



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**INFORME DE GESTIÓN
RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS
(Primer semestre de 2018)**

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 2018



Informe de gestión
Red Distrital de Quejas y Reclamos
(Primer Semestre 2018)

Veedor Distrital
Jaime Torres–Melo

Viceveedor Distrital
Daniel García Cañón

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Juan Carlos Rodríguez Arana

Veedora Delegada para la Contratación
Tatiana Mendoza Lara

Veedor Delegado para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Jasson Cruz Villamil

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales
Diego Fernando Maldonado Castellanos

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Diana Enciso Upegui

Jefe Oficina Asesora Jurídica
Janneth Caicedo Casanova

Equipo de Trabajo

Juan Carlos Valdés
Sandra Leonor Castro
Begsy Solange Rodríguez

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Nodo Central y Reuniones Plenarias	4
2. Nodos Sectoriales	4
2.1 Gestión nodos sectoriales	5
2.2 Temáticas nodos sectoriales	6
a. Seguimiento de informes de PQRS	6
b. Gestión de casos – Tiempos de respuesta.....	7
c. Parametrización de Temáticas y Subtemáticas	7
d. Uso eficiente del SDQS.....	8
e. Articulación del SDQS con el Sistema de Gestión Documental	9
3. Nodos Intersectoriales	9
3.1 Seguimiento a la implementación de la PPDSC.....	9
3.2 Comunicaciones y Lenguaje Claro.....	10
3.3 Formación y Capacitación	10
3.4 Articulación PQRS y ciudadanía	11
4. Recomendaciones.....	12
Referencias	13

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Gestión instancias de coordinación y decisión	4
<i>Tabla 2.</i> Gestión nodos sectoriales.....	5

Introducción

La Veeduría Distrital en ejercicio de sus funciones como entidad de control preventivo, brinda asistencia técnica a las entidades del Distrito a través de procesos de cualificación, asesoría, acompañamiento, evaluación y seguimiento, 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 cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010, lidera la Red Distrital de Quejas y Reclamos promoviendo la cooperación e intercambio de conocimientos y experiencias del proceso misional de quejas y reclamos en el Distrito, en concordancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC (Decreto 197 de 2014). La Red Distrital de Quejas y Reclamos definió un plan de trabajo para la presente vigencia, que consiste en la aplicación de una metodología que establece como resultado, el diseño de una o varias estrategias que apuntan al mejoramiento del servicio al ciudadano en las entidades del Distrito. Dicha metodología se aplicó en la gestión de los nodos sectoriales e intersectoriales que se definieron en el reglamento.

A continuación, se presenta el trabajo realizado durante el primer semestre del año en curso:

1. Nodo Central y Reuniones Plenarias

En cumplimiento de lo establecido en el reglamento para los Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos (Veeduría Distrital 2016), se realizaron las siguientes reuniones:

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 Distrital</i>	<i>No. Total de Asistentes</i>
Nodo Central	Febrero 07 de 2018	15	15	39
Plenarias	Febrero 20 de 2018	51	42	66
	Junio 28 de 2018	51	39	60

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

2. Nodos Sectoriales

Durante el primer semestre del 2018, se desarrollaron dos sesiones por cada uno de los 15 sectores administrativos y en ellos se evidenció un alto grado de participación de las entidades. De acuerdo con la ejecución de la metodología propuesta para el presente año se han venido cumpliendo las actividades identificadas y aprobadas en la Plenaria. A continuación se relacionan las reuniones por sector:

2.1 Gestión nodos sectoriales

Tabla 2. Gestión nodos sectoriales

<i>No.</i>	<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades</i>
1	Gestión Pública	Marzo 13 Junio 13	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD.
2	Gobierno	Marzo 13 Junio 05	Secretaría Distrital de Gobierno, Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público e Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.
3	Hacienda	Marzo 14 Junio 14	Secretaría Distrital de Hacienda y Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.
4	Planeación	Marzo 14 Junio 14	Secretaría Distrital de Planeación.
5	Desarrollo Económico	Marzo 23 Junio 15	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico e Instituto para la Economía Social.
6	Desarrollo Económico	Marzo 23 Junio 15	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico e Instituto para la Economía Social.
7	Educación	Marzo 16 Junio 06	Secretaría de Educación del Distrito, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico y Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
8	Salud	Marzo 15 Junio 07	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.
9	Integración Social	Marzo 22 Junio 14	Secretaría Distrital de Integración Social e Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.
10	Cultura, Recreación y Deporte	Marzo 20 Junio 12	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, Instituto Distrital de las Artes, Instituto Distrital de Recreación y Deporte, Canal Capital, Orquesta Filarmónica de Bogotá y Fundación Gilberto Alzáte Avendaño.
11	Ambiente	Marzo 21 Junio 13	Secretaría Distrital de Ambiente, Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis e Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.
12	Movilidad	Marzo 15 Junio 07	Secretaría Distrital de Movilidad, Transmilenio S.A, Terminal de Transporte de Bogotá, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial y el Instituto de Desarrollo Urbano.

13	Hábitat	Marzo 21 Junio 13	Secretaría Distrital del Hábitat, Caja de la Vivienda Popular, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá y Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.
14	Mujer	Marzo 26 Junio 14	Secretaría Distrital de la Mujer.
15	Jurídica	Marzo 20 Junio 12	Secretaría Distrital Jurídica

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

2.2 Tems nodos sectoriales

Las actividades desarrolladas por los nodos sectoriales durante la presente vigencia, se relacionan a continuación:

a. Seguimiento de informes de PQRS

Las entidades formularon las siguientes observaciones sobre el Informe de PQRS que presentan mensualmente a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, así:

- Se debe mantener su estructura.
- Se sugiere presentar la gestión adelantada y no solo los resultados.
- La Secretaría General debe clarificar los criterios frente al uso eficiente del SDQS por las entidades (Tiempos de respuesta y peticiones a registrar).
- La nueva plataforma de “Bogotá Te Escucha” deberá proporcionar la información con los parámetros requeridos para la elaboración mensual del informe de PQRS.
- Se debe considerar la obligatoriedad de señalar los campos de localidad, tipo del requirente y estrato en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá Te Escucha”.
- Tipologías y Subtemas: Se sugiere incluir un análisis comparativo entre los diferentes periodos o indicar por qué se presentan las variaciones en tipologías y subtemas.
- Peticiones cerradas: Deberán incluirse solamente las peticiones a las que se dio respuesta definitiva, (no traslados, ni respuestas parciales).
- Se deberá incluir el análisis de peticiones por áreas o dependencias de las entidades.
- Se deberá incluir el resultado de las encuestas de satisfacción del ciudadano realizadas en la vigencia.

Se presentaron observaciones desde la Veeduría Distrital a los informes mensuales de PQRS que las entidades registran en la Página web de la Red, el análisis se realizó respecto a su contenido y forma proponiéndose aprovechar los ajustes que se realizan al sistema “Bogotá Te Escucha”, para formular acciones de mejora orientadas a brindar un mejor análisis que permita consolidar una

información útil para la toma de decisiones de las áreas directivas de las entidades, a facilitar la labor de elaboración y análisis del informe y a estandarizar la información distrital.

Las entidades que presentaron sus observaciones son las siguientes: Secretaría General, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Mujer, Secretaría Distrital de Hacienda, Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON, Fondo de prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP, Instituto Distrital de las Artes IDARTES, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano ERU, Capital Salud y Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

De acuerdo con las observaciones enunciadas anteriormente, se observó por parte de la Veeduría Distrital que el contenido del Informe Mensual de PQRS se presente de la siguiente manera:

1. Total peticiones
2. Canales de interacción
3. Tipologías o modalidades
4. Subtemas
5. Peticiones trasladadas
6. Subtemas Veedurías Ciudadanas
7. Peticiones cerradas
8. Tiempo promedio respuesta por tipología
10. Análisis por áreas o dependencias (nuevo punto a incluir en el informe)
11. Participación por localidad
12. Participación por estrato
13. Calidad y tipo de requirente

Esta propuesta se discutirá y aprobará conjuntamente con la Secretaría General, a fin de que se incluyan las nuevas herramientas que proporciona el sistema “Bogotá Te Escucha”.

b. Gestión de casos – Tiempos de respuesta

Este punto se abordará en el segundo semestre de 2018 y se armonizará con las nuevas funcionalidades del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - “Bogotá Te Escucha”.

c. Parametrización de Temas y Subtemas

En el periodo comprendido entre el 2016 y el 2018, se evidenció un aumento de 558 subtemas registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, lo cual puede obedecer a la nueva organización administrativa que realizó el Distrito, ya que se crearon nuevas entidades o algunas fueron fusionadas.

A continuación se presenta un comparativo sectorial sobre el número de subtemas que se registraron al finalizar la vigencia 2016 con respecto a la información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” en la presente vigencia.

Tabla 2. Comparativo depuración Subtemas por sector

<i>Sector</i>	<i>Subtemas SDQS 2016</i>	<i>Subtemas SDQS 2018</i>
Gestión Pública	71	125
Gobierno	146	167
Hacienda	115	203
Planeación	33	38
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	66	146
Educación	102	119
Salud	659	719
Integración Social	49	78
Cultura, Recreación y Deporte	193	349
Ambiente	59	114
Movilidad	227	434
Hábitat	222	420
Mujeres	9	15
Seguridad, Convivencia y Justicia	80	141
Gestión Jurídica	25	28
Entidades de Control	49	76
<i>Total</i>	2.105	3.172

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

Durante el primer semestre las entidades distritales revisaron los subtemas y categorías. A partir de esta revisión la Secretaría General y a la Veeduría Distrital actualmente están validando estas propuestas para depurarlos y unificarlos.

Para el segundo semestre de la vigencia en curso, se espera articular los subtemas de la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -“Bogotá Te Escucha” con la herramienta “Tablero de Control Ciudadano” de la Veeduría Distrital con el fin de que la consulta sea eficiente y sencilla para facilitar al ciudadano su uso y a las entidades distritales la toma de decisiones.

d. Uso eficiente del SDQS

La nueva plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, comenzó a funcionar a partir del 01 de junio de la presente vigencia, las entidades distritales manifestaron inconvenientes en su operatividad y reportaron las incidencias a través del chat y el correo de la

Red Distrital de Quejas y Reclamos, las cuales fueron atendidas por la Secretaría General. Desde mayo, la Secretaria General ha venido brindando la capacitación funcional a las personas encargadas del manejo del SDQS en las entidades, para el uso adecuado de la nueva herramienta.

e. Articulación del SDQS con el Sistema de Gestión Documental

Teniendo en cuenta que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” se encuentra en proceso de ajuste, la articulación de los sistemas de gestión documental de las entidades con dicha plataforma, se realizará hasta que la Secretaría General culmine la actualización y estabilización del SDQS.

3. Nodos Intersectoriales

Para la vigencia 2018, la Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos aprobó en el plan de trabajo los siguientes nodos intersectoriales:

3.1 Seguimiento a la implementación de la PPDSC

Las entidades que integran este nodo son: Secretaría General, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital del Hábitat, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaría Jurídica Distrital, Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, Departamento Administrativo de Defensoría del Espacio Público DADEP, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, Instituto Distrital de Gestión del Riego y Cambio Climático IDIGER, Instituto de Protección y Bienestar Animal IDPYBA, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP, Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON, Instituto de Desarrollo Urbano IDU, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano ERU, Terminal de Transporte de Bogotá, Empresa Transmilenio S.A., Subred Integrada de Servicios de Salud Sur y Veeduría Distrital.

El objetivo del nodo es identificar los principales aspectos de la PPDSC, a fin de implementar acciones de mejoramiento en las entidades, para lo cual las entidades revisarán todos los componentes de la política, realizarán ejercicios prácticos de análisis de sus entidades, aplicarán instrumentos de evaluación e identificarán aspectos relevantes a evaluar, con el fin de construir algunos lineamientos para evaluar el cumplimiento de esta normativa en las entidades.

El producto a entregar como resultado del trabajo consiste en la elaboración de una metodología para establecer el ranking de cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano PPDSC basada en la evaluación que realiza la Veeduría Distrital a las entidades del distrito.

Durante el primer semestre se realizaron varias sensibilizaciones sobre: servicio al ciudadano, implementación de la PPDSC, alcance de las Líneas Estratégicas y Transversales de la PPDSC y canales de Atención (presencial, virtual y telefónico)

3.2 Comunicaciones y Lenguaje Claro

Las entidades que lo integran son: Secretaría General, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaría Jurídica Distrital, Secretaría Distrital de Salud, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC, Departamento Administrativo de Defensoría del Espacio Público DADEP, Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, Capital Salud EPS, Veeduría Distrital, Orquesta Filarmónica de Bogotá OFB, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano ERU y Empresa Transmilenio S.A.

En este nodo se definieron objetivos encaminados al fortalecimiento de la comunicación entre los participantes de la Red y los lineamientos en torno a redes sociales.

Los productos definidos por el nodo para esta vigencia son: Diseñar e implementar una página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y definir lo lineamientos para el manejo de las PQRS en las redes sociales.

Durante el periodo se realizó la revisión y aprobación del prototipo funcional de la página web, incorporando las observaciones de las entidades participantes en el nodo, se solicitaron los perfiles de usuarios a cada una de las entidades que integran la Red Distrital de Quejas y Reclamos y se solicitó concepto jurídico sobre el tratamiento de las peticiones en redes sociales de las entidades distritales.

3.3 Formación y Capacitación

Las entidades que lo integran son: Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría General, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría Distrital de la Mujer, Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Jurídica Distrital, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, Instituto Distrital de las Artes IDARTES, Instituto Distrital de Turismo IDT, Instituto para la Economía Social IPES, Empresa de Renovación Urbana ERU, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP, Lotería de Bogotá, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, Terminal de Transportes, Transmilenio S.A., Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV, Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, Subred Integrada de Servicios de Salud Suroccidente, Veeduría Distrital, Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos y el Departamento Administrativo de Defensoría del Espacio Público DADEP.

En este nodo se fijó como objetivo, fortalecer las competencias de los servidores públicos de las áreas de servicio al ciudadano de las entidades, en torno a las peticiones ciudadanas, buscando

mejorar los procedimientos de recepción, trámite y clasificación de las peticiones ciudadanas que reciben las entidades, además, de mejorar el conocimiento de los aspectos jurídicos de las peticiones, la operatividad del sistema y el conocimiento de las competencias de las distintas entidades distritales, por parte de los servidores públicos, a fin de disminuir traslados por no competencia y usos inadecuados del sistema.

Los productos que se definieron son la elaboración y socialización de la “Guía Metodológica para la inducción y reinducción de servidores del Distrito en el manejo de PQRS” y adelantar procesos de formación y capacitación.

Durante el periodo se definieron los temas de la guía metodológica de la siguiente manera:

Componente legal: Que es una petición, tipologías de las peticiones, Tiempos de respuesta, cierres y notificaciones.

Competencias entidades: Estructura legal del Distrito por sectores, misión de los sectores, preguntas frecuentes por sector, principales trámites y servicios.

Funcionamiento sistema Bogotá Te Escucha: Qué es Bogotá te Escucha, tipologías, términos de tipos de Peticiones, tipos de Peticionarios, formatos que se diligencian en el sistema y recomendaciones Generales de uso.

Se elaboró la presentación en formato prezi sobre competencias de las entidades distritales y la Matriz de Competencias en Excel de cada entidad distrital. Finalmente, se adelantó el curso virtual de Servicio al Ciudadano primera cohorte por la Veeduría Distrital.

3.4 Articulación PQRS y ciudadanía

Las entidades que lo integran son: Secretaría General, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría de Integración Social, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaría Jurídica Distrital, Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, Instituto de Protección y Bienestar Animal IDPYBA, Canal Capital, Caja de la Vivienda Popular, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB ESP, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP, Terminal de Transportes, Transmilenio S.A., Veeduría Distrital y el Departamento Administrativo de Defensoría del Espacio Público DADEP.

Este nodo pretende orientar al ciudadano, en el conocimiento de los canales de atención a las PQRS dispuestos por el Distrito, para fortalecer la interacción con la administración.

Los productos que se definieron en la vigencia son la sensibilización a tres grupos objetivo sobre los canales de atención al ciudadano dispuestos por la Administración Distrital para interponer PQRS.

Al respecto, se ha avanzado en la definición de grupos focales: Estudiantes (Universitarios y Cabildantes) y Adulto Mayor, en la identificación de contenidos y estrategias de acción para las sensibilizaciones que contienen tres elementos: Normativa, Trabajo práctico de casos y Competencias. Se elaboró la presentación en formato prezi como insumo de las sensibilizaciones en tema de competencias de las entidades distritales.

4. Recomendaciones

1. Se recomienda que la plataforma facilite la gestión de las PQRS en el Distrito, manteniendo los estándares alcanzados, permitiendo la generación de reportes y la articulación con los Sistemas de Gestión Documental de las entidades distritales.
2. Se recomienda continuar trabajando de manera conjunta con las entidades, en la implementación de las estrategias diseñadas, permitiendo la disminución de los traslados por no competencia y socializando con servidores y ciudadanos, los documentos generados desde los nodos intersectoriales.
3. 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, participación de las sesiones del nodo y asistencia.
4. No obstante el trabajo que se ha venido adelantando en las sesiones de los nodos de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, es importante que las entidades asistentes asuman los compromisos con la responsabilidad en cuanto a tiempo y calidad de productos con miras a mejorar el desarrollo de los mismos para el fortalecimiento del servicio al ciudadano en el Distrito Capital.
5. Se recomienda continuar con la actualización y depuración de las categorías, temas y subtemas en el Sistema “Bogotá te Escucha” – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a fin de que su articulación con la herramienta “Tablero de Control Ciudadano” sea de efectiva, confiable y de fácil consulta para ciudadanos y entidades distritales.



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.”*. Recuperado de:
<https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/DECRETO197DEL22DEMAYODEL2014.pdf>

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

FIN.