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

IPES - Correspondencia Administrativa- INTERNAS
Radicado: 00110-B17-007437
Fecha: 22/12/2016 - 03:27 PM
Remitente: ANDRES PABON SALAMANCA
Dependencia: Despacho de la Oficina Asesora de
Destinatario: MARIA GLADYS VALERO VIVAS
Destino: Direccion General
Folios: 2 Anexos: 6

MEMORANDO

7437

110301

Bogotá DC.,

PARA: María Gladys Valero Vivas, Directora General.

DE: Andres Pabón Salamanca, Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe de auditoría a la gestión de requerimientos en el IPES, periodo julio – noviembre de 2016.

Cordial saludo Dra. María Gladys, de conformidad en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Asesoría de Control Interno presenta los resultados de la evaluación y seguimiento a la atención y gestión realizada por la Entidad respecto a las quejas, sugerencias, reclamos, derechos de petición y acciones de tutela que los ciudadanos presentaron, durante el periodo julio- noviembre de 2016.

Entre los aspectos más relevantes relacionados en el informe podemos mencionar los siguientes:

- Para el periodo analizado de julio a noviembre de 2016, los derechos de petición son los requerimientos de mayor solicitud de la Entidad, con un 83% del total, seguido de las consultas con un 13%; entre los dos registran el 96% del total de requerimientos. En comparación con el informe anterior, se mantienen constantes los tipos de requerimientos de mayor demanda tanto los derechos de petición como las consultas.

- El 99.4% de los requerimientos registrados en el SDQS para el periodo analizado, presentan gestión según reporte.

- Del total de los 2.486 requerimientos reportados durante el periodo evaluado, el 97.1% (2415) se encuentran con respuesta y el restante 2.9% (71) están sin respuesta. Se observa una disminución del 3.65%, entre el informe anterior y el presente, ya que paso de un 6.55% a un 2.9% lo que indica gestión y compromiso por responder en términos, los requerimientos de la ciudadanía.

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

- Por canal de utilización el escrito es el de mayor demanda con un 90.5% del total, seguido en menor proporción por la "web" con un 6.4%, en tercer lugar el canal telefónico con un 1.12%, el e-mail con un 1.04% y finalmente el presencial con un 0.9%. Así las cosas se recomiendan promover la utilización de los canales virtuales como la web y el correo electrónico ya que estos ahorran tiempo, dinero y desplazamientos para nuestros beneficiarios, a través de campañas de divulgación y promoción y en concordancia con las estrategias de utilización de estos medios tecnológicos.

- Las acciones de tutela interpuestas contra la Entidad, en comparación con el reporte anterior de enero a junio, presentan una disminución considerable al pasar de 201 a 92, lo que indica una reducción del 54%.

- Para la atención al ciudadano con calidez y amabilidad a través del reporte del digiturno, se registran 1222 evaluaciones del área de servicio al usuario. De estas el 67.55% indicaron que la atención fue excelente; el 31.25% que la atención fue buena; y finalmente el 1.2% que recibieron una atención regular. Para la ventanilla de cartera, el 95.1% del total de evaluados (728) manifestaron recibir una atención excelente y el 4.9% restante indicaron que la atención fue buena.

- Sobre el suministro de respuestas de fondo, se realiza un análisis periódico sobre la respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad. La totalidad de las muestras tomadas para cada periodo, cumplieron con la evaluación de los criterios de coherencia, claridad y calidez. Respecto de las respuestas de fondo, en el mes de agosto 5 no cumplieron que equivalen al 5.6%, 6 en el mes de septiembre que representan el 10.7% de la muestra y 2 de octubre que equivalen al 3.6% de la muestra del mes.

- Nuevamente reiteramos el incumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la información pública, Art. 11, literal h, sobre la presentación de informes relacionados con la gestión del Defensor del ciudadano, el seguimiento de los casos atendidos, a quien reportar y con qué frecuencia. Se recomienda la realización de reportes o de informes periódicos sobre la gestión realizada dirigidos a la Dirección de la Entidad

- En relación al correo ipestransparente@ipes.gov.co de la página web de la Entidad, no se observó según reporte, ninguna denuncia utilizando este medio. Es importante mantener, en caso que se presente, el seguimiento a las denuncias por posibles actos de corrupción, las respuestas al denunciante, la gestión emprendida por la Entidad y una relación a la Dirección sobre el tema, por parte del servidor responsable de esta actividad.

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

7437

Cordialmente,

ANDRES PABON SALAMANCA

Anexos: Informe de seguimiento al proceso de servicio al usuario en 6 folios

Copia: Adriana Villamizar Navarro / Subdirectora de Formación y Empleabilidad
Esperanza del Carmen Sáchica / Subdirectora de Gestión Redes Sociales e Informalidad
Vivian Bernal Izquierdo /Subdirectora Administrativa y Financiera
Clarisa Hermencia Díaz García / Subdirectora de Diseño y Análisis Estratégico.
Ricardo Augusto Cortes Gomez / Subdirector de Emprendimientos, Servicios empresariales y Comercialización

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Fabio Alberto Salazar M., Profesional Univer. C.I.		21 de diciembre de 2016
Aprobó	Andres Pabón Salamanca, Asesor de C.I.		21 de diciembre de 2016
Revisó	Andres Pabón Salamanca, Asesor de C.I.		21 de diciembre de 2016
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma del Asesor de Control Interno del Instituto para la Economía Social IPES			

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SERVICIO AL USUARIO EN EL INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES. JULIO – NOVIEMBRE DE 2016

De conformidad con la Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción y su artículo 76, la Asesoría de Control Interno presenta los resultados de la evaluación a la atención y gestión prestada por la Entidad respecto a las quejas, sugerencias, reclamos y derechos de petición que los ciudadanos presentan ante el IPES.

Verificados los registros del aplicativo SDQS, para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de noviembre de 2016, presenta el siguiente reporte:

ÁREA RESPONSABLE REGISTRADA EN APLICATIVO SDQS	SOLUCIONADO pOR ASIGNACIÓN	SOLUCIONADO POR RESPUESTA DEFINITIVA	SOLUCIONADO POR TRASLADO	CERRADO POR DESISTIMIENTO	CERRADO POR RESPUESTA CONSOLIDADA	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	BLOQUEADO POR NUMERO DE INTENTOS DE ASIGNACIÓN	SIN GESTIÓN REGISTRADA EN APLICATIVO	TOTAL GENERAL
INTERMEDIACIÓN LABORAL	-	5	-	-	-	-	-	-	5
CONTROL DISCIPLINARIO	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DIRECCIÓN GENERAL	-	2	-	-	2	-	-	-	4
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	-	73	-	-	2	-	-	-	75
FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	-	3	-	-	-	-	-	-	3
GESTIÓN COMERCIAL	-	465	-	-	-	-	-	-	465
GESTIÓN TERRITORIAL	60	586	-	-	6	-	-	-	652
MECATO SOCIAL	-	73	-	-	1	-	-	-	74
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	-	1	-	-	1	-	-	-	2
PLAZAS DE MERCADO	-	520	-	-	2	-	-	-	522

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

ÁREA RESPONSABLE REGISTRADA EN APLICATIVO SDQS	SOLUCIONADO pOR ASIGNACIÓN	SOLUCIONADO POR RESPUESTA DEFINITIVA	SOLUCIONADO POR TRASLADO	CERRADO POR DESISTIMIENTO	CERRADO POR RESPUESTA CONSOLIDADA	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	BLOQUEADO POR NÚMERO DE INTENTOS DE ASIGNACIÓN	SIN GESTIÓN REGISTRADA EN APLICATIVO	TOTAL GENERAL
POBLACIONES ESPECIALES	-	154	1	-	-	-	-	-	**155**
REDEP	5	370	-	-	1	-	-	-	**376**
SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	3	-	-	-	-	-	-	**3**
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	2	11	-	-	-	-	-	-	**13**
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACIÓN	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD	-	8	-	-	-	-	-	-	**8**
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	-	-	-	-	-	-	-	-	**-**
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	3	116	-	-	-	-	-	-	**119**
TALENTO HUMANO	-	1	-	-	-	-	-	-	**1**
COMUNICACIONES	-	9	-	-	-	-	-	-	**9**
TOTAL GENERAL	**70**	**2400**	**1**	**0**	**15**	**0**	**0**	**0**	**2486**

Fuente: Servicio al usuario

De los datos anteriores se puede concluir que:

- 2.471 requerimientos registran solución por asignación, respuesta definitiva o traslado a otra Entidad, es decir el 99.4% del total.

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

- 15 requerimientos están registrados como cerrados por respuesta consolidada, que equivalen al 0.6% del total de requerimientos reportados.
- No se reportaron requerimientos bloqueados por números de intentos de asignación.

En consecuencia el 99,4% de los requerimientos registrados en el SDQS presentan solución, el 0.6% están registrados como cerrados por respuesta y no hay requerimientos bloqueados.

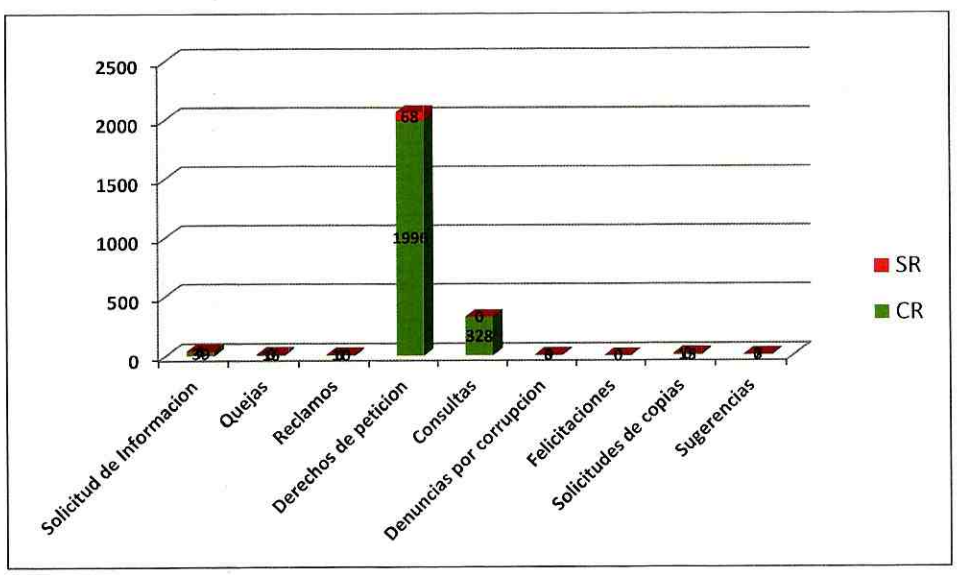
El reporte por tipo de requerimiento para el periodo de julio a noviembre es el siguiente:

Clasificación SDQS por tipo de Requerimiento

Tipo de requerimiento	Total	%	Con R.*	%	Sin R.*	%
Solicitudes de Información	40	1.6%	39	1.6%	1	0.04%
Quejas	16	0.6%	16	0.6%	0	0%
Reclamos	11	0.4%	10	0.4%	1	0.04%
Derechos de Petición	2064	83%	1996	80.3%	68	2.7%
Consultas	328	13.2%	328	13.2%	0	0%
Denuncias por Corrupción	5	0.20%	5	0.20%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Solicitudes de Copias	15	0.6%	15	0.6%	0	0%
Sugerencias	7	0.28%	7	0.28%	0	0%
Total	**2486**	**100%**	**2416**	**97.2%**	**70**	**2.8%**

Fuente: Base de datos SDQS Excel, Servicio al Usuario.

***Con R = Con Respuesta** **Sin R = Sin Respuesta**



Fuente: Tabla Excel SDQS

Según este reporte los derechos de petición son los requerimientos de mayor demanda en la Entidad, con un 83% del total, seguido de las consultas con un 13.2%; luego en menor proporción

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co

se ubican las solicitudes de información con un 1.6%, las quejas con un 0.6%, solicitudes de copias con 0,6% y los reclamos con un 0.4% del total. En general el 97.2% del total de requerimientos se encuentran con respuesta y el restante 2.8% están sin respuesta. Comparando con el informe anterior del mes de junio se observa una reducción de los requerimientos sin respuesta al pasar del 6.56% al 2.8% en el presente informe.

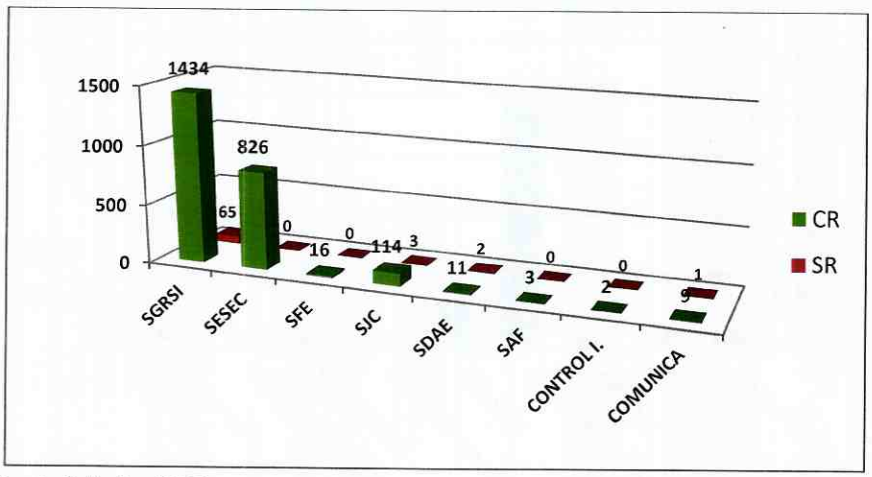
Por Subdirección el estado es el siguiente:

Clasificación SDQS por Subdirección

SUBDIRECCIÓN	Cantidad	%	C.R	%	S.R	%
Subdirección de Gestión , Redes sociales e Informalidad	1499	60.3%	1434	57.6%	65	2.7%
Subdirección de Emprendimientos, Servicios Empresariales y Comercialización	826	33.2%	826	33.2%	0	0%
Subdirección de Formación y Empleabilidad	16	0.6%	16	0.6%	0	0%
Subdirección Jurídica y de Contratación	117	4.7%	114	4.6%	3	0.1%
Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico	13	0.5%	11	0.4%	2	0.1%
Subdirección Administrativa Y Financiera	3	0.1%	3	0.1%	0	0%
Oficina Asesora de Control Interno	2	0.1%	2	0.1%	0	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	10	0.4%	9	0.3%	1	0.04%
Total General	**2486**	**100%**	**2415**	**97.1%**	**71**	**2.9%**

Fuente: Base de datos Excel, Servicio al usuario

*Con R = Con Respuesta Sin R = Sin Respuesta



Fuente: Tabla Excel SDQS

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

Nuevamente la SGRSI es la Subdirección de mayor reporte de requerimientos con un 60.3%, del total y de estos el 57.6% están con respuesta y el 2.7% se encuentran sin respuesta. La segunda Subdirección es la SESEC con el 33.2% del total, todos con respuesta. En menor proporción se ubican la SJC con el 4.7% de requerimientos del total, la SFE con el 0.6% y la SDAE con el 0.5%. En general del total de requerimientos reportados (2486) el 97.1% (2415) tienen respuesta y el restante 2.9% (71) se encuentran sin respuesta. En comparación con el anterior reporte del mes de junio de 2016, donde el 6.55% de requerimientos se encontraban sin respuesta, se observa una disminución del 3.65%, lo que indica gestión y compromiso por responder en términos, los requerimientos de la ciudadanía, ya que se reporta un 2.9% de los requerimientos sin respuesta.

CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL UTILIZADO

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANAL UTILIZADO					TOTAL
	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELÉFONO	WEB	
CONSULTA	2	323	-	-	3	**328**
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	-	2	-	-	3	**5**
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	420	2	11	78	**515**
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	1458	20	13	43	**1549**
FELICITACIÓN	-	-	-	-	-	**0**
QUEJA	-	-	-	2	14	**16**
RECLAMO	2	3	-	2	4	**11**
SOLICITUD DE COPIA	-	15	-	-	-	**15**
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	26	1	-	10	**40**
SUGERENCIA	-	3	-	-	4	**7**
TOTAL	**26**	**2250**	**23**	**28**	**159**	**2486**

Fuente: Creación propia ACI.

El canal de mayor utilización por parte de los beneficiarios en la Entidad es el escrito con un 90.5% del total, seguido en menor proporción por la "web" con un 6.4% , en tercer lugar el canal telefónico con un 1.12%, el e-mail con un 1.04% y finalmente el presencial con un 0.9%. Así las cosas se recomienda promover la utilización de los canales virtuales como la web y el correo electrónico ya que estos ahorran tiempo, dinero y desplazamientos para nuestros beneficiarios, a través de campañas de divulgación y promoción y en concordancia con las estrategias de utilización de estos medios tecnológicos.

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co

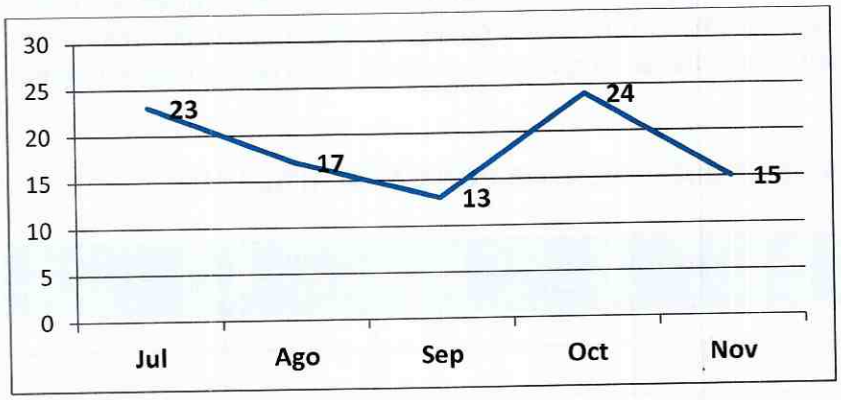
ACCIONES DE TUTELA:

Según reporte de la Subdirección Jurídica y de Contratación, en el periodo de julio a noviembre de 2016, se registran los siguientes datos:

Subdirección / Área	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Total
SJC	23	17	13	24	15	92

Fuente: Registro acciones de tutela SJC.

Comportamiento del registro de tutelas según la SJC .



Fuente: Tabla registro acciones de tutela SJC.

Para el periodo analizado en total se presentaron 92 tutelas y en el reporte enviado por la SJC se relaciona su fallo, impugnación y fallo de segunda instancia. En comparación con el reporte anterior de enero a junio, se observa una disminución considerable al pasar de 201 a 92, lo que indica una reducción del 54%

CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010

Durante el periodo de julio a noviembre para fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción, el artículo 3 del mencionado decreto establece los siguientes aspectos, evaluados por la Asesoría de Control Interno:

- *Atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad:* El sistema de turno –Digiturno, es una herramienta de evaluación que permite en tiempo real evaluar la atención recibida por los usuarios en el momento de verdad; opera normalmente y el reporte del mes de noviembre de 2016 es el siguiente:

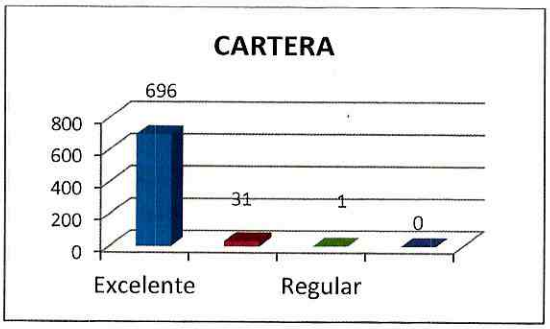
Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co

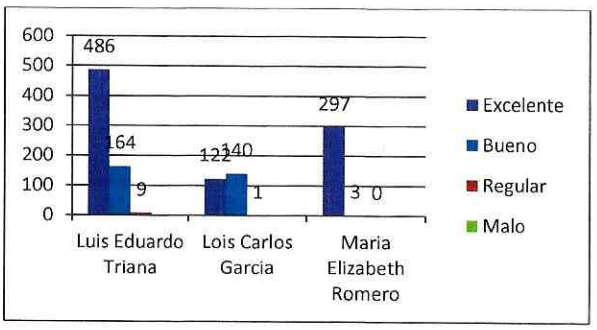
Cantidad de Usuarios Atendidos Por Servidor Publico y Promedio de Calificación a traves del Digiturno

SEDE MANUEL MEJIA- MES DE NOVIEMBRE 2016

	SERVICIO AL USUARIO										TOTAL	
	CARTERA		MODULO 3		MODULO 4		MODULO 5		CONSOLIDADO SERVICIO AL USAURIO		RADICACIÓN	
	Charlyn Estefania Piraquive		Luis Eduardo Triana		Lois Carlos Garcia		Maria Elizabeth Romero				**	
Calificación	Cant.	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Excelente	696	95,1%	486	65%	122	31,1%	297	100%	905	67,55%	0	0%
Bueno	31	4,9%	164	33%	140	68,4%	3	0%	307	31,25%	0	0%
Regular	1	0,0%	9	2%	1	0,6%	0	0%	10	1,20%	0	0%
Malo	0	0,0%	0	0%	0	0,0%	0	0%	0	0,00%	0	0%
otal Con Calificació	728	100%	659	100%	263	100%	300	100%	1222	100,00%	0	0%
rado Usuarios Ate	728	27,31%	659	62,24%	263	15,15%	300	22,60%	1222	39,38%	1193	33,31%
	728		1222								1193	

Fuente: Sistema Digiturno- Servicio al usuario





De conformidad con estos registros, los usuarios atendidos en el IPES durante el mes de noviembre evaluaron el momento de verdad en 1222 ocasiones y 728 la atención recibida en la ventanilla de cartera. De los 1222 de evaluaciones del área de servicio al usuario, el 67.55% indicaron que la atención fue excelente; el 31.25% que la atención fue buena; y finalmente el 1.2% que recibieron una atención regular. Para la ventanilla de cartera, el 95.1% del total de evaluados (728) manifestaron recibir una atención excelente y el 4.9% restante indicaron que la atención fue buena.

- *Suministro de respuestas de fondo*: La Subdirección Administrativa y Financiera, realiza un análisis periódico sobre la respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad. Teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y respuestas de fondo, reporta el siguiente informe:

Periodo	*Población*	*Muestra*	*Coherencia*		*Claridad*		*Calidez*		*Respuesta de Fondo*	
			Si	*No*	*Si*	*No*	*Si*	*No*	*Si*	*No*
Agosto	893	89	89	0	89	0	89	0	84	5
Septiembre	503	56	56	0	56	0	56	0	50	6
Octubre	491	56	56	0	56	0	56	0	54	2

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera.

La totalidad de las muestras tomadas para cada periodo, cumplieron con la evaluación de los criterios de coherencia, claridad y calidez. Respecto de las respuestas de fondo, en el

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co

mes de agosto 5 no cumplieron que equivalen al 5.6%, 6 en el mes de septiembre que representan el 10.7% de la muestra y 2 de octubre que equivalen al 3.6% de la muestra del mes. De la muestra total tomada (201 requerimientos), el 6.5% (13 requerimientos) no cumplieron el criterio de respuesta de fondo.

- *Defensor del ciudadano:* Continua desempeñando esta actividad la Subdirector(a) de Formación y Empleabilidad, de conformidad con la Resolución 501 del 29/10/2015, con horario de atención de 2 a 5 pm los días martes en la sede principal. De igual forma continua habilitado el correo defensorciudadano@ipes.gov.co, canal a través del cual se da cumplimiento y verificación de las normas en la prestación de los servicios de la Entidad; el link se encuentra en la página web, en la ruta servicio al usuario, defensor del ciudadano. Por otra parte no se evidenció a la fecha el informe sobre la gestión realizada para el segundo semestre de 2016; se está incumpliendo lo establecido en la Ley 1712 de Transparencia y acceso a la información pública sobre la presentación de informes relacionados con la gestión del Defensor del ciudadano, el seguimiento de los casos atendidos, a quien reportar y con qué frecuencia.

- *Diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva sobre el proceso:* Según reporte enviado por el área de servicio al usuario, de los meses de agosto a noviembre de 2016 registran 133 atenciones en Chat off line es decir que la solicitud se direcciona a un correo electrónico para realizar la respuesta al ciudadano posteriormente. Para el mismo periodo reportan 66 atención en Chat on line lo que significa que fueron atendidas de forma inmediata.

- *Ubicación estratégica de la dependencia:* El Instituto Para La Economía Social – IPES, tiene su sede administrativa en la Cra. 10 No 16-82 edificio Manuel Mejía; al costado de la recepción del segundo piso funciona el área de servicio al usuario, que en su estructura física cuenta con:
    - Cuatro módulos para información general de la entidad, de los cuales incluye uno de atención preferencial para niños y niñas, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, veteranos de las fuerza pública y adultos mayores ubicado en el módulo 3.
    - Uno como apoyo para atención específica por parte de las áreas misionales.
    - Uno para atención de cartera

  El horario de atención es de 7:30 de la mañana a 5:00 pm de lunes a viernes, en jornada continua.

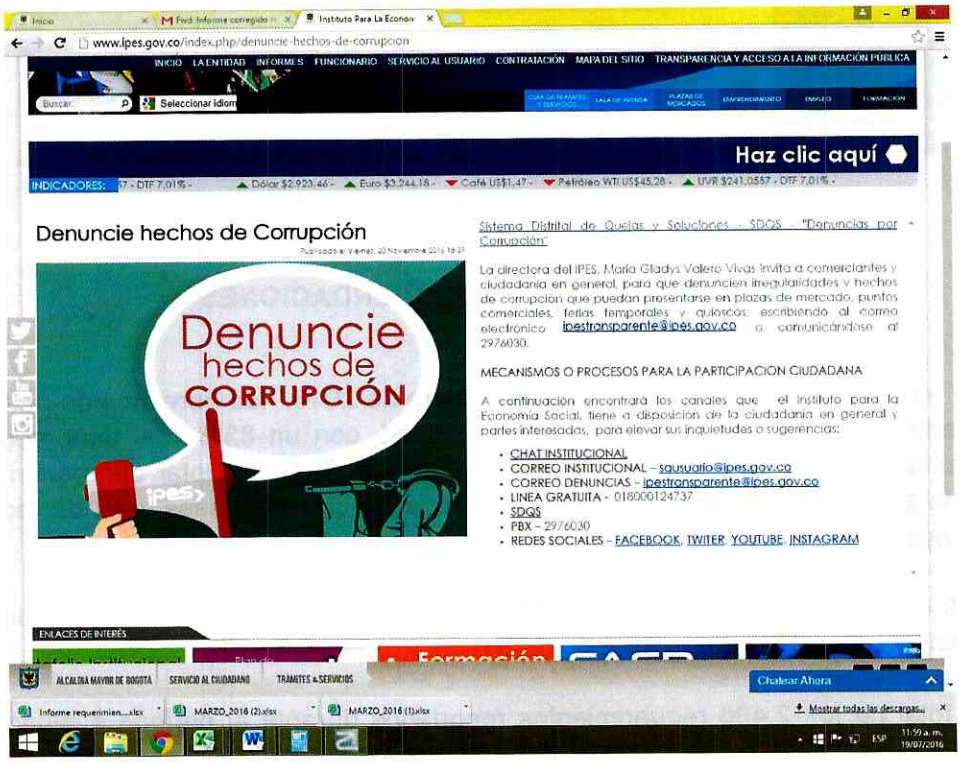
- *Operación continua, eficiente y efectiva del SDQS:* Continúa realizándose la relación semanalmente del estado de los requerimientos del SDQS, a todas las áreas responsables con el fin de gestionar la respuesta dentro de los términos y resolver las distintas modalidades

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co

de peticiones. De igual forma se envía un reporte del estado de los requerimientos pendientes de respuesta tanto en el SIAFI como en el SDQS, de forma semanal y se remite a las áreas responsables con copia a la Dirección y a la Oficina Asesora de Control Interno.

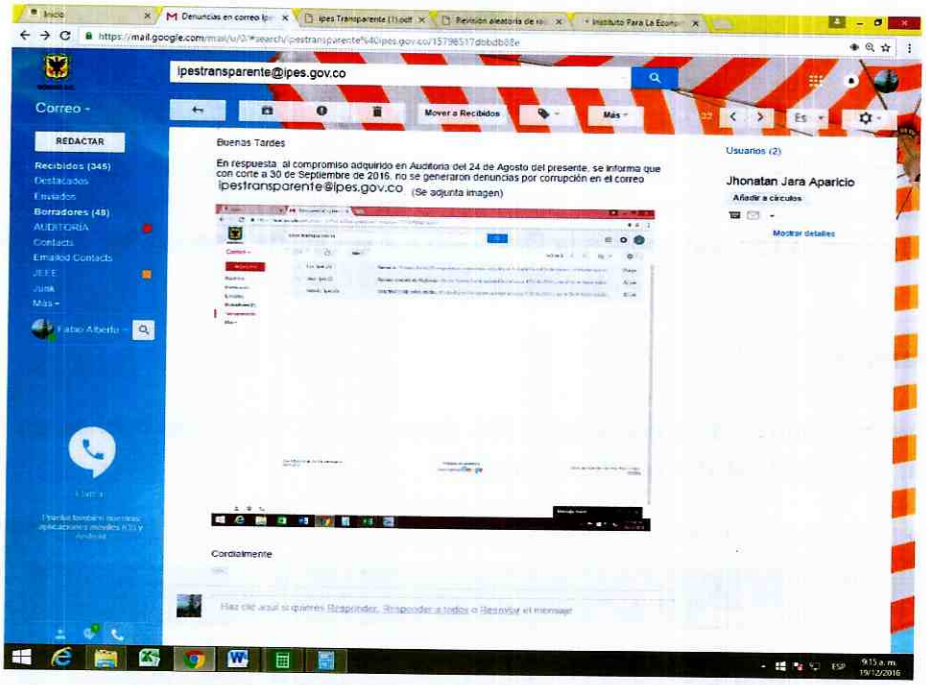
IPES Transparente:

En la página web de la Entidad, continúa el link denominado "Denuncie hechos de corrupción", y al ingresar allí, se despliega el siguiente pantallazo:



Como se mencionó en el informe anterior, se relacionan los mecanismos para la participación ciudadana como el chat institucional, correo institucional, correo de denuncias, línea gratuita, SDQS, PBX y redes sociales. De igual manera la Directora invita a comerciantes y ciudadanía en general para que denuncien irregularidades y hechos de corrupción en las alternativas ofertadas, escribiendo al correo relacionado o comunicándose al teléfono allí descrito. También indica escribir al correo ipestrasnparente@ipes.gov.co para realizar las denuncias respectivas. En los reportes enviados desde el mes de julio a la fecha por parte del responsable en la SAF, se informa que no se generaron denuncias por corrupción en este correo y se adjunta la imagen respectiva.

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Para el periodo analizado de julio a noviembre de 2016, los derechos de petición son los requerimientos de mayor solicitud de la Entidad, con un 83% del total, seguido de las consultas con un 13%; entre los dos registran el 96% del total de requerimientos. En comparación con el informe anterior, se mantienen constantes los tipos de requerimientos de mayor demanda tanto los derechos de petición como las consultas.

- El 99.4% de los requerimientos registrados en el SDQS para el periodo analizado, presentan gestión según reporte.

- Del total de los 2.486 requerimientos reportados durante el periodo evaluado, el 97.1% (2415) se encuentran con respuesta y el restante 2.9% (71) están sin respuesta. Se observa una disminución del 3.65%, entre el informe anterior y el presente, ya que paso de un 6.55% a un 2.9% lo que indica gestión y compromiso por responder en términos, los requerimientos de la ciudadanía.

- Por canal de utilización el escrito es el de mayor demanda con un 90.5% del total, seguido en menor proporción por la "web" con un 6.4%, en tercer lugar el canal telefónico con un 1.12%, el e-mail con un 1.04% y finalmente el presencial con un 0.9%. Así las cosas se

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co

recomiendan promover la utilización de los canales virtuales como la web y el correo electrónico ya que estos ahorran tiempo, dinero y desplazamientos para nuestros beneficiarios, a través de campañas de divulgación y promoción y en concordancia con las estrategias de utilización de estos medios tecnológicos.

- Las acciones de tutela interpuestas contra la Entidad, en comparación con el reporte anterior de enero a junio, presentan una disminución considerable al pasar de 201 a 92, lo que indica una reducción del 54%.

- Para la atención al ciudadano con calidez y amabilidad a través del reporte del digiturno, se registran 1222 evaluaciones del área de servicio al usuario. De estas el 67.55% indicaron que la atención fue excelente; el 31.25% que la atención fue buena; y finalmente el 1.2% que recibieron una atención regular. Para la ventanilla de cartera, el 95.1% del total de evaluados (728) manifestaron recibir una atención excelente y el 4.9% restante indicaron que la atención fue buena.

- Sobre el suministro de respuestas de fondo, se realiza un análisis periódico sobre la respuesta a los requerimientos recibidos en la Entidad. La totalidad de las muestras tomadas para cada periodo, cumplieron con la evaluación de los criterios de coherencia, claridad y calidez. Respecto de las respuestas de fondo, en el mes de agosto 5 no cumplieron que equivalen al 5.6%, 6 en el mes de septiembre que representan el 10.7% de la muestra y 2 de octubre que equivalen al 3.6% de la muestra del mes.

- Nuevamente reiteramos el incumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la información pública, Art. 11, literal h, sobre la presentación de informes relacionados con la gestión del Defensor del ciudadano, el seguimiento de los casos atendidos, a quien reportar y con qué frecuencia. Se recomienda la realización de reportes o de informes periódicos sobre la gestión realizada dirigidos a la Dirección de la Entidad

- En relación al correo ipestransparente@ipes.gov.co de la página web de la Entidad, no se observó según reporte, ninguna denuncia utilizando este medio. Es importante mantener, en caso que se presente, el seguimiento a las denuncias por posibles actos de corrupción, las respuestas al denunciante, la gestión emprendida por la Entidad y una relación a la Dirección sobre el tema, por parte del servidor responsable de esta actividad.

21 DE DICIEMBRE DE 2016

Elaboró: Fabio Alberto Salazar M., Profesional de Control Interno
Revisó: Andres Pabón Salamanca, Asesor de Control Interno

Carrera 10 N° 16-82 Piso 2
Tel. 2976030 Telefax 2976054
www. ipes.gov.co