
- **Formulario SDQS**

Al ingresar en la parte de “Formulario SDQS”, dentro de Atención y Servicio a la Ciudadanía, también se puede acceder a la plataforma Bogotá te escucha.

Imagen 6.8. *Atención y Servicio a la ciudadanía – Formulario de SDQS*

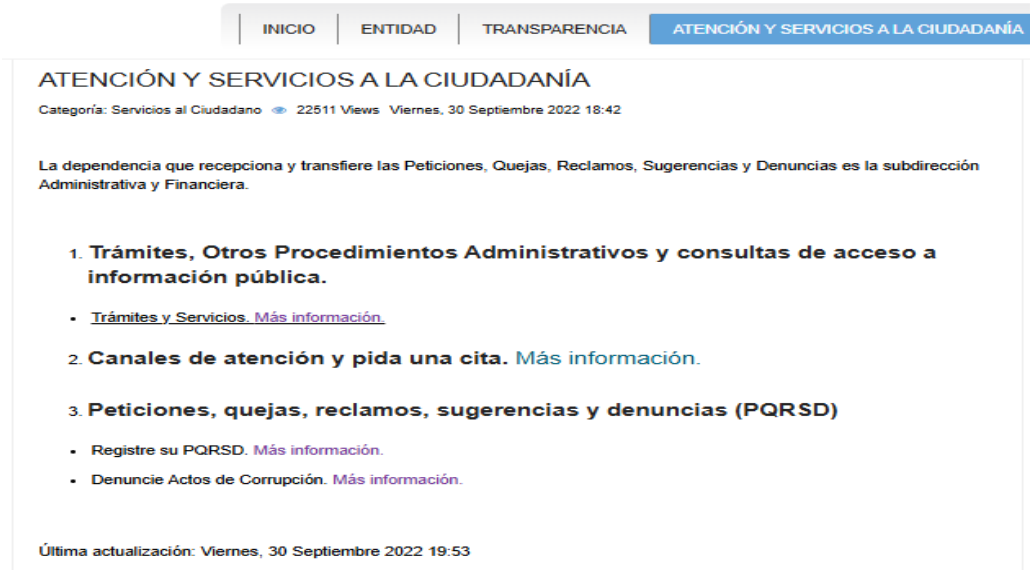
- **Formulario Recepción PQRDS**

Imagen 6.9. *Atención y Servicio a la ciudadanía – Formulario Recepción PQRDS*



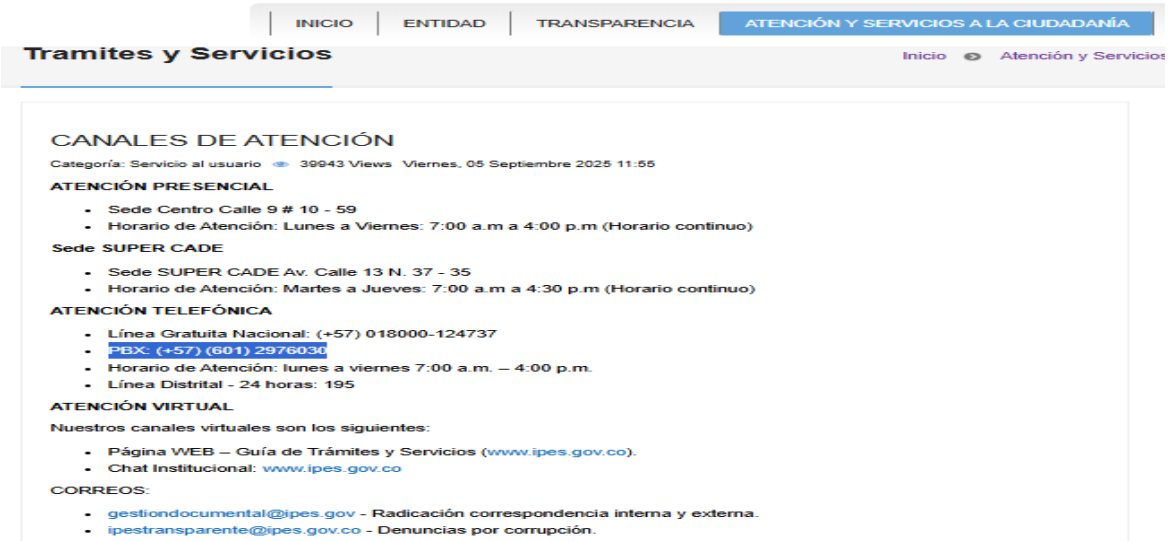
Al ingresar a la aparte de "Formulario de Recepción PQRDS", dentro de Atención y Servicio a la Ciudadanía, se despliega la subseccion atención y servicio a la ciudadania donde se informa que la Subdireccion Administrativa y Financiera – SAF es la dependencia que recepciona y transfiere las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Imagen 6.9.1 *Atención y Servicio a la ciudadanía – Formulario Recepción PQRDS*



En el punto 2. de esta subseccion: “Canales de atencion y pida una cita . Mas información” se depliega: la parte de tramites y servicos, donde se puede idenficiar los difrentes canales de atencion ofrecidos por la entidad y el el cual NO se encuientra actualizado el PBX (601) 4841930:

Imagen 6.9.2 *Atención y Servicio a la ciudadanía – Tramites y Servicios – Canales de Atención*



- **Solicitud Ferias Temporales**

Imagen 6.10. *Atención y Servicio a la ciudadanía – Solicitud Ferias Temporales*

En esta sección de la página web de la entidad se habilita el registro para participar en las ferias temporales organizadas por la entidad. La inscripción se realiza directamente a través de la plataforma HEMI.

Además, se encuentran disponibles los protocolos ABC de aprovechamiento del espacio público, que establecen las directrices para el desarrollo de las ventas informales y las ferias temporales de manera organizada

Imagen 6.10.1 *Atención y Servicio a la ciudadanía – Solicitud Ferias Temporales- Inscripción HEMI*

Imagen 6.10.2 *Atención y Servicio a la ciudadanía – Protocolos*

SECCION PROGRAMAS

Imagen 7: *Sección Programas*

En esta sección de la página web de la entidad se presentan temas relacionados con plazas de mercado, alternativas comerciales, emprendimiento y formación, los cuales se detallan a continuación:

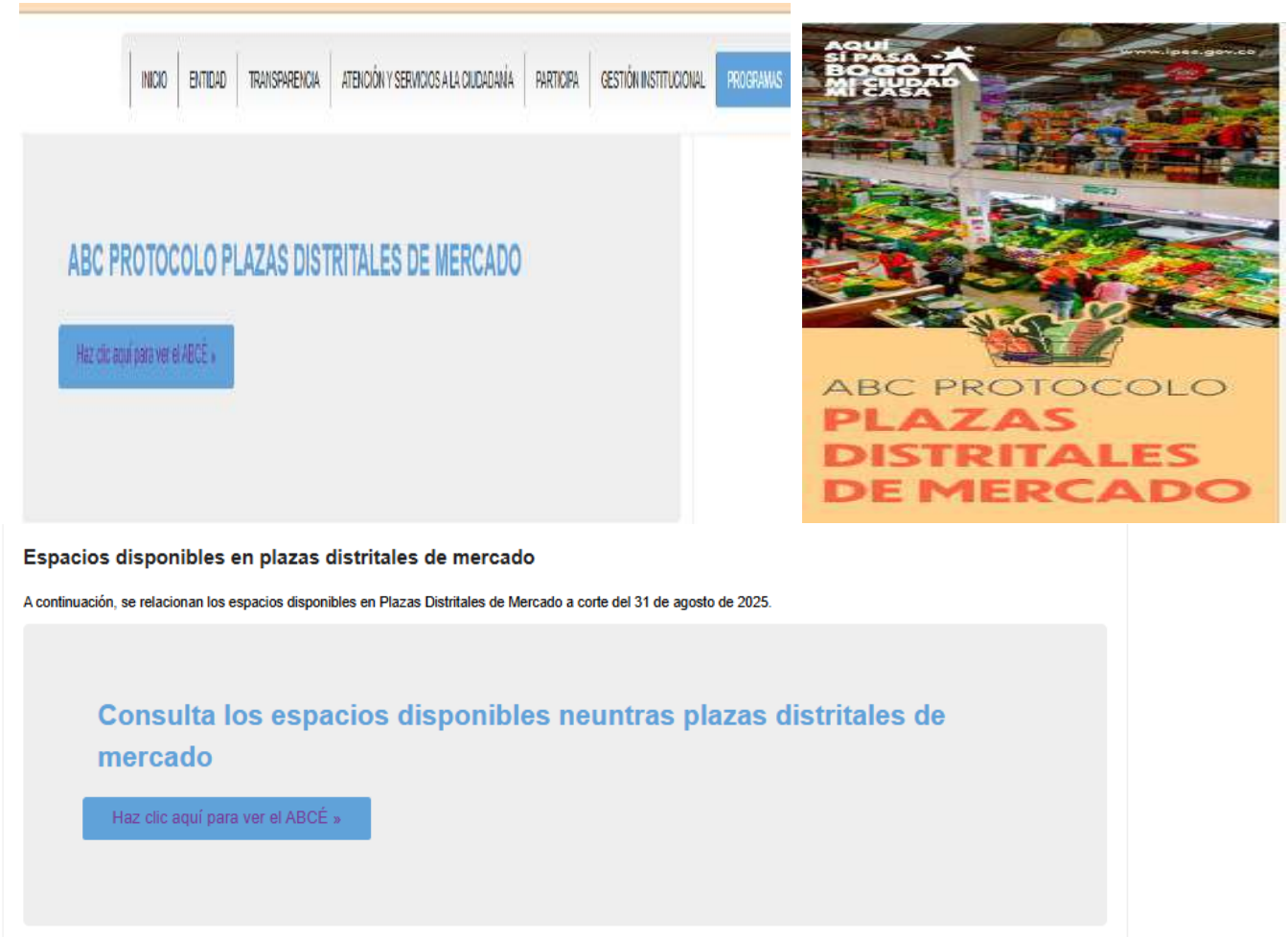
- **Sistema Distrital Plazas de Mercado**

Imagen 7.1: *Sección Programas – Sistema Distrital Plazas de Mercado*

En esta sección se encuentran disponibles los protocolos ABC de plazas de mercado, junto con la relación actualizada de los espacios disponibles en las diferentes plazas, con corte al 31 de agosto de 2025.

Asimismo, se publican los documentos necesarios para el trámite y la autorización del aprovechamiento económico de espacios en plazas distritales de mercado.

Imagen 7.1.1: *Sección Programas – Sistema Distrital Plazas de Mercado – ABC Protocolo*

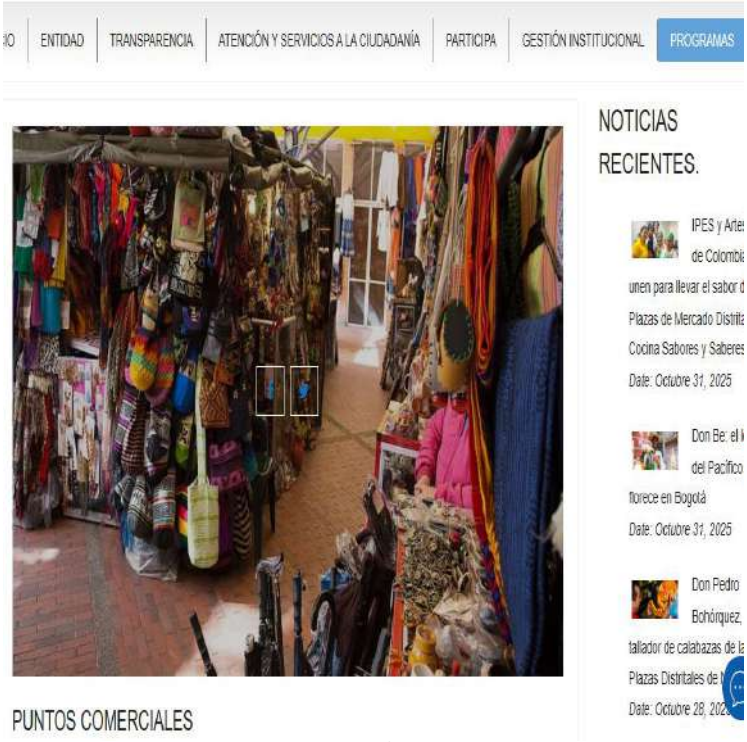


- **Alternativas Comerciales – Programa REDEP**

En la sección Programas – Alternativas Comerciales – Programa REDEP, se ofrece una descripción de los distintos espacios urbanos administrados por la Entidad. Estos espacios están destinados a proporcionar a los vendedores informales alternativas de reubicación a través de módulos comerciales transitorios, como se detalla a continuación.:

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 7.2. *Seccion Programas - REDEP - Puntos Comerciales*



- **Actualmente el IPES cuenta con:**

658 quioscos

339 mobiliarios

85 módulos en puntos de encuentro

32 puntos comerciales

Feria calle 22 cuenta con capacidad para 260 puestos

Feria calle 17 cuenta con capacidad para 139 puestos

- **Direcciones Ferias Institucionales:**

Calle 22: Calle 22 # 5-55

Calle 17: Carrera 5 # 17-79

Quioscos

Frente a la información publicada sobre las alternativas de REDEP, se observa que esta fue **actualizada el 26 de abril de 2023, e incluye datos relacionados con quioscos, mobiliarios semiestacionarios y módulos en puntos de encuentro**.

Esta asesoría realizó una consulta, mediante correo institucional del 6 de noviembre de 2025, a las profesionales responsables de dichas alternativas, obteniendo la siguiente información:

- Quioscos: se manifiesta que se está "*verificando en campo la información recolectada de diferentes fuentes... en quioscos no hay información completa, veraz y disponible*".

- Puntos de encuentro: se informó que actualmente se encuentran 72 módulos en funcionamiento.

- Mobiliarios Semiestacionario: no se recibió confirmación por parte de la profesional encargada, por lo cual no se cuenta con un dato actualizado.

En cuanto a los puntos comerciales, la Entidad no cuenta con 32 de ellos, ya que algunos dejaron de operar debido a las obras del Metro.

Así las cosas, la información publicada por parte de REDEP **no refleja la realidad institucional actual**, y por tanto no cumple con el principio de veracidad, oportunidad, transparencia y actualización exigido por la Ley 1712 de 2014, artículo 11, literales h) e i), que establece que la información pública debe ser veraz, completa, actualizada y fácilmente accesible para la ciudadanía.

Adicional se observó un botón denominado "Quioscos" el cual da acceso a un archivo de Excel "Directorio Alternativas REDEP con Gestor" con información en tres hojas "Centros comerciales 2018" "Quioscos 2018" "Puntos de Encuentro 2018" donde figuran contratistas como personal de contacto de estas alternativa los cuales **no se encuentran vinculados con la entidad hace más de 6 años**, lo que conlleva al incumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional", en su artículo 7: *"**Disponibilidad de la Información.** En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Así mismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten."* (subrayado fuera de texto)

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

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

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

De igual manera, aunque la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) había manifestado su compromiso de corregir la situación mencionada en los informes presentados por la ACI en la vigencia anterior, a la fecha de elaboración del presente informe no se han implementado acciones o medidas correctivas

En la parte final de la página se encuentra como donde acceder a una alternativa de REDEP:

Imagen 7.2.1: *Seccion Programas - Redep – Como acceder a una Alternativa de Redep*

¿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 hacer clic en el botón **"Ver aquí"**, que despliega información sobre la asignación de puntos de venta de la REDEP, se verifica que el dato del número telefónico se encuentra desactualizado: ¿En dónde puedo mirar el estado del trámite o servicio?

Imagen 7.2.2: *Seccion Programas - Redep – Como acceder a una Alternativa de Redep*

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 7.3.2: *Seccion Programas - Redep – Ferias Institucionales*

Igualmente, se puede encontrar todo lo relacionado con las ferias institucionales, como cómo acceder a las ferias institucionales, los criterios de participación y el procedimiento para inscribirse.

Frente a las ferias temporales, al ingresar al botón “Diligenciar aquí”, se da acceso al formulario de inscripción a ferias, el cual **se encuentra desactualizado**, dado que reporta ferias correspondientes a la vigencia 2024, con fechas comprendidas entre abril y noviembre.

Imagen 7.3.3: *Seccion Programas - Redep – Ferias Institucionales*

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

Imagen 7.4: Seccion – *Programas Emprendimiento*

En esta sección de la página institucional **"**Fortalece tu unidad de negocio y crece con el IPES", publicada en la categoría Portafolio de Servicios, se encuentra información dirigida al fortalecimiento empresarial y al acompañamiento a emprendedores.

El contenido describe tres líneas de intervención:

- El fortalecimiento del modelo de negocio con énfasis en marketing digital, que promueve el desarrollo de habilidades en ventas, finanzas y comunicación;
- El fortalecimiento de los emprendimientos de alimentos, a través del Centro de Innovación Gastronómico, que brinda asistencia técnica y apoyo en comercialización; y
- El emprendimiento social, orientado a personas mayores, con discapacidad o sus cuidadores, para impulsar la sostenibilidad de sus unidades productivas.

También se incluye la sección **"¿Cómo participar?"**, donde se detallan las etapas del proceso de asesoría técnica, experiencias didácticas y aplicación de estrategias para la toma de decisiones empresariales.

La información reporta como última actualización el 27 de octubre de 2025, a las 10:23 a.m.

DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION

En el enlace: https://www.ipes.gov.co/index.php/4-10-informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/informes-denuncias-por-actos-de-corrupcion se encuentran publicados

los informes sobre las denuncias de actos de corrupción hasta el tercer trimestre de la vigencia 2025, tal como se observa a continuación:

Imagen 8. *Informe Denuncias por Actos de Corrupción Pagina Web*

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

Año	Nombre	Documento
2025	• INFORME DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN JULIO - SEPTIEMBRE DEL 2025	Ver Aquí
	• INFORME DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION ABRIL MAYO JUNIO DEL 2025	Ver Aquí
	• Informe Denuncias por Corrupción Enero Febero Marzo de 2025	Ver Aquí

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

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Con el fin de establecer el grado de cumplimiento por parte del Instituto para la Economía Social – IPES de las normas técnicas relacionadas con la accesibilidad en los puntos físicos de la nueva sede, el punto de atención al ciudadano y los requisitos de accesibilidad de la página web institucional, la Asesoría de Control Interno (ACI) realizó una revisión de diversos aspectos.

Cabe señalar que desde el mes de julio de 2025 la entidad efectuó el traslado a su sede actual, por lo cual la evaluación se centró en las condiciones de accesibilidad del nuevo inmueble, identificándose las siguientes situaciones:

Cumplimiento norma NTC 6047 de 2013

la implementación de la Norma NTC 6047 de 2013 – “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos” y su nivel de implementación en el IPES, se identificó el 11 de noviembre de 2025 por las instalaciones del punto de atención al ciudadano los siguientes aspectos:

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

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

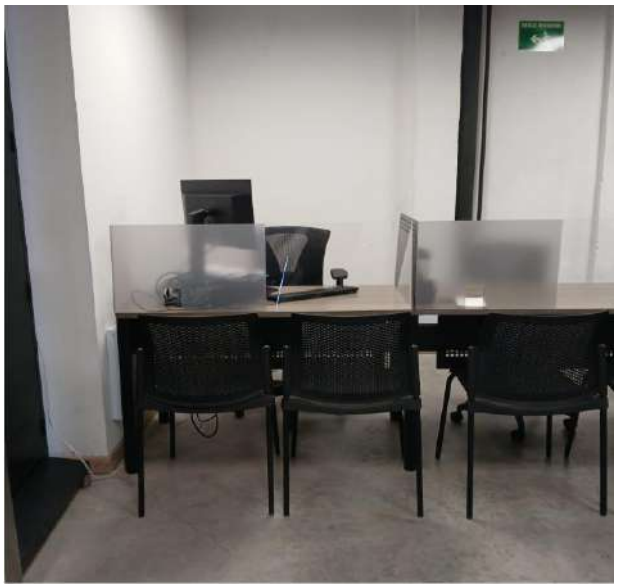
  “Puesto de trabajo para la atención personalizada a los ciudadanos que requieren de consultas privadas o confidenciales, y salas de consulta directa; puestos de trabajo destinados para la atención personalizada a los ciudadanos, usuarios de otras áreas de la entidad, con el propósito de evitar que realicen desplazamientos por las diferentes instalaciones”

El Instituto implementó, desde el mes de octubre, un nuevo sistema de control de acceso peatonal en la sede principal, basado en tecnología de reconocimiento facial, con el fin de optimizar la seguridad, eficiencia y trazabilidad del ingreso de servidores/as, contratistas y visitantes. En este contexto, se observa un único punto de acceso para la atención de la ciudadanía, el cual cuenta con módulos destinados a la atención, como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 9. *Ingreso al punto de atención al ciudadano del IPES*

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 9.1. *Puestos de atención al ciudadano*



Se cuenta con módulos para atención máximo 2 personas por cubículo, pero al no contar con la adecuación de una sala en la zona de atención al usuario, se evidencia una saturación de personas en un solo módulo de atención.

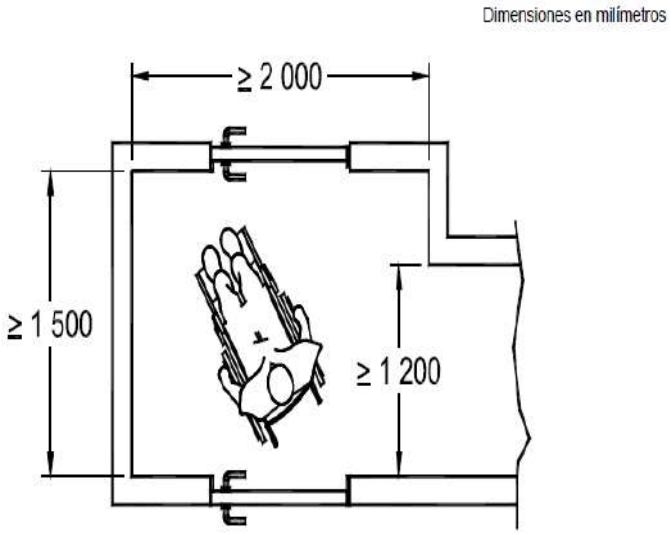
De acuerdo con el numeral 21 de la NTC mencionada, “No se cuenta con mobiliario en la sala de espera. En esta zona se debe incluir un área libre para personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y maniobrar sillas de ruedas. Además, este espacio debe contar con señalización en el piso, con un color llamativo que permita su fácil identificación. Asimismo, se deben ubicar sillas en primera fila cerca de los módulos de atención.”

Adicionalmente, no se encuentra un módulo especial destinado a personas en condición de discapacidad. El espacio disponible tampoco permite que una persona en silla de ruedas maniobre adecuadamente, ya que **no existe un área con un diámetro mínimo de 1,50 metros** que permita girar y realizar la entrada y salida de manera segura

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 9.1.1 *Puestos de atención al ciudadano*

Imagen 9.1.2 *Dimensiones en milímetros*



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

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

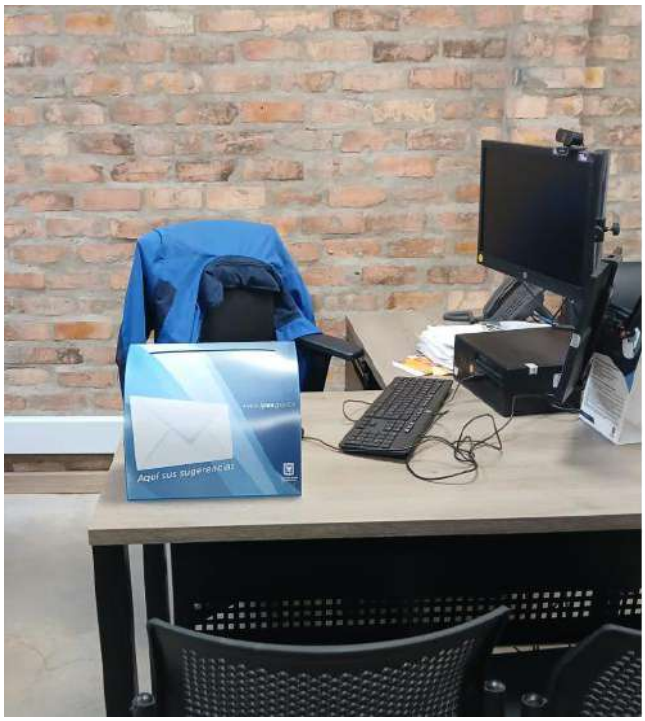
Imagen 9.2. *Espacios de puestos de trabajo para asesores*

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

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

Imagen 9.3: *Tablero de Información*

Imagen 9.4: *buzón*



Referente al buzón, este se encuentra ubicado sobre un puesto de trabajo, cuando debería estar estratégicamente situado en un lugar visible y de fácil acceso para todos los usuarios dentro del área de atención, garantizando su uso autónomo e inclusivo.

En cuanto al tablero de información, se observa que actualmente está orientado hacia la calle; sin embargo, debería estar dispuesto de manera que su contenido sea claramente visible para las personas que se encuentran dentro del espacio de atención al ciudadano, facilitando el acceso a la información y una comunicación efectiva con los usuarios.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 9.5. *Cuarto Técnico*

- Se verificó así mismo el cumplimiento del numeral 6 “Espacio reservado para estacionamiento accesible”, subnumeral 6.1 “Ubicación”, el cual indica: *“Los espacios reservados para estacionamiento deben estar ubicados lo más cerca posible de la entrada principal; se recomienda que la distancia desde el espacio de estacionamiento accesible hasta la entrada principal sea inferior a 50 m”*

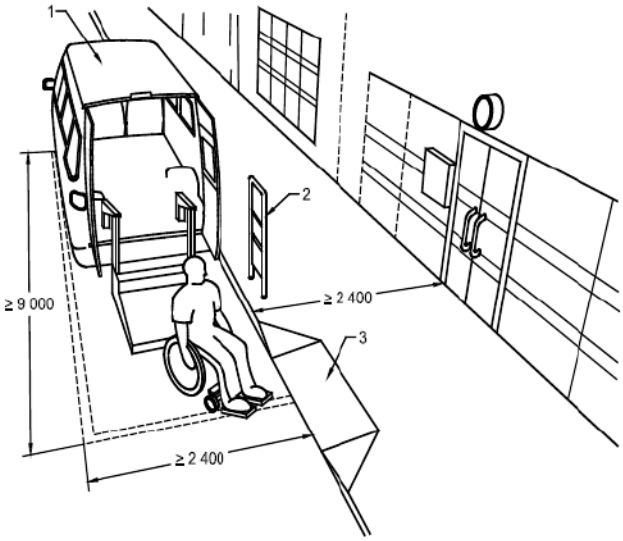
Este numeral de la NTC 6047 de 2013 establece que las entidades públicas deben contar con estacionamientos específicamente reservados para personas con discapacidad o movilidad reducida, con el fin de garantizar que puedan ingresar y salir de sus vehículos con seguridad y facilidad. En este caso, la entidad no dispone de este tipo de espacio, dado que la sede administrativa no cuenta con áreas que puedan ser adecuadamente acondicionadas para tal fin.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 9.6. *Entrada Principal IPES*

No se cuenta con una rampa de acceso que permita a las personas en condición de discapacidad, ya sea que se movilicen en silla de ruedas, de forma peatonal o que lleguen en vehículo particular, tener un ingreso seguro y accesible a la entrada de la entidad, tal como se evidencia en las imágenes

Imagen 9.6.1 *Dimensiones en milímetros - Rampa*



Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Adicional se encuentra dentro de las evidencias radicado No. 10-816-01915 del 01/10/2024 remitido al Instituto de Desarrollo Urbano - IDU de asunto: Acciones para la accesibilidad a las instalaciones del Instituto Para la *Economía Social – IPES, donde solicita "En aras de lograr la eliminación de las barreras que actualmente dificultan una plena interacción y accesibilidad a las instalaciones del Instituto para la Economía Social -IPES en la Carrera 9 # 10 – 59 en el centro de Bogotá, para la participación de la ciudadanía y la aproximación del público en general interesado en nuestros servicios, se solicita amablemente su intervención en el espacio público para poder contar con un ingreso principal accesible a todas las personas, sin escalones que generen desnivel o, en su defecto, una rampa que cumpla con la pendiente y dimensiones normativas correspondientes, con superficie antideslizante, pasamanos a doble altura (entre 0,70 m y 0,90 m) y bordes de protección lateral. Lo anterior de conformidad con los establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, la cual define los requisitos para garantizar una atención adecuada, accesible y equitativa en las oficinas de atención al ciudadano".* Firmado por la Subdirectora Administrativa Fianciera- Nora Carolina Garcia Rojas.

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 del periodo comprendido entre el 01 de abril y el 31 de octubre de 2025, donde se encuentran los siguientes comportamientos según la normatividad establecidas:

Tabla 3: *SDQS por dependencia Plataforma Bogotá te Escucha*
01 de abril a 31 de octubre de 2025

DISTRIBUCION ENTIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES
SERVICIO AL CIUDADANO	3705
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	2993
QUIOSCOS	188
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	104

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

DISTRIBUCION ENTIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	81
DIRECCION GENERAL	50
PLAZAS DE MERCADO	43
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	43
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	40
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	14
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5
REDEP	1
TALENTO HUMANO	1
TOTAL GENERAL	**7.276**

Es de precisar que la fuente de información utilizada para este análisis es el reporte remitido por la Subdirección Administrativa y Financiera – Servicio al Ciudadano a través del drive dispuesto de fecha 06 de noviembre 2025, en archivo Excel, que contiene los registros de las peticiones ingresadas en la Plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS. Durante este periodo se registraron un total de **7.276 SDQS**, que incluyen la trazabilidad de las solicitudes realizadas a través del sistema, lo que permite visualizar las asignaciones internas de acuerdo con la competencia correspondiente.

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

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

No. De Petición	No. De Registros	No. De Petición	No. De Registros	No. De Petición	No. De Registros
3812972025	49	1948242025	6	1823902025	5
1895072025	12	2127752025	6	3019142025	5
3275062025	12	2401262025	6	3744852025	5
1782322025	9	2569632025	6	3805452025	5
4592822025	9	3356642025	6	4015642025	5
2034332025	8	4839752025	6	4685802025	5
4107812025	8	5058052025	6	5236642025	5
4762242025	8	5087252025	6	5706112025	5
5483112025	8	5630642025	6		

En relación con la petición No. 3812972025, registrada en la Plataforma Bogotá Te Escucha con el tipo de petición **"Solicitud de Acceso a la Información"**, con fecha de ingreso del 31 de julio de 2025, se

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

reportan un total de 49 registros que corresponde a una solicitud a las entidades distritales y por la cual se han realizado varios traslados a nivel interno entre las dependencias de Servicio al ciudadano, SGRSI, Dirección general siendo la última la Subdirección Administrativa y Financiera y que a la fecha del 31 de octubre de 2025 **no cuentan con fecha de cierre y cuenta con 72 días de vencimiento**.

Como resultado del análisis efectuado y una vez depurado la base con los registros que se repiten , se gestionaron un total de 3.527 solicitudes en el periodo evaluado, a las cuales cada dependencia realizó las gestiones correspondientes:

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

DISTRIBUCION ENTIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	2881
SERVICIO AL CIUDADANO	206
QUIOSCOS	187
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	98
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	53
PLAZAS DE MERCADO	41
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	21
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	19
DIRECCION GENERAL	7
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	3
TALENTO HUMANO	1
TOTAL GENERAL	**3.527**

La tabla anterior presenta una visión general de la distribución de las solicitudes por dependencia, destacándose la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad, que lidera el número de solicitudes con un total de 2.881, a esta se le suma Quiosco con 187 solicitudes, alcanzando un total de 3.068 solicitudes dentro de la misma subdirección lo que **representa el 87% del total de las SDQS**. En comparación con las demás dependencias que presentan un volumen de solicitudes considerablemente menor.

Este alto volumen de solicitudes se debe principalmente al incremento de peticiones relacionadas con el **Registro Individual de Vendedores Informales (RIVI),** ventas en el espacio público y quioscos.

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:

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Tabla 6: *Estado Solicitudes Plataforma Bogotá te escucha de 1 abril al 31 octubre de 2025*

Dependencia	Gestión Extemporánea	Gestión Oportuna	Pendiente en términos	Pendientes vencidos	Total general	Cumplimiento Extemporáneo
QUIOSCOS	137	31	16	3	187	73%
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1967	480	227	207	2881	68%
PLAZAS DE MERCADO	28	10		3	41	68%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	1			3	67%
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	6	14	1		21	29%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	13	37	2	1	53	25%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	19	70	9		98	19%
SERVICIO AL CIUDADANO	5	172	24	5	206	2%
DIRECCION GENERAL		6	1		7	0%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		10	9		19	0%
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO		6	1		7	0%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD		3			3	0%
TALENTO HUMANO			1		1	0%
Total General	**2177**	**840**	**291**	**219**	**3527**	**62%**

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

En cuanto al cumplimiento extemporáneo (*fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015)* Quioscos para el periodo analizado presenta 137 solicitudes atendidas de forma extemporánea con un porcentaje del 73%, la SGRSI 1.967 solicitudes para un 68%, al igual que Plazas de Mercado con un porcentaje del 68% con 28 solicitudes, seguido la Oficina Asesora de Comunicaciones con 2 solicitudes con un porcentaje del 67%, esto sugiere que estas subdirecciones presentan mayores dificultades para cumplir con los plazos establecidos, lo que podría requerir una revisión y optimización de los procesos internos para mejorar la eficiencia y oportunidad en la respuestas.

En general la tasa de cumplimiento extemporáneo a nivel de la entidad es alta para el periodo del 1 de abril al 31 de octubre de 2025 con un 62**%**, lo que genera una gestión inoportuna, ya que como se puede ver en muchas áreas existen retrasos significativos que deben ser atendidos para mejorar el desempeño general y garantizar una mayor eficiencia administrativa, lo que posiblemente puede genera un riesgo de pérdida reputacional frente a la ciudadanía .

Réplica por parte de la SJC: Los argumentos elevados por la Subdirección de Jurídica Contratación , fueron allegados con memorando de radicado No. 10-817-2025-003795 del 24 de noviembre de 2025,

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

en el cual indica: "(…) *En atención al radicado 10-817-2025-003720, en el cual la Oficina de Control Interno menciona que la Subdirección Jurídica y de Contratación, emitió respuesta extemporánea a 7 radicados de 21 recibidos por la plataforma Bogotá te escucha, se aclara que los mismos fueron atendidos en tiempo hábil, dado que el término se contabilizó desde la fecha de recepción por Gestión Documental en esta Subdirección.*

No obstante, y como acción de mejora a partir de la fecha la Subdirección Jurídica y de Contratación adoptará la fecha de radicación en el sistema 'Bogotá te escucha' como punto de partida para la contabilización de los términos de respuesta, en lugar de la fecha de radicación a la Subdirección (…)".

Análisis de la ACI

En atención a lo señalado por la SJC, esta Asesoría ratifica la situación inicialmente identificada en la tabla No.6, en la medida en que el argumento presentado no desvirtúa la observación formulada.

Lo anterior, debido a que el tiempo de respuesta de los requerimientos es contabilizado de manera automática por la plataforma Bogotá te escucha, por lo que no depende de la fecha de recepción registrada por Gestión Documental, sino la presentada a nivel del sistema a través del cual se empieza a contabilizar los días de respuesta, insumo que permite a esta Asesoría emitir el concepto de cumplimiento o incumplimiento en las respuestas.

Adicional, a lo anterior, la SJC no aporta evidencias que permitan controvertir o sustentar la afirmación relativa a que las respuestas fueron emitidas dentro del plazo establecido.

Al analizar el tiempo de gestión en las SDQS durante este periodo, se encontraron los siguientes rangos de tiempo extemporáneo en que se dio respuesta:

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

Gestión extemporánea	Días/ # Respuestas/%			Total General
	11-15.	16-30.	Más de 30.	
Total, General	2	1261	914	**2177**
Porcentaje de Gestión	**0,1%**	**57,9%**	**42,0%**	**100,0%**

- El 0.1% de las peticiones (2) fueron gestionadas de manera extemporánea (con retrasos de entre 11-15 días).
- Un 57,9% de las solicitudes (1.261) se gestionaron con un retraso de entre 16 y 30 días
- El 42% restante (914) 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 **219 peticiones** asignadas que se encontraban vencidas -sin respuesta. De estas, 210 están asignadas a la SGRSI- Quioscos:

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Tabla 7: *SDQS vencidos a 31 de octubre 2025*

Dependencia	Total SDQS Vencidas
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	207
SERVICIO AL CIUDADANO	5
PLAZAS DE MERCADO	3
QUIOSCOS	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	1
Total General	**219**

De una muestra de 25 peticiones de las 219, se encontró que las mismas al 31 de octubre de 2025 acumulaban entre 49 y 114 días de vencimiento. Se verificó que dichas peticiones no cuentan con respuesta, lo que pone en evidencia una falta de seguimiento y control por parte de las subdirecciones responsables:

Tabla 7.1: *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	Días vencimiento actividad
1	2932912025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15/06/2025	8/07/2025 23:59	114
2	3004992025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	18/06/2025	16/07/2025 23:59	106
3	3291432025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	WEB	RECLAMO	7/07/2025	29/07/2025 23:59	93
4	3521042025	SERVICIO AL CIUDADANO	WEB	SOLICITUD DE COPIA	17/07/2025	31/07/2025 23:59	91
5	3589762025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	21/07/2025	6/08/2025 23:59	85
6	3515232025	SERVICIO AL CIUDADANO	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17/07/2025	11/08/2025 23:59	80
7	3812972025	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	31/07/2025	19/08/2025 23:59	72
8	3772532025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30/07/2025	22/08/2025 23:59	69
9	3711512025	SERVICIO AL CIUDADANO	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	26/07/2025	25/08/2025 23:59	66
10	3912922025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	E-MAIL	SUGERENCIA	6/08/2025	1/09/2025 23:59	59
11	3963162025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10/08/2025	2/09/2025 23:59	58
12	4079302025	PLAZAS DE MERCADO	ESCRITO	FELICITACION	14/08/2025	2/09/2025 23:59	58
13	4080862025	PLAZAS DE MERCADO	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14/08/2025	2/09/2025 23:59	58

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

No.	Número petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Días vencimiento actividad
14	4060972025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	13/08/2025	8/09/2025 23:59	52
15	4110812025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15/08/2025	8/09/2025 23:59	52
16	4145152025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17/08/2025	8/09/2025 23:59	52
17	4148842025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	19/08/2025	9/09/2025 23:59	51
18	4159272025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	WEB	QUEJA	19/08/2025	9/09/2025 23:59	51
19	3895002025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5/08/2025	10/09/2025 23:59	50
20	4148402025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18/08/2025	10/09/2025 23:59	50
21	4148882025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	WEB	QUEJA	19/08/2025	10/09/2025 23:59	50
22	4149572025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	WEB	QUEJA	19/08/2025	10/09/2025 23:59	50
23	4242122025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	WEB	QUEJA	21/08/2025	11/09/2025 23:59	49
24	4340732025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	26/08/2025	11/09/2025 23:59	49
25	4341082025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	26/08/2025	11/09/2025 23:59	49

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR CANAL DE INGRESO

Tabla 8: *SDQS por canal de Ingreso abril a octubre de 2025*

SDQS Canal	2025							Total General	%
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct		
ESCRITO	348	201	341	309	294	266	265	2024	57,4%
WEB	124	121	104	173	149	203	169	1043	29,6%
E-MAIL	70	54	25	52	39	61	45	346	9,8%
TELEFONO	3	7	9	12	8	22	14	75	2,1%
PRESENCIAL	3	4		1		6	3	17	0,48%
BUZON		2	1		3	2	9	17	0,48%
REDES SOCIALES					1	2	1	4	0,11%

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

VIDEOLLAMADA		1						1	0,03%
Total general	**548**	**390**	**480**	**547**	**494**	**562**	**506**	**3527**	**100%**

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

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

- El **57,4% de las solicitudes se realizaron de forma escrita, con un total de 2.024 peticiones**, el mayor flujo de requerimientos se registró en el mes de Abril con 348 solicitudes.
- El **segundo canal más utilizado fue la página web, con un total de 1.043 SDQS**, lo que representa el 29,6% del total de las solicitudes.
- El tercer canal más utilizado fueron los correos electrónicos (E-MAIL), con 346 solicitudes, representando el 9,8%.
- El teléfono es el cuarto canal utilizado con 75 solicitudes con un porcentaje del 2,1%.
- Los canales menos utilizados fueron el presencial, Buzón, redes sociales y videollamadas, con un porcentaje inferior al 1%.

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR TIPO DE PETICIÓN

Se destaca el Derecho de Petición de Interés General, que representa el 68,1% del total de solicitudes, con un mayor volumen de peticiones durante los meses de abril, junio y julio de 2025, por otro lado, el Derecho de Petición de Interés Particular alcanzó un 15,4%**,** con un incremento de solicitudes en los meses de abril, septiembre y octubre de 2025, con relación a las quejas se registra un 10,3% % y el tema más relevante es las ventas en el espacio público:

Tabla 9: *SDQS por Tipo de Petición abril a octubre de 2025*

Tipo de Petición	2025							Total General	%
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct		
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	396	256	374	372	335	343	327	2403	68,1%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	96	67	54	84	57	92	92	542	15,4%
QUEJA	38	39	31	60	62	81	54	365	10,3%
RECLAMO	5	8	4	11	14	20	16	78	2,2%
CONSULTA	8	14	6	6	10	11	4	59	1,7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	1	6	9	6	5	1	31	0,88%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1	2	3	4	6	7	24	0,68%
SUGERENCIA		4	2	1	5	3	5	20	0,57%
SOLICITUD DE COPIA	1		1	1		1		4	0,11%
FELICITACION					1			1	0,03%
Total general	**548**	**390**	**480**	**547**	**494**	**562**	**506**	**3527**	**100%**

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR MESES

Tabla 10: *SDQS por Dependencia abril a octubre de 2025*

Dependencia	2025							Total general	%
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct		
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	489	352	427	449	358	435	371	2881	81,7%
SERVICIO AL CIUDADANO	22	18	23	30	29	37	47	206	5,8%
QUIOSCOS			23	28	47	52	37	187	5,3%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	3	4	2	11	28	18	32	98	2,8%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	27	8	1	5	7	2	3	53	1,5%
PLAZAS DE MERCADO	2	2		16	15	6		41	1,2%
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	2	5	2	7	2	2	1	21	0,60%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO				1	2	5	11	19	0,54%
DIRECCION GENERAL	1				2	3	1	7	0,20%
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	1	1	2		1		2	7	0,20%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD					3			3	0,09%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1					2		3	0,09%
TALENTO HUMANO							1	1	0,03%
Total general	**548**	**390**	**480**	**547**	**494**	**562**	**506**	**3527**	**100%**

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

Tabla 10.1: *SDQS SGRSI abril a octubre de 2025*

Dependencia	2025							Total general	%
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct		
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	489	352	427	449	358	435	371	2881	81,7%
QUIOSCOS			23	28	47	52	37	187	5,3%
Total general	**489**	**352**	**450**	**477**	**405**	**487**	**408**	**3068**	**87%**

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

Como se puede observar, la dependencia con el mayor número de peticiones durante el periodo de abril a octubre de 2025 fue la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad, con un **total de 3.068 SDQS**, lo que representa el **87% del total de SDQS efectivas de la entidad**.

Adicionalmente, los temas más relevantes de las SDQS fueron: las solicitudes relacionadas con la venta en el espacio público, que representaron el 34,73%; seguidas por las solicitudes de inscripción al RIVI (Registro Individual de Vendedores Informales), con un 31,98% y seguido por solicitudes sin subtema con un 14,37%. Se presenta una alta proporción de solicitudes sin clasificar lo cual dificulta el

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

análisis detallado de los subtemas dentro de las SDQS. A continuación, se presentan los detalles de esta distribución:

Tabla 10.2: *SDQS SGRSI – subtema – abril a octubre de 2025*

SDQS Subtemas	No. de Registros	%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	1225	34,73%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL -RIVI	1128	31,98%
(en blanco)	507	14,37%
QUIOSCOS	214	6,07%
PUNTOS COMERCIALES	181	5,13%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	90	2,55%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	56	1,59%
FERIAS TEMPORALES	33	0,94%
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	26	0,74%
FERIAS INSTITUCIONALES	26	0,74%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	12	0,34%
PUNTOS DE ENCUENTRO	9	0,26%
PLAZAS DE MERCADO	6	0,17%
PROYECTO PRODUCTIVOS	5	0,14%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	2	0,06%
TEMAS CONTRACTUALES	2	0,06%
VEEDURIAS CIUDADANAS	2	0,06%
ANTOJITOS PARA TODOS	1	0,03%
COMUNICACIONES Y PRENSA	1	0,03%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1	0,03%
Total general	**3527**	**100%**

Se ha identificado una disminución entre el periodo comprendido de Abril a Octubre de 2025, frente a octubre 2024 a marzo 2025, en las solicitudes de ferias temporales con un 44% y solicitudes sin subtema (en blanco) con el 28% en la cantidad de solicitudes:

Tabla 10.3: *SDQS SGRSI- comparativo disminución solicitudes*

Periodos comparativos				
octubre 2024 a marzo 2025		abril a octubre 2025		% Disminución
Subtema	#Solicitudes	Subtema	#Solicitudes	
FERIAS TEMPORALES	59	FERIAS TEMPORALES	33	-44%
(en blanco)	706	(en blanco)	507	-28%

La disminución en las solicitudes en blanco se debe a que, durante el periodo evaluado desde la Plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS se evidencia nuevas categorías de subtemas, lo que ha permitido una clasificación más precisa de la información que facilita identificar el motivo de la solicitud.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR LOCALIDADES

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

Tabla 11: *Peso porcentual por localidad abril a octubre de2025*

Localidad	#SDQS	%
(en blanco)	2928	83,0%
09 – FONTIBON	78	2,2%
11 – SUBA	62	1,8%
08 – KENNEDY	59	1,7%
10 – ENGATIVA	50	1,4%
03 - SANTA FE	38	1,1%
07 – BOSA	37	1,0%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	35	1,0%
04 - SAN CRISTOBAL	30	0,9%
19 - CIUDAD BOLIVAR	27	0,8%
13 – TEUSAQUILLO	26	0,7%
01 – USAQUEN	23	0,7%
12 - BARRIOS UNIDOS	22	0,6%
17 - LA CANDELARIA	21	0,6%
16 - PUENTE ARANDA	20	0,6%
05 – USME	18	0,5%
02 – CHAPINERO	16	0,5%
14 - LOS MARTIRES	16	0,5%
06 – TUNJUELITO	12	0,3%
15 - ANTONIO NARINO	9	0,3%
Total general	**3527**	**100%**

REGISTRO SOLICITUDES ACTO DE CORRUPCION

En la base de datos se registraron un total de 24 peticiones con tipo de petición 'DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN', de las cuales se realizaron la siguiente gestión:

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

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

2025							Total general
abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	
1	1	2	3	4	6	7	24

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

No.	No. petición	Subtema	Canal	Tipo Petición	Comentario	Estado de la petición
1	1821872025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Se da respuesta al RADICADO 1821872025	Gestión extemporánea
2	2270322025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Se da respuesta al RADICADO 2270322025	Gestión extemporánea
3	3004992025		WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		Pendientes vencidos
4	3035272025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Se da respuesta al RADICADO 3035272025	Gestión extemporánea
5	3184822025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Cordial saludo señor Carlos Fernando Forero Me permito informarle que esta solicitud no es competencia de esta entidad ya que somos el Instituto Para la Economía Social - IPES por lo tanto le sugiero que su solicitud sea dirigida al Ministerio de Trabajo para que le sea atendida su solicitud.	Gestión oportuna (DTL)
6	3420572025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Se da respuesta al RADICADO 3420572025	Gestión extemporánea
7	3733512025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	REVISANDO SU REQUERIMIENTO SE ENVIDENCA QUE NO ES CLARA SU SOLICITUD	Gestión oportuna (DTL)
8	3919142025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	No es competencia del Instituto Para la Economía Social -IPES por favor diríjase a la entidad competente como la Secretaria Distrital de Movilidad.	Gestión oportuna (DTL)
9	4081992025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Se da respuesta al RADICADO 4081992025	Gestión extemporánea
10	4262912025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Se da respuesta al RADICADO 4262912025	Gestión oportuna (DTL)
11	4331152025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	El - IPES no tiene que ver con procesos anticorrupción donde se vean involucrados funcionario o exfuncionarios del IPES se da traslado por competencia.	Gestión oportuna (DTL)
12	4648252025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Cordial saludo Revisando la queja allegada a este Despacho nos permitimos informar que no es competencia de la Oficina de Control Disciplinario Interno por lo tanto se hace traslado a gobierno local.	Gestión oportuna (DTL)
13	4815332025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Se da respuesta al RADICADO 4815332025	Gestión extemporánea

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

No.	No. petición	Subtema	Canal	Tipo Petición	Comentario	Estado de la petición
14	4815472025	VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Cordial saludo Se da respuesta al RADICADO 4815472025	Gestión extemporánea
15	4857272025	Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	De acuerdo con la solicitud allegada a esta plataforma corresponde a posibles actos de corrupción por esta razón se estudia en la Oficina de Control Disciplinario Interno - OCDI y se da cierre definitivo con No. de radicado 10-816-2025-018770 de fecha 26/09/2025.	Gestión oportuna (DTL)
16	4857482025	Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	De acuerdo con la solicitud allegada a esta plataforma corresponde a posibles actos de corrupción por esta razón se estudia en la Oficina de Control Disciplinario Interno - OCDI y se da cierre definitivo con No. de radicado 10-816-2025-018767 de fecha 26/09/2025.	Gestión oportuna (DTL)
17	4893722025	PUNTOS DE ENCUENTRO	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Respuesta RADICADO IPES 10-812-2025-017008	Gestión extemporánea
18	5473772025		WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		Pendiente en términos
19	5483112025		WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		Pendiente en términos
20	5521572025		WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		Pendiente en términos
21	5524872025		WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		Pendiente en términos
22	5526962025		WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		Pendiente en términos
23	5622262025		WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		Pendiente en términos
24	5932222025		WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		Pendiente en términos

De las veinticuatro (24) solicitudes recibidas a través de la plataforma *Bogotá te escucha*, dos (2) corresponden a posibles actos de corrupción. Por esta razón, dichas solicitudes son competencia de la Oficina de Control Disciplinario Interno del IPES (OCDI). A ambas se les dio respuesta, dado que las solicitudes, no constituyen el inicio a una investigación en relación con los posibles actos de corrupción denunciados.

CORREOS INSTITUCIONALES

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

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Imagen 10: *Excel correo ipestransparente – abril -oct. 2025*

No.	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA Y HORA DEL CORRE	CODIGO CON QUE FUE RADICADO	ASUNTO	ESTADO DE GESTIÓN	Fecha Respuesta
1	INVITACION	01/04/2025 A LAS 9:12 AM		INVITACION EVENTO SECTOR PUBLICO-TENDENCIAS EN TRANSFORMACION DIGITAL- AUTODESK- NEXSYS		
2	PETICIÓN INTERES PARTICULAR	07 de abril de 2025 12:28 PM.		Departamento Jurídico: derecho de petición derecho a trabajo igualdad no a los falsos positivos sin pruebas REUBICAR DETRO DEL MISMOS PUNTO CAMERCIAL		
3	PETICIÓN INTERES PARTICULAR	7 abr 2025, 15:27		TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN		
4	SOLICITUD FIRMAR ACTA	jue, 3 abr, 17:43	10-812-2025-006501	Acta de la sesión ordinaria No. 1 de la Comisión Distrital Intersectorial del Distrito Capital para la Atención e Integración de la Población Proveniente de Flujos Migratorios Mixtos		
5	PETICIÓN INTERES PARTICULAR	11 abr 2025, 10:33	10-812-2025-006739	Registrado: RV: RESPUESTA DERECHO DE PETICION RADICADO No. CRE110220034		
6	PETICIÓN ACOMPAÑAMIENTO	3 may 2025, 22:50		solicitud acompañamiento Barrio Pasadena CAI Alhambra		
7	PETICION INVITACION	sáb, 3 may, 22:50		solicitud acompañamiento Barrio Pasadena CAI Alhambra		
8	PETICIÓN INTERES PARTICULAR	sáb, 17 may, 9:41	10-812-2025-8431	Re: Solicitud información proceso actualización rivi - ipes 1023878882 Daño Y Hurto Nulidad ICBF adj anexo pdf	RESPUESTA CON RADICADO 10-8116-2025-02497	25/06/2025
9	INFORMATIVO	21 may 2025, 16:29		Envió Informe Situación Plazas de Mercado		
10	INFORMATIVO	jue, 22 may, 10:39	10-812-2025-008618	Re: 2025ER0008265 CONTRALORIA DE BOGOTA	ES UN INFORME NO REQUIERE RESPUESTA EL DESTINATARIO ES DIRECCIÓN GENERAL	
11	DENUNCIA	vie, 30 may, 10:18		DENUNCIA PROCESOS DE CONTRATACION IRREGULARES		
12	PETICIÓN ENTRE ENTIDADES	vie, 6 jun, 7:30	10-812-2025-009626	Invitación primera sesión del Consejo Local de Gobierno de Chapinero.		

Con relación al seguimiento que debe realizar la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) al correo institucional *ipestransparente@ipes.gov.co*, - denuncias por corrupción, el 13 de noviembre se registró en *Drive* un archivo en *Excel* con la información sobre las solicitudes recibidas a través de este correo y la gestión reportada para cada una de ellas, registra un total de 57 solicitudes de la cuales encontramos:

Tabla:13 *Tipo requerimiento – correo ipestransparente abril – oct 2025*

Tipo de Requerimiento	Cantidad
Petición interés particular	18
Petición entre entidades	10
Respuesta traslado de petición	6
Notificación fallo	6
Traslado	4
Informativo / Informativa	3
Invitación	2
Petición acompañamiento	1
Petición invitación	1
Solicitud firmar acta	1
Denuncia	1
Citación audiencia	1
Notificación actuación de tutela	1
Petición interés general	1
Notificación traslado	1
TOTAL	57

La tabla muestra que la mayoría de los requerimientos recibidos corresponden a peticiones de interés particular, con 18 casos, seguidas de peticiones entre entidades con 10 registros. Esto indica que la mayor parte de las gestiones se centran en solicitudes individuales o en la interacción entre instituciones.

Otros tipos de requerimientos, como respuestas a traslados de petición y notificaciones de fallo (6 casos cada uno),los radicados menos frecuentes, como denuncias, citaciones, invitaciones o solicitudes de firma de acta, son casos específicos o puntuales que ocurren de manera aislada,

Dentro de las solicitudes recibidas, se identifica una única denuncia como tipo de requerimiento, radicada el 30 de mayo, con el asunto: *"Denuncia procesos de contratación irregular"*. Hasta la fecha, no se evidencia respuesta al requerimiento.

Tabla 13.1: *Requerimiento denuncia por – correo ipestransparente – abril – oct. 2025*

No.	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA Y HORA DEL CORREO	CODIGO CON QUE FUE RADICADO	ASUNTO	ESTADO DE GESTIÓN	FECHA RESPUESTA
11	DENUNCIA	vie, 30 may, 10:18		DENUNCIA PROCESOS DE CONTRATACION IRREGULARES		

Adicionalmente a lo anterior, esta asesoría no puede registrar un análisis sobre el tratamiento de las solicitudes realizadas a través de este correo, dado que la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) no proporcionó respuesta al requerimiento de información necesario para la elaboración del Informe de SDQS. Este análisis sería útil para conocer cómo se gestionan las solicitudes, los tiempos de respuesta y el seguimiento realizado por la SAF, pero al no contar con la información completa, no es posible establecerlo de manera objetiva.

De las 57 solicitudes registradas por este correo, 34 cuentan con un radicado de ingreso, mientras que 23 permanecen pendientes de este trámite. En cuanto a las respuestas, solo 7 solicitudes tienen un radicado de respuesta, quedando 50 pendientes de respuesta y/o sin comentarios registrados en la columna "Estado de la petición" y "Fecha". Esto evidencia una limitada gestión y seguimiento sobre las solicitudes realizadas

Tabla 13.2: *Muestra requerimiento correo ipestransparente sin evidencia de gestión*

No.	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA Y HORA DEL CORREO	CODIGO CON QUE FUE RADICADO	ASUNTO	ESTADO DE GESTIÓN	Fecha Respuesta
1	INVITACION	01/04/2025 A LAS 9:12 AM		INVITACION EVENTO SECTOR PUBLICO- TENDENCIAS EN TRANSFORMACION DIGITAL- AUTODESK- NEXSYS		
2	PETICIÓN INTERES PARTICULAR	07 de abril de 2025 12:28 PM.		Departamento Jurídico: derecho de petición derecho a trabajo igualdad no a los falsos positivos sin pruebas REUBICAR DETRO DEL MISMOS PUNTO CAMERCIAL		
3	PETICIÓN INTERES PARTICULAR	7 abr 2025, 15:27		Traslado derecho de petición		
4	SOLICITUD FIRMAR ACTA	jue, 3 abr, 17:43	10-812-2025-006501	Acta de la sesión ordinaria No. 1 de la Comisión Distrital Intersectorial del Distrito Capital para la Atención e Integración de la Población Proveniente de Flujos Migratorios Mixtos		
5	PETICIÓN INTERES PARTICULAR	11 abr 2025, 10:33	10-812-2025-006739	Registrado: RV: respuesta derecha de petición radicado no. Cre110220034		
6	PETICION ACOMPAÑAMIENTO	3 may 2025, 22:50		solicitud acompañamiento Barrio Pasadena CAI Alhambra		

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

No.	TIPO DE REQUERIMIENTO	FECHA Y HORA DEL CORREO	CODIGO CON QUE FUE RADICADO	ASUNTO	ESTADO DE GESTIÓN	Fecha Respuesta
7	PETICION INVITACION	sáb, 3 may, 22:50		solicitud acompañamiento Barrio Pasadena CAI Alhambra		
9	INFORMATIVO	21 may 2025, 16:29		Envió Informe Situación Plazas de Mercado		
10	DENUNCIA	vie, 30 may, 10:18		DENUNCIA PROCESOS DE CONTRATACION IRREGULARES		
11	PETICIÓN ENTRE ENTIDADES	vie, 6 jun, 7:30	10-812-2025-009826	Invitación primera sesión del Consejo Local de Gobierno de Chapinero.		
12	INVITACION	16 jun 2025, 12:22	10-812-2025-010650	Invitación para acompañamiento de entidades en Alcaldía al territorio		
13	CITACION AUDIENCIA	16 jul 2025, 11:28		Fwd: RADICADO-20256640197461		

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

Mediante radicado No. 10-817-2025-003459 del 28 de octubre de 2025 se solicitó a la Subdirección de Jurídica y contratación relación de las notificaciones judiciales que son ingresadas por este correo, para lo cual se solicitó fecha y hora del correo, código con que fue radicado, asunto, dependencia responsable de atender el requerimiento, fecha en que fue remitido a la dependencia responsable, estado de la gestión, fecha de respuesta, y si la respuesta se dio dentro de los términos establecidos por la norma, radicado o registro con el que se entregó la respuesta al ciudadano y si fue registrado en el SDQS, del periodo de 1 de abril al 31 de octubre de 2025.

Con radicado No. 10-817-2025-003528 del 04 de noviembre de 2025 la SJC manifiesta que *"(…) La Subdirección Jurídica y de Contratación se permite informar que el correo institucional sjuridicac@ipes.gov.co, es revisado de forma permanente por el auxiliar administrativo de la SJC, y por tratarse del correo que reposa en la página web de la entidad como de notificaciones judiciales, llegan allí solicitudes de diferente índole, las cuales son remitidas de manera inmediata al correo electrónico gestiondocumental@ipes.gov.co, para que dicha dependencia genere un número de radicado de entrada de correspondencia, la Subdirección Jurídica y de Contratación verifica que todos los correos enviados a gestión documental queden con un número de radicado de ingreso..*

(…)

El área de gestión documental como encargado de la correspondencia de la Entidad una vez asignado el número de radicado correspondiente envía a la Subdirección encargada de dar respuesta al mismo, y cada Subdirección lleva un control interno de la correspondencia recibida y de los tiempos de respuesta, sobre los asuntos que son de su competencia

.

(…)

Para el periodo comprendido entre el 1 de abril al 31 de octubre de 2025, el correo en mención ha recibido 2856 emails, de los cuales un porcentaje del 65% corresponden a asuntos de la Subdirección Jurídica y de Contratación del IPES

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

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Solicitudes de Entes de Control: *Personería, Contraloría y Concejo de Bogotá.*

Solicitudes de Entidades Distritales: *Secretaría Distrital de Ambiente, Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA, Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Recreación y Deporte, Canal Capital, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo IDT, Secretaría de Educación del Distrito, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Secretaría Jurídica Distrital, Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá, Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, Secretaría Distrital de Gobierno, Departamento Administrativo del Espacio Público DADEP, Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, Secretaría de Movilidad, entre otras.*

Solicitudes de Despachos Judiciales: *Administrativos, Civiles, Penales, Laborales, Familia, Consejo de Estado, Fiscalías, Inspecciones de policía, Personería asuntos conciliables.*

Solicitudes de la ciudadanía: *Inscripciones de RIVI, Levantamiento de medidas cautelares de los procesos coactivos, invitaciones a mesas de trabajo, Denuncias de ciudadanos, Quejas, Reclamos.*

Solicitudes de Contratistas: *Certificaciones contractuales con vinculación vigente y finalizada.*

Entidades Bancarias: *Respuestas de los oficios de embargo emitidos y enviados por el IPES a todas las entidades bancarias en virtud de los procesos coactivos de la entidad.*

Superintendencias: *Respuestas de los oficios de embargo emitidos y enviados por el IPES a las Superintendencia de Notariado y Registro en virtud de los procesos coactivos de la entidad.*

(…)

Al tratarse de un correo al que llegan solicitudes sobre diferentes asuntos que competen a toda la Entidad y no solo a la Subdirección Jurídica y de Contratación y los cuales son enviados a correspondencia para su respectivo radicado de ingreso, es importante solicitar al área de Gestión documental, los datos exactos sobre fechas de radicado, tiempos de respuesta, código con que fue radicado, asunto, dependencia asignada para dar la respuesta y si la respuesta se dio dentro de los términos establecidos por la norma, radicado o registro de salida.

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

Mediante radicado No. 10-817-2025-003462 del 28 de octubre de 2025 se solicitó a la Subdirección de Formación y Empleabilidad relación detallada de las solicitudes que son ingresadas por este correo, para lo cual se solicitó fecha y hora del correo, código con que fue radicado, asunto, dependencia responsable de atender el requerimiento, fecha en que fue remitido a la dependencia responsable, estado de la gestión, fecha de respuesta, y si la respuesta se dio dentro de los términos establecidos por la norma, radicado o registro con el que se entregó la respuesta al ciudadano y si fue registrado en el SDQS, del periodo de 1 de abril al 31 de julio de 2025.

Mediante el radicado No. 10-817-2025-003535 del 4 de noviembre de 2025, la Subdirección de Formación y Empleabilidad remitió una base en Excel con la relación de once solicitudes tramitadas por este medio, a las cuales se les dio el trámite correspondiente y se efectuó su cierre.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Tabla 14.: *Correo Institucional defensor al ciudadano – 1/04/2025 - 31/07/2025 - SFE*

Fecha del Correo	Radicado	Solicitante	Asunto	Dependencia Responsable	Fecha Remisión a Dependencia	Estado de la Gestión	Fecha de Respuesta	Respuesta al Ciudadano
17/5/2025	N/A	Robinson Herrera	Ayuda Urgente	Defensor de la Ciudadanía	N/A	Cerrada	19/5/2025	Teniendo en cuenta la solicitud realizada por usted y deseando que su situación mejore quiero informar que desde El Instituto parala Economía Social – IPES, en el marco de las competencias atribuidas por el artículo 79 del Acuerdo 257 de 2006, y la misión definida por la entidad la cual manifiesta que "El Instituto lidera acciones que mejoran las condiciones de las personas de la Economía Social, fortalecen sus capacidades culturales y comerciales e impulsan su bienestar integral
5/6/2025	10-812-2025-009380	Traslado por Competencia desde la Alcaldía Local de Kennedy	Solicitud Vendedora Informal	Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad	5/6/2025	La respuesta a la usuaria solicitante se encuentra a cargo de la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad	5/6/2025	Se dio traslado bajo radicado 10-817-2025-001613 a la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad para que dentro de la competencia de ellos se diera respuesta a la usuaria. Bajo radicado 10-816-2025-010239 se dio respuesta a la Alcaldía Local de Kennedy y a su vez a la usuaria solicitante informando la acción realizada por parte del Defensor de la Ciudadanía

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Fecha del Correo	Radicado	Solicitante	Asunto	Dependencia Responsable	Fecha Remisión a Dependencia	Estado de la Gestión	Fecha de Respuesta	Respuesta al Ciudadano
9/6/2025	10-812-2025-009837	Derecho de Petición Andrea Fabiola Riaño	Ordenar al Instituto para la Economía Social – IPES a efectuar con destino al sistema de seguridad social en pensiones las cotizaciones por el monto que hicieren falta calculada la obligación patronal y por todo el tiempo en que se declara la existencia del vínculo laboral, teniendo como base de cotización la totalidad de los honorarios (100%)	Subdirección Jurídica y de Contratación	10/6/2025	La respuesta a la usuaria solicitante se encuentra a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección Jurídica y de Contratación	10/6/2025	Se dio traslado bajo radicado 10-817-2025-001693 a la Subdirección Jurídica y de Contratación y a su vez se dio traslado por medio de correo electrónico a la Subdirección Administrativa y Financiera. Bajo radicado 10-816-2025-011463 se dio respuesta a la solicitante informando la acción realizada por parte del Defensor de la Ciudadanía
13/6/2025	10-812-2025-010221	Jorge Eliecer Salazar Lozano	Notificación Fallo Segunda Instancia No. T-20-2025-00115	Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad	17/6/2025	La respuesta a la usuaria solicitante se encuentra a cargo de la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad	18/6/2025	Se dio traslado bajo radicado 10-817-2025-001828 a la Subdirección de Gestión. Redes Sociales e Informalidad. Bajo radicado 10-816-2025-012109 se dio respuesta al juzgado y al usuario solicitante informando la acción realizada por parte del Defensor de la Ciudadanía
17/6/2025	10-812-2025-010498	Traslado por Competencia desde la Alcaldía Local de Engativá. Veeduría Distrital	Derecho de Petición de Urgencia	Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización.	18/6/2025	La respuesta a la usuaria solicitante se encuentra a cargo de la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización	24/6/2025	Se dio traslado bajo radicado 10-817-2025-001858 a la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización. Bajo radicado 10-816-2025-012343 se dio respuesta a la Alcaldía Local de Engativá y a la Veeduría Distrital informando la acción realizada por parte del Defensor de la Ciudadanía

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Fecha del Correo	Radicado	Solicitante	Asunto	Dependencia Responsable	Fecha Remisión a Dependencia	Estado de la Gestión	Fecha de Respuesta	Respuesta al Ciudadano
3/7/2025	10-812-2025-011731	Estado de Cartera IPES - Plaza Ferias Sandra Milena Martínez Vargas cedula 52441381	Estado de Cartera IPES - Plaza Ferias Sandra Milena Martínez Vargas cedula 52441381	Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización. Y Subdirección Administrativa y Financiera	10/7/2025	La respuesta a la usuaria solicitante se encuentra a cargo de la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización y la Subdirección Administrativa y Financiera	11/7/2025	Se dio traslado bajo radicado 10-817-2025-002095 a la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización y a la Subdirección Administrativa y Financiera. Bajo radicado 10-816-2025-013260 se dio respuesta a la usuaria informando la acción realizada por parte del Defensor de la Ciudadanía
8/7/2025	10-812-2025-011980	Traslado por Competencia desde la Alcaldía Local de Teusaquillo. Derecho de petición afectación malla vial y patrimonio privado cl 22 bis n 48-65	3. Sobre la ocupación del espacio público	Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad	11/7/2025	La respuesta a la usuaria solicitante se encuentra a cargo de la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad	11/7/2025	Se dio traslado bajo radicado 10-817-2025-002108 a la Subdirección de Gestión. Redes Sociales e Informalidad. Bajo radicado 10-816-2025-013295 se dio respuesta a la Alcaldía Local de Teusaquillo y a la usuaria solicitando, informando las acciones realizadas por parte del Defensor de la Ciudadanía.
16/7/2025	10-812-2025-012900	Angelly Milena Báez Herrera	Información Curso Manipulación de Alimentos	Subdirección de Formación y Empleabilidad	21/7/2025	Cerrada	21/7/2025	Bajo radicado 10-816-2025-014026 se dio respuesta a la persona solicitante de acuerdo con la información solicitada
17/7/2025	10-812-2025-012970	Yeisson Javier Buitrago Garay	Carta de denuncia contaminación auditiva vendedores ambulantes	Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad	25/7/2025	La respuesta a la usuaria solicitante se encuentra a cargo de la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad	30/7/2025	Se dio traslado bajo radicado 10-817-2025-002290 a la Subdirección de Gestión. Redes Sociales e Informalidad. Bajo radicado 10-816-2025-014593 se dio respuesta a la persona denunciante informando las acciones realizadas por parte del Defensor de la Ciudadanía.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Fecha del Correo	Radicado	Solicitante	Asunto	Dependencia Responsable	Fecha Remisión a Dependencia	Estado de la Gestión	Fecha de Respuesta	Respuesta al Ciudadano
22/7/2025	10-812-2025-013354	Eydy Fernanda Lozano Barrera	Solicitud de ayuda - afectación a la comunidad por vendedor	Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad	30/7/2025	La respuesta a la usuaria solicitante se encuentra a cargo de la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad	31/7/2025	Se dio traslado bajo radicado 10-817-2025-002351 a la Subdirección de Gestión. Redes Sociales e Informalidad. Bajo radicado 10-816-2025-014668 se dio respuesta a la persona denunciante informando las acciones realizadas por parte del Defensor de la Ciudadanía.
31/7/2025	10-812-2025-013979	Yulessy Carrera	Requerimiento de orientación legal sobre relación laboral y derechos vulnerados	Defensor de la Ciudadanía	31/7/2025	Defensor de la Ciudadanía	31/7/2025	Bajo radicado 10-816-2025-014689 Se dio respuesta a la persona solicitante de acuerdo con la información requerida.

Asimismo, es importante precisar que, a partir del 1 de agosto de 2025, y de conformidad con la Resolución No. 282 del 31 de julio de la vigencia, la Subdirectora Administrativa y Financiera, Nora Carolina García Rojas, asumió las funciones de Defensora de la Ciudadanía en la entidad. En virtud de dicha designación, es la funcionaria encargada de velar por la protección de los derechos de los ciudadanos y de garantizar la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 847 de 2019.

En relación con el periodo comprendido entre el 1 de agosto y el 31 de octubre de 2025, la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) ingresó el 13 de noviembre, en el drive habilitado, un archivo en Excel con la siguiente información:

Tabla 14.1 *Correo Institucional defensor al ciudadano – 1/04/2025 - 31/07/2025 - SAF*

Fecha recibida	Fecha radicada	Radicado	Asunto	Responsable	Estado	Fecha respuesta	No. respuesta	SDQS
5/8/2025	6/8/2025	10-812-2025-014381	Derecho de Petición	SESEC	Contestado	1/10/2025	10-816-2025-019019	No
8/8/2025	11/8/2025	10-812-2025-014528	Traslado por competencia Sinproc 4374931 de 2025. Al responder por favor cite este número.	SGRSI	Contestado	4/9/2025	10-816-2025-017267	No
8/8/2025	11/8/2025	10-812-2025-014525	**Traslado Requerimiento** ciudadano radicado bajo el número Sinproc 4321922 de 2025.	SGRSI	No registra respuesta	-	-	No

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Fecha recibida	Fecha radicada	Radicado	Asunto	Responsable	Estado	Fecha respuesta	No. respuesta	SDQS
25/8/2025	25/8/2025	10-812-2025-015452	Emilia Maria Sanchez	SESEC	No registra respuesta	-	-	No
25/8/2025	27/8/2025	10-812-2025-015616	Traslado de Petición SDQS 3822112025 - Solicitud de atención urgente a la ocupación del espacio público en Ciudad Alsacia, Localidad de Kennedy, UPZ Bavaria 113	SGRSI	Contestado	17/9/2025	10-816-2025-018128	4334462025
6/9/2025	No tiene	No tiene	Derecho de petición Luz Margarita Espitia Arias					
16/9/2025	22/9/2025	10-812-2025-017638	LIQUIDACIÓN DE CONTRATO_EDISON FABIÁN PEÑATE HINCAPIÉ	SAF	No registra respuesta	-	-	No
22/9/2025	22/9/2025	10-812-2025-017614	INSTALACION PUESTO DE VENTAS DE CHORIZOS INVASIÓN ESPACIO PÚBLICO	SGRSI	Contestado	5/11/2025	10-816-2025-023188	4988882025
24/9/2025	25/9/2025	10-812-2025-017832	Derecho de Petición	SGRSI	Contestado	21/10/2025	10-816-2025-020394	No
26/9/2025	29/9/2025	10-812-2025-018086	SEGUNDA SOLICITUD - ALCANCE SIN RESPUESTA AL RADICADO 2025ER123939O1	Defensor al ciudadano	Contestado	6/10/2025	10-816-2025-019246	No
3/10/2025	6/10/2025	10-812-2025-018542	Fwd: Respuesta Radicado IPES No. 10-812-2025-016561 – Gestión E2025-0007-22753	SGRSI	Contestado	4/11/2025	10-816-2025-023164	No
15/10/2025	16/10/2025	10-812-2025-019261	DENUNCIA CONSTREÑIMIENTO AL ELECTOR	Defensor al ciudadano	Contestado	21/10/2025	10-816-2025-020321	No
25/10/2025	27/10/2025	10-812-2025-019886	SIN ASUNTO	SGRSI	En trámite	-	-	No
28/10/2025	No tiene	No tiene	Traslado por Competencia petición ciudadana ALIS MARLEN MIRANDA ALONSO - Radicación SINPROC 4431922 Radicado 2025-0097142		En tramite			
28/10/2025	No tiene	No tiene	Traslado por Competencia petición ciudadana JORGE EVELIO CASTAÑEDA PORRAS - Radicación SINPROC 4431919 Radicado 2025-0097134		En tramite			

De las quince (15) solicitudes registradas por este correo, dos (2) fueron radicadas en la plataforma *Bogotá te Escucha*, de las cuales se dio respuesta. Asimismo, tres (3) no registran respuesta a la fecha,

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

tres (3) se encuentran en trámite y seis (6) cuentan con respuesta emitida por la entidad y una (1) sin datos completos.

Seguimiento PBX – LINEA Gratuita

De acuerdo con la solicitud realizada por esta Asesoría respecto a la entrega de la base de datos o el registro completo de las solicitudes, quejas, reclamos, denuncias y demás requerimientos recibidos entre el 1 de abril y el 31 de octubre de 2025 a través de la línea gratuita 018000-124737 y del PBX 6014841930, la SAF cargó en el drive, el 11 de noviembre, varios archivos en Excel correspondientes a diferentes meses. No obstante, no es posible realizar un análisis adecuado, ya que dichos archivos no están estructurados conforme a los criterios solicitados por la ACI, lo cual se evidencia en la imagen adjunta.

Imagen 11: Detalle llamadas – PBX- Línea gratuita

Start time	Answer time	Duration	Calling numl	Called numb	User	Calling line ID	Called line I	Correlation I	Location	Inbound trur	Outbound tr	Route group	Direction	Call type	Cli
2025-09-30T	2025-09-30T21:30:	400	3,115E+09	245	Recepcion Atencion al Ci	3115484585	NA	c9f4fa24-81	Bogota	NA	NA	NA	TERMINATIN	SIP_ENTERPR	W
2025-09-30T	2025-09-30T21:30:	400	3,115E+09	245	AA_PPAL	NA	Recepcion At	c9f4fa24-81	Bogota	NA	NA	NA	ORIGINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	2025-09-30T21:29:	452	3,115E+09	5,76E+11	AA_PPAL	3115484585	NA	c9f4fa24-81	Bogota	TrkFijaIPES	NA	NA	TERMINATIN	SIP_INBOUN	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	242	Atencion al Ciudadano -	3115484585	NA	37626fc7-c4	Bogota	NA	NA	NA	TERMINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	242	contingencia	NA	Atencion al (	37626fc7-c4	Bogota	NA	NA	NA	ORIGINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	127	Servicio al Ciudadano - F	3115484585	NA	37626fc7-c4	Bogota	NA	NA	NA	TERMINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	127	contingencia	NA	Servicio al C	37626fc7-c4	Bogota	NA	NA	NA	ORIGINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	242	Atencion al Ciudadano -	3115484585	NA	37626fc7-c4	Bogota	NA	NA	NA	TERMINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	242	contingencia	NA	Atencion al (	37626fc7-c4	Bogota	NA	NA	NA	ORIGINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	127	Servicio al Ciudadano - F	3115484585	NA	37626fc7-c4	Bogota	NA	NA	NA	TERMINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	127	contingencia	NA	Servicio al C	37626fc7-c4	Bogota	NA	NA	NA	ORIGINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	2025-09-30T21:25:	58	3,115E+09	3000	contingencia	3115484585	NA	37626fc7-c4	Bogota	NA	NA	NA	TERMINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	2025-09-30T21:25:	58	3,115E+09	3000	AA_PPAL	NA	contingencia	37626fc7-c4	Bogota	NA	NA	NA	ORIGINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	2025-09-30T21:25:	108	3,115E+09	5,76E+11	AA_PPAL	3115484585	NA	37626fc7-c4	Bogota	TrkFijaIPES	NA	NA	TERMINATIN	SIP_INBOUN	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	242	Atencion al Ciudadano -	3115484585	NA	d6af408e-fa	Bogota	NA	NA	NA	TERMINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	242	contingencia	NA	Atencion al (	d6af408e-fa	Bogota	NA	NA	NA	ORIGINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	127	Servicio al Ciudadano - F	3115484585	NA	d6af408e-fa	Bogota	NA	NA	NA	TERMINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	127	contingencia	NA	Servicio al C	d6af408e-fa	Bogota	NA	NA	NA	ORIGINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	242	Atencion al Ciudadano -	3115484585	NA	d6af408e-fa	Bogota	NA	NA	NA	TERMINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	242	contingencia	NA	Atencion al (	d6af408e-fa	Bogota	NA	NA	NA	ORIGINATIN	SIP_ENTERPR	SI
2025-09-30T	NA	0	3,115E+09	127	Servicio al Ciudadano - F	3115484585	NA	d6af408e-fa	Bogota	NA	NA	NA	TERMINATIN	SIP_ENTERPR	SI

Calling Detailed Call History_I

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

En cuanto al plan de acción establecido por la Subdirección Administrativa y Financiera - SAF en relación con el proceso de Servicio al Ciudadano, se realizó la revisión de los avances reportados en las actividades, frente a lo cual se encontraron los siguientes aspectos:

Tabla 15: *Plan de acción a oct. 2025*

PROCESO	PRODUCTO	INDICADOR O ÍNDICE	VERIFICACION ACI

Servicio al Ciudadano	Informe de seguimiento trimestral a las PQRS ciudadanas, sobre las oportunas respuestas ingresadas por la Plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS por parte de las áreas de la Entidad	Mesas de trabajo trimestrales	Se evidencia la realización de mesas trimestrales de acuerdo con el indicador propuesto. Sin embargo, al revisar el producto frente al indicador definido por la SAF, no se observa coherencia entre lo establecido en el producto, que corresponde a "informes", y el indicador propuesto, que hace referencia a mesas de trabajo. Se sugiere ajustar el producto entregado para que corresponda con el indicador, garantizando así la coherencia entre ambos.
	Informe trimestral generados de la Plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	Número de reportes trimestrales	Se evidencia, en los soportes anexos y en la plataforma SUITE VISION, el "Informe Trimestral SDQS" correspondiente hasta el mes de septiembre de 2025. No obstante, dicho informe no se presenta en el formato estructurado a través del sistema SIG MIPG (Código PE01-FO-050, Versión 1, con fecha 01/03/2024), el cual contempla información clave como la fecha de elaboración, responsables, periodo evaluado, entre otros aspectos. Esta observación ha sido reiterativa en otros informes, como el PTEP – Dependencias, en los cuales no se ha tenido en cuenta la recomendación de diligenciarlos en el formato establecido en el SIG MIPG.
	Informe mensual de actualización de la Guía de Trámites y Servicios	Reportes mensuales	Se evidencia en la plataforma SUITE VISION el soporte denominado "Certificado mensual de Confiabilidad – Guía de Trámites y Servicios" hasta el mes de agosto, como respaldo de esta actividad. No obstante, no se encuentran como soporte los informes titulados "Informe mensual de actualización de la Guía de Trámites y Servicios". En el indicador se establece "Reportes mensuales", lo cual no guarda coherencia con la descripción del producto a entregar. Por esta razón, se sugiere modificar la redacción del producto de "Informe" por "Certificado mensual de Confiabilidad – Guía de Trámites y Servicios", con el fin de garantizar coherencia entre la denominación del producto y el soporte efectivamente presentado.

Revisión correspondencia aplicativo GOOBI

Por otra parte, se realizó la verificación de la correspondencia registrada en el aplicativo GOOBI en el periodo del 01 de enero a 7 de noviembre de 2025, en donde se observó un total de **17.415 registros** de comunicaciones recibidas distribuidas en las diferentes dependencias así:

Tabla 16: *Comunicación recibida***s** *por dependencia Goobi*
01 de enero a 7 de noviembre de 2025

Dependencias	Comunicaciones Recibidas	%
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	5553	31,9%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	3859	22,1%
DIRECCION GENERAL	3575	20,5%

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Dependencias	Comunicaciones Recibidas	%
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	1863	10,7%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1385	7,9%
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATEGICO	779	4,5%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	316	1,81%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	52	0,30%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	13	0,07%
SIN DEPENDENCIA	11	0,06%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	6	0,03%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,01%
PLAZAS DE MERCADO	1	0,01%
Total General	**17415**	**100%**

De acuerdo con la anterior tabla la SGRSI con 31,9% es la dependencia que presenta el mayor número de comunicaciones recibidas (5.553), seguido por la SESEC con (3.859) con un porcentaje de 22,1% y la Dirección general con (3.575) comunicaciones con el 20,5%.

De las 17.415 comunicaciones recibidas al corte del seguimiento, 8.679 comunicaciones no presentan radicado de respuesta como se observa a continuación:

Tabla 16.1: *Comunicación sin respuestas por dependencia Goobi*
01 de enero a 7 de noviembre de 2025

Dependencias	Comunicaciones Recibidas	Comunicaciones sin Respuesta	%
DIRECCION GENERAL	3575	2093	24,1%
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	5553	2068	23,8%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	3859	1870	21,5%
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	1863	1127	13,0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1385	799	9,2%
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATEGICO	779	604	7,0%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	316	62	0,71%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	52	36	0,41%
SIN DEPENDENCIA	11	9	0,10%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	13	8	0,09%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	0,02%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	6	1	0,01%
PLAZAS DE MERCADO	1		0,00%
Total General	**17415**	**8679**	**100%**

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Por lo anterior, de las 3.575 comunicaciones asignadas a Dirección General, no se observa respuesta para 2.093 lo que representan el 24.1% del total; esta dependencia presenta el mayor porcentaje de comunicaciones sin respuesta a la fecha del seguimiento, seguida por SGRSI son 2.068 comunicaciones sin respuesta de un total de 5.553 con un 23.8%, y SESEC con 1.870 comunicaciones sin respuesta de las 3.859 recibidas para un porcentaje del 21,5%, posiblemente lo anterior se puede presentar dado a peticiones que se encuentran en el sistema y no requieren respuesta, una misma petición con varios radicados, peticiones sin respuesta que conllevan a que los peticionarios radiquen nuevamente la solicitud, entre otros.

Por consiguiente, al realizar el cruce de la información de GOOBI con la base de la plataforma Bogotá te escucha-SDQS se encontró que 1.943 radicados fueron ingresados por el IPES:

Tabla 17.2: *Radicados entrada en la plataforma-SDQS - Goobi*

Dependencia	Número radicado entrada
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1657
QUIOSCOS	179
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	70
PLAZAS DE MERCADO	27
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	5
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	1
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	1
Total general	**1943**

De estos 1.943 radicados ingresados a la plataforma Bogotá te escucha-SDQS se dio respuesta por gestión extemporánea 1.294 solicitudes y de gestión oportuna 459, para un total de 1753:

Tabla 17.3: *Estado de solicitudes ingresadas plataforma-SDQS*

Dependencia	Gestión Extemporánea	Gestión Oportuna	Pendiente en términos	pendiente vencidos	Total general
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1125	369	98	65	1657
QUIOSCOS	131	31	15	2	179
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	14	49	7		70
PLAZAS DE MERCADO	21	4		2	27
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	3	2			5
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO		2			2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			1		1
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD		1			1
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION		1			1
Total general	**1294**	**459**	**121**	**69**	**1943**

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Ahora bien, se observa que de las 599 peticiones cruzan con los radicados de salida de la base GOOBI, corresponden 598 a Derechos de petición de interés general y una (1) Derecho de petición de interés particular.

Tabla 17.4: *Cruce radicados de salida-Base SDQS*

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	458	
QUIOSCOS	62	
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	56	
PLAZAS DE MERCADO	21	1
SUBDIRECCION DE DISENO Y ANALISIS ESTRATEGICO	1	
Total, general	**598**	**1**

La anterior situación lleva a concluir que posiblemente no se tiene claridad frente a las solicitudes que deben ser registradas en la plataforma de "Bogotá te escucha SDQS", ya que solo el 11,16% (1.943 solicitudes) del total de las solicitudes en GOOBI fueron ingresadas.

Según lo manifestado por el personal de Atención al Usuario, no se ingresan a la plataforma Bogotá Te Escucha las solicitudes relacionadas con contratos de prestación de servicios, certificaciones por prestación de servicios, temas laborales, servicios públicos, asuntos de concejos locales, requerimientos de entes de control y acuerdos de pago (cartera).

En contraste, se ingresan a la plataforma todas las peticiones ciudadanas, incluidos los derechos de petición y los trámites relacionados con la misionalidad de la entidad, tales como alternativas comerciales, plazas de mercado, emprendimiento, así como temas asociados a HEMI y RIVI, denuncias por actos de corrupción.

En cuanto a las solicitudes ingresadas a la plataforma Bogotá Te Escucha, se tomo una muestra de 10 respuestas para validar la solicitud realizada y la respuesta emitida, en donde se observaron las siguientes situaciones:

Tabla 18: Respuestas emitidas SQDS

Número petición	Dependencia	Asunto	Número radicado entrada	Fecha radicado entrada	Número radicado salida	Fecha radicado salida	Observación Respuesta
2064892025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Solicitud uso espacio publico	10-814-2025-007269	28/04/2025	10-816-2025-012865	27/06/2025	La respuesta no corresponde con el peticionario y solicitud inicial
3781082025	QUIOSCOS	Información del módulo atendido por tercero ya que se encuentra fuera de la ciudad	10-812-2025-013048	18/07/2025	10-816-2025-014837	4/08/2025	Los radicados inicial y final corresponden con el peticionario y se atiende la solicitud
3794962025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES	Participación sorteo alternativa comercial	10-812-2025-013314	22/07/2025	10-816-2025-018742	26/09/2025	Los radicados inicial y final corresponden con el peticionario y se atiende la solicitud e

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

Número petición	Dependencia	Asunto	Número radicado entrada	Fecha radicado entrada	Número radicado salida	Fecha radicado salida	Observación Respuesta
	SOCIALES E INFORMALIDAD						informan los criterios para acceder y los canales de información
4038082025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Ayuda registro vendedora informal presentar dificultad por no inscrito RIVI-HEMI	10-812-2025-014239	4/08/2025	10-816-2025-015285	12/08/2025	Los radicados inicial y final corresponden con el peticionario- pero la respuesta no da solución de fondo, debido a que no atiende con la situación que presenta y no hay claridad en fechas para caracterización
4040992025	QUIOSCOS	Reubicación quiosco	10-812-2025-014252	5/08/2025	10-816-2025-014252	28/08/2025	El radicado final no corresponde al peticionario inicial, ya que este es una respuesta de solicitud a una entidad
4081412025	PLAZAS DE MERCADO	Desistimiento contrato de uso para acogerse a la nueva política de contratación	10-812-2025-014540	11/08/2025	10-816-2025-020412	21/10/2025	Los radicados inicial y final corresponden con el peticionario, aunque no se da información de la totalidad de los módulos que informa la situación
4088172025	PLAZAS DE MERCADO	Radicación documentos para aplicar a un espacio en la plaza	10-812-2025-014595	11/08/2025	10-816-2025-019759	10/10/2025	Los radicados inicial y final corresponden con el peticionario, se atiende la solicitud del ciudadano se informan las condiciones del espacio y pasos a seguir
4341382025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Participación sorteo alternativa comercial	10-812-2025-015384	22/08/2025	10-816-2025-018509	23/09/2025	Los radicados inicial y final corresponden con el peticionario y se atiende la solicitud e informan los criterios para acceder y los canales de información
5325612025	SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	Participación sorteo alternativa comercial	10-812-2025-018221	30/09/2025	10-816-2025-019861	14/10/2025	Los radicados inicial y final corresponden con el peticionario y se atiende la solicitud e informan los criterios para acceder y los canales de información
5627582025	QUIOSCOS	Participación sorteo alternativa comercial	10-812-2025-019069	14/10/2025	10-816-2025-021484	27/10/2025	Los radicados inicial y final corresponden con el peticionario y se atiende la solicitud e informan los criterios para acceder y los canales de información

De acuerdo con la tabla anterior, en la muestra de 10 respuestas emitidas, se identificó que, para 4 solicitudes, no se da respuesta de fondo, además la respuesta es incompleta y la respuesta final no corresponde ni al peticionario ni a la solicitud inicial.

CONCLUSIONES:

- La gestión oportuna de las solicitudes en las SDQS fue de un total de 840 solicitudes gestionadas a tiempo. Sin embargo, se identifican 291 solicitudes pendientes en términos, siendo las dependencias con mayor número de pendientes SGRSI con 207 solicitudes.

- La dependencia con mayor número de peticiones durante el periodo de abril a octubre de 2025 fue la Subdirección de Gestión y Redes Sociales e Informalidad con **3.068** SDQS representando un

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

87% del total de SDQS de la entidad, de las cuales 1.087 solicitudes es decir el **35%** de las mismas corresponden a temas de inscripción RIVI, seguido por ventas en el espacio público con 959 solicitudes, que representan un 31%.

- En base suministrada por la SAF, se evidenciaron **7.276** registros para el periodo de abril a octubre de 2025, en la cual se evidencia la trazabilidad del trámite, esto sucede porque cada vez que cambia de estado se genera una nueva línea en el reporte, así mismo, son mal clasificadas por el peticionario y/o trasladadas a otras entidades, generando un elevado número de registros que no son reales.

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

  - **Directorio de la sede administrativa**: durante la revisión realizada por esta Asesoría se identificaron números de extensión cruzados entre dependencias, lo que puede generar confusión en la atención telefónica interna como externa.

    Asimismo, se evidenció que algunos teléfonos no se encuentran instalados, pese a que aparecen como habilitados y publicados en el directorio disponible en la página web institucional.

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

    La anterior situación ***ha sido reiterada por esta Asesoría***, dado que en los informes SDQS correspondientes a los periodos comprendidos entre el 1 de abril y el 30 de septiembre de 2023, 1 de octubre de 2023 al 31 de marzo de 2024, 1 de abril al 30 de septiembre de 2024, 1 de octubre de 2024 al 31 de marzo de 2025 y 1 de abril al 31 de octubre de 2025, no se evidencia la actualización de dicha 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 3.527 solicitudes efectivas el 57,4% se realizaron de forma escrita, el 29,6% se hicieron a través de la página web con un registro de 1.043 solicitudes, seguido de los correos electrónicos (Email) con 346 solicitudes, representando el 9,8%.

- De un total de 2.177 solicitudes que se gestionaron de manera extemporánea, el 57,9% se resolvieron dentro de un plazo de 16 a 30 días, mientras que el 42% de las solicitudes superaron los 30 días, lo que indica que las gestiones se están realizando fuera de los plazos establecidos.

- Se identificaron 210 peticiones asignadas a la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad (SGRSI) que superaron la fecha de vencimiento, lo que indica una falta de cumplimiento en los plazos establecidos y una posible ineficiencia en el proceso de gestión de solicitudes dentro de esta dependencia.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

- La mayoría de las solicitudes corresponden al Derecho de Petición de Interés General, con un 68,1%, lo que indica que están orientadas principalmente a trámites de carácter colectivo, le siguen las solicitudes por Derecho de Petición de Interés Particular, con un 15,4%, y las quejas, con un 10,3%, en menor proporción se encuentran los reclamos 2,2%, las consultas 1,7%, las solicitudes de acceso a la información 0,8%, las denuncias por corrupción 0,6%, las sugerencias 0,5%, las solicitudes de copia 0,1% y las felicitaciones 0,03%. Estos datos evidencian que la mayoría de las peticiones están enfocadas en la resolución de problemáticas, mientras que los comentarios positivos o propositivos representan un porcentaje mínimo.

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

- En general la tasa de cumplimiento extemporáneo a nivel de la entidad es alta para el periodo del 1 de abril al 31 de octubre de 2025 con un 62%, ya que en muchas áreas existen retrasos significativos que deben ser atendidos para mejorar el desempeño general y garantizar una mayor eficiencia administrativa.

- De las 17.415 comunicaciones recibidas en la plataforma Goobi, un total de 8.679 comunicaciones no se observa radicado de respuesta lo que equivale al 49,8% del total, lo cual refleja un alto volumen de solicitudes pendientes.

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

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

- Durante el período evaluado por la Asesoría de Control Interno (ACI), se evidenció gestión por parte de la Subdirección de Formación y Empleabilidad al correo del Defensor del Ciudadano defensorciudadano@ipes.gov.co con corte al 31 de julio de 2025.

- Con relación al correo del Defensor al Ciudadano, y respecto del período comprendido entre el 1 de agosto y el 31 de octubre de 2025, gestionado por la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), se reportan tres (3) solicitudes que no registran respuesta. Estas solicitudes fueron tramitadas por los usuarios durante los meses de agosto y septiembre y, a la fecha del presente reporte, no cuentan con evidencia de gestión.

- Mediante la Resolución No. 282 del 31 de julio de 2025, se designó a la Subdirectora Administrativa y Financiera, Nora Carolina García Rojas, como Defensora de la Ciudadanía en la entidad, de acuerdo con la información publicada en la página web institucional. Este rol era desempeñado anteriormente por el Subdirector de Formación y Empleabilidad.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

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

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

- En la revisión realizada sobre las diferentes publicaciones disponibles en la página web institucional, se evidenció que la mayoría de los apartados del PBX presentan información desactualizada. Asimismo, se identificó desactualización en la dirección correspondiente a la ubicación de la sede administrativa, situación que ocasiona que la información publicada no sea veraz ni corresponda a la realidad actual de la entidad.

- Durante la elaboración del informe, la Subdirección de Formación y Empleabilidad - SFE realizó el retiro de la información desactualizada que se encontraba publicada en la sección “Info de Interés”, específicamente en el apartado de Convocatorias, donde se evidenció ofertas laborales realizadas por intermedio de la entidad de a los años 2019 y 2020.

- La información publicada por REDEP sobre quioscos, mobiliarios Semiestacionario y módulos en puntos de encuentro no está actualizada ni completa, incumpliendo los principios de veracidad y transparencia establecidos en la Ley 1712 de 2014.

- Del correo *ipestransparente* evidencia limitaciones en el registro y seguimiento de las solicitudes. De los 57 requerimientos recibidos, solo 34 cuentan con radicado de ingreso y apenas 7 tienen respuesta registrada, lo que demuestra una gestión insuficiente y falta de trazabilidad. Asimismo, la ausencia de información por parte de la SAF impidió evaluar de manera completa el tratamiento de las solicitudes, incluyendo la única denuncia recibida, que no presenta evidencia de respuesta.

- Se evidencia que la información entregada por la SAF sobre los requerimientos recibidos a través de la línea gratuita y el PBX no cumple con la estructura ni el nivel de detalle solicitado por la ACI, impidiendo realizar un análisis preciso del manejo, trazabilidad y gestión de las solicitudes

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.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
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 gestionar las peticiones pendientes en la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad 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 que, por parte de la SGRSI, se realice una verificación periódica de la información publicada sobre quioscos, mobiliarios Semiestacionario y módulos en puntos de encuentro, asegurando que los datos sean actualizados, completos y veraces, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

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

- Se recomienda tener en cuenta el cumplimiento de los criterios técnicos de la NTC 6047 de 2013 para la nueva sede administrativa en el punto de atención al ciudadano, con el fin de dar cumplimiento a la accesibilidad y espacios adecuados para la prestación del servicio a la ciudadanía.

- Se recomienda establecer un sistema de control y seguimiento para los SDQS ya que posiblemente no se tiene claridad de las solicitudes que deben ser registradas en la plataforma de "Bogotá te escucha SDQS" debido a que solo el 11,16% (1.943 solicitudes) del total de las solicitudes en GOOBI fueron ingresadas.

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

- Se recomienda que la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) implemente un seguimiento permanente al trámite de todas las solicitudes que ingresan por el correo *ipestransparente*, garantizando que cada requerimiento sea registrado oportunamente con su respectivo radicado de ingreso y de salida. Este control permitirá consolidar la información necesaria para el cierre

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co

adecuado del canal, asegurar la trazabilidad de cada caso y cumplir con los estándares de transparencia y atención oportuna establecidos por la entidad.

- Se recomienda, en la medida de lo posible realice a través de estos canales (línea gratuita y PBX), consolidación y seguimiento de las solicitudes, asegurando un registro completo de cada requerimiento y de las gestiones realizadas.

APROBACIÓN

Elaboró:

JANNETH BOHORQUEZ CHAVEZ

CLAUDIA ROCIO BENAVIDES ALDANA

Revisó y aprobó:

ANDRES MENDEZ JIMENEZ

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
018000124737
www.ipes.gov.co