POR FAVOR AL CONTESTAR CITE EL No. DEL RADICADO

MEMORANDO

IPES - Correspondencia Administrativa- INTERNAS
Radicado: 00110-817- 002621
Fecha: 06/05/2021 - 01:58 PM
Remitente: CARMEN ELENA BERNAL ANDRADE
Destinatario: LIBARDO ASPRILLA LARA

110301

Bogotá D.C.,

PARA: LIBARDO ASPRILLA LARA, Director General

DE: CARMEN ELENA BERNAL ANDRADE, Asesora Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento al Sistema de Denuncias Quejas, Peticiones y Sugerencias SDQS periodo junio 2020 – marzo 2021

Respetado Director:

En el desempeño del rol de seguimiento y evaluación de la Asesoría de Control Interno y de conformidad con el Programa Anual de Auditoría, de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 que establece:

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

De manera atenta remito el informe final de la auditoría al Sistema de Denuncias Quejas Peticiones y Sugerencias SDQS interpuestas por los ciudadanos del 1 de junio de 2020 al 31 de marzo de 2021, cuyo informe preliminar fue radicado el día 29 de marzo 2021, bajo el No. 00110-817-002460, sin réplica por parte del área auditada.

Calle 73 N° 11-66
PBX. (+57) 2976030
Línea Gratuita 018000124737
www.ipes.gov.co

Por tratarse de un informe de ley y no de un proceso de auditoría interna regular, se espera que las áreas responsables implementen acciones de mejora relacionadas con el proceso respectivo. Por lo tanto, no se solicita la formulación de un plan de mejoramiento para seguimiento de la ACI.

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

Con copia: Doctora Gloria Josefina Celis Jutinico, Subdirectora Administrativa y Financiera
Doctor Juan Carlos Reyes Rojas, Asesor del Despacho del Director General
Anexos: Treinta y un (31) Folios

	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Rafael Eduardo Ortiz Gómez – CPS 2275626 /2021 ACI	*Original Firmado*	04/05/2021
Revisó	Marlon Contreras Turbay – Profesional Universitario ACI	*Original Firmado*	
Aprobó	Carmen Elena Bernal Andrade– Asesora de Control Interno	*Original Firmado*	
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. (+57) 2976030
Línea Gratuita 018000124737
www.ipes.gov.co

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. MECI: Componente ambiente de control y actividades de monitoreo.
INFORME (2)	Informe SDQS 01 de junio de 2020 al 31 marzo de 2021			
PROCESO, PROCEDIMIENTO, Y/O DEPENDENCIA	Proceso: Servicio al ciudadano PO- 008. Procedimiento PR-016 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias			
RESPONSABLE DEL PROCESO	Gloria Josefina Celis Jutinico, 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 01 de junio de 2020 al 31 marzo de 2021			
ALCANCE	Gestión realizada entre el 01 de junio de 2020 al 31 marzo de 2021.			
PERIODO DE EJECUCIÓN	29-mar-2021 al 24-abr-2021			
EQUIPO AUDITOR Y/O EVALUADOR	Rafael Eduardo Ortiz - Contratista			
DOCUMENTACIÓN ANALIZADA (3)	▪ Ley 87 de 1993. ▪ Ley 1952 de 2019. ▪ Ley 1474 de 2011 Art 76. ▪ Ley 1712 de 2014 artículo 11 Literales h,i ▪ Ley 1755 de 2015. ▪ Decreto 103 de 2015 art 16,17,19 y 52. ▪ Decreto Distrital 371 de 2010 artículos 3 y 4. ▪ Decreto Distrital 197 de 2014. ▪ Resolución 3564 de 2015 artículos 3 y 6 anexos 1 y 2. ▪ Circular 007 de 17 de julio de 2019 Veeduría Distrital de Integración sistemas de Gestión Documental y/o correspondencia de las entidades y sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha” ▪ Procedimiento PR-016 “Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia. ▪ Decreto 491 de 28/03/2020 por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de			

(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

	las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica. ▪ Resolución 252 de 2020 ▪ Relación de peticiones consultadas en la plataforma "Bogotá te escucha-SDQS" ▪ Consulta GOOBI - derechos de petición 01 de junio de 2020 al 31 marzo de 2021. ▪ Consulta gestión de peticiones SDQS periodo 01 de junio de 2020 al 31 marzo de 2021, solicitada con radicado 00110-817-001849, y remitido por subdirección administrativa y financiera mediante email el 8 de abril. ▪ Reporte correos sausuario@ipes.gov.co remitido con radicado 00110-817-001849 - Plan de Auditoría Informe Semestral SDQS 01 de junio de 2020 al 31 marzo de 2021, solicitada con radicado 00110-817-001849, y remitido por subdirección administrativa y financiera mediante email el 8 de abril. ▪ Información de Defensor del ciudadano y remitido por subdirección formación y empleabilidad mediante email el 16 de abril. ▪ Usuarios pertenecientes a RIVI que han puesto SDQS.

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.

> "(…) 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." (*Subraya fuera del texto).

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

2. LIMITANTES

2.1. La información correspondiente al punto 2 y 3 Con respecto a la Base de Datos de los requerimientos ingresados por la línea gratuita 018000-124737 y el PBX 2976030 no se pudo realizar debido a la ausencia de un sistema monitoreo de un CRM (Customer Relationship Management, Gestión o Administración de Relaciones con el Cliente)[1] lo cual permite realizar una gestión y registro de las llamadas realizadas, según la solicitud de información del el radicado 0011817-01849 del 31 de marzo.

2.2. Ausencia de la implementación de la circular 007 de 17 de julio de 2019, 032 y 053 de 2018 y al proyecto acompañamiento para la apropiación del marco de interoperabilidad del distrito capital, lo cual dificulta la articulación para identificar y cruzar la información entre GOOBI y la plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA - SDQS, al intentar hacerlo de manera manual el asunto no se encuentra registrado de igual forma, por lo cual si se genera un informe realizado manualmente, puede presentar inconsistencias y un margen de error grande, porque quedaría sujeto a interpretación de cada lector.

3. ANTECEDENTES

3.1. Mediante resolución 487 de 2017 se delega la función de Defensor Ciudadano del IPES al funcionario que ocupe el cargo de Subdirector Administrativo y Financiera, junto con la Resolución 252 de 2020.

3.2. El procedimiento relacionado con el Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias vigente en el IPES es el PR-016 versión 11.

3.3. Caracterización procesos de servicio al usuario versión 6 de 2018

3.4. El 1 de diciembre de 2020 se realiza actualización de la carta de Trato Digno a la ciudadanía en la página Web de la Entidad.

3.5. Mediante resolución 019 de 2019 se adopta la política de tratamiento de datos personales del IPES.

3.6. 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.

3.7. Se mantiene el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020, Artículo 5: Amplía los términos para atender peticiones durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria ocasionada por el COVID 19, así: "Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- *Peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los 20 días siguientes a su recepción.*
- *Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta: Deberán resolverse dentro de los 35 días siguientes a su recepción"*

[1] La función principal de un CRM consiste en recopilar información sobre las partes interesadas e identificar necesidades específicas de cada uno.

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

4. RESULTADOS

El análisis y verificación de las solicitudes, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los ciudadanos se efectuó para el cálculo de los días de respuesta en dos fases, la primera teniendo en cuenta la normatividad aplicable hasta el día 31 de marzo de 2021, en cuanto a la oportunidad de las respuestas establecido en la Ley 1755 de 2015 Artículo 14:"Términos para resolver las distintas clases de peticiones" y desde el día 29-mar-2020 el análisis en cuanto a oportunidad de las respuestas a las solicitudes, denuncias, quejas, reclamos y sugerencias se hizo con base en los términos establecidos en el Artículo 5 del Decreto 491 de 28-mar-2020 que con motivo de la emergencia sanitaria y mientras dure esta fueron establecidos por el Gobierno nacional.
Las actividades realizadas fueron:
Verificación de enlace atención al ciudadano en la página web.

- Consulta de radicados de entrada.
- Consulta de radicados de salida en GOOBI.
- Derechos de petición registrados en GOOBI.
- Consulta de peticiones activas en SDQS.

4.1. COMPONENTES PÁGINA WEB DE ACCESO A LA CIUDADANÍA

Los accesos de la ciudadanía a la información por medio de la página web despliegan las siguientes opciones:

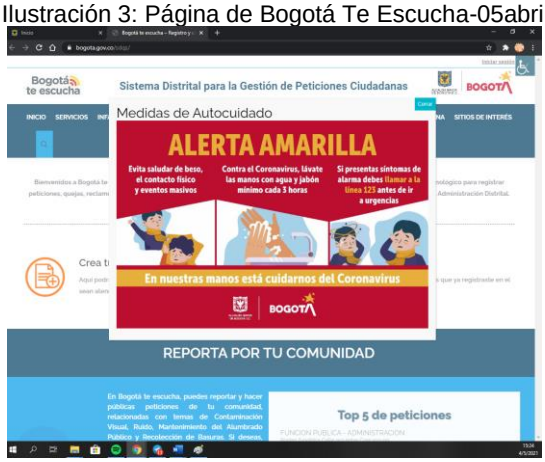
Ilustración 1: Componentes pagina Web – 05abril

Al seleccionar formulario SDQS, se despliega la página de Bogotá Te Escucha:

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

Ilustración 2:Página de Bogotá Te Escucha-05abril

Ilustración 3: Página de Bogotá Te Escucha-05abril

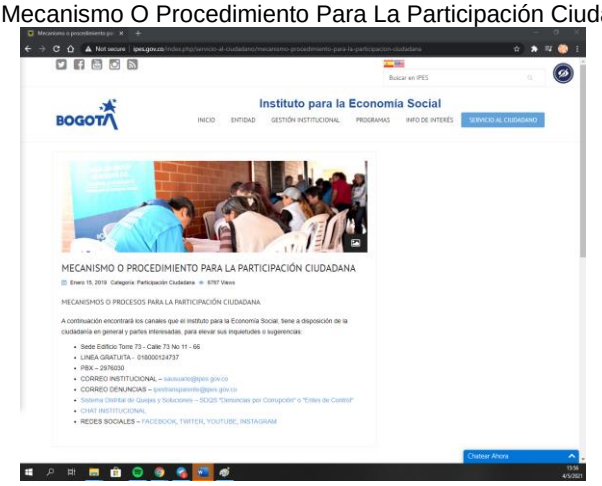


4.1.1. Enlaces del servicio al ciudadano

- **Mecanismo O Procedimiento Para La Participación Ciudadana**

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

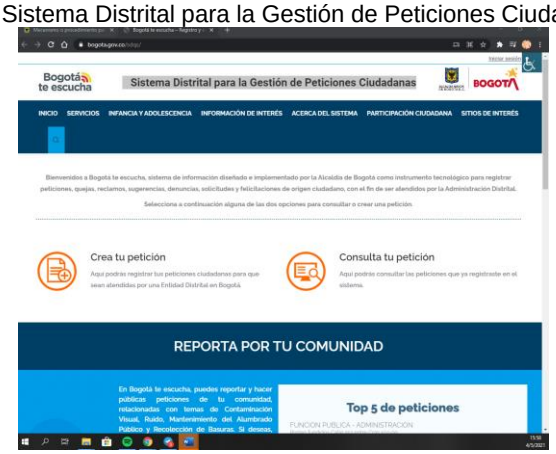
Ilustración 4: Mecanismo O Procedimiento Para La Participación Ciudadana-05abril



Los hipervínculos se encuentran abriendo de manera correcta, a excepción de YOUTUBE que indica que el canal no existe.

- **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas**

Ilustración 5: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-05abril



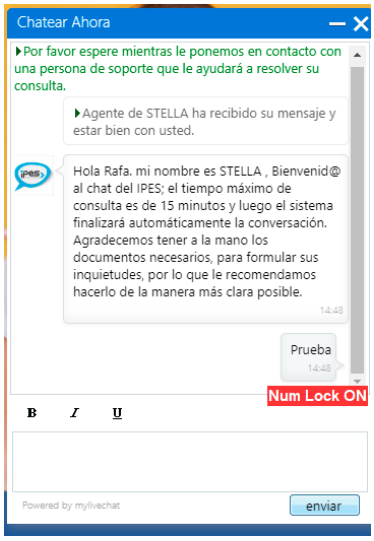
- **Chat Institucional**

Durante la navegación se observa el botón de Chat Activo en todo momento

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

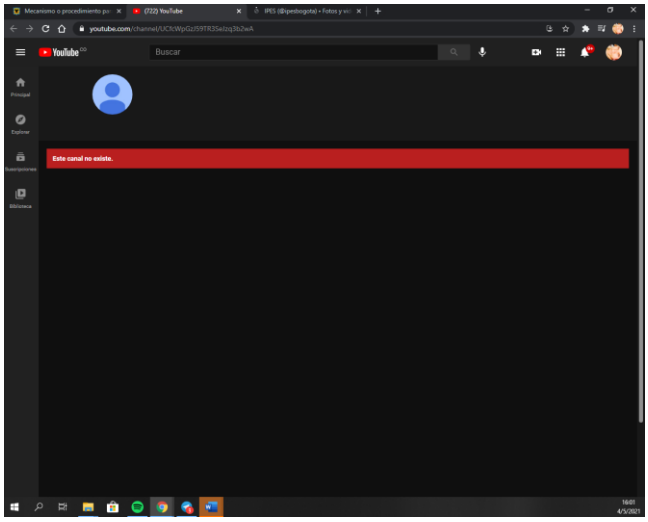
El bot[2] se activa de forma automática:

Ilustración 6: Bot de Chat Institucional-05abril



- **Youtube**

Ilustración 7: Youtube-05abril



Indica que el canal no existe, notándose falta de atención de la dependencia de comunicaciones faltando al acta del 20 de noviembre indicando lo siguiente:

[2] Se refiere a un tipo de programa informático autónomo que es capaz de llevar a cabo tareas concretas e imitar el comportamiento humano.

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

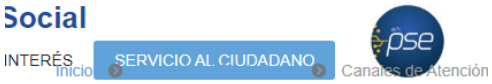
"Insumos guías frecuentes y guía de trámites y servicios.

Si no se le puede dar respuesta en primera instancia, William debe tomar toda la información del usuario y enviarlo al correo de gestiondocumental@ipes.gov.co en formato pdf , una vez se radique se sube al SDQS, servicio al usuario envía un correo al community manager[3] con el número de Goobi y SDQS para que el ciudadano pueda realizar seguimiento a la solicitud." (acta de 20 de noviembre de 2020)"

- **Canales de Atención**

Se puede observar que en esta parte se desordena el menú

Ilustración 8: Canales de Atención, resaltar pagina desordenada-05abril



- **SUIT - Sistema Único De Información De Trámites**

Ilustración 9: SUIT - Sistema Único De Información De Trámites– IPES-05april

Los puntos:

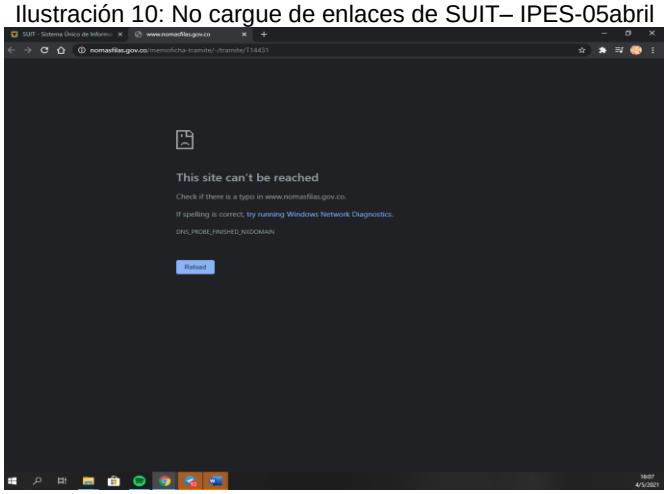
- Asignación de los puntos de venta de la REDEP
- Asignación de un local o bodega en una plaza de mercado
- No+Filas

No cargan, notándose falta de seguimiento por parte de la dependencia de comunicaciones.

[3] Community Manager: es un profesional de marketing digital responsable de la gestión y desarrollo de la comunidad online de una marca o empresa en el mundo digital. En estas funciones de gestión y desarrollo, debe trabajar para aumentar la comunidad, para detectar a los potenciales clientes y prescriptores.

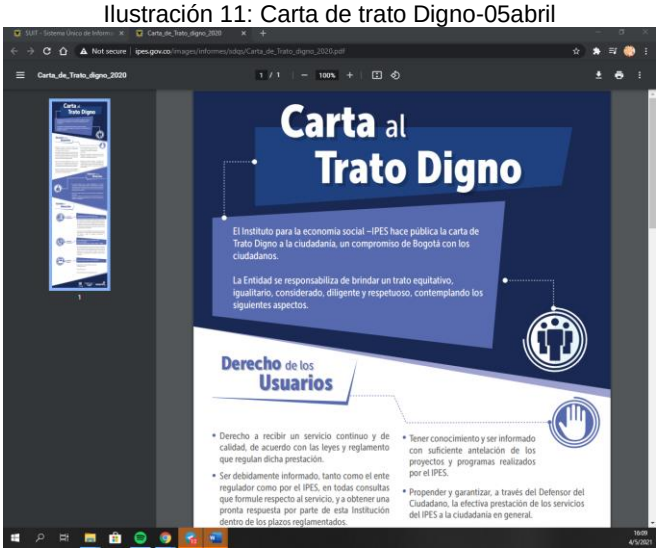
Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Ilustración 10: No cargue de enlaces de SUIT– IPES-05abril



- **Carta de trato Digno**

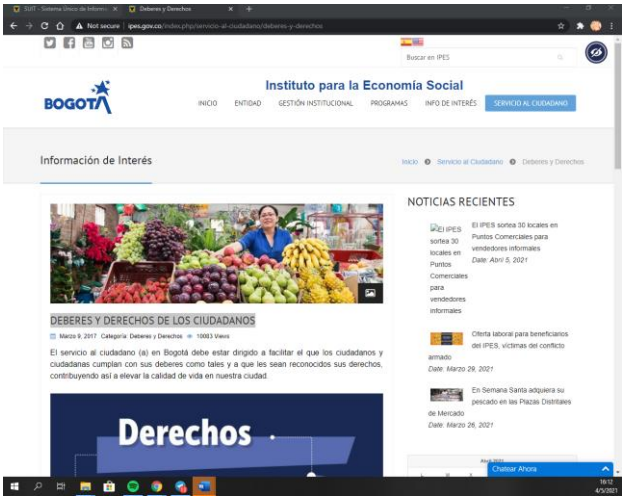
Ilustración 11: Carta de trato Digno-05abril



- **Deberes Y Derechos De Los Ciudadanos**

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

Ilustración 12: Deberes Y Derechos De Los Ciudadanos-05abril



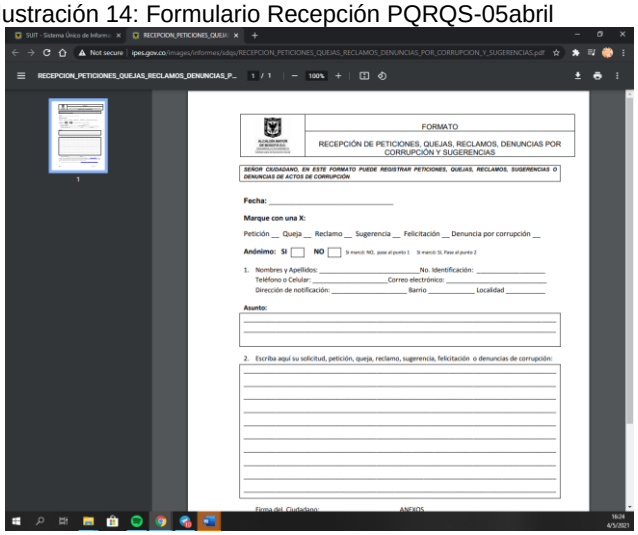
- **Defensor del ciudadano**

Ilustración 13: Defensor del ciudadano-05april

- **Formulario Recepción PQRQS**

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

Ilustración 14: Formulario Recepción PQRQS-05abril



FORMATO

RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y SUGERENCIAS

SEÑOR CIUDADANO, EN ESTE FORMATO PUEDE REGISTRAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN

Fecha: _____

Marque con una X:

Petición __ Queja __ Reclamo __ Sugerencia __ Felicitación __ Denuncia por corrupción __

Anónimo: SI ☐ NO ☐ Si marcó NO, pase al punto 1 Si marcó SI, Pase al punto 2

1. Nombres y Apellidos: _____ No. Identificación: _____
   Teléfono o Celular: _____ Correo electrónico: _____
   Dirección de notificación: _____ Barrio _____ Localidad _____

Asunto:

2. Escriba aquí su solicitud, petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncias de corrupción:

Firma del Ciudadano: ANEXOS

- **Menú de Accesibilidad**

Ilustración 15: Menú de Accesibilidad-05abril

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

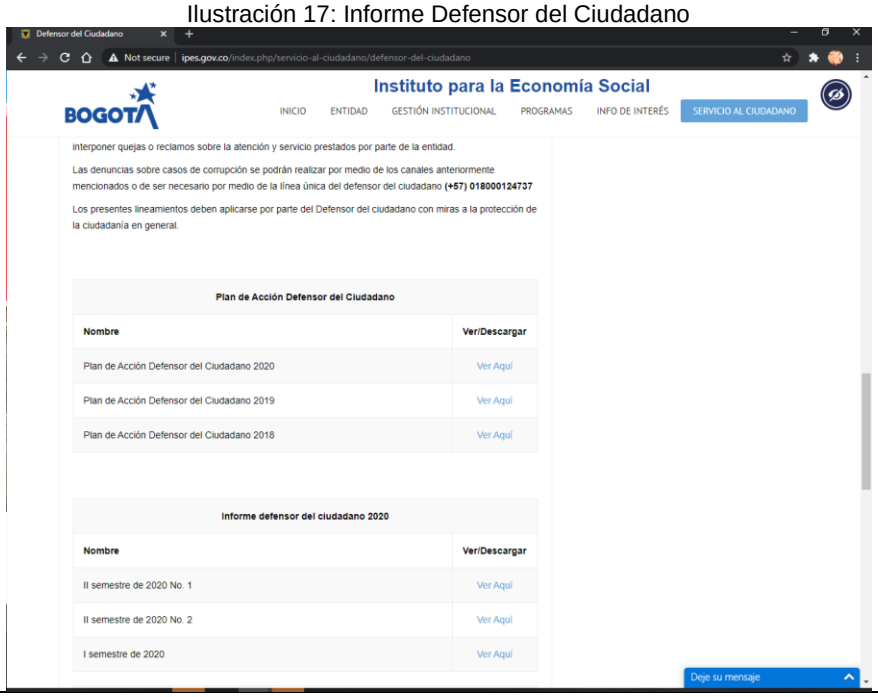
4.2. INGRESO POR MÉTODO BRAILLE[4]

Ilustración 16: Ingreso a las instalaciones por Braille-06abril

4.3. INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO:

En la opción defensor del ciudadano se observa publicado los dos (2) últimos informes publicados correspondientes al primer y segundo semestre del 2020 (los enlaces se encuentran activos), se encuentra en el siguiente enlace: http://www.ipes.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano

Ilustración 17: Informe Defensor del Ciudadano



[4] Braille: es un sistema de lectura y escritura táctil pensado para personas ciegas.

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

4.4. SEGURIDAD PÁGINA WEB

En la página web www.ipes.gov.co evidencia la ausencia de un certificado SSL para dar confianza a los usuarios sobre la seguridad de la página visitada, la dependencia de comunicaciones se encuentra desprendido en la parte de seguridad de la información y los recursos de comunicación.

Ilustración 18: pagina no segura

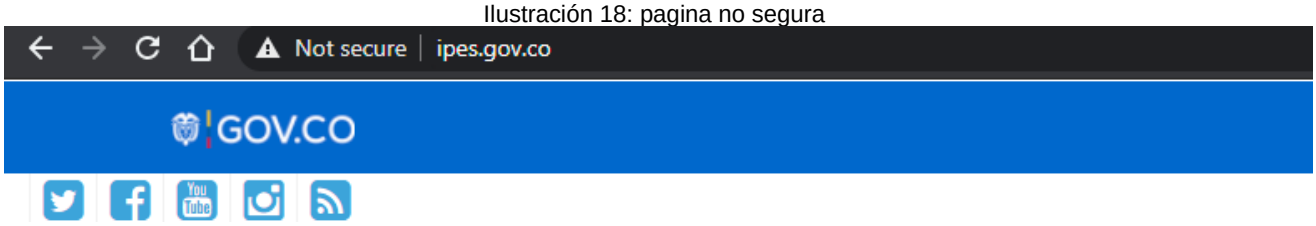


Ilustración 19: escaneo de www.ipes.gov.co

En la página www.ipes.gov.co se realizó un escaneo con el software VEGA[5] se evidencia la aparición de unas posibles vulnerabilidades las cuales se recomiendan volver a revisar a mayor profundidad para verificar que son y como realizar su mitigación de ser posible.

4.5. DÍAS DE RESPUESTA AL CIUDADANO

Tabla 1: Días de respuesta

Ley 1755/15	Días de respuesta	Decreto 491/20	Días de Respuesta
Solicitud información	10	Solicitud información	20
Petición General	15	Petición General	30
Consulta	30	Consulta	35

Efectuando un análisis a la base de datos SDQS se observa, el siguiente comportamiento de las respuestas:

Se verifico en la columna “Días para el vencimiento” el estado de los SDQS y en “Días vencimiento” se verifica cuantos se contestaron tarde en el periodo junio 2020 a marzo 2021

Tabla 2: Comportamiento de las respuestas Junio 2020 a Marzo 2021

Ley1755/15		Decreto 491/20	
0		Contestados	4149
0		Se contestaron tarde	176
0		Peticiones vencidas a la fecha	2

El periodo a evaluar comprende desde el 01 de junio de 2020 al 31 marzo de 2021, se tiene como fuente de información el reporte remitido por la Subdirección Administrativa y Financiera – Servicio al Ciudadano, mediante archivo Excel con un total de 8058 registros en razón a que un mismo radicado de SDQS figura varias veces, ello por cuanto se refleja el registro de entrada, la asignación y su trazabilidad.

El número de SDQS únicos es de 3907 registros, sobre esta base se adelanta el informe, se trabajó con un total de 4151 registros.

Las 176 que se contestaron tarde, es decir el 4.23%, esto corresponde a la dependencia de Servicio al ciudadano, los sub temas a tratar son:

Tabla 3: Comportamiento de las SQSD que se contestaron tarde Junio 2020 a Marzo 2021

Sub tema	Cantidad	Porcentaje
ALTERNATIVAS COMERCIALES	1	0.57%
SERVICIO A LA CIUDADANIA	22	12.50%

[5] Vega: es un escáner de seguridad web gratuito y de código abierto y una plataforma de prueba de seguridad web para probar la seguridad de las aplicaciones web. ... El escáner Vega encuentra XSS (cross-site scripting), inyección SQL y otras vulnerabilidades.

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

VENDEDORES INFORMALES	153	86.93%
Total	176	

Las peticiones vencidas a la fecha de corte son:

- 1506112020 de la SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD, aparece que 60 días vencido
- 2859552020 de SERVICIO AL CIUDADANO, aparece que 68 días vencido

En ambos se puede ver la inconsistencia que en “Estado petición inicial” aparecen como: “Cerrado - Por respuesta consolidada” y “Solucionado - Por respuesta definitiva” respectivamente.

4.6. DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR CANAL DE INGRESO

El mes de abril refleja el mayor número de peticiones presentadas a través del Sistema SDQS, con un total de 1.023 registros.

Tabla 4: SDQS por canal de Ingreso Junio a Diciembre 2020

SDQS	**Meses 2020**							
Canal	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	**Total**
E-MAIL	176	177	183	118	86	52	60	852
ESCRITO	50	280	304	448	434	630	620	2766
PRESENCIAL				4	31	12	18	65
REDES SOCIALES		2	24	3	2	3		34
TELEFONO	42	22	9	9	8	8	10	108
WEB (Bogotá te escucha)	442	546	322	292	284	185	155	2226
Total	**710**	**1027**	**842**	**874**	**845**	**890**	**863**	**6051**

Tabla 5: SDQS por canal de Ingreso Junio a Marzo 2021

SDQS	**Meses 2021**				
Canal	**Ene**	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**Total**
APP-APLICACION MOVIL	2				2
BUZON			2		2

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

E-MAIL	113	81	91		285
ESCRITO	130	281	602	38	1051
PRESENCIAL	14	20	28		62
REDES SOCIALES			2		2
TELEFONO	4	2	7	1	14
WEB (Bogotá te escucha)	201	222	190	2	615
Grand Total	**464**	**606**	**922**	**41**	**2033**

Se destaca el medio escrito 45.71% del total para el periodo durante el periodo de junio a diciembre del 2020, el menos usado es son las redes sociales con 0.56%.

La IVR (Interactive Voice Response, Respuesta de voz interactiva)[6] de la PBX (Private Branch Exchange, Central Privada Automática)[7] está configura con la función follow me (sígueme) buscando la cola de extensiones que se encuentre libre.

Tabla 6: Peso porcentual por canal de Ingreso Junio a Diciembre 2020

SDQS	**Meses 2020**							
Canal	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	**Total**
E-MAIL	24.79%	17.23%	21.73%	13.50%	10.18%	5.84%	6.95%	14.08%
ESCRITO	7.04%	27.26%	36.10%	51.26%	51.36%	70.79%	71.84%	45.71%
PRESENCIAL	0.00%	0.00%	0.00%	0.46%	3.67%	1.35%	2.09%	1.07%
REDES SOCIALES	0.00%	0.19%	2.85%	0.34%	0.24%	0.34%	0.00%	0.56%
TELEFONO	5.92%	2.14%	1.07%	1.03%	0.95%	0.90%	1.16%	1.78%
WEB (Bogotá te escucha)	62.25%	53.16%	38.24%	33.41%	33.61%	20.79%	17.96%	36.79%

Se destaca el medio escrito 51.70% del total para el periodo durante el periodo de junio a diciembre del 2020, el menos usado es son las redes sociales, Aplicación móvil y buzón con 0.1%.

Tabla 7: Peso porcentual por canal de Ingreso Enero a marzo 2021

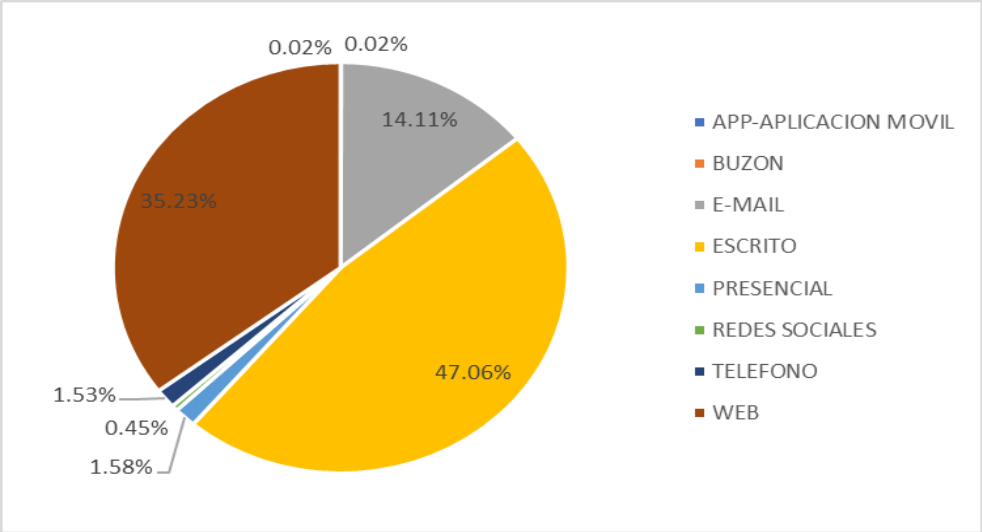
SDQS	**Meses 2021**				
Canal	**Ene**	**Feb**	**Marzo**	**Abr**	**Total**
APP-APLICACION MOVIL	0.43%	0.00%	0.00%	0.00%	0.10%
BUZON	0.00%	0.00%	0.22%	0.00%	0.10%

[6] IVR: La respuesta de voz interactiva o IVR consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano
[7] PBX: “Private Branch Exchange”, la cual es una red telefónica privada utilizada dentro de una empresa. .

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

E-MAIL	24.35%	13.37%	9.87%	0.00%	14.02%
ESCRITO	28.02%	46.37%	65.29%	92.68%	51.70%
PRESENCIAL	3.02%	3.30%	3.04%	0.00%	3.05%
REDES SOCIALES	0.00%	0.00%	0.22%	0.00%	0.10%
TELEFONO	0.86%	0.33%	0.76%	2.44%	0.69%
WEB (Bogotá te escucha)	43.32%	36.63%	20.61%	4.88%	30.25%

Ilustración 20: Peso porcentual por canal de Ingreso Junio 2020 a marzo 2021



4.7. DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR TIPO DE PETICIÓN

Los Derechos de Petición de interés general registrados en el SDQS son 460 bajo la Ley 1755 de 2015, y 798 en el marco del Decreto 491 de 2020.

Tabla 8: SDQS por Tipo de Petición Junio a Diciembre 2020

SDQS	Meses 2020							
Tipo de Petición	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	**Total**
CONSULTA	61	55	45	17	39	17	11	245
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	5	16	6	4	3		10	44
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	146	349	400	472	412	650	599	3028
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	367	398	290	308	277	153	189	1982
FELICITACION				1	2		5	8
QUEJA	88	139	51	44	54	40	26	442

RECLAMO	28	52	27	16	6	11	12	152
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8	12	19	11	47	9	7	113
SOLICITUD DE COPIA	2		4		2	10		18
SUGERENCIA	5	6		1	3		4	19
Total	**710**	**1027**	**842**	**874**	**845**	**890**	**863**	**6051**

Tabla 9: SDQS por Tipo de Petición Enero a Marzo 2021

SDQS	**Meses 2021**				
Tipo de Petición	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Total**
CONSULTA	29	47	23		99
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	3	4		10
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	109	256	654	39	1058
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	264	250	185		699
FELICITACION	2				2
QUEJA	26	27	37	2	92
RECLAMO	18	6	8		32
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	9	10	3		22
SOLICITUD DE COPIA	1	2	6		9
SUGERENCIA	3	5	2		10
Grand Total	**464**	**606**	**922**	**41**	**2033**

Se destaca el DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL con 50% y el DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR con 32.8% con mayor solicitud, el periodo Junio a Diciembre 2021.

Tabla 10: SDQS por Tipo de Petición Junio a Diciembre 2021

SDQS	**Meses 2020**							
Tipo de Petición	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	**Total**
CONSULTA	8.6%	5.4%	5.3%	1.9%	4.6%	1.9%	1.3%	4.0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0.7%	1.6%	0.7%	0.5%	0.4%	0.0%	1.2%	0.7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	20.6%	34.0%	47.5%	54.0 %	48.8%	73.0 %	69.4 %	50.0 %
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	51.7%	38.8%	34.4%	35.2 %	32.8%	17.2 %	21.9 %	32.8 %
FELICITACION	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.2%	0.0%	0.6%	0.1%
QUEJA	12.4%	13.5%	6.1%	5.0%	6.4%	4.5%	3.0%	7.3%
RECLAMO	3.9%	5.1%	3.2%	1.8%	0.7%	1.2%	1.4%	2.5%

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

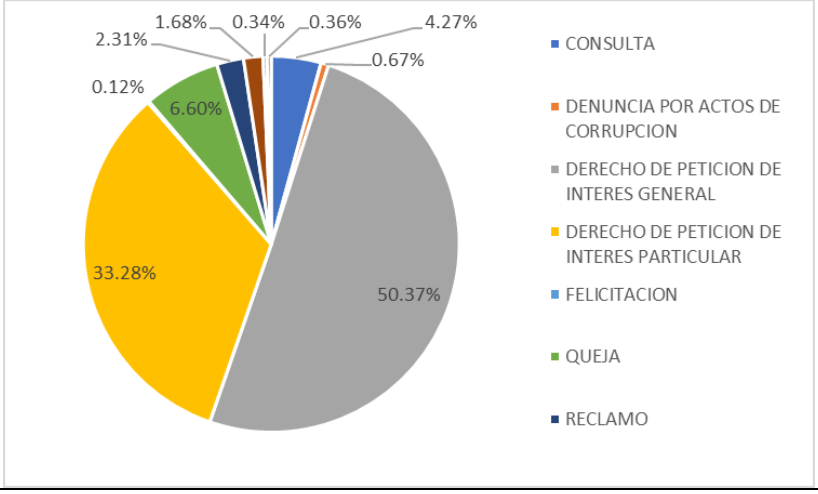
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1.1%	1.2%	2.3%	1.3%	5.6%	1.0%	0.8%	1.9%
SOLICITUD DE COPIA	0.3%	0.0%	0.5%	0.0%	0.2%	1.1%	0.0%	0.3%
SUGERENCIA	0.7%	0.6%	0.0%	0.1%	0.4%	0.0%	0.5%	0.3%

Se destaca el DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL con 52.2% y el DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR con 34.4% con mayor solicitud, el periodo de Enero a marzo de 2021

Tabla 11: SDQS por Tipo de Petición Enero a Marzo 2021

SDQS	Meses 2021				
Tipo de Petición	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Total**
CONSULTA	6.3%	7.8%	2.5%	0.0%	4.9%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0.6%	0.5%	0.4%	0.0%	0.5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	23.5%	42.2%	70.9%	95.1%	52.0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	56.9%	41.3%	20.1%	0.0%	34.4%
FELICITACION	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
QUEJA	5.6%	4.5%	4.0%	4.9%	4.5%
RECLAMO	3.9%	1.0%	0.9%	0.0%	1.6%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1.9%	1.7%	0.3%	0.0%	1.1%
SOLICITUD DE COPIA	0.2%	0.3%	0.7%	0.0%	0.4%
SUGERENCIA	0.6%	0.8%	0.2%	0.0%	0.5%

Ilustración 21: Peso porcentual por Tipo de Petición Junio 2020 a marzo 2021



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

4.8. DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR DEPENDENCIA

Tabla 12: SDQS por Dependencia Junio a Diciembre 2020

SDQS	Meses 2020							
Dependencia	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	**Total**
CARTERA			2					2
CONTROL DISCIPLINARIO	4	8	3	2	1		5	23
DIRECCION GENERAL	1	2	2		2	1		8
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	1	13	19	12	51	46	35	177
GESTION COMERCIAL	1	5	8	4	7	23	16	64
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO		2	11	4	9	14	7	47
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1						1
PLAZAS DE MERCADO	1	23	33	95	37	65	103	357
REDEP	1	15	5	3	18	27	18	87
SERVICIO AL CIUDADANO	401	542	433	454	442	457	456	3185
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	8	2	3	2	1	1	21
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO			1	1	2		2	6
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	1	3	2	1	1	4	2	14
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	291	402	311	293	262	250	214	2023
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	2	1	9	2	5	2	4	25
TALENTO HUMANO	2	2	1		6			11
Total	**710**	**1027**	**842**	**874**	**845**	**890**	**863**	**6051**

Tabla 13: SDQS por Dependencia Enero a Marzo 2021

SDQS	Meses 2021				
Tipo de Petición	**Ene**	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**Total**
CONTROL DISCIPLINARIO	2	3	4		9
DIRECCION GENERAL		1	2		3
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	3	17	12		32
GESTION COMERCIAL	6	16	18		40
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO		2	37		39
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO			1		1
PLAZAS DE MERCADO	12	22	177		211

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

REDEP	12	14	17		43
SERVICIO AL CIUDADANO	256	330	486	40	1112
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	5	2		9
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	1	2	2	1	6
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	169	191	159		519
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	1	1	5		7
TALENTO HUMANO		2			2
Total	**464**	**606**	**922**	**41**	**2033**

La dependencia con mayor número de peticiones durante el periodo de Junio a Diciembre 2020 es SERVICIO AL CIUDADANO con el 52.6%, esto muestra que ante la ausencia un ECM (Enterprise Content Management, Gestión de contenido empresarial), se dificulta la gestión y seguimiento a las diferentes las dependencias y de los gestores, porque al administrarse en una hoja de Excel no se puede realizar automatización del proceso.

Tabla 14: Peso porcentual por dependencia Junio a Diciembre 2020

SDQS	**Meses 2020**							
Dependencia	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Sep**	**Oct**	**Nov**	**Dic**	**Total**
CARTERA	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
CONTROL DISCIPLINARIO	0.6%	0.8%	0.4%	0.2%	0.1%	0.0%	0.6%	0.4%
DIRECCION GENERAL	0.1%	0.2%	0.2%	0.0%	0.2%	0.1%	0.0%	0.1%
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	0.1%	1.3%	2.3%	1.4%	6.0%	5.2%	4.1%	2.9%
GESTION COMERCIAL	0.1%	0.5%	1.0%	0.5%	0.8%	2.6%	1.9%	1.1%
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	0.0%	0.2%	1.3%	0.5%	1.1%	1.6%	0.8%	0.8%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
PLAZAS DE MERCADO	0.1%	2.2%	3.9%	10.9%	4.4%	7.3%	11.9%	5.9%
REDEP	0.1%	1.5%	0.6%	0.3%	2.1%	3.0%	2.1%	1.4%
SERVICIO AL CIUDADANO	56.5%	52.8%	51.4%	51.9%	52.3%	51.3%	52.8%	52.6%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0.6%	0.8%	0.2%	0.3%	0.2%	0.1%	0.1%	0.3%
SUBDIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.2%	0.0%	0.2%	0.1%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	0.1%	0.3%	0.2%	0.1%	0.1%	0.4%	0.2%	0.2%
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	41.0%	39.1%	36.9%	33.5%	31.0%	28.1%	24.8%	33.4%

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

SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	0.3%	0.1%	1.1%	0.2%	0.6%	0.2%	0.5%	0.4%
TALENTO HUMANO	0.3%	0.2%	0.1%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.2%

La dependencia con mayor número de peticiones durante el periodo de Enero a Marzo 2021 es SERVICIO AL CIUDADANO con el 54.7%, esto muestra que ante la ausencia un ECM[8] (Enterprise Content Management, Gestión de contenido empresarial), se dificulta la gestión y seguimiento a las diferentes las dependencias y de los gestores, porque al administrarse en una hoja de Excel no se puede realizar automatización del proceso.

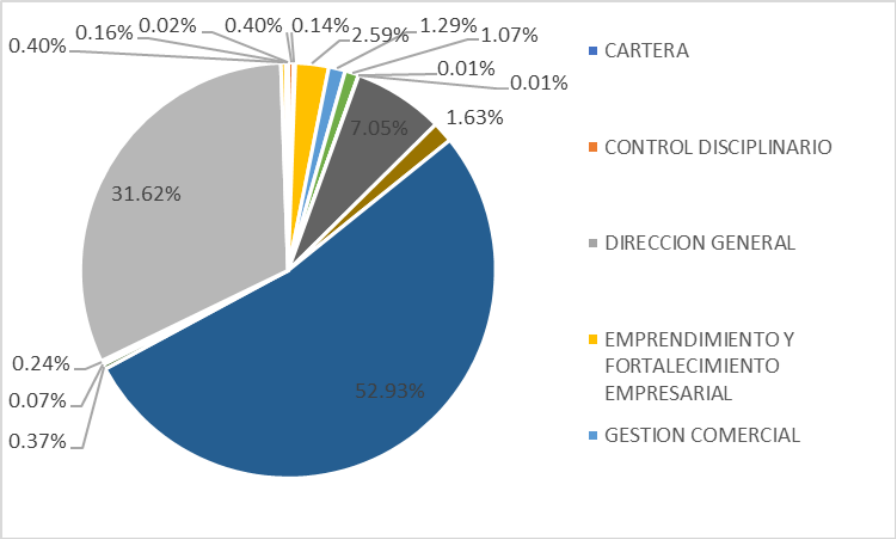
Tabla 15: Peso porcentual por dependencia Enero a Marzo 2021

SDQS	Meses 2021				
Dependencia	**Ene**	**Feb**	**Mar**	**Abr**	**Total**
CONTROL DISCIPLINARIO	0.4%	0.5%	0.4%	0.0%	0.4%
DIRECCION GENERAL	0.0%	0.2%	0.2%	0.0%	0.1%
EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	0.6%	2.8%	1.3%	0.0%	1.6%
GESTION COMERCIAL	1.3%	2.6%	2.0%	0.0%	2.0%
MOBILIARIO SEMIESTACIONARIO	0.0%	0.3%	4.0%	0.0%	1.9%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
PLAZAS DE MERCADO	2.6%	3.6%	19.2%	0.0%	10.4%
REDEP	2.6%	2.3%	1.8%	0.0%	2.1%
SERVICIO AL CIUDADANO	55.2%	54.5%	52.7%	97.6%	54.7%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0.4%	0.8%	0.2%	0.0%	0.4%
SUBDIRECCION DE FORMACION Y EMPLEABILIDAD	0.2%	0.3%	0.2%	2.4%	0.3%
SUBDIRECCION DE GESTION Y REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	36.4%	31.5%	17.2%	0.0%	25.5%
SUBDIRECCION JURIDICA Y DE CONTRATACION	0.2%	0.2%	0.5%	0.0%	0.3%
TALENTO HUMANO	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.1%

[8] ECM: La Gestión de Contenido Empresarial es una manera formal de la organización y el almacenamiento de documentos de una organización y otros contenidos que se relacionan con los procesos de la organización.

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

Ilustración 22: Peso porcentual por Dependencia Junio 2020 a marzo 2021



4.9. DISTRIBUCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN EN EL MÓDULO DE GOOBI

No existe la articulación para identificar y cruzar la información entre GOOBI y la plataforma BOGOTÁ TE escucha SDQS, al intentar hacerlo de manera manual el asunto no se encuentra registrado de igual forma por lo cual si se genera un informe realizado manualmente puede presentar inconsistencias y un margen de error grande, porque quedaría sujeto a interpretación de cada lector.

Al comparar GOOBI y sus adjuntos en PDF, BOGOTÁ TE ESCUCHA quedan a interpretación del lector debido a sus diferentes en el campo de los caracteres, algunas imágenes se encuentran registradas de forma correcta como el asunto, pero en otras debido a la redacción del remitente se encuentran diferencias.

4.10. DISTRIBUCIÓN DE SDQS POR LOCALIDADES

Al observar los SDQS registrados el 71.9% de los usuarios no registran la localidad, por lo cual dificultad realizar análisis para la toma de decisiones al IPES, Además registraron una localidad inexistente que es la 50 – INTERLOCAL.

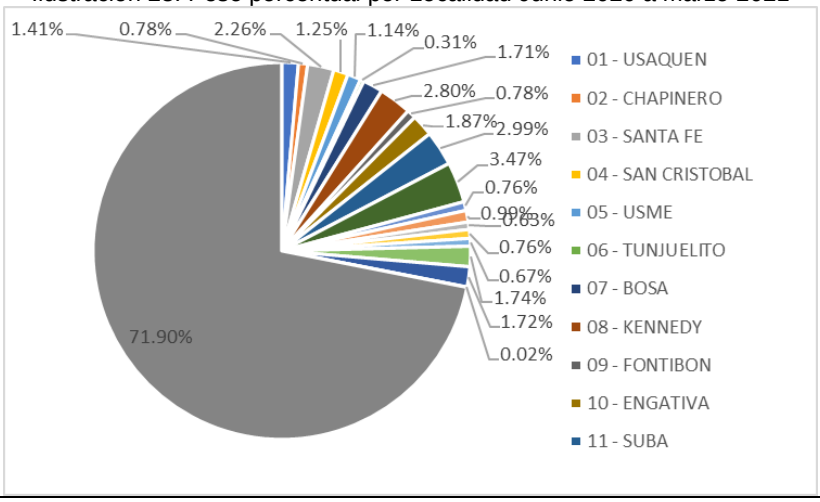
Tabla 16: Peso porcentual por dependencia Enero a Marzo 2021

Localidad	SDQS	Porcentaje
01 - USAQUEN	114	1.41%
02 - CHAPINERO	63	0.78%

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

03 - SANTA FE	182	2.26%
04 - SAN CRISTOBAL	101	1.25%
05 - USME	92	1.14%
06 - TUNJUELITO	25	0.31%
07 - BOSA	138	1.71%
08 - KENNEDY	226	2.80%
09 - FONTIBON	63	0.78%
10 - ENGATIVA	151	1.87%
11 - SUBA	241	2.99%
12 - BARRIOS UNIDOS	280	3.47%
13 - TEUSAQUILLO	61	0.76%
14 - LOS MARTIRES	80	0.99%
15 - ANTONIO NARINO	51	0.63%
16 - PUENTE ARANDA	61	0.76%
17 - LA CANDELARIA	54	0.67%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	140	1.74%
19 - CIUDAD BOLIVAR	139	1.72%
50 - INTERLOCAL	2	0.02%
Sin identificar	5794	71.90%

Ilustración 23: Peso porcentual por Localidad Junio 2020 a marzo 2021



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

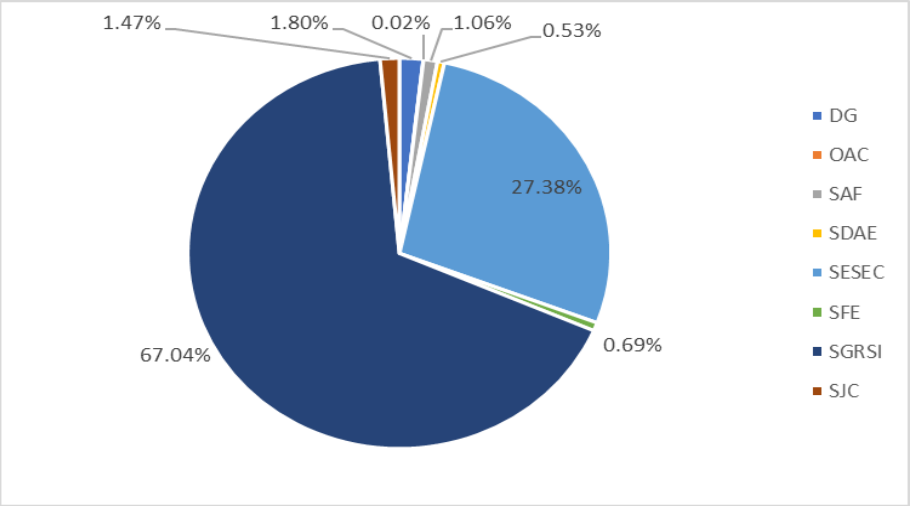
4.11. DERECHOS DE PETICIÓN DILIGENCIAMIENTO DE DIRECCIÓN DEL PETICIONARIO

El registro de la dirección del peticionario en el Módulo Derechos de Petición de GOOBI hay 6.387 registros distribuidos así:

Tabla 17: Peso porcentual por dependencia de derechos de petición de GOOBI Enero a Marzo 2021

Destino	Siglas destino	Total	Porcentaje
Dirección General	DG	115	1.80%
Oficina Asesora de Comunicaciones	OAC	1	0.02%
Subdirección Administrativa y Financiera	SAF	68	1.06%
Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico	SDAE	34	0.53%
Subdirección de Emprendimiento, servicios Empresariales y Comercialización	SESEC	1749	27.38%
Subdirección de Formación y Empleabilidad	SFE	44	0.69%
Subdirección de Gestión Redes Sociales e Informalidad	SGRSI	4282	67.04%
Subdirección Jurídica y de Contratación	SJC	94	1.47%
	Total	6387	

Ilustración 24: Peso porcentual por dependencia de derechos de petición de GOOBI Junio 2020 a marzo 2021



El área de Subdirección de Emprendimiento, servicios Empresariales y Comercialización es la que más recibe SDQS con el 67.04%, recibiendo más de la mitad de solicitudes.

4.12. DEPURACIÓN DE USUARIOS REGISTRADOS EN RIVI

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

RIVI tiene un registro de 54.222 usuarios, de ellos se pudo identificar que 697 han realizado un registro de SDQS, es decir el 1.29%.

Al depurar el Número petición de los registros suministrados se evidencia 627 usuarios que firman de forma anónima.

4.13. SDQS IDENTIFICADOS EN EL MÓDULO DE DERECHOS DE PETICIÓN – GOOBI

Al revisar los derechos de petición en GOOBI se observó que hay 6388 y de los cuales 2273 corresponden a SDQS, es decir un 35.58% corresponde a SDQS, al tratar de ubicar los SDQS suministrados, no tener un web Service[9] que genere interoperabilidad entre GOOBI y el sistema de BGOTOÁ TE ATIENDE se hace difícil la ubicación de los diferentes asuntos y su seguimiento.

4.14. SDQS DEFENSORA DEL CIUDADANO

Se realizó análisis del informe defensor del ciudadano 1 de julio al 1 de diciembre de 2020, en donde se identifica las actividades del área del defensor del ciudadano.

También se observó la resolución No. 252 de 2020 la SAF es asignada a tomar las funciones de defensor del ciudadano.

También se realizó análisis a la Base de datos Defensor del Ciudadano suministrada en donde se tienen 6 registros de los cuales se distribuyen así:

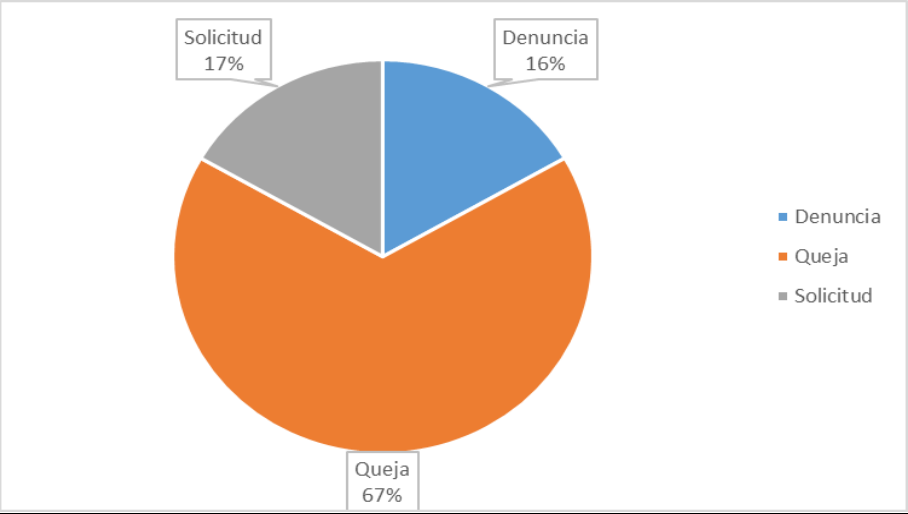
Tabla 18: Porcentaje de requerimientos durante el periodo

Tipo de Requerimiento	Cantidad	Porcentaje
Denuncia	1	16.67%
Queja	4	66.67%
Solicitud	1	16.67%

[9] Web Service: Un servicio web (en inglés, web service o web services) es una tecnología que utiliza un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones.

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

Ilustración 25: Porcentaje de requerimientos durante el periodo



5. FORTALEZAS

5.1. Disponibilidad y atención del personal de servicio al ciudadano.

5.2. Mediante correos electrónicos servicio al usuario genera alertas a las Subdirecciones de las peticiones que se encuentran en trámite y vencidas.

5.3. Procedimiento actualizado PR-016 “Trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

5.4. Bajó el número de peticiones activas en el SDQS.

5.5. El área de Servicio al Usuario insiste sobre la armonización de los sistemas de información ya que es un requerimiento de la Veeduría de acuerdo a la circular 007 de julio 17 del 2019.

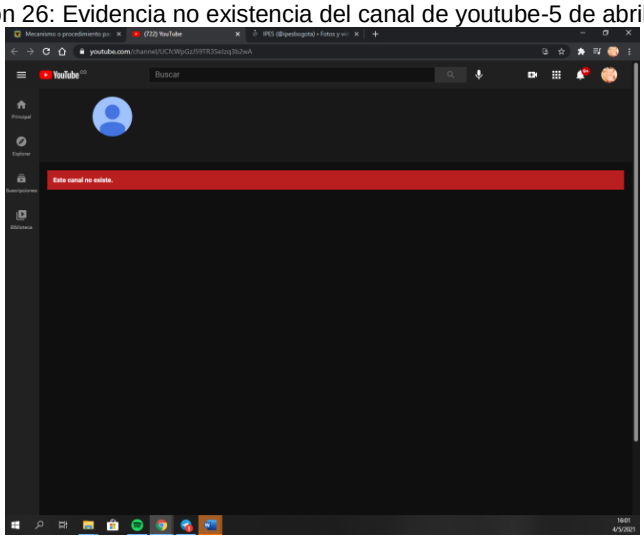
6. OBSERVACIONES

6.1. Se evidenció oportunidades de mejora para la administración de la página www.ipes.gov.co para facilitar la atención del ciudadano, podemos observar:

- Actualización del canal de comunicación de youtube

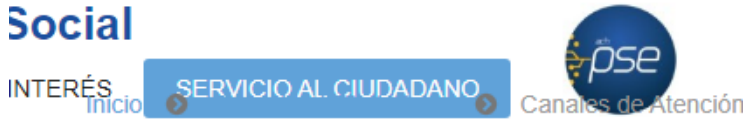
Calle 73 No 11-66
PBX 2976030
Línea Gratuita:
018000124737
www.ipes.gov.co

Ilustración 26: Evidencia no existencia del canal de youtube-5 de abril de 2021



- La forma que se desordena al ingresar a canales de atención.

Ilustración 8: Canales de Atención, resaltar pagina desordenada-05abril



Esto dificulta la posibilidad de navegar de forma cómoda a los usuarios presentando inconvenientes con el proceso de Diseño de servicio de ITIL (Information Technology Infrastructure Library)[10]

6.2. Ausencia de recursos tecnológicos para la automatización del servicio como es el CRM (Customer Relationship Management, Gestión o Administración de Relaciones con el Cliente), para así cumplir con los procesos de Construcción del servicio y operación del servicio de ITIL.

6.3. Ausencia de recursos tecnológicos para el seguimiento del cumplimiento de los SDQS por parte de los gestores por medio de un ECM (Enterprise Content Management, Gestión de contenido empresarial), esto se evidencia en la duplicación de registros y falta de seguimiento a cada uno de los gestores líderes, para así cumplir con los procesos de Construcción del servicio y operación del servicio de ITIL.

[10] La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información es un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general

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

6.4. No se evidenció la aplicación de la política de Cero Papel para cumplir con la directiva presidencial 04 de 2012.

6.5. No se han realizado directrices para el cumplimiento de las circulares 07 de 2019, y la 032 y 053 de 2018 en donde la alta consejería de la Alcaldía Mayor de Bogotá establece la interoperabilidad[11] entre diferentes sistemas de información para así poder gestionar la información de manera uniforme y asíncrona entre BOGOTÁ TE ESCUCHA y el los SQSD ingresados desde el IPES.

6.6. El Formulario Recepción PQRQS se encontraba disponible para descargar pudiendo realizar de manera digital por medio de un formulario pudiendo realizar radicado de forma automática como una ventanilla de intercambio de radicación de información, así cumplir con el proceso de Construcción del servicio y de Transición del servicio de ITIL.

6.7. SDQS vencidas presentan inconsistencias en el seguimiento, ya que aparecen como vencidas, pero en el estado aparece como cerradas, lo cual se presenta como una inconsistencia de información, afectando la ISO 25012 que se encarga de la calidad de datos y también presentando inconsistencias en la confiabilidad de la información.

7. CONCLUSIONES

7.1. Los diferentes sistemas de información utilizados para SDQS tiene la capacidad de tener interoperabilidad entre varios, pero no existía la comunicación entre diferentes servicios con el objetivo de tener calidad de datos en los registros.

7.2. El proceso se realiza de manera muy manual apoyado con hojas de cálculo en un software ofimático, lo cual nos presenta inconvenientes como:

- No tener información uniforme y concisa de SQSD y de GOOBI.
- No poder realizar una gestión oportuna y seguimiento a los tiempos de respuesta oportunos.
- No conocer la gestión oportuna por parte de los gestores líderes.

7.3. Se evidencia que en el asunto se está diligenciando el contenido de SQSD, y además en el momento de recibir la información no se evidencia el análisis para depurar las soluciones, lo cual hace ver un número elevado y no realista de la situación.

7.4. Ante la ausencia de W
7.5. eb Service para generar interoperabilidad no existe la posibilidad de realizar un seguimiento de los derechos de petición ingresados por medio de BOGOTÁ TE ATIENDE y de GOOBI.

[11] Interoperabilidad: El Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos define interoperabilidad como la habilidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar información y utilizar la información intercambiada.

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

7.6. Cuando se realiza comunicación vía telefónica no se puede realizar la gestión por medio de un CRM (Customer Relationship Management, Gestión o Administración de Relaciones con el Cliente) para realizar registro y gestión de las llamadas realizadas.

7.7. Se mantiene los tiempos para el decreto 491 del 2020, el cual se generó por la emergencia sanitaría de la pandemia COVID 19, a pesar de las adversidades no se ha interrumpido el servicio.

7.8. Para el ingreso a la entidad se tiene la posibilidad un sistema de lectura Braille a la entrada para comunicar el ingreso.

7.9. Ante la ausencia de un ECM (Enterprise Content Management, Gestión de contenido empresarial) se tiene control sobre la gestión realizada sobre los SDQS.

8. RECOMENDACIONES

8.1. Elaborar una estrategia de interoperabilidad entre los diferentes sistemas de información por medio de web Service para dar cumplimiento a las circulares de la alta consejería para las tecnologías de la información de Bogotá DC.

8.2. Realizar la implementación de un CRM (Customer Relationship Management, Gestión o Administración de Relaciones con el Cliente) para realizar registro y gestión sobre las comunicaciones realizadas en el IPES.

8.3. Realizar la implementación de ECM (Enterprise Content Management, Gestión de contenido empresarial) para poder realizar seguimiento y gestión de cumplimiento de forma automatizada a las respuestas de SDQS, este tipo de soluciones se encuentran en algunos SGD (software de gestión documental), se podría revisar si el utilizado en el IPES permite esta opción.

8.4. Conectar el software de gestión documental con las tablas de retención documental de las peticiones, quejas. Reclamos y soluciones que se gestiona desde servicio el usuario, así tener registro de los documentos ingresados en las SDQS para cumplir con la directiva presidencial 04 de 2012 junto con el acuerdo 060 de 2001 para políticas de Cero Papel y facilitar su seguimiento.

8.5. Implementar un certificado SSL (Secure Sockets Layer, capa de conexión segura)[12] para identificación virtual de la URL (Uniform Resource Locator, Localizador de recursos uniforme)[13]: www.ipes.gov.co.

[12] SSL: Seguridad de la capa de transporte y su antecesor Secure Sockets Layer son protocolos criptográficos, que proporcionan comunicaciones seguras por una red, comúnmente Internet.
[13] URL: Uniform Resource Locator, Localizador de recursos uniforme, es una dirección única que poseen todos los elementos en Internet

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

9. APROBACIÓN

FIRMA ASESORA CONTROL INTERNO	FIRMA AUDITOR

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