



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**INFORME DE GESTIÓN DE LA RED DISTRITAL DE QUEJAS  
Y RECLAMOS  
(Primer semestre de 2017)**

De conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993, en el Acuerdo 24 de 1993, en el Decreto 371 de 2010 y en el Decreto Distrital 197 de 2014.

**Bogotá, D.C., agosto de 2017**

## Tabla de contenido

Introducción .....	4
1. Nodo Central y Reunión Plenaria .....	5
2. Nodos Sectoriales .....	5
2.1. Nodo sectorial Gestión Pública.....	6
2.2. Nodo sectorial Gobierno .....	6
2.3. Nodo sectorial Hacienda .....	7
2.4. Nodo sectorial Planeación.....	8
2.5. Nodo sectorial Desarrollo Económico .....	8
2.6. Nodo sectorial Educación .....	9
2.7. Nodo sectorial Salud .....	9
2.8. Nodo sectorial Integración Social .....	10
2.9. Nodo sectorial Cultura, Recreación y Deporte .....	10
2.10. Nodo sectorial Ambiente .....	11
2.11. Nodo sectorial Movilidad.....	11
2.12. Nodo sectorial Hábitat .....	12
2.13. Nodo sectorial Mujer .....	12
2.14. Nodo sectorial de Seguridad, Convivencia y Justicia .....	13
2.15. Nodo sectorial Gestión Jurídica .....	13
3. Nodos Intersectoriales.....	14
3.1. Nodo intersectorial articulación del SDQS con los sistemas de gestión documental .....	14
3.2. Nodo intersectorial Articulación PQRS y ciudadanía.....	15
3.3. Nodo intersectorial Comunicaciones .....	16
3.4. Nodo intersectorial uso eficiente del SDQS .....	16
4. Recomendaciones .....	17

## Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Gestión instancias de coordinación y decisión. ....	5
<i>Tabla 2.</i> Gestión nodo sectorial Gestión Pública. ....	6
<i>Tabla 3.</i> Gestión nodo sectorial Gobierno. ....	6
<i>Tabla 4.</i> Gestión nodo sectorial Hacienda. ....	7
<i>Tabla 5.</i> Gestión nodo sectorial Planeación. ....	8
<i>Tabla 6.</i> Gestión nodo sectorial Desarrollo Económico. ....	8
<i>Tabla 7.</i> Gestión nodo sectorial Educación. ....	9
<i>Tabla 8.</i> Gestión nodo sectorial Salud. ....	9
<i>Tabla 9.</i> Gestión nodo sectorial Integración Social. ....	10
<i>Tabla 10.</i> Gestión nodo sectorial Cultura, Recreación y Deporte.....	10



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

<i>Tabla 11.</i> Gestión nodo sectorial Ambiente.....	11
<i>Tabla 12.</i> Gestión nodo sectorial Movilidad.....	11
<i>Tabla 13.</i> Gestión nodo sectorial Hábitat.....	12
<i>Tabla 14.</i> Gestión nodo sectorial Mujer.....	12
<i>Tabla 15.</i> Gestión nodo sectorial Seguridad, Convivencia y Justicia.....	13
<i>Tabla 16.</i> Gestión nodo intersectorial articulación del SDQS con los SGD.....	15
<i>Tabla 17.</i> Gestión nodo intersectorial articulación PQRS y ciudadanía.....	15
<i>Tabla 18.</i> Gestión nodo intersectorial de comunicaciones.....	16
<i>Tabla 19.</i> Gestión nodo intersectorial uso eficiente del SDQS.....	16

## **Introducción**

La Veeduría Distrital de acuerdo con el Decreto-Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993 brinda asistencia técnica a las entidades del Distrito, a través de procesos de cualificación, asesoría, acompañamiento, evaluación y seguimiento, para hacer efectivo el cumplimiento de la normatividad vigente, en ese sentido y con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública.

En virtud de lo anterior, la Red Distrital de Quejas y Reclamos a través de los nodos sectoriales e intersectoriales, busca promover la cooperación e intercambio de conocimientos y experiencias del proceso de servicio a la ciudadanía en el Distrito en concordancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014), para lo cual desarrolló un plan de trabajo para la presente vigencia, que consiste en la aplicación de una metodología que establezca como resultado, el diseño de una o varias estrategias que apunten a la resolución de una problemática de servicio y que propenda directamente en el mejoramiento de la atención de cara al ciudadano.

## 1. Nodo Central y Reunión Plenaria

En cumplimiento de las funciones establecidas en los Protocolos de los Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y en su reglamento (Veeduría Distrital, 2016), se realizaron las respectivas reuniones de Nodo Central y Plenaria, esta última se llevó a cabo en conjunto con la reunión de Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

*Tabla 1. Gestión instancias de coordinación y decisión.*

<i>Reuniones Red Distrital de Quejas y Reclamos</i>	<i>Fecha de Realización</i>	<i>No. de Entidades Convocadas</i>	<i>No. de Entidades que asistieron incluida la Veeduría</i>	<i>No. Total de Asistentes</i>
Nodo Central	21 de Febrero de 2017	16	12	30
Plenaria	16 de Marzo de 2017	48	40	140

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

En estas reuniones se aprobó el plan de acción de la Red para la presente vigencia y se presentó el informe preliminar de PQRS de 2016.

## 2. Nodos Sectoriales

Las actividades desarrolladas por parte de los nodos sectoriales durante la presente vigencia, se enmarcan en los siguientes tres focos:

- La retroalimentación a las recomendaciones suscritas en la vigencia anterior, de acuerdo con lo evidenciado por cada entidad en las sesiones de los nodos sectoriales e intersectoriales.
- La aplicación del *Diagrama Causa – Efecto* a una problemática sectorial identificada a través de una lluvia de ideas, de los participantes de cada entidad y sobre la cual se generen estrategias que fortalezcan la gestión de las PQRS y los procesos de servicio a la ciudadanía en las entidades del Distrito Capital.
- Incentivar la generación de casos de éxito en el servicio al ciudadano, con el fin de contextualizar y apropiar las buenas prácticas, en todas las entidades donde puedan ser replicadas.

En correspondencia con lo anterior, a la fecha se ha realizado el proceso de revisión con cada una de las entidades distritales que hacen parte de la Red y se ha logrado establecer la identificación de las problemáticas sectoriales a desarrollar mediante la aplicación del *Diagrama Causa - Efecto*.

Durante el primer semestre del 2017, se han desarrollado un total de 27 sesiones de nodos de los 15 sectores administrativos y en ellas se ha podido evidenciar un alto grado de participación de las entidades. De acuerdo con la ejecución de la metodología propuesta para el presente año y las recomendaciones realizadas en la vigencia anterior, un alto porcentaje de las entidades han implementado o tienen previsto implementar planes y estrategias que propendan por el mejoramiento de las falencias de servicio identificadas. Por otra parte, algunas de las recomendaciones serán gestionadas en el trabajo desarrollado por los nodos sectoriales e intersectoriales en la presente vigencia.

A continuación se relacionan las reuniones y problemáticas abordadas en los nodos:

## 2.1. Nodo sectorial Gestión Pública

*Tabla 2. Gestión nodo sectorial Gestión Pública.*

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Gestión Pública	20/04/2017 12/05/2017	La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASC.D.	Aún se evidencian falencias en temas de insuficiencia de recurso humano, ocasionando dificultades en la ejecución de las actividades propias del fortalecimiento de servicio a la ciudadanía. Se resalta el acompañamiento que se viene realizando por parte de la Secretaría General a las entidades del Distrito en la articulación de los Sistemas de Gestión Documental con el SDQS.	Secretaría General: Publicación de las solicitudes de perdón simbólico en cumplimiento de la ley de justicia y paz.  DASC.D: Desconocimiento de los servicios que ofrece el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

## 2.2. Nodo sectorial Gobierno

*Tabla 3. Gestión nodo sectorial Gobierno.*

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Gobierno	9/05/2017 6/06/2017	La Secretaría Distrital de Gobierno, el Departamento Administrativo	Las entidades han venido trabajando en la mejora de sus procesos de servicio al ciudadano y además de participar activamente en las	Se identifica el desconocimiento de los ciudadanos frente a las competencias de las entidades, especialmente



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
		de la Defensoría del Espacio Público y el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	actividades de la Red, también realizaron la validación de sus subtemas en la Secretaría General y participan activamente de las demás propuestas de mejoramiento del servicio al ciudadano que propuso la Veeduría Distrital, como la estrategia del lenguaje claro y la evaluación de los sistemas de servicio al ciudadano.	las de la Secretaría Distrital de Gobierno y el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en el tema de espacio público y sobretodo con la implementación del Nuevo Código de Policía.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

### 2.3. Nodo sectorial Hacienda

*Tabla 4. Gestión nodo sectorial Hacienda.*

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Hacienda	24/03/2017 5/05/2017	La Secretaría Distrital de Hacienda y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.	Se encuentra que las estrategias que se definieron, contribuyeron en la mejora de algunos aspectos del servicio al ciudadano. La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, aunque implementa sus nuevas tipologías, requiere una nueva revisión para realizar una depuración más precisa, además presenta algunos inconvenientes para la articulación del SDQS con los sistemas de gestión documental.	El volumen de requerimientos para ambas entidades en el primer trimestre, referidos a temas de avalúo e impuesto predial de cada año es elevado, por tanto se plantea la necesidad de construir una estrategia conjunta para brindar al ciudadano la mejor información posible dentro de las limitaciones estructurales que existen en los procesos de cada entidad, para evitar que el ciudadano interponga peticiones en las dos entidades.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

## 2.4. Nodo sectorial Planeación

*Tabla 5. Gestión nodo sectorial Planeación.*

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Planeación	28/03/2017	La Secretaría Distrital de Planeación.	Se realizó la implementación técnica en el SDQS de los nuevos subtemas, sin embargo, es necesario continuar la depuración en aras de fortalecer el servicio. Frente a la articulación del SDQS y el Sistema de Gestión Documental, no se ha avanzado en la implementación del Web Service.	El alto volumen de traslados que debe realizar la Secretaría Distrital de Planeación por no competencia.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

## 2.5. Nodo sectorial Desarrollo Económico

*Tabla 6. Gestión nodo sectorial Desarrollo Económico.*

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Desarrollo Económico	27/03/2017 11/05/2017 15/06/2017	La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y el Instituto para la Economía Social.	El Instituto ya adelantó la depuración de subtemas en el SDQS y administra su sistema, la Secretaría aún no lo ha realizado, por tanto, solicita la colaboración y apoyo del sector y de la Veeduría Distrital, para posicionar el tema de servicio a la ciudadanía al interior de la entidad.	Falta de protocolos formalmente establecidos y comunes para el sector en la atención a la ciudadanía.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.



## 2.6. Nodo sectorial Educación

*Tabla 7. Gestión nodo sectorial Educación.*

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Educación	27/04/2017	La Secretaría de Educación del Distrito, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.	La revisión de subtemas y la aplicación de los mismos desde el año pasado, ha generado la necesidad de realizar cambios en estos, por tanto las tres entidades plantean una reformulación de los mismos, a fin de generar una tabla de subtemas comunes a las tres entidades del sector.	Sistema de Información común al sector - - Centro de Documentación.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

## 2.7. Nodo sectorial Salud

*Tabla 8. Gestión nodo sectorial Salud.*

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Salud	17/04/2017 15/06/2017	La Secretaría Distrital de Salud, Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E, Norte E.S.E., Sur Occidente E.S.E., Centro Oriente E.S.E y Capital Salud EPS.	Respecto al rol que debe desempeñar la Secretaría de Salud, como líder del sector, se ha venido trabajando en conjunto con las Subredes de Servicios Integrales de Salud, en la definición de planes de mejora relacionados con la elaboración del diagnóstico del proceso de servicio al ciudadano al interior de cada subred. En cuanto a la parametrización de los subtemas en el SDQS, para la Secretaría de Salud como para las Subredes, ya se cumplió con este objetivo y se encuentra pendiente la parametrización de subtemas de Capital Salud.	Articular el trabajo de la Secretaría Distrital de Salud con las Subredes Integradas de Servicios de Salud, teniendo en cuenta el volumen de las peticiones que se reciben en el sector, relacionadas con la oportunidad en los servicios de salud.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

## 2.8. Nodo sectorial Integración Social

*Tabla 9. Gestión nodo sectorial Integración Social.*

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Integración Social	22/03/2017 9/05/2017 7/06/2017	La Secretaría Distrital de Integración Social y el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.	Frente a los requerimientos de personal, el Instituto ya ha adelantado el proceso de convocatoria de Planta Temporal. Respecto de la necesidad de cualificación en temas de servicio, las dos entidades han desarrollado estrategias internas y aprovechado la cualificación que brinda la Secretaría General.	La desarticulación frente al tema de juventudes por parte de las entidades pertenecientes al sector Integración Social.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

## 2.9. Nodo sectorial Cultura, Recreación y Deporte

*Tabla 10. Gestión nodo sectorial Cultura, Recreación y Deporte.*

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Cultura, Recreación y Deporte	28/03/2017 11/05/2017	La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, el Instituto Distrital de las Artes, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, el Canal Capital, la Orquesta Filarmónica de Bogotá y la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.	Como estrategia de mejoramiento en la articulación sectorial, se viene ejecutando una campaña de divulgación de los servicios de las entidades del sector, a través de los puntos de información de turismo del Instituto Distrital de Turismo. Se resalta la reestructuración que tuvo la Secretaría, con el fin de dar mayor importancia al proceso de atención a la ciudadanía.	Las dificultades comunes en las entidades del sector, frente a la operación de la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

## 2.10. Nodo sectorial Ambiente

Tabla 11. Gestión nodo sectorial Ambiente.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Ambiente	22/03/2017 10/05/2017	La Secretaría Distrital de Ambiente, el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis y el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	Inicio de las actividades para la implementación del Web Service; y la actualización de subtemas en el SDQS en todas las entidades.	Deficiencias en la articulación por diferencias en la ejecución de procedimientos que tienen las entidades del sector ambiente, para dar respuestas definitivas a peticiones ciudadanas, frente a la temática de mantenimiento de árboles y tratamiento fitosanitario.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

## 2.11. Nodo sectorial Movilidad

Tabla 12. Gestión nodo sectorial Movilidad.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Movilidad	30/03/2017 19/05/2017 30/06/2017	La Secretaría Distrital de Movilidad, Transmilenio S.A, la Terminal de Transporte de Bogotá, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y el Instituto de Desarrollo Urbano.	La articulación del SDQS con los Sistemas de Gestión Documental presenta dificultades, ya que algunas entidades del sector tienen un volumen muy alto de peticiones, sin embargo, ya se vienen desarrollando mesas de trabajo con la Secretaría General para desarrollar esta actividad. Con el fin de dar la importancia que merece la atención al ciudadano, se tiene previsto el diseño de una estrategia que fortalezca el servicio, dentro de las actividades a desarrollar en el nodo sectorial.	Articulación y ajuste de los protocolos de atención y el manejo de las redes sociales en las entidades del Sector.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

## 2.12. Nodo sectorial Hábitat

*Tabla 13. Gestión nodo sectorial Hábitat.*

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Hábitat	29/03/2017 7/06/2017	La Secretaría Distrital del Hábitat, la Caja de la Vivienda Popular, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.	Hasta el momento todas las entidades del sector realizaron la depuración de sus subtemas ante la Secretaría General, pero algunas de ellas presentan dificultades para la articulación del sistema documental con el sistema SDQS, dado el gran volumen de peticiones que maneja cada entidad y la falta de claridad frente a tiempos de respuesta, notificaciones ciudadanas y compatibilidad con los sistemas de cada entidad.	Articulación entre las entidades y la ciudadanía, en la que estos pudieran identificar las funciones de cada una y diferenciar según sus necesidades, a donde deben dirigir sus solicitudes, es decir, que se haría conocer a los ciudadanos claramente, cual es la esencia de cada una de las entidades y así evitar el desgaste de traslado de las solicitudes, de acuerdo a la competencia.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

## 2.13. Nodo sectorial Mujer

*Tabla 14. Gestión nodo sectorial Mujer*

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Mujer	19/04/2017 22/05/2017	La Secretaría Distrital de la Mujer.	Con miras a la ejecución de la articulación del sistema de gestión documental con el SDQS, la Secretaría viene adelantando mesas de trabajo con la Dirección Distrital de Archivo de la Secretaría General para establecer la Tablas de Retención Documental definitivas. A través del trabajo del nodo sectorial, se desarrollarán estrategias de	Cualificación en temas de servicio al ciudadano de los servidores y servidoras de la Secretaría Distrital de la Mujer.



<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
			calificación en temas de servicio al ciudadano, para interiorizar la importancia del mismo en toda la entidad.	

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

## 2.14. Nodo sectorial de Seguridad, Convivencia y Justicia

*Tabla 15. Gestión nodo sectorial Seguridad, Convivencia y Justicia.*

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Seguimiento a recomendaciones 2016</i>	<i>Definición del Problema</i>
Seguridad, convivencia y justicia	20/04/2017 11/05/2017 8/06/2017	La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.	La Secretaría como cabeza de sector, viene liderando la articulación del SDQS con su sistema de gestión documental como estrategia de mejoramiento de atención a las PQRS. En temas de calificación las dos entidades vienen participando en las actividades desarrolladas por la Secretaría General.	No fue posible establecer una temática común, por lo que las entidades manifiestan la necesidad de integrar en el nodo a la Secretaría Distrital de Gobierno y a la Policía Nacional, por ser entidades afines en temas de servicio.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

## 2.15. Nodo sectorial Gestión Jurídica

Se realizó el diagnóstico del proceso de las PQRS con el fin de apoyar la formulación de procesos, procedimientos, manuales y demás documentación requerida, para el adecuado funcionamiento del área de servicio a la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, se estableció el siguiente diagnóstico:

- Implementación del Proceso de PQRS

Se utiliza el sistema de correspondencia y gestión documental SIGA, en donde se registran los requerimientos que llegan a la entidad, de igual manera se ingresan las peticiones al aplicativo

SDQS, con el objeto de que cada una de las áreas competentes ofrezcan la respuesta correspondiente.

- Posicionamiento de la entidad

De acuerdo con el Plan de Trabajo de 2017 – Procesos y Procedimientos, se definió que Atención a la Ciudadanía es un proceso estratégico, sobre el cual la alta gerencia ha estado comprometida y se evidencia a través de decisiones que se han tomado desde el despacho de la Secretaria. Como soporte de la decisión, se realizó la caracterización del mismo, se aprobó un procedimiento y dos más se encuentran en etapa de construcción.

- Canales de registro de las peticiones ciudadanas

En la Secretaría Jurídica Distrital, se cuenta con los canales presencial, telefónico y virtual. Los requerimientos que ingresan por los diferentes canales, se tramitan a través del SIGA y el SDQS y ya se realizó la solicitud a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sobre la necesidad de la articulación entre estos dos aplicativos, a lo cual se obtuvo como propuesta una mesa de trabajo en conjunto con la oficina Asesora de Planeación y los ingenieros de desarrollo.

### **3. Nodos Intersectoriales**

Para la vigencia 2017, la Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos aprobó el trabajo en temas transversales a todas las entidades a través de los nodos intersectoriales que se conformaron durante la vigencia anterior, se definió que el nodo de “seguimiento a informes de PQRS” se eliminaría, ya que a partir de la circular conjunta de la Secretaría General y la Veeduría Distrital No. 006 de 2017, se consolidó el instructivo para la presentación del informe mensual y por tanto no tendría objeto continuar con este, por tanto este trabajo se centrará en los nodos intersectoriales que se presentan a continuación.

#### **3.1. Nodo intersectorial articulación del SDQS con los sistemas de gestión documental**

*Tabla 16. Gestión nodo intersectorial articulación del SDQS con los SGD.*

<i>Nodo Intersectorial</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Avances</i>
Articulación del SDQS con los sistemas de gestión documental	El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, las Subredes Integrales de Servicios de Salud Sur E.S.E. y Norte E.S.E., la Secretaría Distrital de Integración Social, la Secretaría Distrital de Ambiente, el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud, el Instituto Distrital de las Artes, el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, el Instituto de Desarrollo Urbano, el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la Secretaría Distrital de la Mujer, la Secretaría Distrital de Movilidad, la Secretaría Distrital del Hábitat, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, la Secretaría General y la Veeduría Distrital.	De acuerdo con el avance logrado por cada entidad en el proceso de implementación del Web Service, se realizaron dos talleres con el personal técnico de las entidades. El primer taller práctico, se orientó a las entidades que están en la etapa inicial del proceso brindando las claves de acceso y lineamientos base. El segundo taller, consistió en la socialización de información técnica relacionada con el Web Service y un espacio donde se resolvieron las inquietudes de desarrollo de las entidades que ya se encuentran en un grado de avance mayor, del desarrollo e implementación del mismo.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

### 3.2. Nodo intersectorial Articulación PQRS y ciudadanía

*Tabla 17. Gestión nodo intersectorial articulación PQRS y ciudadanía.*

<i>Nodo Intersectorial</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Avances</i>
Articulación PQRS y Ciudadanía	La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la Secretaría Distrital de Ambiente, el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, la Subred Integral de Servicios de Salud Sur E.S.E, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital del Hábitat, la Secretaría Distrital de Hacienda, Transmilenio S.A., la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP, la Veeduría Distrital, la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá y la Secretaría de Educación del Distrito.	Se propone como trabajo para el nodo la ejecución de un proyecto transversal, que permita a todas las entidades del Distrito Capital acercar al ciudadano en el entendimiento y manejo de las peticiones. Dicho proyecto consiste en la elaboración de una Guía de Buenas Prácticas en el proceso de acercamiento del ciudadano ante cualquier entidad del Distrito y que contiene la siguiente estructura: I) Identificación de las necesidades (tipologías), II) Un ítem que clarifique hacia donde ir (Qué hace cada entidad), III) ¿Cómo hacer el acercamiento (pasos)? y IV) el seguimiento de las peticiones.

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

### 3.3. Nodo intersectorial Comunicaciones

Tabla 18. Gestión nodo intersectorial de comunicaciones.

<i>Nodo Intersectorial</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Avances</i>
Comunicaciones	El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, la Subred Integral de Servicios de Salud Sur E.S.E, la Secretaría Distrital de Ambiente, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Veeduría Distrital.	<p>La Veeduría Distrital presentó el prototipo que se tiene previsto para la reorganización de la página Web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, el cual muestra la nueva estructura que contendrá el sitio, para la revisión y observaciones de las entidades participantes. La página estará prevista con los siguientes elementos: home, login, actividades, directorio, eventos, observatorio de la Red, buzón de sugerencias, informes PQRS, documentos, nodos.</p> <p>Se trabajó la presentación de las distintas actividades que implica este desarrollo tanto para la Veeduría Distrital como para las entidades, en este sentido se dieron las principales pautas a tener en cuenta para los distintos usuarios y se solicitó a las entidades miembros de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, el envío de la información sobre los usuarios y administradores que estarán encargados de manejar la información de cada entidad en la página Web.</p>

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

### 3.4. Nodo intersectorial uso eficiente del SDQS

Tabla 19. Gestión nodo intersectorial uso eficiente del SDQS.

<i>Nodo Intersectorial</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Avances</i>
Uso eficiente del SDQS.	La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la Secretaría Distrital de Ambiente, el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, la Subred Integral de Servicios de Salud Sur E.S.E, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Integración Social, el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud, el Instituto Distrital de las Artes, la Secretaría Distrital de la Mujer, la Secretaría General, la Veeduría Distrital, la Secretaría Distrital de Hacienda y la	<p>Se discutieron algunos aspectos que las entidades consideran relevantes definir para realizar mejoras respecto a la recepción, trámite y respuesta de las peticiones ciudadanas que se registran en el SDQS, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos de identificación de peticiones que se deben ingresar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS. Se solicitó concepto a la Secretaría General.</li> <li>• Aclaración de competencias funcionales de las entidades, buscando mejorar aspectos relacionados con los traslados entre entidades, acordes con los cambios en la estructura del</li> </ul>



<i>Nodo Intersectorial</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Avances</i>
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.	<p>distrito que surgieron a finales del año pasado. Se construyó la matriz de competencias de las entidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos relacionados con capacitación funcional de SDQS. Cronograma de Capacitación.</li> </ul>

*Fuente:* elaborado por la Veeduría Distrital.

De acuerdo con lo trabajado hasta el momento en el marco de la Red Distrital de Quejas y Soluciones (Nodos Sectoriales e Intersectoriales), es posible establecer que:

- El seguimiento a la depuración de los subtemas en el SDQS que adelantaron las entidades ante la Secretaría General, da un balance de 1347 subtemas registrados para la vigencia 2017, lo que implica que las entidades atendieron las recomendaciones de la Veeduría Distrital, logrando así un registro más eficiente y una clasificación más acertada de las peticiones ciudadanas.
- La armonización de los sistemas de gestión documental con el SDQS, es un aspecto en el cual las entidades han venido trabajando y avanzando, sin embargo se han identificado aspectos de operatividad del SDQS, que restringen la realización de la articulación en el corto plazo.
- Los distintos sectores manifiestan inquietudes sobre los lineamientos específicos que regulan las peticiones y la operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, para lo cual requieren que la Secretaría General como rectora del tema en el Distrito, defina los parámetros de acción.
- Se presentan algunas inquietudes respecto a la figura del defensor ciudadano y su importancia respecto a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

#### **4. Recomendaciones**

1. Una vez desarrollado el ejercicio de identificación de problemáticas sectoriales comunes, fue posible determinar que existen muchos trámites conjuntos entre entidades que no hacen parte del mismo sector administrativo, por lo que se recomienda que desde el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, se estudie la posibilidad de trabajar más que por sectores administrativos, por temáticas y/o trámites comunes que apunten al fortalecimiento del servicio al ciudadano de las entidades del Distrito Capital.

2. Es preciso fortalecer la participación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en las actividades que apuntan al mejoramiento del servicio, como ente rector de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que, haga mayor presencia en el trabajo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y en cada una de las entidades que hacen parte de la misma.
3. Debido a las inconsistencias que actualmente presenta el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y el grado de inconformidad que ocasionan las mismas de cara a las entidades, es fundamental adoptar las acciones necesarias para el mejoramiento de esta importante herramienta, en la gestión de las PQRS en el Distrito Capital.
4. El desconocimiento general que aún existe en la ciudadanía y los servidores del Distrito frente a las competencias de cada una de las entidades que hacen parte de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, incrementa el número de traslados desmejorando la gestión pública de cara al ciudadano, razón por la cual, se recomienda seguir trabajando de manera conjunta con las entidades, en el desarrollo de estrategias que permitan disminuir este porcentaje en la gestión de las PQRS.
5. Es importante que las entidades cabeza de sector asuman con mayor compromiso su labor de liderazgo de los nodos sectoriales, especialmente en temas relacionados con la convocatoria a entidades, liderazgo de las sesiones de nodo y asistencia en temas de servicio al ciudadano a las demás entidades del sector.
6. Pese a la gran acogida que ha tenido la participación de las entidades en la Red Distrital de Quejas y Reclamos, es importante que las entidades que no han participado se vinculen activamente a esta propuesta para mejorar el servicio al ciudadano en el Distrito Capital (La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, la Lotería de Bogotá y el Instituto Distrital de Turismo).
7. El recurso humano continúa siendo insuficiente y persiste una alta rotación del mismo al interior de las entidades en los procesos de servicio al ciudadano, lo que refleja un débil posicionamiento del tema al interior del Distrito.
- 8.

## Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (22 de mayo de 2014). Decreto 197 de 2014. *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*. Bogotá D.C.: Registro Distrital 5362 .

Veeduría Distrital. (Mayo de 2016). *Red Distrital de Quejas y Reclamos*. Obtenido de Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos: [http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=103](http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=103)

Veeduría Distrital. (Mayo de 2016). *Red Distrital de Quejas y Reclamos*. Obtenido de Reglamento de la Red Distrital de Quejas y Reclamos: [http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=103](http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=103)

FIN.