



MEMORANDO

110301

Bogotá D.C.,

PARA: DIANA CATALINA ARCINIEGAS GONZALEZ, Directora General
LEIDY MIREYA PACHON BAQUERO, Subdirectora Administrativa y Financiera
ILSE MILENA BAQUERO MARQUEZ, Subdirectora de Emprendimiento,
Servicios Empresariales y Comercialización (E)
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
ADRIANA VILLAMIZAR NAVARRO, Subdirectora de Diseño y Análisis
Estratégico-SDAE
LUISA FERNANDA SANDOVAL BARRAGÁN, Subdirectora Jurídica y de
Contratación
LYNDA CAROLINA ESPITIA ROJAS, jefe Oficina Control Disciplinario Interno

DE: ANDRES MENDEZ JIMENEZ, Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe final - Primer Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del IPES 01 de noviembre de 2025 al 31 de marzo de 2026.

Respetada Directora, Subdirector(as) y Jefes de Oficinas

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

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

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



Es importante mencionar, que el día 23 de abril de 2026, se envió desde la ACI el informe preliminar a través de radicado 10-817-2026-001116 a las dependencias responsables, otorgando un plazo de tres (3) días para su revisión y para presentar observaciones en caso de existir algún punto por aclarar, por lo anterior al no recibir comentario alguno, esta Asesoría se permite presentar el 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

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Janneth Bohórquez Chávez Profesional Universitario		29/04/2026
Revisó y Aprobó	Andrés Méndez Jiménez – Asesor de Control Interno		29/04/2026

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



ÉNFASIS SEGÚN MIPG

Política MIPG	<input type="checkbox"/> Planeación Institucional <input type="checkbox"/> Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público <input type="checkbox"/> Compras y Contratación Pública <input type="checkbox"/> Talento Humano <input checked="" type="checkbox"/> Integridad <input checked="" type="checkbox"/> Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción <input type="checkbox"/> Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Servicio al ciudadano <input checked="" type="checkbox"/> Participación ciudadana en la gestión pública <input checked="" type="checkbox"/> Racionalización de trámites <input type="checkbox"/> Gestión documental <input type="checkbox"/> Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea <input type="checkbox"/> Seguridad Digital <input type="checkbox"/> Defensa jurídica <input type="checkbox"/> Gestión del conocimiento y la innovación <input type="checkbox"/> Control Interno <input type="checkbox"/> Seguimiento y evaluación del desempeño institucional <input type="checkbox"/> Mejora Normativa <input type="checkbox"/> Gestión de la información Estadística	Dimensión MIPG	<input type="checkbox"/> Talento Humano <input type="checkbox"/> Direccionamiento estratégico y planeación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión con valores para resultados <input checked="" type="checkbox"/> Evaluación de resultados <input type="checkbox"/> Información y comunicación <input type="checkbox"/> Gestión del Conocimiento e Innovación <input type="checkbox"/> Control Interno
		Componentes MECI	<input checked="" type="checkbox"/> Ambiente de control <input type="checkbox"/> Evaluación de riesgos de riesgos <input type="checkbox"/> Actividades de control <input type="checkbox"/> Información y comunicación <input checked="" type="checkbox"/> Monitoreo y supervisión
Enfoque de la auditoría Interna	Seguimiento de ley		
Informe	Informe Preliminar SDQS		
Proceso, procedimiento, y/o dependencia	1. PV01-IN-004 Instructivo, Sistema, SDQS, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes, Felicitaciones, Ciudadano – Versión 2 – 13-03-2026. 2. PA01-FO-001 Formato Recepción, Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Corrupción, corrupción, Sugerencias, SDQS – Versión 2 – 02-08-2025. 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 noviembre de 2025 al 31 de marzo de 2026		
Alcance	1 de noviembre de 2025 y el 31 de marzo de 2026		



Periodo de ejecución	06 de abril al 23 de abril de 2026
Equipo auditor y/o evaluador	Janneth Bohórquez Chávez Sandra Milena Ramírez Osorio
Documentación analizada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto 640 de 2025 "Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública - Capítulo 4 Gestión de Peticiones Ciudadanas, Capítulo 5 Lineamientos Sobre Servicios y Trámites y título 16 Lineamientos Generales sobre Transparencia, Integridad y Medidas Anticorrupción en las Entidades y Organismos del Orden Distrital" ▪ Resolución 168 de 2021 "Por medio de la cual se adopta y actualiza el Esquema de Publicación de Información de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C." ▪ Circular 100-0102021 - Circular 100-010-2021 del 23 de agosto de 2021, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, y mediante la cual se emiten las "Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro". Instrucciones sobre lenguajes comprensibles que se deben implementar. ▪ Resolución 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos". ▪ 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. ▪ Decreto 124 de 2016 - "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". ▪ 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 1081 de 2015 - "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República". Artículo 2.1.1.2.2.3. "Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Actualización: 12 De Mayo De 2023. ▪ Acuerdo 630 de 2015 "Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones". ▪ NTC 6047 - Norma Técnica de Accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano. (2013) ▪ 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". ▪ Decreto 19 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." ▪ 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 del control de la gestión pública." ▪ Ley 1437 de 2011 - "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Artículo 9. Prohibiciones. Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. ▪ NTC 5854 - Norma Técnica. Accesibilidad a Páginas WEB (2011). ▪ Procedimiento PA01-PD-001 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Versión 12 del 18/01/2022, PA01-MG-001 Matriz de riesgos gestión Servicio al



Ciudadano y PA01-MC-001 Matriz de riesgos corrupción Servicio al ciudadano, del 1/09/20

- Información solicitada del período del 1 de noviembre de 2025 al 31 de marzo de 2026 a las subdirecciones: de Jurídica y Contratación - SJC, mediante memorando No. 10-817-2026-000750 y Administrativa y Financiera – SAF con el radicado No. 10-817-2026-000749.

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).

LIMITACION AL ALCANCE:

Durante el período de seguimiento comprendido entre el 1 de noviembre de 2025 y el 31 de marzo de 2026, se identificó como debilidad por parte de la SAF el incumplimiento en los tiempos de respuesta al requerimiento realizado por esta asesoría, mediante radicado No. 10-817-2026-000749 del 26 de marzo de 2026.

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

La respuesta inicial debía emitirse el 9 de abril de 2026; posteriormente, se concedió una prórroga hasta el 13 de abril de 2026. Sin embargo, la radicación formal de la respuesta se efectuó el 17 de abril de 2026 con el radicado 10-817-2026-01018, evidenciando un retraso frente a los plazos establecidos, lo cual afectó el plan de trabajo dispuesto por esta asesoría.

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.

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 funcionamiento activos:

MENU/ ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Imagen 1.- Pantallazo Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía



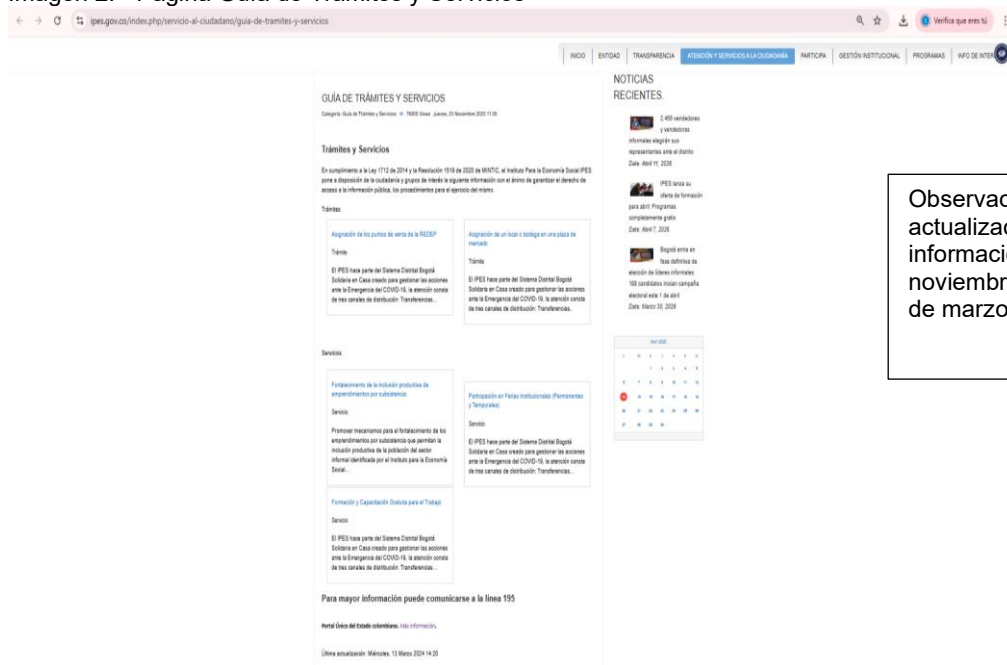
Fecha consulta 10/04/2026

Como se observa, en este pantallazo la información aquí plasmada tiene una fecha de última actualización del 30 de septiembre de 2022, en esta sección se mencionan tres numerales:

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

Trámites y Servicios. [Más información.](#)

Imagen 2.- Página Guía de Tramites y Servicios



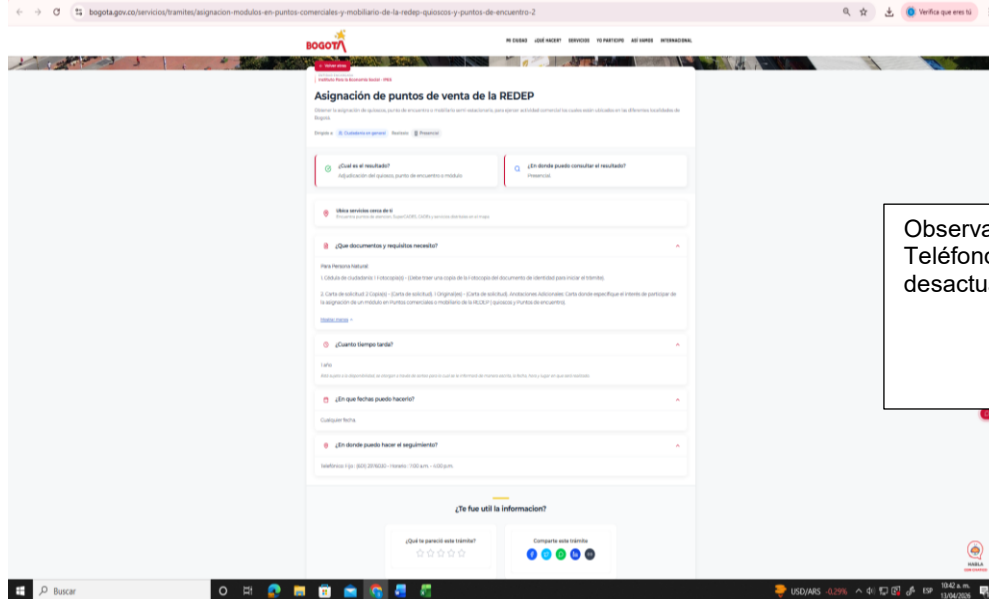
Fecha consulta 10/04/2026

En los links de **Trámites** remite a los siguientes sitios web:

<https://bogota.gov.co/servicios/tramites/asnacion-modulos-en-puntos-comerciales-y-mobiliario-de-la-redep-quioscos-y-puntos-de-encuentro-2>



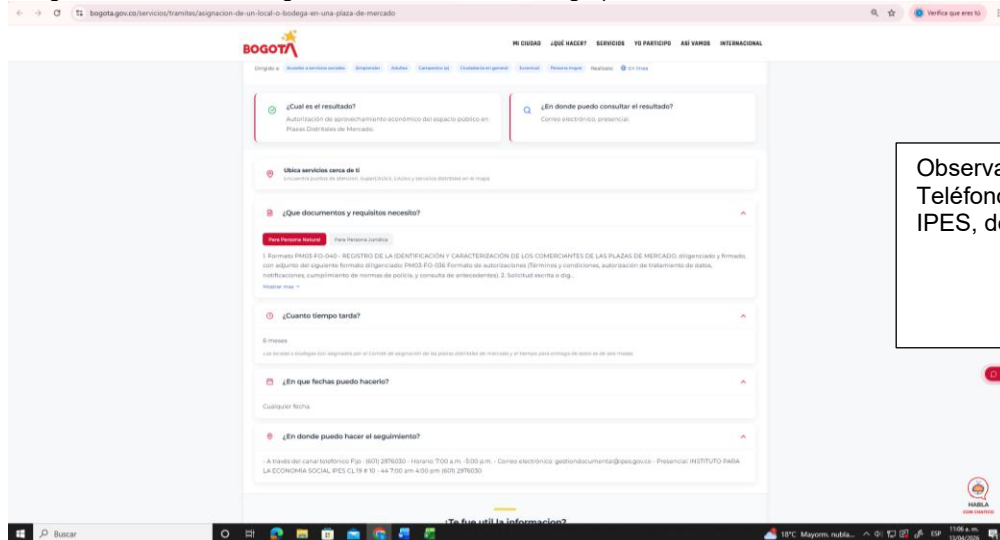
Imagen 3.- Página Asignación de puntos de venta de la REDEP.



Fecha consulta 13/04/2026

<https://bogota.gov.co/servicios/tramites/asignacion-de-un-local-o-bodega-en-una-plaza-de-mercado>

Imagen 4.- Pantallazo Asignación de un local o bodega plaza de mercado



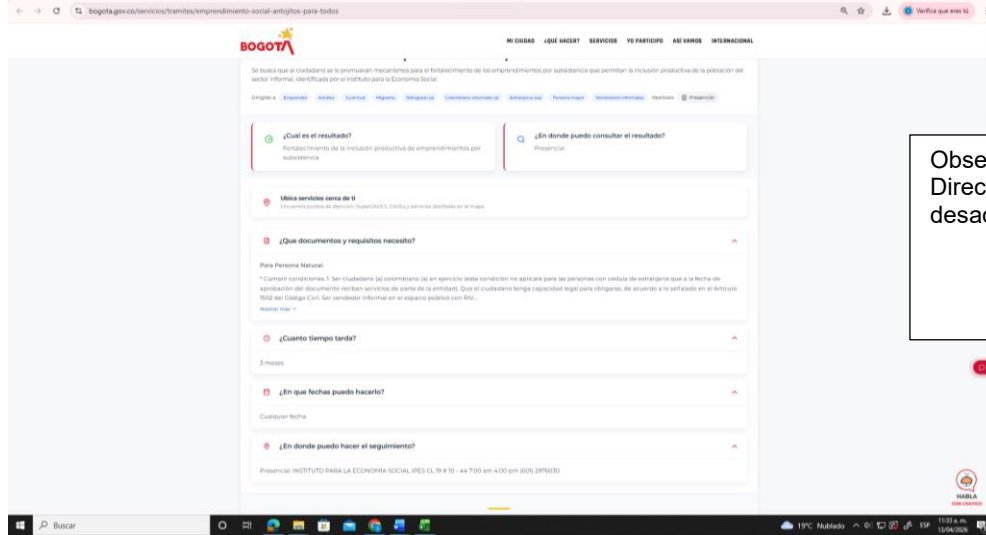
Fecha consulta 13/04/2026

En los links de **Servicios** remite a los siguientes sitios web:

<https://bogota.gov.co/servicios/tramites/emprendimiento-social-antojitos-para-todos>



Imagen 5.- Pantallazo emprendimiento social antojitos para todos

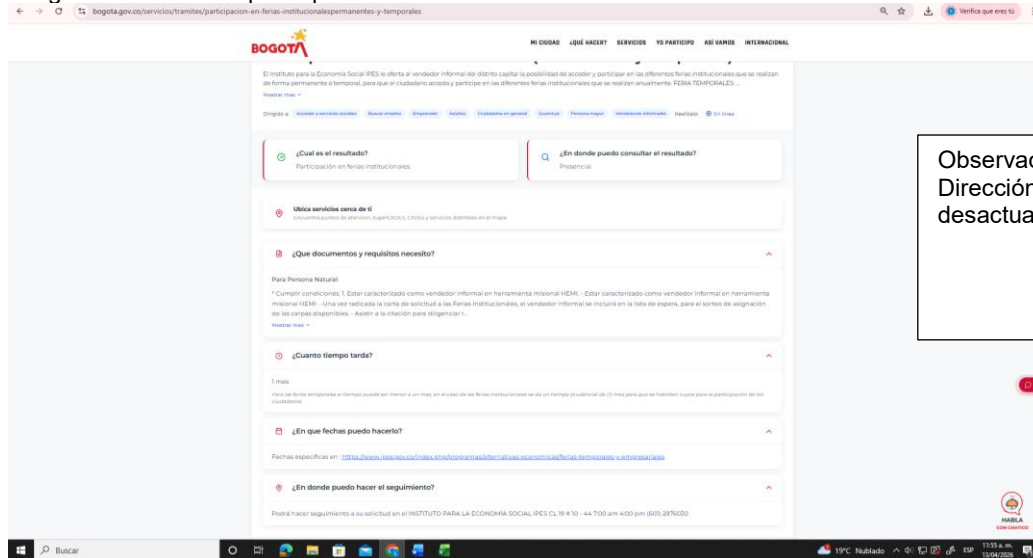


Observación:
Dirección del IPES,
desactualizado.

Fecha consulta 13/04/2026

<https://bogota.gov.co/servicios/tramites/participacion-en-ferias-institucionalespermanentes-y-temporales>

Imagen 6.- Pantallazo participación ferias institucionales



Observación:
Dirección del IPES,
desactualizado.

Fecha consulta 13/04/2026

<https://bogota.gov.co/servicios/tramites/formacion-y-capacitacion-gratuita-para-el-empleo-y-emprendimiento>



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

FORMATO

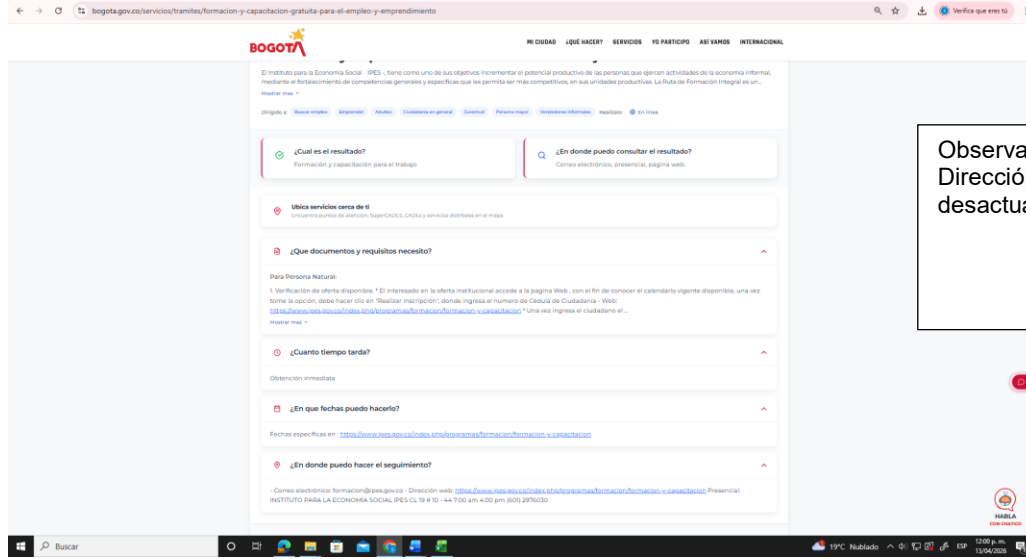
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-FO-018

Versión: 09

Fecha: 20/05/2021

Imagen 7 Pantallazo formación y capacitación gratuita para el empleo



Observación:
Dirección del IPES,
desactualizado.

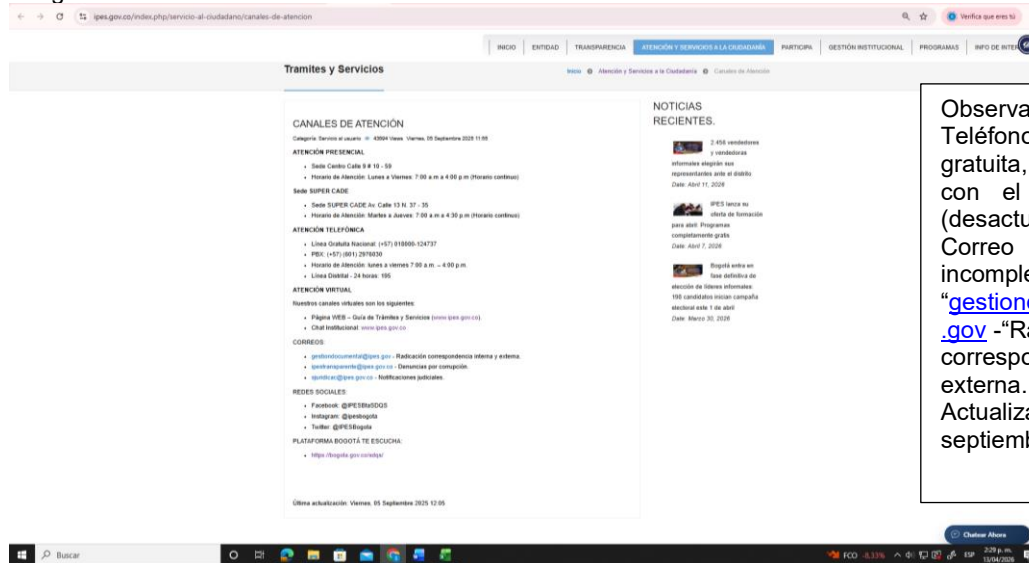
Fecha consulta 13/04/2026

2. Canales de atención y pida una cita. [Más información.](#)

De conformidad a lo establecido por la Resolución 2893 de 2020, es obligatorio habilitar un mecanismo para agendar cita de atención presencial y de indicar los horarios de atención en sedes físicas es de las entidades de naturaleza pública. Revisado el link establecido, este remite a los canales de atención, no se observa que exista un mecanismo para agendar cita.


Adicionalmente se observa que alguna de la información publicada, no esta actualizada como se observa a continuación:

Imagen 8.- Pantallazo Canales de Atención



Observación:
Teléfono del IPES, línea
gratuita, no coinciden con
con el pie de página
(desactualizado).
Correo electrónico
incompleto
"gestiondocumental@ipes
.gov" -Radicación
correspondencia interna y
externa. Fecha última
Actualización 25 de
septiembre de 2025

Fecha consulta 13/04/2026

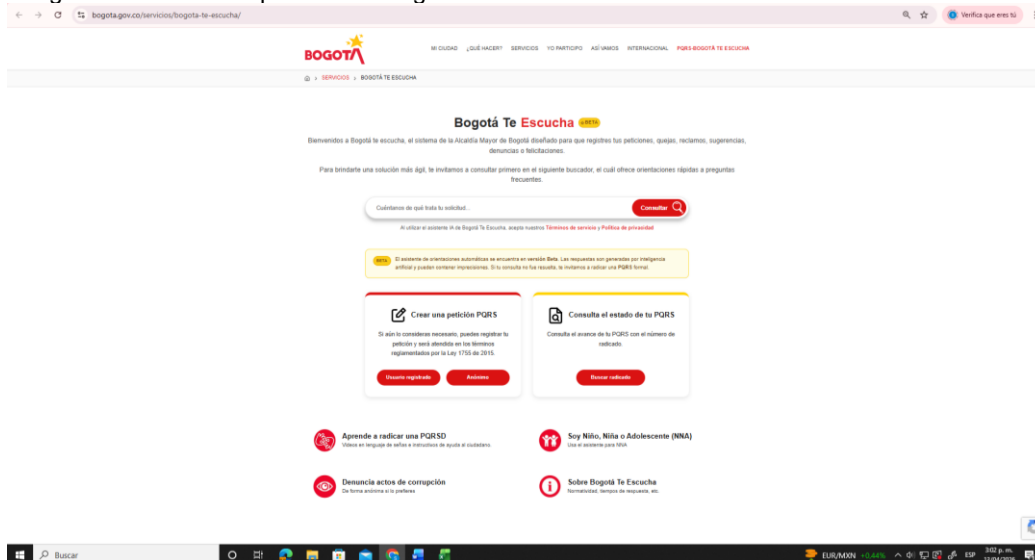
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	FORMATO	Código: PV01-FO-018
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

3. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

- Registre su PQRSD. [Más información.](#)

Remite al siguiente link: <https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha/>

Imagen 9. Pantallazo hipervinculo “Bogotá Te Escucha”.



Fecha consulta 13/04/2026

- Denuncie Actos de Corrupción. [Más información.](#)

Remite al siguiente link: <https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/denuncie-hechos-de-corrupcion>



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

FORMATO

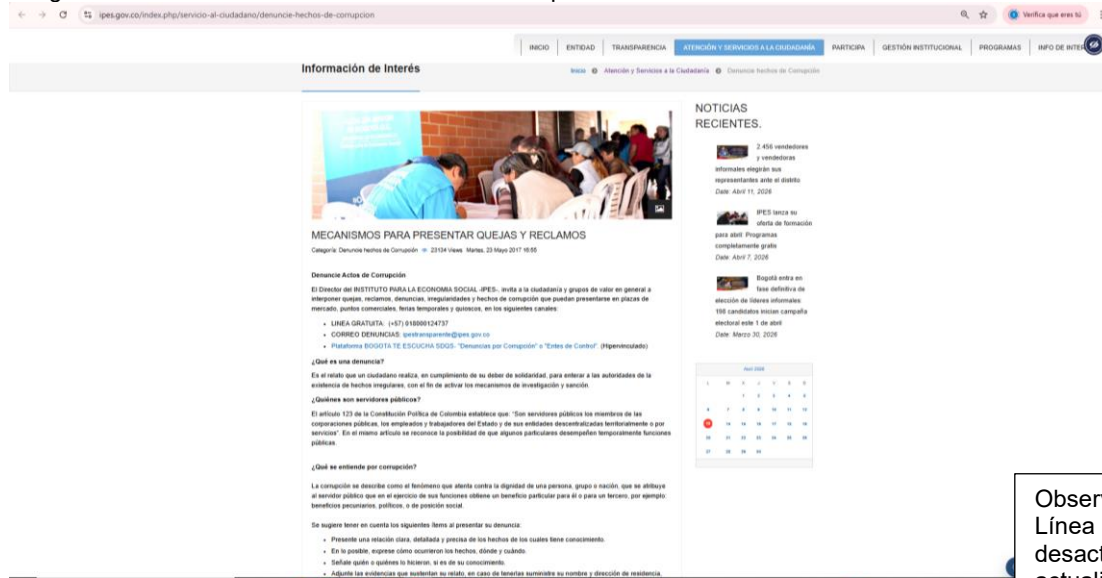
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-FO-018

Versión: 09

Fecha: 20/05/2021

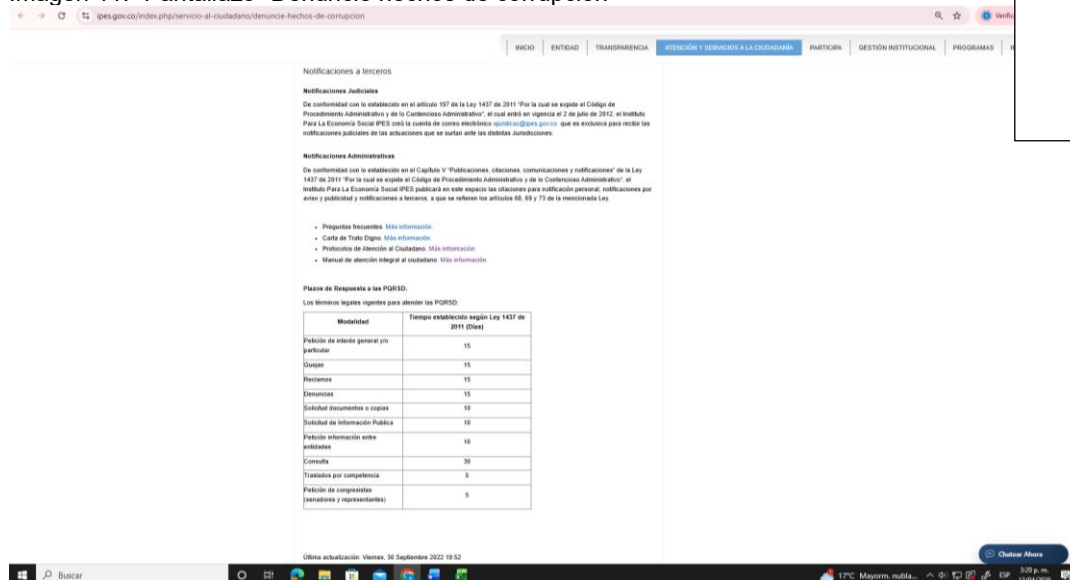
Imagen 10.- Pantallazo “Denuncie hechos de corrupción”



Fecha consulta 13/04/2026

Observación:
Línea Gratuita IPES,
desactualizado. Última
actualización de la
Información
mayo de 2017 y final de
página 30 de septiembre
de 2022

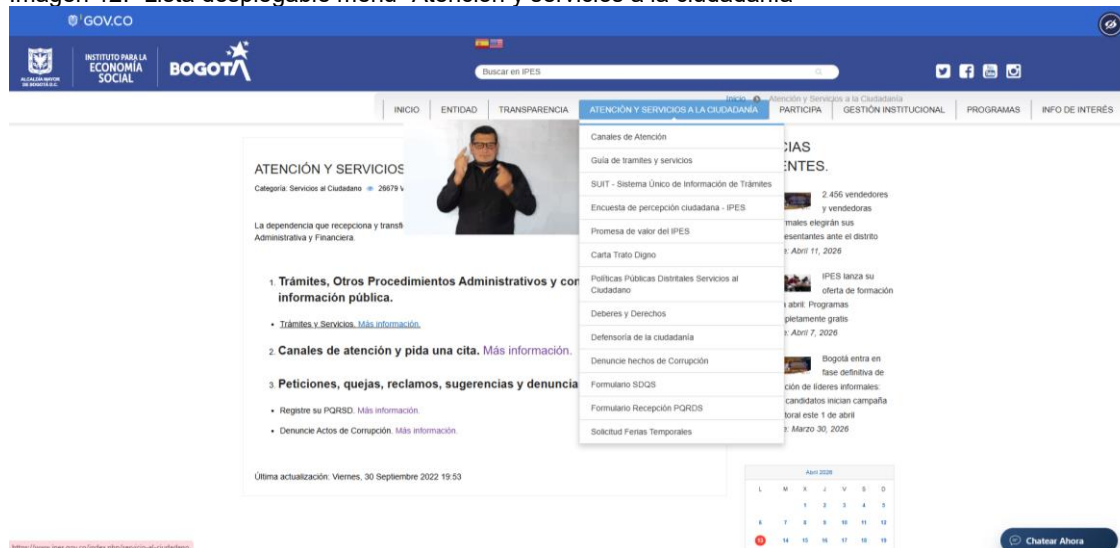
Imagen 11.- Pantallazo “Denuncie hechos de corrupción”



Fecha consulta 13/04/2026

Adicionalmente al hacer click en el link “Atención y Servicios a la Ciudadanía” despliega un listado de opciones a saber : Canales de Atención; Guía de Trámites y Servicios; SUI(Sistema Único de Información de Trámites); Encuesta de Percepción Ciudadana; Promesa de Valor del IPES; Carta al trato Digno; Políticas Publicas Distritales Servicio al Ciudadano; Deberes y Derechos; Defensoría Ciudadana; Denuncie Hechos de Corrupción; Formulario SQDS, Formulario de Recepción PQRDS; Solicitud de ferias temporales.

Imagen 12.- Lista desplegable menú “Atención y servicios a la ciudadanía”



Fecha consulta 10/04/2026

A. SUIT (Sistema Único de Información de Trámites).

Se verifico por parte del equipo auditor, el link del SUIT y la información allí publicada, se observa ue la fecha de la última actualización 12 de mayo de 2023, se encuentran relacionados los siguientes trámites:

1. Asignación de los puntos de venta de la REDEP, tiene un link que redirecciona a la siguiente página: <https://bogota.gov.co/servicios/tramites/asignacion-modulos-en-puntos-comerciales-y-mobiliario-de-la-redep-quioscos-y-puntos-de-encuentro-2>
2. Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado, con lin que redirecciona a la ápgina: <https://bogota.gov.co/servicios/tramites/asignacion-de-un-local-o-bodega-en-una-plaza-de-mercado>

De las direcciones mencionadas, ya se indicaron las observaciones en el punto “Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública”, relacionadas con datos desactualizados de los datos del IPES.

Imagen 13.- Pantallazo, link SUIIT

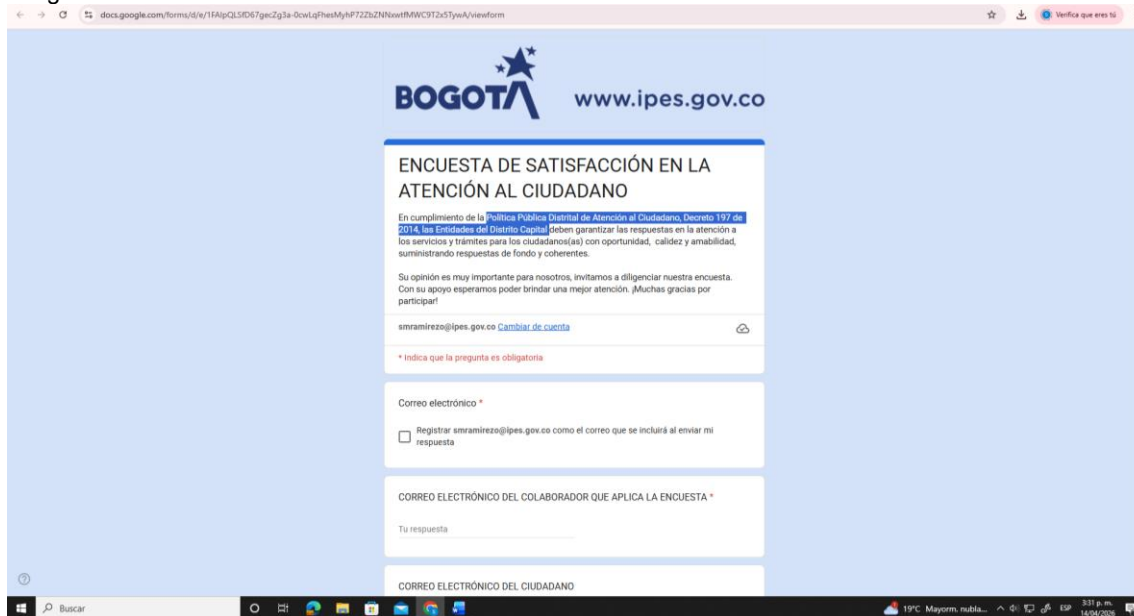


Fecha consulta 14/04/2026


B. Encuesta de Percepción Ciudadana.

Para este acápite se observa que se debe actualizar la norma mencionada para Política Pública Distrital de Atención al Ciudadano, Decreto 197 de 2014, las Entidades del Distrito Capital, el cual fue Derogado y compilado por el Decreto Único Sectorial 640 de 2025.

Imagen 14 Link Encuesta de Satisfacción



Fecha consulta 14/04/2026

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

C. Promesa de Valor del IPES

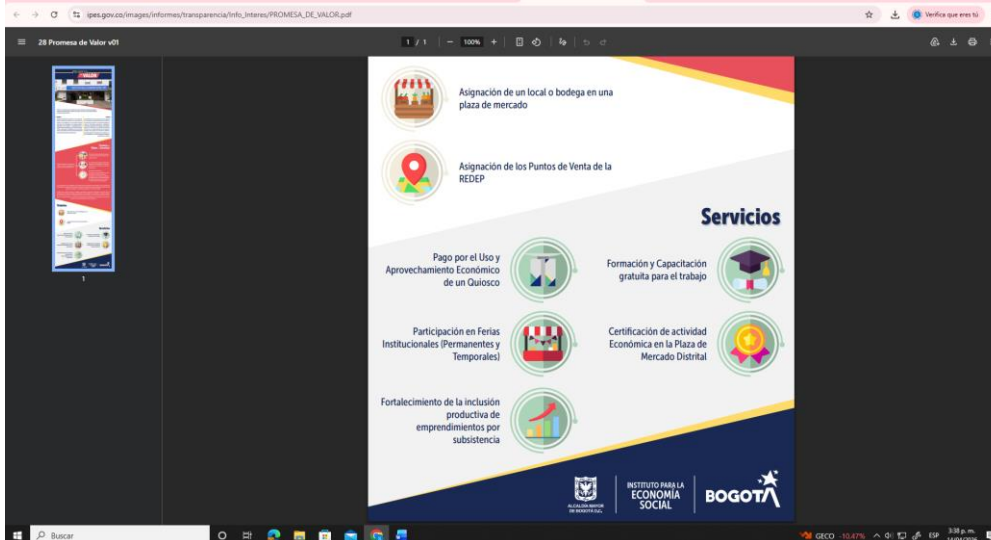
Se observa que se encuentra desactualizada la misión y la visión del IPES, conforme se encuentra en <https://www.ipes.gov.co/index.php/entidad/mision-y-vision>, que tuvo fecha de actualización 25 de febrero de 2025.

Imagen 15.- Página “Promesa de Valor”.



Fecha consulta 14/04/2026

Imagen 16.- Página “Promesa de Valor”.



Fecha consulta 14/04/2026

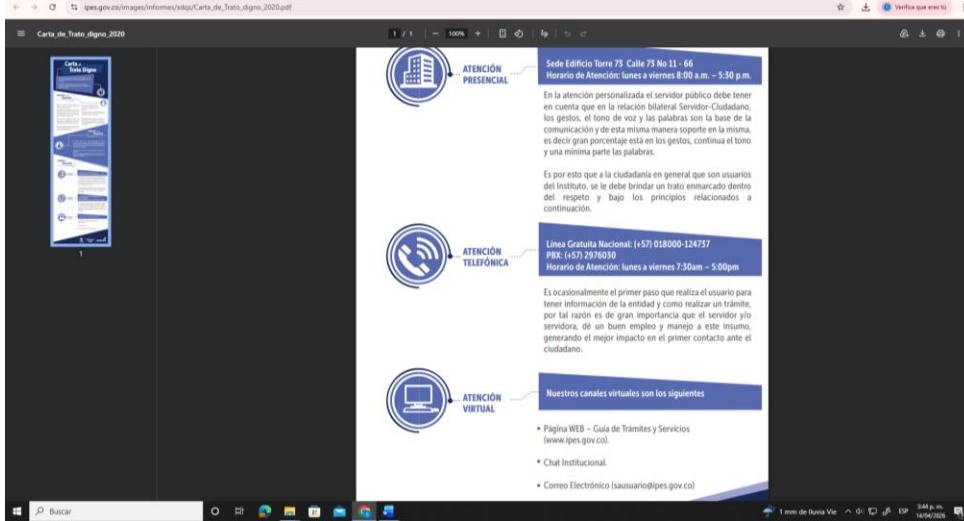
D. Carta al trato Digno

La información de la entidad se encuentra desactualizada, dirección, teléfono, PBX y horarios de atención.

Carrera 9 N° 10-59
PBX. 6014841930
Línea Gratuita
(+571) 01 8000 517 621
www.ipes.gov.co



Imagen 17.- Página “Carta de Trato Digno”.

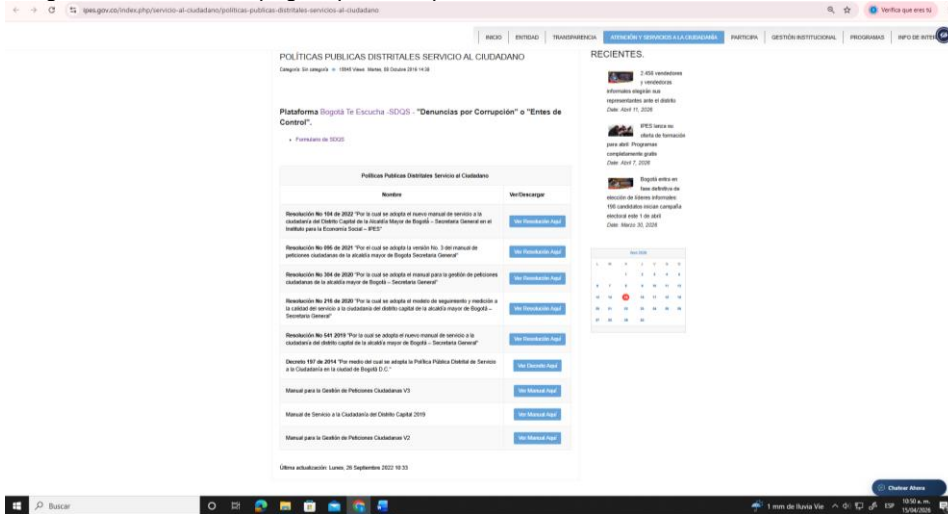


Fecha consulta 14/04/2026

E. Políticas Públicas Distritales Servicio al Ciudadano

Verificada la información se observa que la última actualización es de fecha 08 de octubre de 2019 – 26 de septiembre de 2022, lo que conlleva a que se revise la pertinencia de conservar manuales y/o normas anteriores a las vigentes.

Imagen 18.- Pantallazo página políticas públicas distritales servicio al ciudadano.

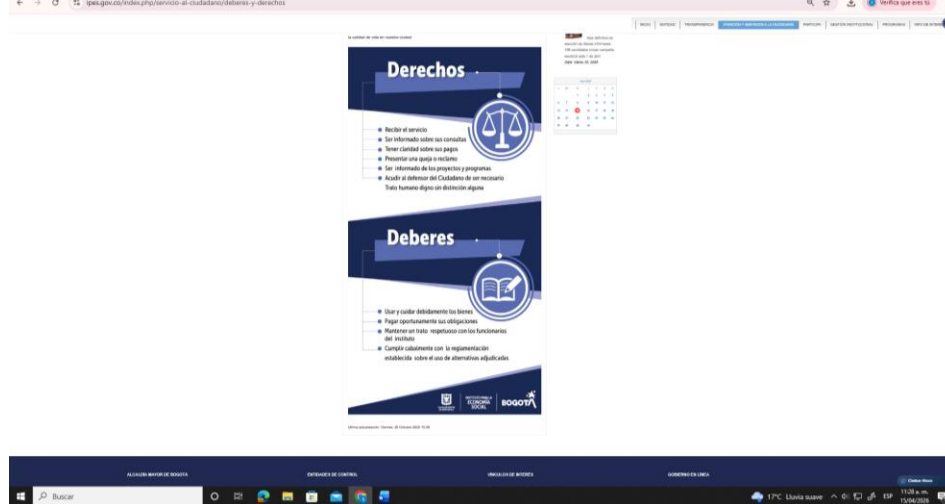


Fecha consulta 15/04/2026

F. Deberes y Derechos

La última actualización de la página se efectuó en octubre de 2020; si bien es cierto la información puede continuar vigente, lo cual a la percepción ciudadana esto puede observarse como desactualizado.

Imagen 19 Pagina de “Derechos y Deberes”

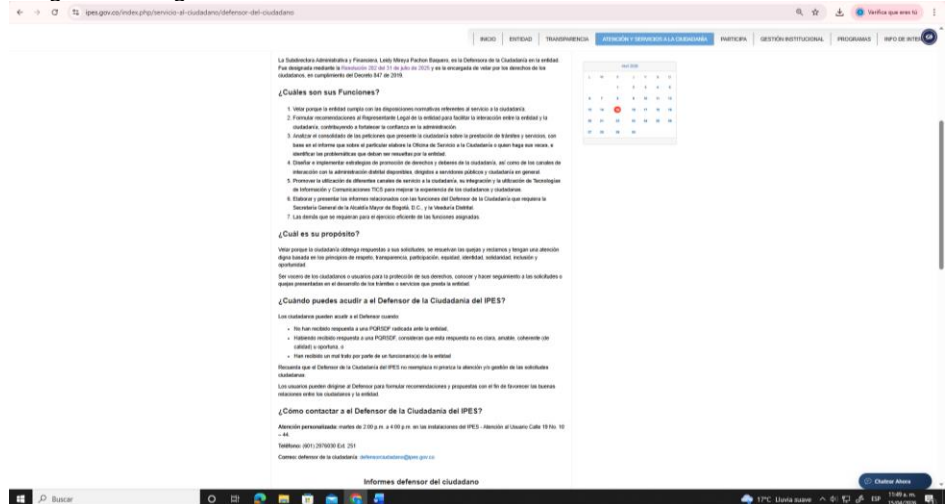


Fecha consulta 15/04/2026


G. Defensoría de la Ciudadanía

Se observa que la información ha sido actualizada en el mes de febrero de 2026, no obstante, la dirección del IPES y la línea telefónica para contactar al Defensor Ciudadano no se actualizó, figura la línea (601) 2976030.

Imagen 20.- Página Defensor del ciudadano



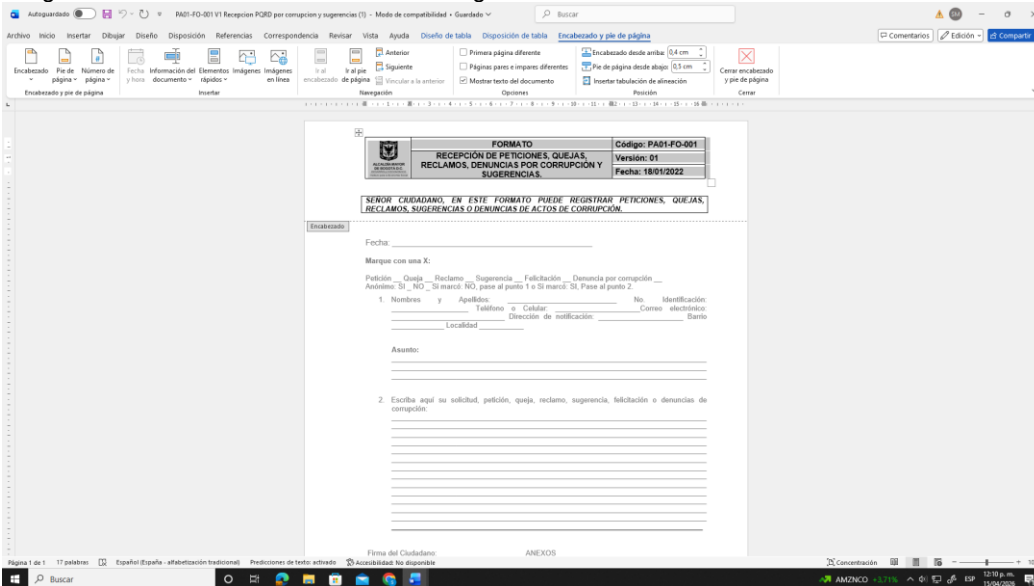
Fecha consulta 15/04/2026

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

H. Formulario recepción PQRSD

Consultado el link se descarga el formulario en formato word, Código: PA01-FO-001; Versión: 01
Fecha: 18/01/2022 como se detalla a continuación:

Imagen 21.- Archivo Formato SQDS descargado.



Fecha consulta 15/04/2026

Sin embargo, consultada la SUITE VISION, se encuentra que el formato actual dentro del sistema de gestión documental institucional es el Código: PA01-FO-00, Versión: 2; Fecha: 02/08/2025.

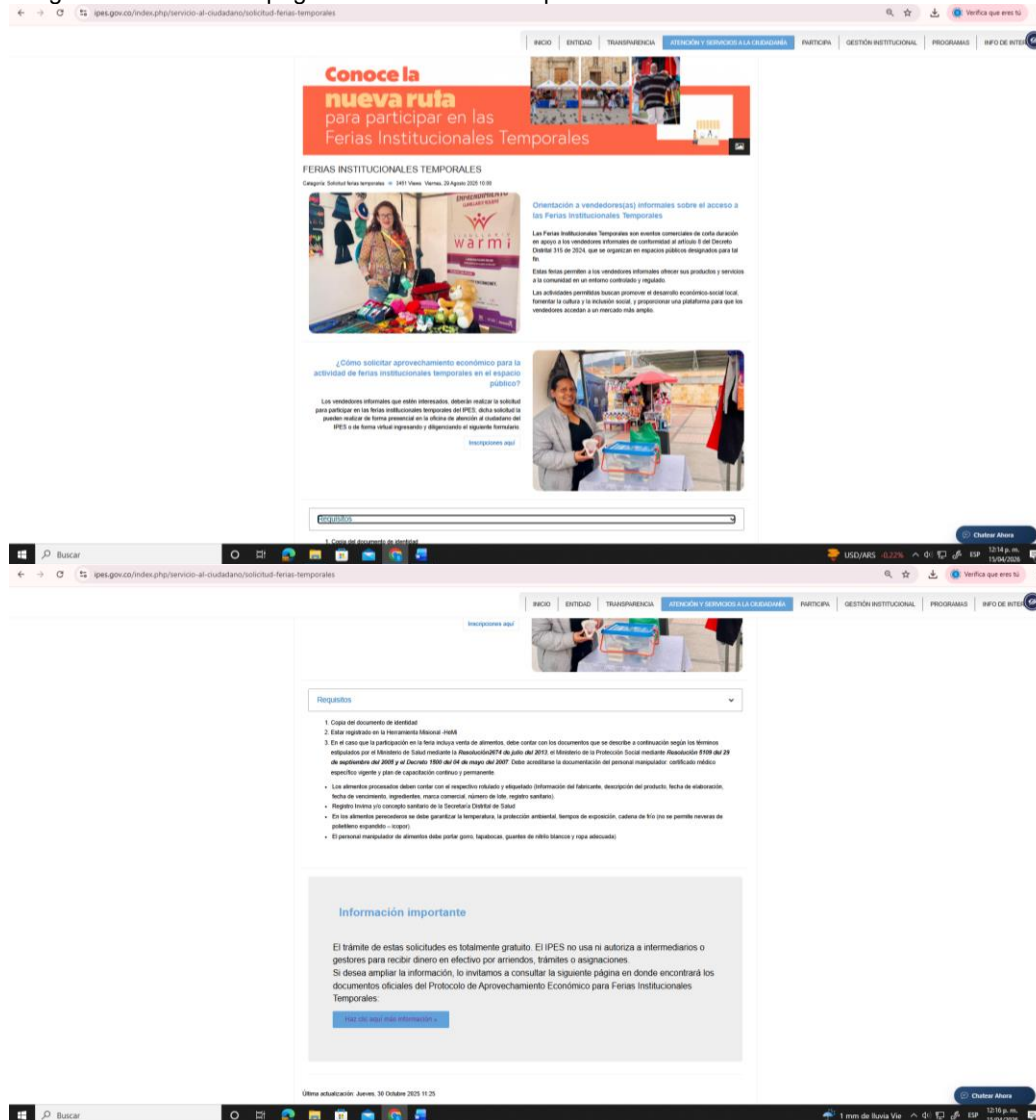
I. Solicitud de ferias temporales

La última actualización es de fecha 30 de octubre de 2025; se evidencia que al final de la página se encuentra el link con el hipervínculo a los Protocolos de Aprovechamiento Económico del Espacio Público, actuales:

<https://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/protocolos-aprovechamiento-economico/protocolos-de-aprovechamiento-economico-del-espacio-publico>



Imagen 22. Pantallazos página solicitud ferias temporales.



Fecha consulta 15/04/2026

MENU/ PROGRAMAS

Una vez se entra en el menú link programas se observa informacion relacionada con:

1. Plazas Distritales de Mercado

Imagen 23. Plazas Distritales de Mercado



Fecha consulta 17/04/2026

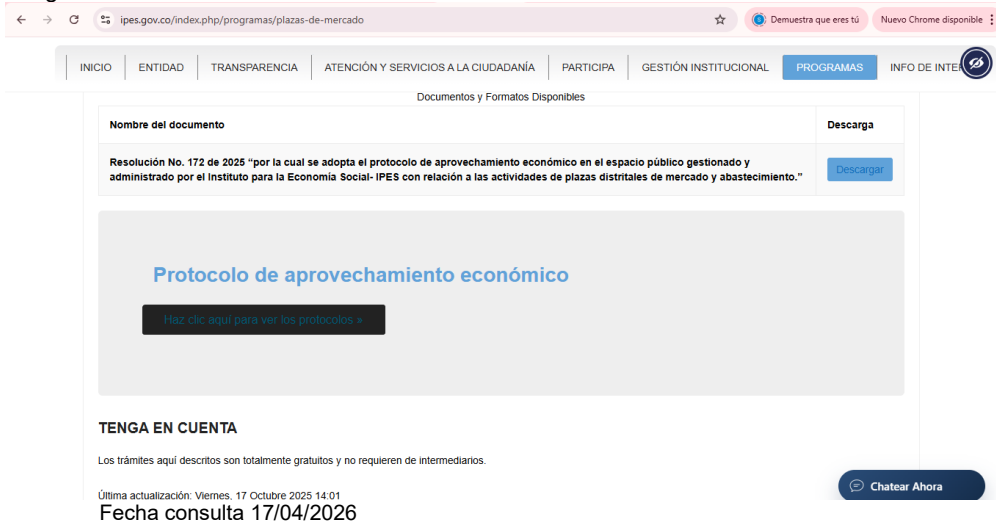
Adicionalmente, a lo anterior, se observa los link que remiten a la información de protocolos que fueron actualizados en la vigencia 2025 y el listado disponibles con corte a 31 de agosto de 2025:

- <https://www.ipes.gov.co/images/comunicados/2025/doc/protocolos/ABC-protocolos-PDM.pdf>
- <https://www.ipes.gov.co/images/Plazas de Mercado/2025/Listado-espacios-disponibles-31-de-agosto-de-2025.pdf>
- <https://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/protocolos-aprovechamiento-economico>

Imagen 24. Plazas Distritales de Mercado



Imagen 25. Plazas Distritales de Mercado



Frente a lo anterior, es importante que los espacios disponibles se actualicen de manera periodica por cuanto ya han pasado 8 meses, por otra parte tener en cuenta los errores de digitación visibles en la página los cuales se evidencian en los pantallazos anteriores (ej: Imagen 24. Se menciona "NEUNTRAS" en vez de "NUESTRAS")

2. Alternativas comerciales

Se encuentra una lista desplegable con tres opciones:

a. Programa REDEP

Imagen 26. Programa REDEP

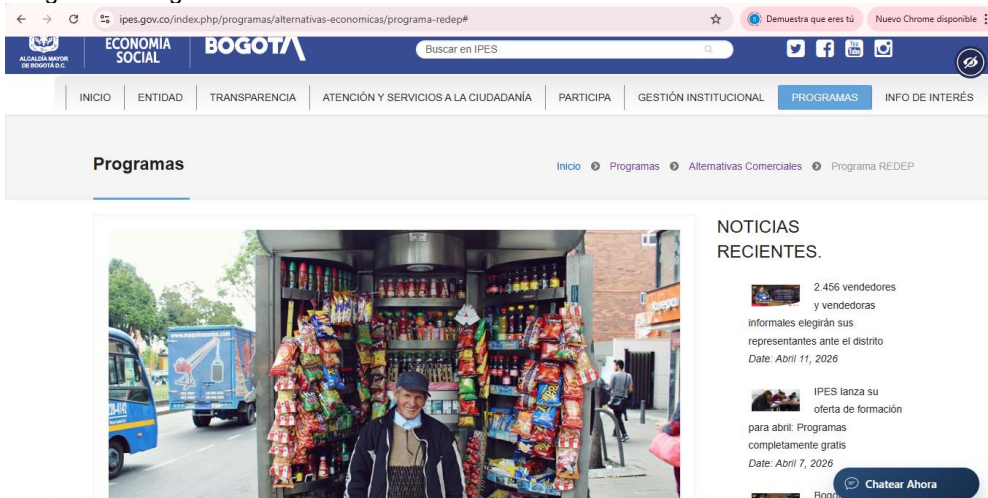


Imagen 27.- Programa REDEP

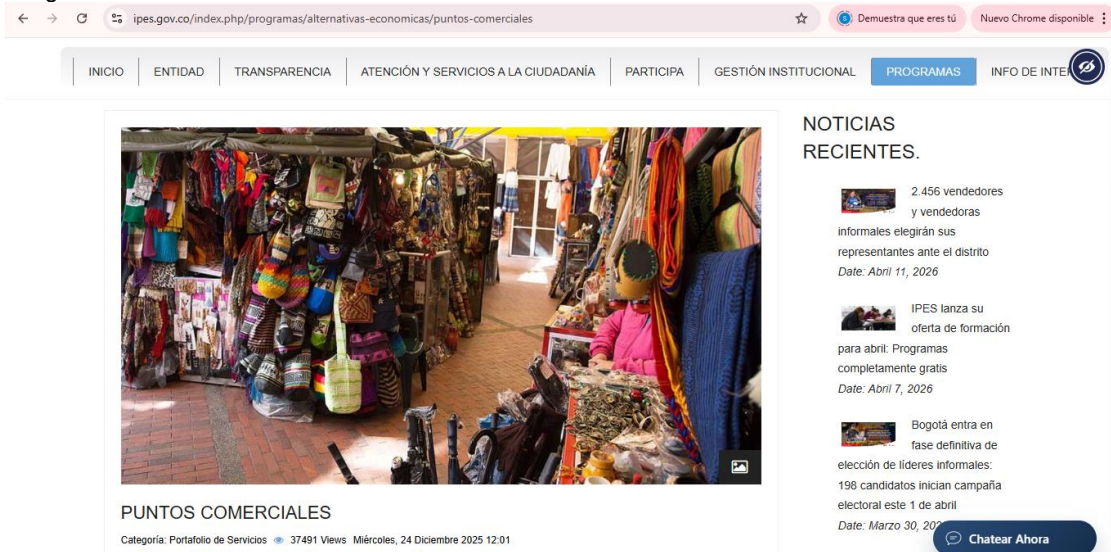


Fecha consulta 17/04/2026

Los link del programa REDEP, direccionan a los mismos que se revisaron en el punto de “Trámites” revisados en el menú Atención y Servicio al Ciudadano, del presente informe, por lo cual se debe atender las observaciones, allí indicada.

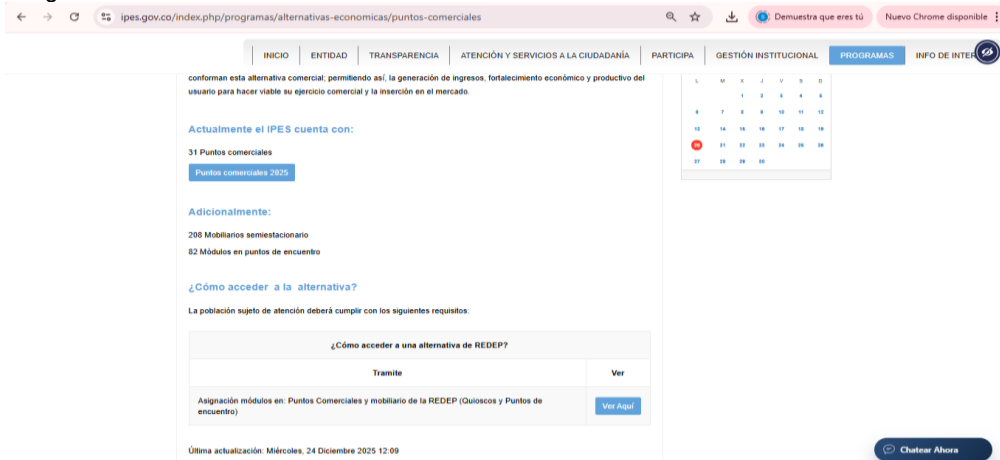
b. Puntos comerciales

Imagen 28.- Puntos comerciales



Fecha consulta 17/04/2026

Imagen 29.- Puntos comerciales

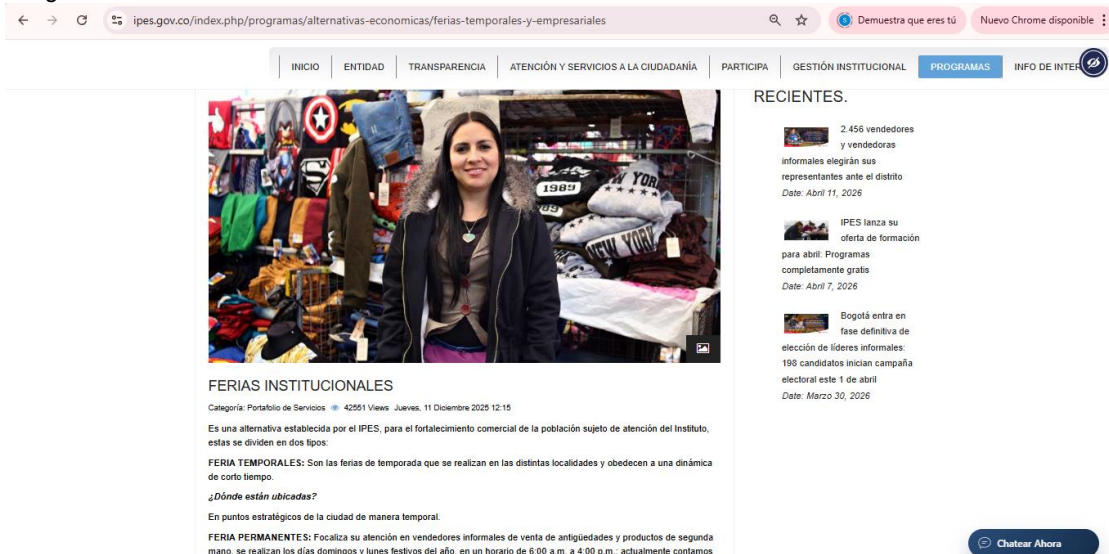


Fecha consulta 17/04/2026

El Link direcciona a los mismos que se revisaron en el punto de “Trámites” analizados en el menú Atención y Servicio al Ciudadano, del presente informe, por lo cual se debe atender las observaciones, allí indicada.

c. Ferias Institucionales


Imagen 30.- Ferias Institucionales



Fecha consulta 17/04/2026

Redirecciona a los siguientes link:

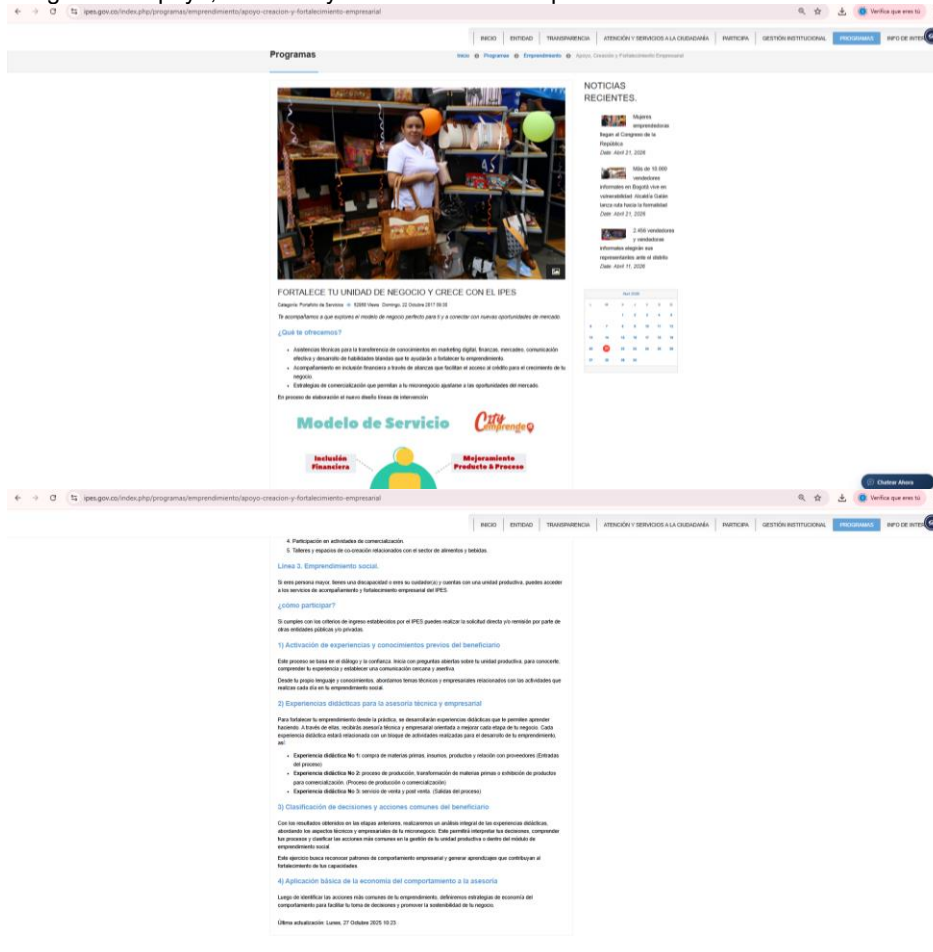
<https://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/solicitud-ferias-temporales>
<https://www.ipes.gov.co/index.php/informacion-de-interes/protocolos-aprovechamiento-economico/protocolos-de-aprovechamiento-economico-del-espacio-publico>

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

Conforme lo expuesto, se observa que en el menú “programas/alternativas comerciales” cuenta con información actualizada en el mes de diciembre de 2025.


3. Emprendimiento / Apoyo, Creación y Fortalecimiento Empresarial

Imagen 31.- Apoyo, Creación y Fortalecimiento Empresarial



Fecha consulta 20/04/2026

Se observa en esta página que la información fue actualizada con fecha octubre de 2025.

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

4. Formación /formación y capacitación

Imagen 32.- Formación y capacitación



Fecha consulta 20/04/2026

En esta parte de la sede virtual, se observa que las publicaciones mensuales al mes de abril de 2026.

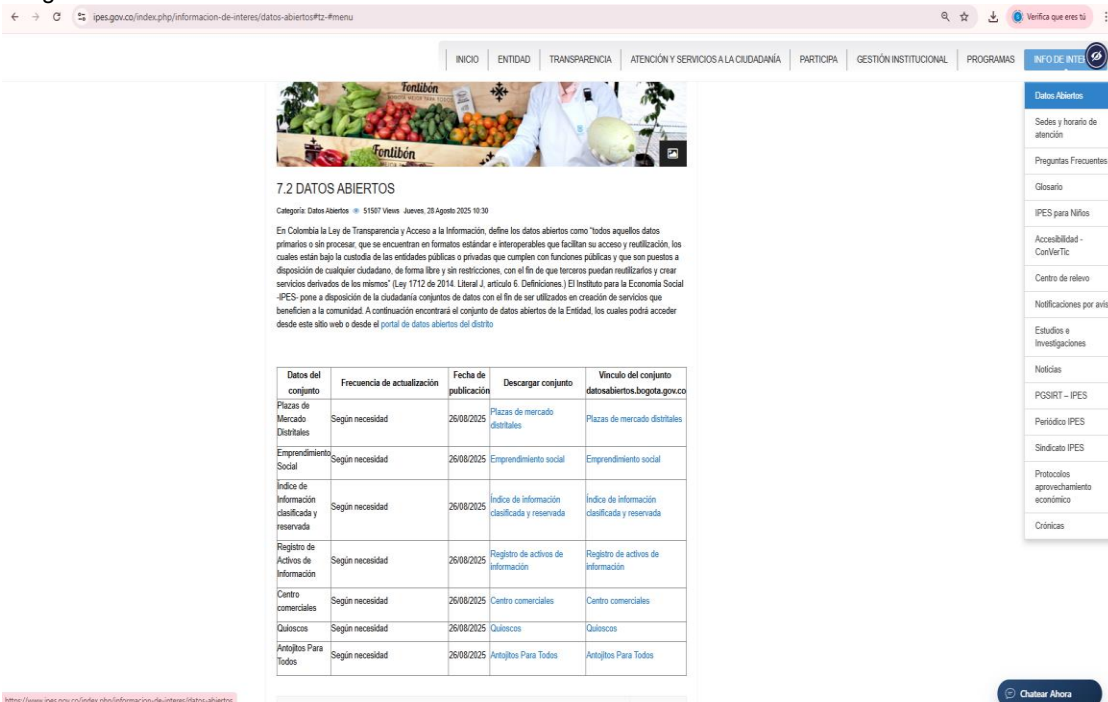
MENU/INFORMACION DE INTERES

Se despliega un listado con la siguiente información: Datos Abiertos, Sedes y horarios de atención; preguntas frecuentes; glosario; IPES para Niños; Accesibilidad ConVerTic; Centro de Relevo; Notificaciones por Aviso; Estudios e Investigaciones; Noticias; PGSIRT -IPES; Periódico IPES, Sindicato IPES; Protocolos de Aprovechamiento Económico y Crónicas. Este grupo auditor verificará las de importancia para la ciudadanía:

1. Datos abiertos

Se observa que la última actualización agosto 2025. Se observa listado de documentos: Plazas de Mercado Distritales; Emprendimiento Social; Índice de Información clasificada y reservada; Registro de Activos de Información; Centro comerciales; Quioscos y Antojitos Para Todos, donde se remiten al **Vínculo del conjunto datosabiertos.bogota.gov.co**.

Imagen 33.- Datos Abiertos



7.2 DATOS ABIERTOS

Categoría: Datos Abiertos • 51951 Vistas • 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 Economía 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	Vinculo del conjunto
Plazas de Mercado Distritales	Según necesidad	25/08/2025	Plazas de mercado distritales	Plazas de mercado distritales
Emprendimiento Social	Según necesidad	25/08/2025	Emprendimiento social	Emprendimiento social
Índice de Información clasificada y reservada	Según necesidad	25/08/2025	Índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada
Registro de Activos de Información	Según necesidad	26/08/2025	Registro de activos de información	Registro de activos de información
Centro comerciales	Según necesidad	25/08/2025	Centro comerciales	Centro comerciales
Quioscos	Según necesidad	25/08/2025	Quioscos	Quioscos
Antojitos Para Todos	Según necesidad	26/08/2025	Antojitos Para Todos	Antojitos Para Todos

Fecha consulta 20/04/2026

Los links de esta página redireccionan a:

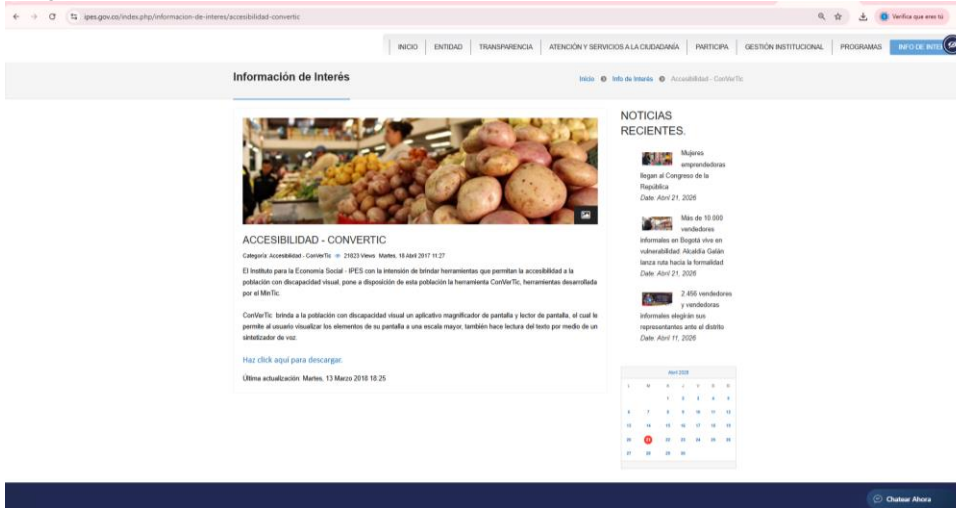
- **Portal de Mapas Bogotá** <https://mapas.bogota.gov.co/>
Instrucciones para consultar las capas publicadas en el Portal Mapas Bogotá
https://www.ipes.gov.co/images/informes/transparencia/Instructivo_mapas_bogota.pdf
- **Registro Nacional de Base de Datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio**
<https://rmbd.sic.gov.co/sisi/consultaTitulares/consultas/>

2. Accesibilidad Convertic

Se observa el link que redirecciona a: <https://www.convertic.gov.co/641/w3-channel.html>

DESCARGA GRATUITA.- "Transformamos la vida de personas con discapacidad visual, permitiéndoles usar un computador y navegar en internet a través de la descarga gratuita del software lector de pantalla Jaws y del magnificador ZoomText."

Imagen 34.- Accesibilidad ConvertiC

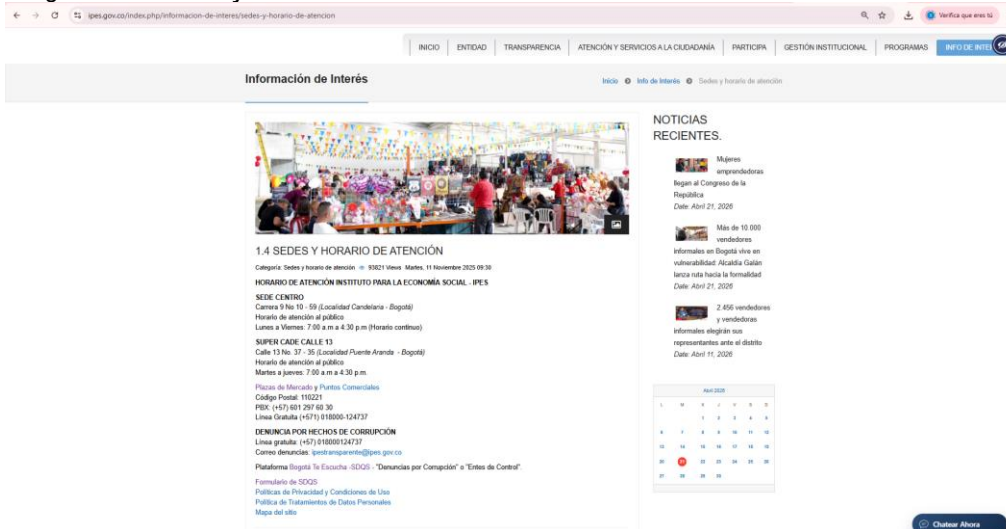



Fecha consulta 20/04/2026

3. Sedes y horario de atención

Se observa desactualizada la información de telefono aún continua el PBX: (+57) 601 297 60 30 Línea Gratuita (+571) 018000-124737 DENUNCIA POR HECHOS DE CORRUPCIÓN y Línea gratuita: (+57) 018000124737.

Imagen 35.- Sedes y horarios de atención



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

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

Última actualización: Martes, 11 Noviembre 2025 09:40

Fecha consulta 20/04/2026

Redirecciona a los siguientes sitios:

- **Directorios Extensiones IPES:**

<https://www.ipes.gov.co/index.php/entidad/directorios/directorio-ipes>, última actualización mayo 3 de 2025.

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 listado de 38 áreas/subdirección con un total de 40 números de extensiones registradas, en la sede actual; las cuales se pudo evidenciar que en algunas no coinciden, y/o no funcionan al interior ni exterior de la entidad.

Se reitera la situación señalada en los informes anteriores desde la vigencia 2022, en las anteriores sedes del IPES y desde el año anterior 2025 a la fecha en la sede actual. La falta de actualización y verificación del directorio telefónico en la página de la entidad vulnera el acceso a la información, conforme lo señala la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

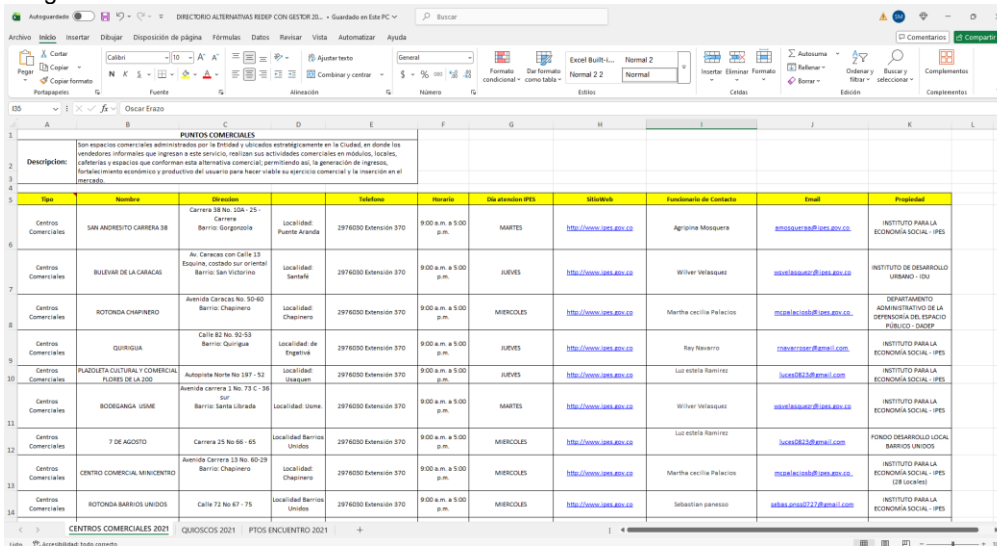
- **Horarios Atención plazas de mercado:**

<https://www.ipes.gov.co/images/informes/horarios/Horario-de-atencion-Plazas-de-Mercado-septiembre-2024.pdf> última actualización septiembre de 2024.

Se recomienda actualizar el listado telefónico de las plazas de mercado, con el prefijo 601 definido para la marcación única nacional desde 2021, que es el indicativo telefónico regional para **Bogotá y Cundinamarca** en Colombia. Se utiliza al marcar desde celulares a fijos o entre números fijos dentro de la región para reemplazar el antiguo sistema. El prefijo 57 es para las llamadas internacionales.

- **Archivo Excel “DIRECTORIO ALTERNATIVAS REDEP CON GESTOR 2021”**

Imagen 36.- Archivo Excel “DIRECTORIO ALTERNATIVAS REDEP CON GESTOR 2021”



Tipo	Nombre	Dirección	Localidad	Teléfono	Horario	Día atención IPES	Sitios web	Fundamento de Contacto	Email	Propiedad
Centros Comerciales	SAN ANTONIO CARRERA 38	Carrera 38 No. 20A - 25 - Carrera Barrio Bogotino	Localidad: Puente Aranda	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIÉRTES	http://www.ipes.gov.co	Agrigna Mosquera	agripna@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Centros Comerciales	BULEVAR DE LA CARACAS	Av. Caracas con Calle 13 Osilma, código 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 Velásquez	wilver@ipes.gov.co	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU
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	Marta Cecilia Palacios	mcepalac@ipes.gov.co	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADSEP
Centros Comerciales	QUIRQUÍA	Calle 82 No. 92-53 Barrio Quiriquía	Localidad: Engativá	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	JUEVES	http://www.ipes.gov.co	Ray Navarro	raynavar@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Centros Comerciales	PLAZUETA CULTURAL Y COMERCIAL FLORES DE LA 200	Autopista Norte No. 197 - 32 Avenida Carrera 3 No. 72 C - 30 Sur Barrio Santa Librada	Localidad: Usme	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIÉRTES	http://www.ipes.gov.co	Wilver Velásquez	wilver@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES
Centros Comerciales	7 DE AGOSTO	Carrera 25 No. 66 - 65 Avenida Carrera 13 No. 60-29 Barrio Chapinero	Localidad: Barrios Unidos	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	http://www.ipes.gov.co	Luz Estela Ramírez	luzestela@ipes.gov.co	FONDO DESARROLLO LOCAL BARRIOS UNIDOS
Centros Comerciales	CENTRO COMERCIAL MANICENTRO	Calle 72 No. 67 - 75	Localidad: Barrios Unidos	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	http://www.ipes.gov.co	Marta Cecilia Palacios	mcepalac@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES (DE LOCALIDAD)
Centros Comerciales	ROTONDA BARRIOS UNIDOS	Calle 72 No. 67 - 75	Localidad: Barrios Unidos	2976030 Extensión 370	9:00 a.m. a 5:00 p.m.	MIERCOLES	http://www.ipes.gov.co	Selastian perez	selperez@ipes.gov.co	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

Fecha consulta 20/04/2026

En relación con los archivos Excel publicados de atención de los puntos comerciales, quioscos y puntos de encuentro la información que contiene sobre los contratistas como personal de contacto de estas alternativa, la información publicada corresponde a la vigencia 2021, por lo cual en su mayoría de los funcionarios de contacto allí relacionados, **ya no se encuentran vinculados con la entidad** 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.**

Es de mencionar que la actualización de la información de contacto en los archivos Excel es responsabilidad directa de la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad-SGRSI, quienes deben garantizar la veracidad y exactitud de la información publicada en la página web del IPES.

4. Preguntas Frecuentes

Al consultar el link, se descarga documento “Preguntas Frecuentes”, En este se halla información desactualizada como por ejemplo se menciona **Proyecto de Inversión 7722**, denominado "Fortalecimiento de la inclusión productiva de emprendimientos por subsistencia", ha estado activo y en ejecución durante las vigencias recientes (2021-2023). En el documento dirige a los ciudadanos a radicar la solicitud en el Área de Correspondencia en la sede administrativa del IPES (Calle 73 # 11-66 piso 2) y Teléfono: PBX: 2976030 ext. 259/180 Live Chat Messenger de Servicio al Ciudadano.


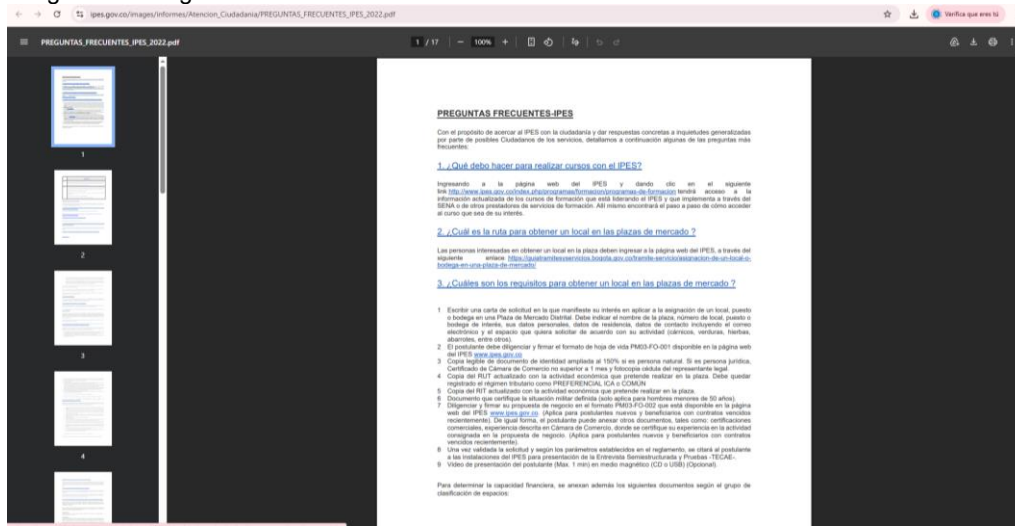
	FORMATO	Código: PV01-FO-018
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Versión: 09
		Fecha: 20/05/2021

Imagen 37.- Preguntas Frecuentes



Fecha consulta 20/04/2026

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL

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 del punto físico presencial, y los requisitos de accesibilidad de la página web institucional, el equipo auditor realizó una revisión de diversos aspectos.

Desde el mes de julio de 2025 el IPES está funcionando en la Carrera 9 no. 10-59, por lo cual efectuó una verificación general de las condiciones de accesibilidad para la atención y servicio a la ciudadanía, de conformidad con 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, a 21 de abril de 2026, encontrándose las siguientes situaciones:

- Puerta de acceso: la Puerta de acceso al punto de atención presencial, es plegable, por lo tanto, se puede abrir por secciones, en el momento de la verificación se encontraba abierta únicamente abierta una de las puertas centrales.



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

FORMATO

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-FO-018

Versión: 09

Fecha: 20/05/2021

Imagen 38.- Ingreso al punto de atención al ciudadano del IPES



Fecha visita 21/04/2026

Se evidencia un 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. Adicionalmente al entrar se encuentra el digiturno, para las personas que se acercan al punto puedan ser atendidas de forma organizada, igualmente se observa una estación de café y agua aromática.

Imagen 39.- Ingreso al punto de atención al ciudadano del IPES



Fecha visita 21/04/2026



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

FORMATO

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-FO-018

Versión: 09

Fecha: 20/05/2021

- Ventanas. El punto de atención no cuenta con ventanas de abrir que permitan la circulación de aire, se encuentra al fondo del recinto un área vidriada, que permite el acceso a la luz natural.

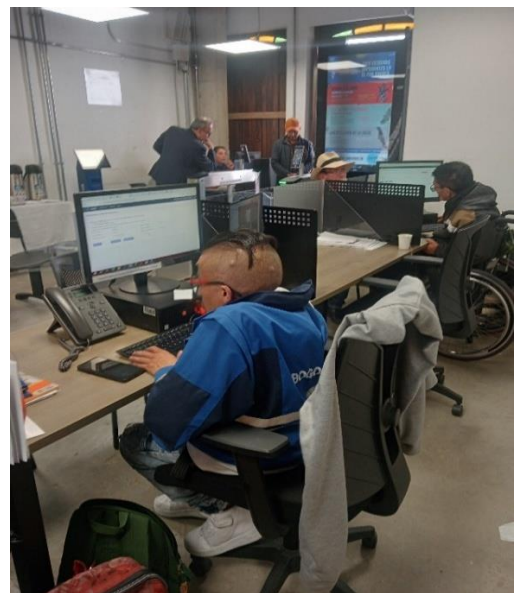
Imagen 40.- Punto de atención al ciudadano del IPES



Fecha consulta 21/04/2026

- Módulos de atención, áreas de recepción, mostradores y escritorios:

Imagen 41.- Módulos de atención



Fecha consulta 21/04/2026



Como se observa en las anteriores fotografías que las zonas de trabajo, las condiciones ergonómicas no son óptimas, los espacios son limitados para la circulación de sillas de ruedas, en el recinto se evidencian cinco módulos de atención, cada uno con una silla para atender al usuario.

Se reitera lo señalado en el informe anterior, 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

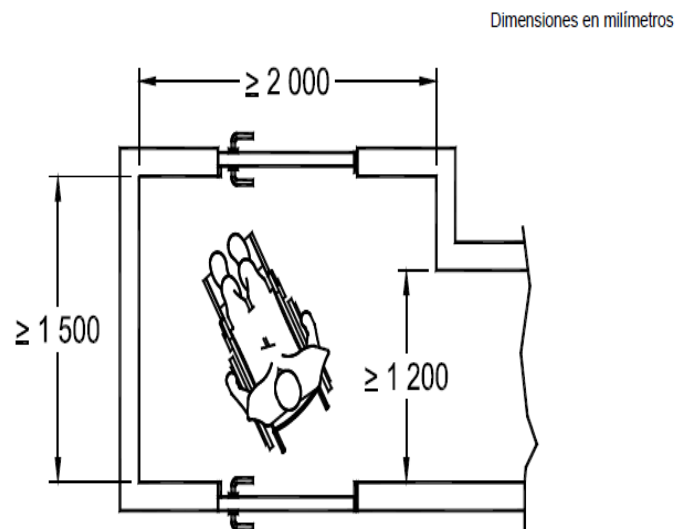
Respecto al cumplimiento del numeral 4.3 “ZONA III ATENCIÓN”, subnumeral 4.3.1 “Sala de Atención Especial”, el cual reza:

“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”

Imagen 42.- Puestos de atención al ciudadano



Imagen 43.- Dimensiones espacio silla de ruedas



Fecha visita 21/04/2026



- 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 44.- Espacios de puestos de trabajo para asesores



Fecha visita 21/04/2026

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”.


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

Imagen 45.- Buzón



Imagen 46.- Tablero de Información



Fecha visita 21/04/2026

Referente al buzón, al momento de la visita se encontró en una silla de la sala de espera, la ubicación de este debe ser estratégica, 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 el interior del punto de atención; de manera que su contenido es 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.

- Baños accesibles para la atención al usuario, el punto de atención cuenta con un baño para ambos géneros, el cual es amplio accesible para usuario en silla de ruedas, cuenta con lavamanos y barra de apoyo, sin embargo, esta es pequeña y esta distante del centro del sanitario, al momento de la visita se encontraba con un letrero indicando que estaba fuera de servicio, sin embargo, lo que se indicó que funcionaba y se prestaba a los usuarios, pero que tenía una potencia de descarga muy baja.



Imagen 47.- Baño acceso usuarios



Fecha visita 21/04/2026

- 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”*



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

FORMATO

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-FO-018

Versión: 09

Fecha: 20/05/2021

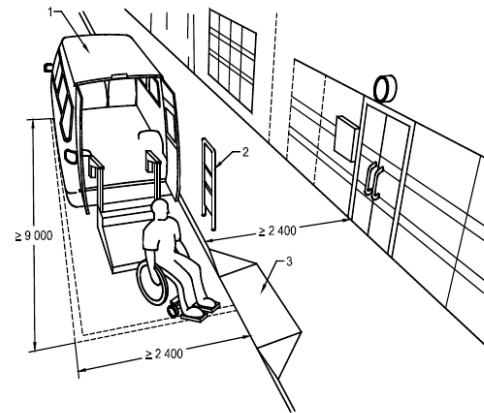
Se reitera que el IPES, la entidad no dispone de este tipo de espacio, dado que la sede administrativa no cuenta con áreas que puedan ser adecuadamente acondicionadas para tal fin y dar cumplimiento a este numeral del la NTC 6047 de 2013 establece que las entidades públicas deben contar con estacionamientos 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.

Imagen 48.- Entrada Principal IPES



Fecha visita 21/04/2026


Imagen. 49.- Dimensiones en milímetros - Rampa



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

La Subdirección Administrativa y Financiera vuelve a indicar 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

Página 35 de 60

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

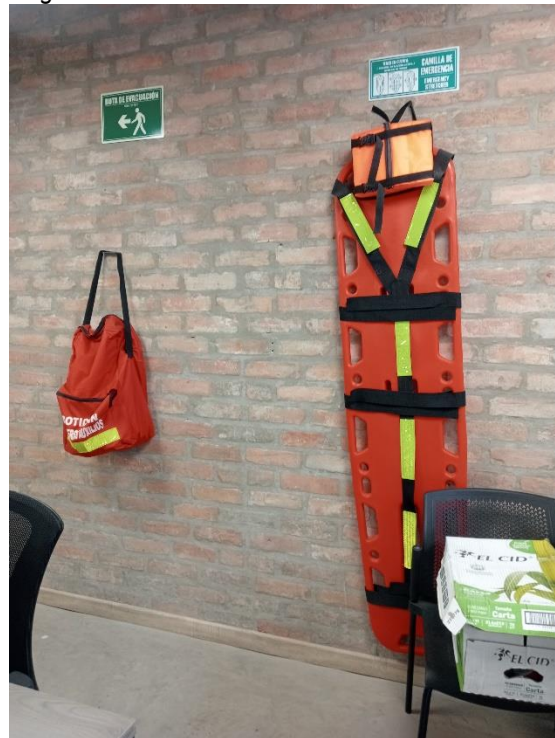
cual define los requisitos para garantizar una atención adecuada, accesible y equitativa en las oficinas de atención al ciudadano”.

Conforme la respuesta dada por el IDU el pasado 19 de noviembre de 2025, se indica que esta petición fue trasladada a l Alcaldía Local de la Candelariay a la unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimineto vial. Sin embargo pasados cerca de cinco meses la SAF, no indica si se ha realizado seguimiento a la respuesta de estas entidades.

- **Señalización**


Dentro del punto de atención no se observa señaletica tipo braille para personas con discapacidad, sin embargo se evidencia que se encuentran algunas señales direccionales (salida de emergencia o evacuacion) y de información (camilla de emergencia) :

Imagen. 50. Señaletica



Fecha visita 21/04/2026

Se tuvo conocimiento que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizó visita al punto de atención para el Monitoreo Canal Presencial - Punto de Atención Propio - Alcaldía Local para Medición de los Servicios Prestados en los Canales de Atención a la a Ciudadanía, en el mes de agosto de 2025, donde se calificaron los servición en el 71.6 % de cumplimiento. Que de acuerdo con las observaciones realizadas en su momento, se han aplicado algunas mejoras, (Se instaló el botiquin y la camilla, alguna señalización para la evacuación), sin embargo, es necesario procurar el cumplimiento total de lo señalado en la norma NTC 6047 DE 2013.

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

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 noviembre de 2025 al 31 de marzo de 2026, donde se encuentran los siguientes comportamientos según la normatividad establecidas:

Tabla 3: SDQS por dependencia Plataforma Bogotá te Escucha 01 de Nov 2025 a 31 de marzo 2026

Distribución Entidad	Cantidad de Solicitudes
SERVICIO AL CIUDADANO	2447
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1848
DIRECCION GENERAL	951
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	280
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	199
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	176
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	134
QUIOSCOS	39
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	32
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATEGICO	9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6
PLAZAS DE MERCADO	6
TALENTO HUMANO	1
Total General	6128

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

Es importante precisar que la fuente de información utilizada para este análisis corresponde al reporte remitido por la Subdirección Administrativa y Financiera SAF – Servicio al Ciudadano, enviado por correo electrónico el 10 de abril de 2026 en formato Excel. Dicho archivo contiene los registros de las peticiones ingresadas en la Plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.

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

Durante el periodo analizado se registró un total de 6.128 SDQS, las cuales incluyen la trazabilidad de las solicitudes gestionadas a través del sistema, lo que permite identificar y visualizar las asignaciones internas conforme a la competencia correspondiente.

No obstante, al analizar los datos y de acuerdo con el 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, 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
1928812026	15	1671162026	6	1115442026	4
6678002025	15	1927302026	6	1393282026	4
3812972025	14	2129422026	6	1462822026	4
10632026	12	217922026	6	151102026	4
1929072026	12	379852026	6	1632162026	4
6505252025	12	5769032025	6	1681992026	4
995282026	12	6108702025	6	1812462026	4
1830482026	9	7082612025	6	1929452026	4
1068682026	8	7090182025	6	1988332026	4
1115752026	8	450442026	5	2131572026	4
6072762025	8	5983492025	5	477052026	4
6180422025	8	6131772025	5	5481632025	4
6306982025	8	6184782025	5	5888702025	4
1353762026	7	6229932025	5	5902632025	4
		6253472025	5	5918172025	4
		6287262025	5	5927902025	4
		6307962025	5	5940152025	4


Fuente: plataforma “Bogotá te escucha”

En relación con las peticiones No. 1928812026, 6678002025 y 3812972025, registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha bajo los asuntos “solicitud de información a todas las entidades del Distrito” y “derecho de petición de interés general”, con fechas de ingreso del 2 de enero de 2026, 2 de diciembre de 2025 y 31 de julio de 2025, respectivamente, se reporta un total de 15 y/o 14 registros asociados.

Estas solicitudes corresponden a requerimientos dirigidos a las entidades distritales, respecto de los cuales se han realizado varios traslados internos entre las dependencias de Servicio al Ciudadano, SESEC y la Dirección General como, por ejemplo:

En cuanto al estado de cada petición, se informa que:

- La petición No. 1928812026 se encuentra pendiente y dentro de los términos establecidos.
- La petición No. 6678002025 fue gestionada de manera extemporánea, con un retraso de 7 días respecto a su fecha de vencimiento.
- La petición No. 3812972025 presentó un tiempo de gestión de 99 días para su cierre.

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

Adicionalmente, el análisis de la base Bogotá Te Escucha evidencia una alta concentración de peticiones con un menor número de registros, identificándose más de 150 peticiones con 4 registros cada una. Esta situación se explica principalmente por procesos como la reclasificación, los traslados por competencia y la asignación a diversas subdirecciones y oficinas para la gestión pertinente.

Como resultado del análisis efectuado y una vez depurado la base con los registros que se repiten, se gestionaron un total de 2.316 solicitudes en el periodo evaluado, a las cuales cada dependencia realizó las gestiones correspondientes:

**Tabla 5: SDQS por dependencia Plataforma Bogotá te Escucha
01 Nov 2025 a 31 mar 2026**

DISTRIBUCION ENTIDAD	CANTIDAD SOLICITUDES
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	1220
SERVICIO AL CIUDADANO	353
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	246
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	172
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	143
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	123
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	18
QUIOSCOS	18
DIRECCION GENERAL	15
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATEGICO	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3
PLAZAS DE MERCADO	1
Total General	2316

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

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 1.220, a esta se le suma Quiosco con 18 solicitudes, alcanzando un total de 1.238 solicitudes dentro de la misma subdirección lo que **representa el 53% 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 ventas en espacio público, las cuales representan aproximadamente el 41,5% del total (514 de 1.238 solicitudes). En segundo lugar, se encuentran las solicitudes asociadas al Registro Individual de Vendedores Informales (RIVI), que corresponden al 23% (285 solicitudes).

Adicionalmente, se identifican 175 solicitudes sin clasificación de subtema (en blanco), que representan cerca del 14,1%, lo cual evidencia oportunidades de mejora en la categorización de la información y en la calidad del registro dentro de la plataforma.

En menor proporción, se encuentran otros subtemas como quioscos (7,8%), puntos comerciales (5,4%) y mobiliario semiestacionario (3,1%), seguidos por categorías con participación marginal como ferias temporales, puntos de encuentro, ferias institucionales y otros temas administrativos.



**Tabla 5.1: SDQS SGRSI - Plataforma Bogotá te Escucha
01 Nov 2025 a 31 mar 2026**

Subtema	Cantidad de Solicitudes
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	514
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI	285
(en blanco)	175
QUIOSCOS	96
PUNTOS COMERCIALES	67
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	39
FERIAS TEMPORALES	22
PUNTOS DE ENCUENTRO	20
FERIAS INSTITUCIONALES	9
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	8
TEMAS ADMINISTRATIVOS	2
COMUNICACIONES Y PRENSA	1
Total General	1238


Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

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

Tabla 6: Estado Solicitudes Plataforma Bogotá te escucha de 1nov. 2025 a 31 marzo de 2026

DEPENDENCIA	Gestión Oportuna	Gestión Oportuna - Sin diligenciar campo fecha de cierre	Gestión Oportuna - Con fecha de cierre Posterior	Gestión extemporánea	pendiente vencidos	Pendiente en términos	Total por Subdirección
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	861	21	49	14	13	262	1220
SERVICIO AL CIUDADANO	183	27	34	1	2	106	353
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	171	-	14	22	18	21	246
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	153	1	11	5	1	1	172
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	125	2	9	3	1	3	143
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	110	-	10	3	-	-	123
DIRECCION GENERAL	12	-	-	3	-	-	15
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	11	1	6	-	-	-	18
QUIOSCOS	5	-	-	13	-	-	18
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATEGICO	4	-	-	-	-	-	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	-	1	-	-	-	3
PLAZAS DE MERCADO	-	-	-	1	-	-	1
Total General	1637	52	134	65	35	393	2316

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

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

El análisis de la gestión por dependencias evidencia que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas de manera oportuna, con un total de 1.637 casos, que representan el 71% del total de las solicitudes (2.316), lo que refleja un buen desempeño a nivel de la entidad en el cumplimiento de los tiempos establecidos.

No obstante, se identifican 65 solicitudes con gestión extemporánea, equivalentes al 3%, y 35 solicitudes pendientes vencidas, que representan el 1%, concentradas principalmente en dependencias como la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad, la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización, y Quioscos.

En comparación con los informes de la vigencia 2025, se evidencia una mejora sustancial en los niveles de oportunidad de la gestión, producto de la implementación de estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento del seguimiento, el control de términos, la priorización de solicitudes y la optimización en la asignación de cargas de trabajo. Estas acciones han permitido disminuir de manera notable la incidencia de la gestión extemporánea, pasando de un escenario de altos niveles de incumplimiento en los tiempos de respuesta a un comportamiento actual significativamente más controlado, consolidando así una tendencia positiva en la eficiencia institucional y en la capacidad de respuesta frente a las solicitudes ciudadanas.

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	3	61	1	65
Porcentaje de Gestión	4,61%	93,84%	1,53%	100,00%

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

Frente a la tabla anterior, se evidencia que la mayor proporción de las solicitudes gestionadas de manera extemporánea presenta un retraso entre 16 y 30 días, concentrando el 93,84% del total de casos.

Con relación a la solicitud extemporánea identificada con más de 30 días de vencimiento, se evidencia en la base de datos de Bogotá Te Escucha una inconsistencia en las fechas registradas, particularmente entre la fecha de ingreso, la fecha de vencimiento y la fecha de cierre. Esta situación genera un cálculo de 319 días de vencimiento, derivado de la diferencia entre la fecha de cierre y la fecha de vencimiento registrada.


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

Tabla 6.2: Porcentaje gestión Extemporáneas SDQS - IPES Plataforma Bogotá te Escucha Mas de 30 días

Número petición	Subdirección	Subtema	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	DIAS VENCIDOS ACI
6572026	SGRSI	QUIOSCOS	2/1/2026	20/2/2025 23:59	6/1/2026 11:57	319

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

Dentro de la gestión oportuna realizada por la entidad frente a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, se identifican 52 casos sobre los cuales **no se ha realizado el respectivo cierre** en la plataforma Bogotá Te Escucha, lo que evidencia debilidades en el registro y la gestión del cierre definitivo de las mismas.

Imagen N. 51: Muestra Solicitudes con gestión Oportuna sin fecha de cierre en Plataforma Bogotá te escucha

Número petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Días gestión	Fecha cierre
1030262026	SGRSI	BUZON	DERECHO DE PETICION DE	12/2/2026	8	
1073122026	SGRSI	WEB	DERECHO DE PETICION DE	13/2/2026	5	
1155732026	SGRSI	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE	17/2/2026	5	
1245402026	SERVICIO AL CI	WEB	DERECHO DE PETICION DE	19/2/2026	1	
1353762026	SERVICIO AL CI	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE	23/2/2026	2	
1409202026	SGRSI	WEB	DERECHO DE PETICION DE	25/2/2026	5	
1492932026	SERVICIO AL CI	TELEFONO	DERECHO DE PETICION DE	27/2/2026	1	
1504292026	SERVICIO AL CI	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE	27/2/2026	1	
1517642026	SGRSI	TELEFONO	DERECHO DE PETICION DE	28/2/2026	7	
1517682026	SGRSI	WEB	QUEJA	28/2/2026	9	
1517982026	SGRSI	WEB	QUEJA	28/2/2026	9	

Igualmente, se evidencian 134 solicitudes con gestión oportuna por parte de la entidad; sin embargo, al realizar el cruce de información con la plataforma Bogotá Te Escucha, se observa que **el registro de cierre fue efectuado de manera posterior a la fecha de vencimiento**, en algunos casos con diferencias de 63, 62 y 56 días, entre otros.

Esta situación indica que, aunque la respuesta se emitió dentro de los tiempos establecidos, el cierre en el sistema no se realizó de forma oportuna, afectando la consistencia de la información y la trazabilidad del proceso.


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

Imagen N. 52: Muestra Solicitudes con gestión Oportuna con fecha de cierre Posterior en Plataforma Bogotá te escucha

Número petición	Canal	Tipo petición	Días gestión	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días fecha cierre Vs Fecha vencimiento
6629372025	TELEFONO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	23/12/2025 23:59	24/2/2026 14:47	63
5971282025	WEB	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	7	25/11/2025 23:59	27/1/2026 01:00	62
6701312025	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	29/12/2025 23:59	24/2/2026 10:53	56
6160392025	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14	23/12/2025 23:59	12/2/2026 14:46	51
6137032025	E-MAIL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	26/11/2025 23:59	15/1/2026 09:59	49
6574522025	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	13	22/12/2025 23:59	9/2/2026 01:00	48
6972902025	ESCRITO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	13/1/2026 23:59	3/3/2026 01:00	48
6226362025	TELEFONO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4	5/12/2025 23:59	22/1/2026 01:00	47
221602026	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7	12/2/2026 23:59	30/3/2026 16:15	46
6636502025	WEB	QUEJA	14	24/12/2025 23:59	6/2/2026 01:00	43
6756032025	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	30/12/2025 23:59	10/2/2026 11:40	41
6441072025	WEB	QUEJA	14	16/12/2025 23:59	27/1/2026 01:00	41

Adicionalmente, se identificaron 35 peticiones asignadas que, a corte del 31 de marzo de 2026, se encontraban vencidas y sin respuesta. De estas, 18 corresponden a la SESEC.

Tabla 6.3: SDQS vencidos a 31 de marzo 2026

Dependencia	Total SDQS Vencidas
SESEC	18
SGRSI	13
SERVICIO CIUDADANO	2
SAF	1
SJC	1
Total General	35

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

De las 35 solicitudes, se evidenció que, con corte al 31 de marzo de 2026, acumulaban tiempos de vencimiento de 61, 42, 17, 14 y 13 días, entre otros. Asimismo, 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 6.3.1: 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	DIAS VENCIDOS ACI
1	72412026	SERVICIO AL CIUDADANO	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6/01/2026	28/01/2026 23:59	61



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

FORMATO


INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-FO-018

Versión: 09

Fecha: 20/05/2021

No.	Número petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	DIAS VENCIDOS ACI
2	72492026	SERVICIO AL CIUDADANO	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6/01/2026	28/01/2026 23:59	61
3	514762026	SJC	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26/01/2026	16/02/2026 23:59	42
4	1488332026	SESEC	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	27/02/2026	13/03/2026 23:59	17
5	1255422026	SESEC	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	19/02/2026	16/03/2026 23:59	14
6	1357282026	SESEC	TELEFONO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	23/02/2026	17/03/2026 23:59	13
7	1393282026	SESEC	PRESENCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	24/02/2026	17/03/2026 23:59	13
8	1459262026	SESEC	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	26/02/2026	17/03/2026 23:59	13
9	1518642026	SGRSI	WEB	QUEJA	28/02/2026	20/03/2026 23:59	10
10	1597852026	SESEC	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4/03/2026	24/03/2026 23:59	6
11	1598372026	SESEC	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4/03/2026	24/03/2026 23:59	6
12	1603952026	SESEC	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4/03/2026	26/03/2026 23:59	4
13	1616142026	SESEC	WEB	QUEJA	4/03/2026	26/03/2026 23:59	4
14	1621212026	SESEC	WEB	QUEJA	4/03/2026	26/03/2026 23:59	4
15	1627672026	SESEC	TELEFONO	RECLAMO	4/03/2026	26/03/2026 23:59	4
16	1803312026	SGRSI	WEB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11/03/2026	26/03/2026 23:59	4
17	1625832026	SESEC	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4/03/2026	27/03/2026 23:59	3
18	1633462026	SGRSI	WEB	QUEJA	4/03/2026	27/03/2026 23:59	3
19	1635552026	SGRSI	WEB	QUEJA	5/03/2026	27/03/2026 23:59	3
20	1635822026	SGRSI	WEB	QUEJA	5/03/2026	27/03/2026 23:59	3
21	1635902026	SAF	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5/03/2026	27/03/2026 23:59	3
22	1776182026	SESEC	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10/03/2026	27/03/2026 23:59	3
23	1776332026	SESEC	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10/03/2026	27/03/2026 23:59	3
24	1776552026	SESEC	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10/03/2026	27/03/2026 23:59	3
25	1776692026	SESEC	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10/03/2026	27/03/2026 23:59	3
26	1777402026	SESEC	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10/03/2026	27/03/2026 23:59	3
27	1630612026	SGRSI	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4/03/2026	30/03/2026 23:59	1
28	1657142026	SGRSI	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5/03/2026	30/03/2026 23:59	1
29	1670792026	SESEC	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5/03/2026	30/03/2026 23:59	1
30	1670822026	SGRSI	TELEFONO	RECLAMO	5/03/2026	30/03/2026 23:59	1
31	1692122026	SGRSI	WEB	QUEJA	6/03/2026	30/03/2026 23:59	1
32	1717792026	SGRSI	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7/03/2026	30/03/2026 23:59	1
33	1783792026	SGRSI	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10/03/2026	30/03/2026 23:59	1
34	1784332026	SGRSI	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10/03/2026	30/03/2026 23:59	1

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

No.	Número petición	Dependencia	Canal	Tipo petición	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	DIAS VENCIDOS ACI
35	1784912026	SGRSI	ESCRITO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10/03/2026	30/03/2026 23:59	1

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR CANAL DE INGRESO


Tabla 7: SDQS por canal de Ingreso nov 2025 a marzo 2026

SDQS Canal	2025		2026			Total General	%
	Nov.	Dic	Ene	Feb	Mar		
ESCRITO	194	145	148	255	275	1017	43,91%
WEB	160	120	138	170	269	857	37,00%
E-MAIL	112	53	38	47	82	332	14,33%
TELEFONO	27	19	13	8	15	82	3,54%
PRESENCIAL	3	1	-	9	-	13	0,56%
BUZON	4	2	1	3	1	11	0,47%
REDES SOCIALES	2	2	-	-	-	4	0,17%
Total general	502	342	338	492	642	2316	100%

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

Al analizar los canales utilizados para la gestión de las SDQS registradas en la entidad durante el periodo evaluado, se evidenció lo siguiente:

- El 43,91% de las solicitudes se realizaron de forma escrita, con un total de 1.017 peticiones, consolidándose como el canal más utilizado. Se observa un incremento progresivo, alcanzando su mayor volumen en el mes de marzo de 2026 con 275 solicitudes.
- El segundo canal más utilizado fue la página web, con un total de 857 SDQS, lo que representa el 37,00% del total. Este canal también presenta un comportamiento creciente, con su punto más alto en marzo de 2026 (269 solicitudes).
- El tercer canal corresponde al correo electrónico (e-mail), con 332 solicitudes, equivalente al 14,33% del total. Se destaca un aumento significativo en marzo de 2026 (82 solicitudes) frente a los meses anteriores.
- El canal telefónico ocupa el cuarto lugar, con 82 solicitudes, representando el 3,54%, mostrando variaciones moderadas durante el periodo analizado.
- Los canales menos utilizados fueron el presencial (0,56%), buzón (0,47%) y redes sociales (0,17%), los cuales en conjunto no alcanzan el 2% del total, evidenciando una baja preferencia por estos medios de atención.
- En términos generales, se observa un incremento en el número de solicitudes hacia el mes de marzo de 2026, el cual registra el mayor volumen del periodo con 642 SDQS.

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

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR TIPO DE PETICIÓN

Se destaca el Derecho de Petición de Interés General, que representa el 63,64% del total de solicitudes, siendo el tipo de petición predominante y con mayor volumen en marzo de 2026 (427 solicitudes).

El Derecho de Petición de Interés Particular ocupa el segundo lugar con el 19,51%, seguido de las quejas con el 10,49%, las cuales también muestran incremento en marzo de 2026.

Los demás tipos de petición, como reclamos (2,89%), consultas (1,03%) y solicitudes de acceso a la información (1,03%), presentan una participación menor, mientras que denuncias, felicitaciones, sugerencias y solicitudes de copia no superan el 1% individualmente.

En general, se evidencia una alta concentración en los derechos de petición y un aumento de solicitudes hacia marzo de 2026, mes con el mayor registro del periodo:

Tabla 8: SDQS por Tipo de Petición Nov 2025 a Marzo 2026

Tipo de Petición	2025		2026			Total General	%
	Nov.	Dic	Ene	Feb	Mar		
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	264	199	224	360	427	1474	63,64%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	149	70	58	61	114	452	19,51%
QUEJA	54	39	33	47	70	243	10,49%
RECLAMO	19	14	9	7	18	67	2,89%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7		3	7	7	24	1,03%
CONSULTA	2	6	5	7	4	24	1,03%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	5	9	6	-	-	20	0,86%
FELICITACION	2	2	-	1	1	6	0,25%
SUGERENCIA	-	2	-	2	-	4	0,17%
SOLICITUD DE COPIA	-	1	-	-	1	2	0,08%
Total general	502	342	338	492	642	2316	100%

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR MESES

Tabla 9: SDQS por Dependencia nov 2025 a marzo 2026

Dependencia	2025		2026			Total General	%
	Nov.	Dic	Ene	Feb	Mar		
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	25	82	277	404	432	1220	52,68%
SERVICIO AL CIUDADANO	91	29	34	45	154	353	15,24%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACION	90	67	15	35	39	246	10,62%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA IPES	95	66	1	1	9	172	7,43%
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	80	48	6	3	6	143	6,17%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	83	37	-	1	2	123	5,31%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6	8	4	-	-	18	0,78%
QUIOSCOS	18	-	-	-	-	18	0,78%
DIRECCION GENERAL	10	4	-	1	-	15	0,65%
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATEGICO	2	-	-	2	-	4	0,17%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	1	-	-	3	0,13%
PLAZAS DE MERCADO	1	-	-	-	-	1	0,04%
Total general	502	342	338	492	642	2316	100%

Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"


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

Tabla 10.1: SDQS SGRSI nov 2025 a marzo de 2026

Dependencia	2025		2026			Total General	%
	Nov.	Dic	Ene	Feb	Mar		
SUBDIRECCION DE GESTION REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	25	82	277	404	432	1220	99%
QUIOSCOS	18					18	1%
Total general	43	82	277	404	432	1238	408


Fuente: plataforma "Bogotá te escucha"

Como se puede observar, la dependencia con el mayor número de peticiones durante el periodo de noviembre de 2025 a marzo de 2026 fue la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad, con un **total 1.220 SDQS**, lo que representa el **52,68% 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 48%; seguidas por las solicitudes de inscripción al RIVI (Registro Individual de Vendedores Informales), con un 20% y seguido por solicitudes sin subtema con un 10%. Se presenta una alta proporción de solicitudes sin clasificar lo cual dificulta el análisis detallado de los subtemas dentro de las SDQS. A continuación, se presentan los detalles de esta distribución:

Tabla 9.2: SDQS SGRSI – subtema – nov 2025 a marzo 2026

SDQS Subtemas	No. de Registros	%
VENTAS EN ESPACIO PUBLICO	1119	48%
INSCRIPCION VENDEDOR INFORMAL RIVI	465	20%
(en blanco)	228	10%
QUIOSCOS	113	5%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA LA CIUDADANIA	93	4%
PUNTOS COMERCIALES	91	4%
EMPRENDIMIENTO SOCIAL	54	2%
MOBILIARIO SEMI-ESTACIONARIO	52	2%
FERIAS TEMPORALES	23	1%
PUNTOS DE ENCUENTRO	23	1%
FERIAS INSTITUCIONALES	15	1%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	13	1%
PLAZAS DE MERCADO	11	0%
TEMAS CONTRACTUALES	6	0%
PROYECTO PRODUCTIVOS	3	0%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	0%
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	1	0,04%
COMUNICACIONES Y PRENSA	1	0,04%
FORMACION Y CAPACITACION	1	0,04%
INTERMEDIACION LABORAL	1	0,04%
ANTOJITOS PARA TODOS	-	0,00%
Total General	2316	100%

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

CORREOS INSTITUCIONALES

- Correo Electrónico ipestransparente.gov.co

Registro Solicitudes Acto de Corrupción

En la base de datos se registraron un total de 19 peticiones con tipo de petición 'DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN' a través de la plataforma *Bogotá te escucha*, de las cuales se realizaron la siguiente gestión:

Tabla 10: SDQS clasificadas como Denuncia por Actos de Corrupción
Nov. 2025 a marzo 2026

2025		2026			Total general
Nov.	Dic	Ene	Feb	Mar	
4	9	6	0	0	19

Tabla 10.1: SDQS por Denuncia por Actos de Corrupción de abril a oct. 2025

No.	Número petición	Subtemas	Canal	Comentario	Estado Petición Plataforma	Observación ACI
1	122002026	Ventas En Espacio Publico	WEB	Cordial saludo. Tras revisar su petición le informo que para avanzar con el trámite de su solicitud es necesario contar con mayor información y los soportes o evidencias correspondientes. Así mismo es importante aclarar que la Misión del Instituto para la Economía Social (IPES) es 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 (..)...	Gestión oportuna (DTL)	Gestión oportuna
2	205002026	Abuso De Autoridad Por Acto Arbitrario E Injusto Por Parte De Un Servidor	WEB	Posibles actos de corrupción se da respuesta definitiva con el radicado IPES No 10-816-2026-000674 con fecha 19-01-2026	Gestión oportuna (DTL)	Gestión oportuna
3	345292026	Ventas En Espacio Publico	WEB	Cordial saludo Se da respuesta al radicado 345292026	Gestión Oportuna	Gestión oportuna
4	500742026	Traslado A Entidades Distritales	WEB	No son actos de corrupción donde mes encuentren involucrados servidores o exservidores del IPES Se da traslado por competencia	Gestión oportuna (DTL)	Se registra una gestión oportuna; sin embargo, el cierre en la plataforma Bogotá Te Escucha se realizó 13 días después de la fecha de vencimiento.
5	5971282025	Ventas En Espacio Publico	WEB	No son actos de corrupción donde estén involucrados funcionarios o exfuncionarios del IPES Se da traslado por competencia.	Gestión oportuna (DTL)	Se registra una gestión oportuna; sin embargo, el cierre en la plataforma Bogotá Te Escucha se realizó 62 días después de la fecha de vencimiento.



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

FORMATO


INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: PV01-FO-018

Versión: 09

Fecha: 20/05/2021

No.	Número petición	Subtemas	Canal	Comentario	Estado Petición Plataforma	Observación ACI
6	602682026	Traslado A Entidades Distritales	WEB	No son actos de corrupción donde se vean involucrados funcionarios o exfuncionarios del IPES. Se da traslado por competencia a gobierno local	Gestión oportuna (DTL)	Se registra una gestión oportuna; sin embargo, el cierre en la plataforma Bogotá Te Escucha no cuenta con una fecha de cierre registrada
7	6246862025	Ventas En Espacio Publico	WEB	Se da respuesta definitiva con radicado N10-816-2025-026849 de fecha 26-11-2025 - Posibles actos de Corrupción	Gestión oportuna (DTL)	Gestión oportuna
8	6276662025	Ventas En Espacio Publico	WEB	Se traslada por competencia a Gobierno Local. No son actos de corrupción que involucren funcionarios y ex funcionarios del IPES.	Gestión oportuna (DTL)	Gestión oportuna
9	632762026	Puntos De Encuentro	WEB	Cordial saludo Se da respuesta al RADICADO 632762026	Gestión oportuna (DTL)	Gestión oportuna
10	6344762025	Ventas En Espacio Publico	WEB	Se da respuesta definitiva con radicado IPES No. 10-816-2025-026992 de fecha 28 de noviembre del 2025 con el fin de verificar si hay posibles faltas disciplinarias.	Gestión oportuna (DTL)	Gestión oportuna
11	6679522025	Atención Del Personal Hacia La Ciudadanía	WEB	De manera atenta nos permitimos hacer devolución de su solicitud teniendo en cuenta que no es competencia de nosotros ya que no corresponde a actos de corrupción (...) ...Por lo tanto, debe dirigirse a la entidad competente para resolver su solicitud.	Gestión oportuna (DTL)	Gestión oportuna
12	6759072025	Ventas En Espacio Publico	WEB	Se da traslado por competencia al no tratarse de actos de corrupción donde se vean involucrados funcionarios y exfuncionarios del IPES.	Gestión oportuna (DTL)	Gestión oportuna
13	6760352025	Ventas En Espacio Publico	WEB	Se da traslado por competencia ya que no son actos de corrupción de funcionarios y exfuncionarios del IPES.	Gestión oportuna (DTL)	Se registra una gestión oportuna; sin embargo, el cierre en la plataforma Bogotá Te Escucha se realizó 14 días después de la fecha de vencimiento.
14	6795112025	Ventas En Espacio Publico	WEB	se da traslado por competencia a Gobierno Local por cuanto no se encuentran involucrados funcionarios y exfuncionarios del Instituto Para la Economía Social - IPES.	Gestión oportuna (DTL)	Se registra una gestión oportuna; sin embargo, el cierre en la plataforma Bogotá Te Escucha se realizó 41 días después de la fecha de vencimiento.
15	6972902025	Ventas En Espacio Publico	WEB	Se da traslado por competencia al no tratarse de actos de corrupción donde se vean involucrados funcionarios y exfuncionarios del IPES.	Gestión oportuna (DTL)	Se registra una gestión oportuna; sin embargo, el cierre en la plataforma Bogotá Te Escucha se realizó 48 días después de la fecha de vencimiento.
16	6972932025	Ventas En Espacio Publico	WEB	se da traslado por competencia ya que no tiene que ver con actos de corrupción donde se vean involucrados funcionarios y exfuncionarios del IPES.	Gestión oportuna (DTL)	Se registra una gestión oportuna; sin embargo, el cierre en la plataforma Bogotá Te Escucha se realizó 28 días después de la fecha de vencimiento.

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

No.	Número petición	Subtemas	Canal	Comentario	Estado Petición Plataforma	Observación ACI
17	7081172025	Ventas En Espacio Publico	WEB	Se da respuesta definitiva con radicado IPES No. 10-816-2025-029436 de fecha 24/12/2025.	Gestión oportuna (DTL)	Gestión oportuna
18	7089512025	Ferías Temporales	WEB	Cordial saludo Se da respuesta a radicado 7089512025.	Gestión oportuna (DTL)	Gestión oportuna
19	7119432025	Ventas En Espacio Publico	ESCRITO	Se da respuesta con radicado IPES No. 10-816-2025-029437 de fecha 24/12/2025.	Gestión oportuna (DTL)	Gestión oportuna

De las diecinueve (19) solicitudes recibidas a través de la plataforma *Bogotá te escucha*, dos (2) corresponden a posibles actos de corrupción.

Se solicitó información a la Oficina de Control Disciplinario Interno sobre dos radicados asociados a posibles actos de corrupción. El 16 de abril se recibió respuesta por correo electrónico, en la cual se informó lo siguiente:


- Respecto al SDQS No. 6242862025, con radicado IPES No. 10-812-2025-022012 del 25 de noviembre de 2025, se confirmó el acuse de recibido y la apertura del expediente No. 027-2025.
- De igual manera, frente al SDQS No. 205002026, con radicado IPES No. 10-812-2026-000875 del 19 de enero de 2026, se confirmó el acuse de recibido y la apertura del expediente No. 001-2026.

En este sentido, se informó que ambos expedientes corresponden a presuntos actos de corrupción y se encuentran en etapa de instrucción, por lo cual gozan de reserva legal de conformidad con lo establecido en el artículo 115 de la Ley 1952 de 2019.

- Correo Electrónico sjuridicac@ipes.gov.co,

Mediante radicado No. 10-817-2026-000750 del 26 de marzo de 2026 se solicitó a la Subdirección de Jurídica y contratación, como dependencia responsable, 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 nov. De 2025 al 31 de marzo de 2026.

Con radicado No. 10-817-2026-000919 del 13 de abril de 2026 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, (Richard Ospina) 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

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

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 del 1 de noviembre de 2025 al 31 marzo de 2026, se han recibido 2.702 correos 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:

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.

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

- Correo electrónico defensorciudadano@ipes.gov.co

De acuerdo con lo manifestado por la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) mediante el radicado No. 10-817-2026-001018 del 17 de abril de 2026: “(...) en cuanto al correo del defensorciudadano@ipes.gov.co, para esta vigencia llegaron dos (2) correos lo cuales no hacen parte de la competencia de la entidad, de igual manera la continuidad del trámite de las comunicaciones recibidas, se realizaran con el apoyo del equipo de Gestión Documental, con la asignación del número de radicación correspondiente, y posteriormente ser direccionado al área competente para surtir trámite de respuesta (...)”

- Correo Electrónico gestiondocumental@ipes.gov.co

En cuanto a la respuesta remitida por la Subdirección Administrativa y Financiera respecto al correo gestiondocumental@ipes.gov.co, remitió base de datos en Excel un total de 8.506 registros.

No obstante, se precisa que la misma información fue solicitada y remitida por la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico (SDAE), en la cual se requirió el total de ingresos de comunicaciones de la entidad, incluyendo aquellas radicadas directamente y las recibidas por otros canales.

En este sentido, se aclara que la información suministrada por la SAF no corresponde exclusivamente al registro del correo gestiondocumental@ipes.gov.co, sino que incluye el consolidado de comunicaciones ingresadas a la entidad por diferentes canales, incluyendo las radicadas directamente por los usuarios.

Seguimiento PBX – LINEA Gratuita

De acuerdo con lo manifestado por la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) mediante el radicado No. 10-817-2026-001018 del 17 de abril de 2026 (..) “Respecto a las preguntas 2 y 3 sobre los canales de comunicación (línea gratuita 018000-124737 y PBX 6014841930), se aclara que, aunque existe un registro de llamadas, no se dispone de un registro discriminado de trámites por canal de recepción de PQRS, esto debido al cambio de operador, de acuerdo a lo manifestado por el área de sistemas, Por lo anterior, la Subdirección Administrativa y Financiera adelanta las acciones necesarias para ejecutar el plan de mejora correspondiente y optimizar el uso de estos canales (...)”

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:


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


Tabla 11: Plan de acción a Nov - Dic 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	No se evidencia Soporte de la mesa realizada en el último trimestre de la vigencia 2025
	Informe trimestral generados de la Plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	Número de reportes trimestrales	Se evidencia, en los soportes, el "Informe Trimestral SDQS" de octubre a Diciembre 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 soporte denominado "Certificado mensual de Confiabilidad – Guía de Trámites y Servicios" por parte de la SAF de Noviembre, ni diciembre de 2025.

Tabla 11.1: Plan de acción enero a marzo 2026
Proceso Servicio al Ciudadano Temáticas SDQS

PROCESO	PRODUCTO	INDICADOR O ÍNDICE	PERIODICIDAD	VERIFICACION ACI
Servicio al Ciudadano	Reporte consolidado mensual de actualización de la Guía de Trámites y Servicios	Número reportes enviados	Mensual	No se registraron evidencias por parte de la SAF
	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	Número de informes consolidado trimestralmente	Trimestral	No se registraron evidencias por parte de la SAF
	Mesas de trabajo 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	Número de mesas de trabajo consolidado trimestralmente	Trimestral	No se registraron evidencias por parte de la SAF

Frente al último producto relacionado con las mesas de trabajo de seguimiento trimestral a las PQRS ciudadanas, específicamente sobre las respuestas oportunas registradas en la Plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS por parte de las áreas de la entidad, la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) manifiesta lo siguiente: "(..) Respecto a este indicador, se informa que a corte 31 de marzo no se programó ninguna mesa de trabajo por las situaciones administrativas presentadas en el proceso de servicio al ciudadano. Lo anterior teniendo en cuenta que dichas mesas debían ser convocadas por el profesional de servicio al ciudadano a fin de dar el seguimiento a las SDQS no obstante durante el primer trimestre se generaron las alertas respectivas a los procesos misionales con el fin de dar

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

atención oportuna a los requerimientos de los ciudadanos remitidos por la plataforma de Bogotá Te Escucha (..)”

ANALISIS COMUNICACIONES RECIBIDAS APLICATIVO GOOBI

Por otra parte, la Asesoría de Control Interno realizó la verificación de la correspondencia registrada en el aplicativo GOOBI durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2025 y el 31 de marzo de 2026, evaluando su gestión y la emisión de respuestas oportunas dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015. En este proceso, se observó un total de **8.506** comunicaciones recibidas, distribuidas en las diferentes dependencias, así:

**Tabla 12: Comunicación recibidas por dependencia Goobi
01 de nov de 2025 a 31 de marzo de 2026**

Dependencias	Comunicaciones Recibidas	%
Dirección General	2786	32,75%
Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización	1915	22,51%
Subdirección de Gestión Redes Sociales e Informalidad	1817	21,36%
Subdirección Jurídica y de Contratación	953	11,20%
Subdirección Administrativa y Financiera	560	6,58%
Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico	339	3,99%
Subdirección de Formación y Empleabilidad	93	1,09%
Oficina de Control Disciplinario Interno	27	0,32%
Oficina Asesora de Comunicaciones	9	0,10%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	4	0,04%
blanco	2	0,02%
Recursos Físicos y Bienes	1	0,01%
Total General	8.506	100%

Se evidencia una alta concentración de las comunicaciones en tres dependencias: Dirección General (32,75%), Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización (22,51%) y Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad (21,36%), las cuales reúnen el 76,62% del total.

La Subdirección Jurídica y de Contratación (11,20%) y la Subdirección Administrativa y Financiera (6,58%) presentan una participación intermedia, mientras que las demás dependencias registran una baja proporción individual, inferior al 4%

Se toma un muestra de 44 comunicaciones recibidas en GOOBI para hacer cruce con la plataforma Bogotá te escucha, dentro de los cuales se encontró lo siguiente:


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

Tabla 13: Cruce Comunicación sin Registro de respuestas en Goobi -VS Bogotá te escucha
01 de nov. 2025 a 31 de marzo de 2026


Muestra Plataforma Bogotá te Escucha					Muestra Comunicaciones Recibidas - Dirección General - Sin Ingreso número Radicado de salida en GOOBI		
No.	Número petición	No. Radicado Ingreso	Canal	No. Rad. Salida	No. Radicación ingreso	No. Radicación Enviada	Asunto
41					10-812-2025-022094	Este oficio no fue ingresado a la plataforma Bogotá te escucha. No. Respuesta en Goobi 10-816-2025-027488	Solicitud asignación mobiliario (de acuerdo a la directriz de dirección, se realiza la asignación correspondiente)
42					10-812-2025-022596	Misma solicitud con el radicado 10-812-2025-22604. NO se evidencia oficio de respuesta	Propuesta de la reubicación de la caseta sobre la calle 90 costado norte. (de acuerdo a la directriz de dirección, se realiza la asignación correspondiente)
43					10-812-2025-022604	Misma solicitud con el radicado 10-812-2025-22596. NO se evidencia oficio de respuesta	Oficio IPES movimiento de kisko carrera 16 con calle 90. (de acuerdo a la directriz de dirección, se realiza la asignación correspondiente)
44					10-812-2025-023294	Este oficio no fue ingresado a la plataforma Bogotá te escucha. No. Respuesta en Goobi 10-816-2025-029092	Solicitud de participar en una alternativa comercial-de acuerdo a directriz de dirección se realiza la asignación correspondiente

De la tabla anterior se evidencia que se analizaron 40 comunicaciones recibidas en la entidad, las cuales fueron radicadas en el aplicativo Goobi y posteriormente ingresadas en la plataforma Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta que en esta última se registran todas las peticiones ciudadanas, incluidos los derechos de petición y los trámites asociados a la misionalidad de la entidad, tales como alternativas comerciales, plazas de mercado, emprendimiento, así como temas relacionados con HEMI, RIVI y denuncias por posibles actos de corrupción.

Adicionalmente, se identificaron las siguientes situaciones particulares:

- Dos (2) comunicaciones no fueron radicadas en Goobi ni registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha.
- Dos (2) comunicaciones fueron radicadas de manera duplicada, correspondiendo al mismo asunto o solicitud.

Del análisis realizado por esta Asesoría en la plataforma Bogotá Te Escucha y en el aplicativo Goobi, se quiere resaltar la importancia de que la entidad emita respuestas a los requerimientos en ambos sistemas, dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.


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

En este sentido, no se debe limitar el seguimiento únicamente a una de las plataformas (como Bogotá Te Escucha), sino garantizar una gestión integral de todas las solicitudes, independientemente del canal de ingreso. Lo anterior implica no restar importancia a los radicados recibidos a través de los diferentes canales institucionales que no se encuentran priorizados en dicho sistema.

Asimismo, resulta fundamental asegurar la consistencia, trazabilidad y sincronización de la información entre ambos aplicativos, de manera que se eviten reprocesos, omisiones o cierres extemporáneos. Esto contribuirá a fortalecer la transparencia en la gestión, mejorar los tiempos de respuesta y garantizar el adecuado cumplimiento de los términos legales

CONCLUSIONES:

- En relación con la información del menú “Atención y servicio a la ciudadanía”; “Programas” e “Información de Interés”, se evidencia que en la mayoría de las fechas de la “última actualización” de la información, se exhibe de vigencias 2020- 2022, generan la percepción frente al ciudadano que la información es antigua o está desactualizada.
- En la información publicada en las pestañas “Atención y servicio a la ciudadanía”; “Programas” e “Información de Interés”, se evidencia desactualización de las normas relacionadas, mención de proyectos, misión y visión de la entidad, por ejemplo, en la encuesta de percepción ciudadana, no se han actualizado, preguntas frecuentes, promesa de valor.
- Se evidencian problemas en la información de los canales de atención y contacto, números de teléfonos incorrectos; información inconsistente relacionada con los teléfonos y dirección del Instituto para la Economía Social- IPES, números de extensiones que no coinciden con el área, o no funciona.
- Se evidencia que no se ha actualizado la versión **Formulario recepción PQRSD (2025)**.
- El punto de atención presencial del IPES presenta un cumplimiento parcial de los requisitos establecidos en la NTC 6047 de 2013, evidenciándose avances en aspectos básicos de funcionamiento (control de acceso, digiturno, iluminación y algunos elementos de señalización), pero con brechas significativas en accesibilidad universal. Estas deficiencias limitan la prestación de un servicio incluyente, especialmente para personas con discapacidad o movilidad reducida.
- Se evidencian deficiencia de las condiciones técnicas de accesibilidad, incumplimientos en aspectos clave al no existir espacio mínimo de giro (1,50 m) para sillas de ruedas; no hay sala de atención especial para atención confidencial; el buzón de sugerencias no está ubicado de manera accesible; señalización insuficiente y no inclusiva. Esto refleja una implementación incompleta de las condiciones técnicas exigidas para espacios de servicio al ciudadano.
- Las condiciones funcionales insuficientes en servicios complementarios, baño de acceso a los usuarios este presenta limitaciones: la barra de apoyo mal ubicada, funcionamiento deficiente del sanitario (descarga baja); señalización incorrecta (fuera de servicio). Esto indica que, aunque existe infraestructura, no se garantiza su funcionalidad ni adecuación plena para el usuario.

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


- Si bien el IPES gestionó ante el IDU la adecuación del espacio público para mejorar la accesibilidad, se evidencia, falta de seguimiento efectivo a la solicitud, ausencia de acciones concretas posteriores a la respuesta de traslado, esto refleja una debilidad en la gestión interinstitucional, que impacta directamente la solución de barreras estructurales.
- La gestión oportuna de las solicitudes en las SDQS fue de un total de 1.637 solicitudes gestionadas a tiempo. Sin embargo, se identifican 393 solicitudes pendientes en términos, siendo las dependencias con mayor número de pendientes SGRSI con 262 solicitudes.
- La dependencia con mayor número de peticiones durante el periodo comprendido entre noviembre de 2025 y marzo de 2026 fue Atención al Usuario, con 2.447 solicitudes, lo que representa el 39,93% del total. Le sigue la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad, con 1.848 SDQS (30,15%), y en tercer lugar la Dirección General, con 951 solicitudes, equivalentes al 15,51%.
- En base suministrada por la SAF, se evidenciaron **6.128** registros para el periodo de noviembre de 2025 a marzo de 2026, 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.
- De las 2.316 solicitudes efectivas, el 43,91% (1.017) se realizaron de forma escrita, mientras que el 37% (857) ingresaron a través de la página web. En tercer lugar, se ubican los correos electrónicos (email), con 332 solicitudes, equivalentes al 14,33%.
- Se evidencia una gestión eficiente en la atención de las solicitudes registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS durante el periodo analizado, resultado de la implementación de estrategias efectivas que permitieron que solo 65 casos presentaran respuesta extemporánea frente al total gestionado. Este resultado refleja un alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta y un adecuado control por parte de las dependencias.
- Se evidencia una gestión eficiente en la atención de las solicitudes registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS, teniendo en cuenta que, de un total de 2.316 solicitudes, únicamente 35 se encuentran vencidas, lo que representa aproximadamente el **1,51%**, evidenciando un alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta.
- En relación con los canales de atención utilizados para la gestión de las SDQS durante el periodo evaluado, en la Plataforma Bogotá te escucha, se evidencia una clara predominancia del canal escrito, con 1.017 solicitudes (43,91%), seguido de la página web con 857 SDQS (37,00%) y el correo electrónico con 332 solicitudes (14,33%), los cuales concentran la mayor parte de las peticiones y presentan un comportamiento creciente, especialmente en el mes de marzo de 2026. En contraste, el canal telefónico registra 82 solicitudes (3,54%), mientras que los canales presencial (0,56%), buzón (0,47%) y redes sociales (0,17%) presentan una baja participación, lo que evidencia una marcada preferencia de los ciudadanos por los medios escritos y digitales para la radicación de sus solicitudes.



- En la distribución de las SDQS de Bogotá se escucha por tipo de petición durante el periodo evaluado, se evidencia una alta concentración en el Derecho de Petición de Interés General, con 1.474 solicitudes (63,64%), seguido del Derecho de Petición de Interés Particular con 452 (19,51%) y las quejas con 243 (10,49%), siendo estos los tipos más representativos del periodo. Los demás tipos de petición presentan una participación marginal inferior al 3% cada uno, destacándose reclamos (2,89%), solicitudes de acceso a la información y consultas (1,03% cada una), mientras que las restantes categorías no superan el 1%.
- En la distribución de las SDQS por dependencia durante el periodo evaluado, se evidencia una alta concentración en la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad con 1.220 solicitudes (52,68%), seguida del Servicio al Ciudadano con 353 (15,24%) y la Subdirección de Emprendimiento con 246 (10,62%).
- Sobre los canales de comunicación (línea gratuita 018000-124737 y PBX 6014841930), se aclara que, aunque existe un registro de llamadas, no se dispone de un registro discriminado de trámites por canal de recepción de PQRS, esto debido al cambio de operador, de acuerdo a lo manifestado por el área de sistemas.
- En el análisis de las comunicaciones registradas en el aplicativo GOOBI durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2025 y el 31 de marzo de 2026, se evidenció un total de 8.506 comunicaciones recibidas, lo que refleja un alto volumen de gestión institucional.
- En el aplicativo GOOBI, se evidencia una alta concentración de las comunicaciones en tres dependencias: Dirección General (32,75%), Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización (22,51%) y Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad (21,36%), las cuales reúnen el 76,62% del total; La Subdirección Jurídica y de Contratación (11,20%) y la Subdirección Administrativa y Financiera (6,58%) presentan una participación intermedia, mientras que las demás dependencias registran una baja proporción individual, inferior al 4%.

RECOMENDACIONES:

- Con relación a la información publicada en las pestañas del menú en la sede electrónica del IPES, "Atención y servicio a la ciudadanía"; "Programas" e "información de interés", se sugiere tanto a las áreas responsables de la información, como a la Oficina Asesora de Comunicaciones, implementar un plan de actualización periódica (mínimo trimestral) para todas las secciones, incluir el área responsable del contenido, eliminar la información o documentos obsoletos y normas derogadas.
- Hacer uso del inventario de contenidos web, para efectuar un seguimiento pertinente y diligente del estado de la información, documentos publicados. Así mismo establecer el flujo de aprobación de contenido antes de publicación.
- Conforme la 1712 de 2014 y la Resolución 2893 de 2020, se sugiere implementar un módulo funcional de agendamiento de citas, garantizar la actualización de información y de la normatividad, garantizar que los directorios de los funcionarios estén actualizados y las líneas de teléfono sean

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

funcionales, los datos de la entidad, líneas de atención, datos de contacto sean verificables. Los formatos compartidos con los ciudadanos, usuarios y beneficiarios, estén alineados a los publicados con la SUITE VISION.

- Verificar consistencia de la información publicada en la sede electrónica del IPES y la que re_direcciona al Portal Bogotá <https://bogota.gov.co/> ; en especial lo relacionado a los trámites y servicios donde se evidenciaron los datos incorrectos del IPES.
- Se reitera las recomendaciones para la implementación de los criterios técnicos de la NTC 6047 de 2013, en nuestra sede administrativa -Punto de Atención al Ciudadano, con el fin de dar cumplimiento a la accesibilidad y espacios adecuados para la prestación del servicio a nuestros usuarios, beneficiarios y ciudadanía en general.
- Fortalecer el seguimiento y control de las solicitudes en la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad, dado que concentra el mayor número de casos pendientes, con el fin de reducir la gestión extemporánea y mejorar los tiempos de respuesta.
- Mantener y reforzar las estrategias actuales de gestión de PQRS, dado el alto nivel de cumplimiento evidenciado (baja proporción de extemporaneidad), asegurando su sostenibilidad en el tiempo.
- Implementar alertas tempranas automáticas en Goobi para prevenir vencimientos, especialmente en casos con alta carga operativa como la Subdirección de Emprendimiento y la SGRSI.
- Establecer controles en el registro de cierre de solicitudes en Bogotá Te Escucha, evitando registros extemporáneos posteriores a la fecha de vencimiento.
- Gestionar con el proveedor o área de sistemas la implementación de un sistema de reporte discriminado de PQRS por canal telefónico, garantizando trazabilidad completa de la atención.
- 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.
- 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.
- 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.
- Analizar las oportunidades de mejora identificadas en el presente informe y socializarlas con el personal que participa en el trámite de las SDQS, con el fin de visibilizar el impacto de su gestión y contribuir a la reducción de incidencias.



- 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 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 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.

APROBACIÓN

Elaboró:

JANNETH BOHORQUEZ CHAVEZ

SANDRA MILENA RAMIREZ OSORIO

Revisó y aprobó:

ANDRES MENDEZ JIMENEZ