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

MEMORANDO

IPES - Correspondencia Administrativa- INTERNAS
Radicado: 00110-817- 002504
Fecha: 27/03/2019 - 02:14 PM
Remitente: CARMEN ELENA BERNAL ANDRADE
Dependencia: Despacho de la Oficina Asesora de Control Interno
Destinatario: MARIA GLADYS VALERO VIVAS
Destino: Direccion General
Folios: 1 Anexos: 7

110301

Bogotá DC.,

PARA: MARÍA GLADYS VALERO VIVAS, Directora General del IPES

DE: CARMEN ELENA BERNAL ANDRADE, Asesora de Control Interno

ASUNTO: Informe Semestral SDQS julio de 2018 a febrero de 2019

Respetada Doctora María Gladys:

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, que establece:

> *"(...) **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.*
>
> *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. (...)" (Subraya fuera del texto).*

Comedidamente me permito presentar el Informe Semestral SDQS julio de 2018 a febrero de 2019 del Instituto para la Economía Social – IPES.

Calle 73 N° 11-66
PBX. 2976030
Línea Gratuita
018000124737
www. ipes.gov.co

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Los resultados aquí presentados se encuentran soportados en el Informe de Auditoría correspondiente, el cual hace parte integral de esta comunicación.

Cordialmente,

CARMEN ELENA BERNAL ANDRADE

Anexos: 1 CD
6 Folios

Copia: Adriana María Parra Gómez, Subdirectora Administrativa y Financiera (e).

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Yuli Cristel Peña Arboleda CPS 883428 / 11-03-2019		27/03/2019
Aprobó Revisó	Carmen Elena Bernal Andrade – Asesora de Control Interno		
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 de la ***Asesora de Control Interno*** del Instituto para la Economía Social IPES			

Calle 73 N° 11-66
PBX. 2976030
Línea Gratuita
018000124737
www. ipes.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA INTERNA	GESTIÓN Y RESULTADOS (1)	ANÁLISIS FINANCIERO Y CONTABLE (1)	LEGAL (1)	ÉNFASIS SEGÚN MIPG (1)	
	X			DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS	
INFORME (2)	Informe Semestral SDQS julio de 2018 a febrero de 2019.				
PROCESO, PROCEDIMIENTO, Y/O DEPENDENCIA	• Proceso de Servicio al Usuario – (PO-008). • Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Versión 08 del 27/12/2018.				
RESPONSABLE DEL PROCESO	Adriana María Parra Gómez, Subdirectora Administrativa y Financiera (e).				
OBJETIVO	Realizar verificación a la atención oportuna e idónea por parte del IPES al servicio de Solicitudes, denuncias, quejas y reclamos interpuesta por los ciudadanos del 01 de julio de 2018 al 28 de febrero de 2019.				
ALCANCE	Gestión realizada entre julio de 2018 y febrero de 2019.				
PERIODO DE EJECUCIÓN	Desde el 14 al 27 de marzo de 2019.				
EQUIPO AUDITOR Y/O EVALUADOR	Yuli Cristel Peña Arboleda.				
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA (3)	• Ley 87 de 1993. • Ley 734 de 2002. • Ley 1474 de 2011" Art.76. • Ley 1712 de 2014, artículo 11, literales h-i. • Ley 1755 de 2015. • Decreto 103 de 2015, artículos 16, 17, 19 y 52. • Decreto Distrital 371 de 2010, artículos 3 y 4. • Decreto Distrital 197 de 2014. • Resolución 3564 de 2015, artículo 3 y 6; anexos 1 y 2. • Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias versión 08 del 27-dic-2018. • Base de datos peticiones del periodo comprendido entre julio de 2018 a febrero del 2019. • Hoja de vida de peticiones consultadas en la Plataforma Bogotá Te Escucha- SDQS.				

(1) Marque con X el enfoque y énfasis que tuvo la Auditoría Interna.
(2) Establezca el título general del Informe de Auditoría Interna.
(3) Realice una relación de la documentación analizada con base en los criterios de auditoría definidos.

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

1.NORMA QUE MOTIVA EL INFORME

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." Artículo 76:*

> *"(...)* ***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.*
>
> *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. (...)" (Subraya fuera del texto).*

2. LIMITANTES

2.1. Frente a la base de datos utilizada para el respectivo análisis, se presentaron las siguientes limitantes:

- La base de datos del SDQS es remitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, dado a que en este momento en el sistema no se pueden generar reportes, por lo tanto, la base que se remite es por mes en consecuencia los requerimientos que son generados en los últimos días de cada mes, se encuentran sin respuesta, además la administración del SDQS envía los reportes mensuales más no acumulados a la fecha.
- En la base se encuentran peticiones con fecha de radicado de entrada menor a la Fecha radicado salida, debido a que en las fechas por falta de personal se atrasó el cargue de los requerimientos en el sistema de SDQS, a partir de esto se realizó un plan de choque para el cargue de las mismas, conforme a lo expuesto estos datos no se incluyeron dentro del análisis realizado. (VER ANEXO 1- PETICIONES CON FECHA DE RADICADO DE ENTRADA MENOR A LA FECHA RADICADO SALIDA).
- En la base de datos se observó peticiones sin fecha de radicado de salida y fecha de finalización, sin embargo, al realizar verificaciones aleatorias se observó que la base no se encontraba actualizada frente a su estado situación que obedece a lo enunciado en párrafos anteriores, por lo tanto, no se incluyen están peticiones en el análisis realizado. (VER ANEXO 2 - PETICIONES SIN FECHA DE RADICADO DE SALIDA Y FECHA DE FINALIZACIÓN).
- En la base de datos se encontraron peticiones con fecha de radicado de salida anterior a la vigencia del 2018 y teniendo en cuenta el periodo de análisis comprendido, de acuerdo a lo

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

anterior estos datos no se analizaron. (VER ANEXO 3 - PETICIONES CON FECHA DE RADICADO DE SALIDA ANTERIOR A LA VIGENCIA DEL 2018).

2.2. En mesa de trabajo para socialización del informe realizada con el proceso de atención al usuario, el proceso manifiesta la siguiente limitante:

a) La Plataforma Bogotá Te Escucha- SDQS y el Goobi no se encuentran enlazados operativamente, lo que conlleva a realizar un cargue manual de las peticiones que se ingresan diariamente (Descargue de imagen el Goobi, registro, cargue y asignación en la Plataforma Bogotá Te Escucha- SDQS) lo anterior se realiza por cada petición (Tiempo aproximado de 8 minutos por cada petición), igual cuando llegan los oficios por la Plataforma Bogotá Te Escucha- SDQS (Se realiza descargue de la imagen, radicación y asignación en la plataforma), lo que genera, que las fechas de radicación de Goobi sean diferentes a las de la Plataforma Bogotá Te Escucha- SDQS. Adicional a lo anterior, se indica por parte del proceso que en promedio llegan al día 50 peticiones al IPES para lo cual se tiene asignado un funcionario de carrera de tiempo completo, sin embargo, la situación se agudiza, con los imprevistos que se presentan con la contratación de funcionarios del proceso, al presentarse la disminución de personal, la actividad del área se concentra en la atención al público.

3. ANTECEDENTES

3.1. Mediante la Resolución 487 de 2017 se delega la función del Defensor Ciudadano del IPES al funcionario que ocupe el cargo de Subdirector Administrativo y financiero, adicionalmente se establecen las funciones del mencionado.
3.2. El 27 de diciembre de 2018 se realiza actualización del Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
3.3. El 15 de febrero de 2018 se realiza actualización de la carta de Trato Digno a la ciudadanía en la página web de la entidad.
3.4. Mediante Resolución 019 de 2019 se adopta la Política de Tratamiento de datos personales del IPES.
3.5. Mediante Circular 05 de 2019 se solicita a los funcionarios del IPES dar estricto cumplimiento con los tiempos de respuesta de los derechos de petición y demás requerimientos.

4. RESULTADOS

Para el análisis y verificación de las solicitudes, denuncias, quejas y reclamos interpuesta por los ciudadanos, se realizaron las siguientes actividades:

a) Se realizó solicitud de información para el análisis de la información mediante radicado IPES 00110-817-002074 del día 14-mar-2019 y se recibió respuesta mediante correos electrónicos del día 15 y 18-mar-2019.

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

b) El día 19-mar-2018 se realizó mesa de trabajo con los funcionarios de atención al usuario con el fin de resolver inquietudes respecto a la base de datos.
c) Se realiza análisis de base de datos.
d) Se revisa página web de la entidad.
e) Se consulta hoja de vida de peticiones en el sistema Bogotá te escucha.
f) Para el presente análisis las peticiones que no tenían fecha de radicado de salida, pero contaban con fecha de finalización se tomó este último, para calcular los días hábiles de respuesta.

De acuerdo a lo anterior, a continuación, se presentan los resultados:

4.1. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRS

El promedio en general para dar respuesta a las peticiones realizadas al IPES es de 15 días así:

TABLA 1
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA DE PETICIONES
JULIO DE 2018 A FEBRERO DE 2019

TIPO DE PETICIÓN	PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA CON DÍAS HÁBILES*	TIEMPO ESTABLECIDO POR LEY*	DIFERENCIA*
CONSULTA	13	30	[redacted]
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	18	15	[redacted]
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	15	[redacted]
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10	15	[redacted]
FELICITACIÓN	15	N/A	N/A
QUEJA	12	15	[redacted]
RECLAMO	14	15	[redacted]
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	20	15	[redacted]
SOLICITUD DE COPIA	15	15	[redacted]
SUGERENCIA	22	N/A	N/A
TOTAL	**15**		

*Unidad de medida en días

En el anterior cuadro se resaltan en color verde los tiempos de respuesta por debajo de la fecha establecida conforme a lo estipulado en la ley 1755 de 2015 y en color rojo los que están por encima de la fecha determinada, sin embargo, al realizar una revisión detallada se observaron inconsistencias en los tiempos de respuesta, los cuales se detallaran en las observaciones.

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

En el análisis efectuado se observó que el promedio de tiempo de respuesta de las peticiones allegadas al IPES por medio escrito es de 15 días y las de página web es de 16 días, así:

TABLA 2
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA POR MEDIO DE RECEPCIÓN
JULIO DE 2018 A FEBRERO DE 2019

TIPO DE PETICIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN		TOTAL*
	ESCRITO*	WEB*	
CONSULTA	13	0	13
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	16	26	18
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	20	15
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10	15	10
FELICITACIÓN	16	5	15
QUEJA	12	0	12
RECLAMO	14	0	14
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	20	0	20
SOLICITUD DE COPIA	15	0	15
SUGERENCIAS	22	0	22
TOTAL	**15**	**16**	**15**

*Unidad de medida en días

De acuerdo al cuadro anterior se puede evidenciar que las peticiones por medio escrito que tienen mayor tiempo de respuesta son las solicitudes de acceso a la información y las sugerencias, así mismo, las peticiones allegadas al IPES por web con mayor tiempo de respuesta son las denuncias por actos de corrupción y los derechos de petición de interés general.

4.2. MEDIOS Y PORCENTAJES DE INGRESO DE PETICIONES

Las peticiones que ingresan al IPES el 99% son por escrito y el 1% por web, adicionalmente de las peticiones recibidas el 45.8% son derechos de petición de interés general y el 53.4% son derechos de petición de interés particular, a continuación, se detallan los valores:

TABLA 3
MEDIOS Y PORCENTAJES DE INGRESO DE PETICIONES
JULIO DE 2018 A FEBRERO DE 2019

TIPO DE PETICIÓN	MEDIO DE RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN			PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
	ESCRITO*	WEB*	TOTAL*	
CONSULTA	3	0	3	0,03%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	2	8	0,09%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3946	19	3965	45,80%

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	4594	30	4624	53,41%
FELICITACIÓN	10	1	11	0,13%
QUEJA	30	0	30	0,35%
RECLAMO	4	0	4	0,05%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	0	2	0,02%
SOLICITUD DE COPIA	4	0	4	0,05%
SUGERENCIA	6	0	6	0,07%
TOTAL	**8605**	**52**	**8657**	**100,00%**

*Unidad de medida en cantidad

5. FORTALEZAS

5.1. Mediante correos electrónicos servicio al usuario genera alerta a las dependencias de las peticiones que se encuentran en trámite y vencidas por subdirección.

5.2. La solicitud de mesa de trabajo con la secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el procedimiento con el fin de realizar integración de la Plataforma Bogotá Te Escucha-SDQS con el Goobi.

5.3. Mediante mesa de trabajo con la veeduría distrital y funcionarios del IPES el día 22-mar-2019 se decide la implementación de las siguientes actividades:

a) Adoptar mediante resolución el manual para la gestión de peticiones.
b) La implementación y socialización de formato en Drive para el control de correspondencia de peticiones.

6. OBSERVACIONES

6.1. Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las denuncias de actos de corrupción

Analizada la base de datos se observó que se contestaron 3 peticiones tipificadas como denuncias de actos de corrupción, posteriores a las fechas establecidas por la ley así:

TABLA 4
DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTESTADOS POSTERIOR A LA FECHA JULIO DE 2018 A FEBRERO DE 2019

FECHA RADICADO ENTRADA	NUMERO PETICIÓN	FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA FINALIZACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA CON DÍAS HÁBILES
2018-10-08	2644702018	2018-10-30	2018-10-30	16
2018-10-09	2747172018	2018-11-15	2018-11-16	26
2018-11-06	2941362018	2018-12-05	2018-12-05	21

Lo anterior genera incumplimiento de lo establecido en la ley 1755 de 2015 artículo 14 y del Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias versión 08 del 27-dic-

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

2018, así mismo, podría conllevar a la materialización de riesgos relacionados con la inoportuna respuesta a los requerimientos.

6.2. *Incumplimiento en los tiempos de respuesta de los derechos de petición de interés general*

Teniendo en cuenta que la base presenta duplicados, se realiza revisión aleatoria de registros, observando que estos superan el tiempo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta, los resultados se muestran a continuación:

TABLA 5
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL CONTESTADOS POSTERIOR A LA FECHA – MUESTRA ALEATORIA JULIO DE 2018 A FEBRERO DE 2019

FECHA RADICADO ENTRADA	NUMERO PETICIÓN	MEDIO	DEPENDENCIA	FECHA RADICADO SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA CON DIAS HABILES
16/01/2019	71562019	Escrito	SGRSI	11/03/2019	39
24/07/2018	1880632018	Escrito	Gestión Comercial	29/10/2018	67
23/08/2018	2270402018	Escrito	SGRSI	8/11/2018	54
11/09/2018	2479112018	Escrito	SJC	11/01/2019	83
24/09/2018	2541802018	Escrito	Control Disciplinario	14/01/2019	75
2/10/2018	2605822018	Escrito	SJC	11/01/2019	68
24/10/2018	2880602018	Escrito	Gestión Comercial	21/12/2018	41
24/10/2018	2887142018	Escrito	SFE	9/01/2019	51
26/10/2018	2906832018	Escrito	Gestión Comercial	30/11/2018	24

Lo anterior genera incumplimiento de lo establecido en la ley 1755 de 2015 artículo 14 y del Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias versión 08 del 27-dic-2018, así mismo, podría conllevar a la materialización de riesgos relacionados con la inoportuna respuesta a los requerimientos.

6.3. *Incumplimiento en los tiempos de respuesta de los derechos de petición de interés particular*

Revisada la base de datos de las peticiones allegadas a la entidad se observaron derechos de petición de interés particular contestados extemporáneamente, es decir, posterior a 15 días hábiles de su recepción, sin embargo, como la base presenta duplicados, a continuación, se relacionan las peticiones sin duplicados contestados fuera de fecha:

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

TABLA 6
DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR CONTESTADOS POSTERIOR A LA FECHA JULIO DE 2018 A FEBRERO DE 2019

FECHA RADICADO ENTRADA	NUMERO PETICIÓN	MEDIO	DEPENDENCIA	FECHA RADICADO SALIDA	FECHA FINALIZACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA CON DIAS HABILES
25/07/2018	1856432018	Escrito	Servicio Al Ciudadano		17/08/2018	17
15/08/2018	2216872018	Web	SGRSI		10/09/2018	18
18/09/2018	2432872018	Web	SGRSI		11/10/2018	18
24/09/2018	2534822018	Web	Gestión Comercial		30/10/2018	26
20/09/2018	2543762018	Web	SFE		23/10/2018	23
26/09/2018	2554602018	Web	SGRSI		22/10/2018	18
26/09/2018	2570792018	Web	Plazas De Mercado	19/10/2018	19/11/2018	17
11/10/2018	2613562018	Web	Gestión Comercial		16/11/2018	24
18/10/2018	2741652018	Web	Redep		14/11/2018	18
18/10/2018	2749412018	Web	Gestión Comercial		20/11/2018	22
18/10/2018	2755042018	Web	Plazas De Mercado	15/11/2018	22/11/2018	19
18/10/2018	2755732018	Escrito	Servicio Al Ciudadano	15/11/2018	16/11/2018	19
8/11/2018	2836522018	Web	SGRSI		7/12/2018	21
9/11/2018	2941232018	Web	SFE		7/12/2018	20
21/11/2018	2971222018	Web	Redep		12/12/2018	16
21/12/2018	3053062018	Escrito	Servicio Al Ciudadano	27/01/2019	27/01/2019	23

Lo anterior genera incumplimiento de lo establecido en la ley 1755 de 2015 artículo 14 y del Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias versión 08 del 27-dic-2018, así mismo, podría conllevar a la materialización de riesgos relacionados con la inoportuna respuesta a los requerimientos.

6.4. *Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las quejas*

Se evidenciaron las siguientes quejas contestadas posterior a los 15 días hábiles de su recepción, así:

TABLA 7
QUEJAS CONTESTADOS POSTERIOR A LA FECHA JULIO DE 2018 A FEBRERO DE 2019

FECHA RADICADO ENTRADA	NUMERO PETICIÓN	MEDIO	DEPENDENCIA	FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA RADICADO SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA CON DIAS HABILES
27/11/2018	2990322018	Escrito	Control Disciplinario	13/12/2018	14/01/2019	32
4/12/2018	3032892018	Escrito	Control Disciplinario	19/12/2018	14/01/2019	27
4/12/2018	3032912018	Escrito	Gestión Comercial	19/12/2018	11/01/2019	26

Lo anterior genera incumplimiento de lo establecido en la ley 1755 de 2015 artículo 14 y del Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias versión 08 del 27-dic-

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

2018, así mismo, podría conllevar a la materialización de riesgos relacionados con la inoportuna respuesta a los requerimientos.

6.5. *Incumplimiento en los tiempos de respuesta de los reclamos*

Revisada la base de datos se observó que dentro del periodo de análisis se contestó 1 reclamo fuera de términos así:

TABLA 8
RECLAMO CONTESTADO POSTERIOR A LA FECHA
JULIO DE 2018 A FEBRERO DE 2019

FECHA RADICADO ENTRADA	NUMERO PETICIÓN	MEDIO	DEPENDENCIA	FECHA DE ASIGNACIÓN	FECHA RADICADO SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA CON DÍAS HÁBILES
7/09/2018	2237532018	Escrito	SGRSI	11/09/2018	26/10/2018	35

Lo anterior genera incumplimiento de lo establecido en la ley 1755 de 2015 artículo 14 y del Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias versión 08 del 27-dic-2018, así mismo, podría conllevar a la materialización de riesgos relacionados con la inoportuna respuesta a los requerimientos.

6.6. *Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las solicitudes de acceso a la información*

Revisada la base de datos se observó que dentro del periodo de análisis se contestó 1 solicitud de acceso a la información fuera de términos así:

TABLA 9
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTESTADA POSTERIOR A LA FECHA
JULIO DE 2018 A FEBRERO DE 2019

FECHA RADICADO ENTRADA	NUMERO PETICIÓN	MEDIO	DEPENDENCIA	FECHA RADICADO SALIDA	TIEMPO DE RESPUESTA CON DÍAS HÁBILES
9/11/2018	2940942018	Escrito	Plazas de Mercado	10/12/2018	21

Lo anterior genera incumplimiento de lo establecido en la ley 1755 de 2015 artículo 14 y del Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias versión 08 del 27-dic-2018, así mismo, podría conllevar a la materialización de riesgos relacionados con la inoportuna respuesta a los requerimientos.

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

6.7. Diferencias entre fecha de radicado de salida y fecha finalización de las peticiones

Teniendo en cuenta que en la base de datos de las peticiones presenta dos fechas: a) Fecha de radicado de salida: Son las fechas de los oficios mediante los cuales el IPES da respuesta a los mismos y b) fecha de finalización: Es la fecha en que se realiza el cierre de las peticiones en la Plataforma Bogotá Te Escucha- SDQS, por parte de los responsables de las SDQS en las dependencias.

Para el presente análisis se tomaron las peticiones que contaban con fecha de radicado de salida y fecha de finalización. (VER ANEXO 4 - PETICIONES CON FECHA DE RADICADO DE SALIDA Y FECHA DE FINALIZACIÓN).

De acuerdo a lo anterior se observó una diferencia en promedio de 15 días entre la fecha de radicado de salida y fecha finalización así:

TABLA 10
PROMEOIO DE DIFERENCIA EN DÍAS ENTRE FECHA DE RADICADO DE SALIDA Y FECHA DE FINALIZACIÓN JULIO DE 2018 A FEBRERO OE 2019

TIPO DE PETICIÓN	PROMEDIO DE DIFERENCIA ENTRE FECHA DE RAOICADO OE SALIDA Y FECHA DE FINALIZACIÓN*
CONSULTA	42
OENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	34
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	18
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	11
FELICITACIÓN	5
QUEJA	9
RECLAMO	4
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	11
SOLICITUD DE COPIA	11
SUGERENCIA	8
TOTAL	**15**

*Unidad de medida en días

Lo anterior genera incumplimiento de lo establecido en la ley 734 de 2002 artículo 35 numeral 8 y del Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias versión 08 del 27-dic-2018, así mismo, podría conllevar a la materialización de riesgos relacionados con la inoportuna respuesta a los requerimientos.

7. CONCLUSIONES

7.1. Si bien el tiempo de respuesta en promedio de las peticiones en general allegadas al IPES es de 15 días, al analizar en detalle se observan incumplimientos en los tiempos de respuestas

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

de las denuncias de actos de corrupción, petición de interés general y particular, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información.

7.2. Se observa la aplicación del principio de autocontrol y autoevaluación al genera alerta a las dependencias de las peticiones que se encuentran en trámite y vencidas por subdirección por parte de atención al usuario, lo cual, contribuye al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

7.3. Es indispensable incentivar una cultura de responsabilidad en los funcionarios frente a la importancia de responder en fechas las peticiones, así como también, realiza el cierre de las peticiones en la Plataforma Bogotá Te Escucha- SDQS.

8. RECOMENDACIONES

8.1. Realizar campaña masiva de sensibilización frente a los tiempos de respuesta y la importancia de los mismos en la entidad.

8.2. Realizar campaña o sensibilización en el cual se indique lo que implica no cerrar las peticiones en el sistema.

8.3. Realizar actualización del procedimiento dado que el registro de las actividades ya no es el sistema SDQS.

8.4. Analizar la opción de enviar reportes semanales o quincenales a la dirección general frente a las peticiones vencidas o próximas a vencer con el fin de generar las alertas correspondientes para la toma de decisiones.

9. APROBACIÓN

FIRMA ASESORA CONTROL INTERNO	FIRMA AUDITOR

Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co