



Al contestar cite estos datos
Radicado No.* *2016100000094**
Fecha: 26-05-2016

CIRCULAR No. 09

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, GERENTES Y DIRECTORES DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL ESTADO, SOCIEDADES DE ECONOMÍA MIXTA, EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO DEL ORDEN DISTRITAL, EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS, ALCALDES LOCALES, JEFES DE LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO y JEFES DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

DE: VEEDOR DISTRITAL

ASUNTO: CUMPLIMIENTO ACUERDO 630 DE 2015, DECRETOS DISTRITALES 371 DE 2010, 197 DE 2014 y 392 DE 2015, CIRCULARES 006 y 012 DE 2015 DE LA VEEDURÍA DISTRITAL.

FECHA: 26 de mayo de 2016, Bogotá, D.C.

La Veeduría Distrital, en cumplimiento de su misión y con el propósito de realizar el seguimiento correspondiente, en virtud de las facultades otorgadas como Órgano de Control Preventivo, conforme el Artículo 118 del Decreto Ley 1421 de 1993 y el Artículo 15 del Acuerdo 24 de 1993, ha evidenciado que las entidades del Distrito Capital, no vienen dando estricto cumplimiento a la normatividad relacionada en el asunto.

Por lo anterior y dando alcance a las Circulares 006 y 012 de 2015 expedidas por la Veeduría Distrital, se reitera la obligatoriedad del cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010, artículo tercero, numerales 3, 4 y 7, en el sentido de que las entidades deben garantizar:

- Numeral 3. *"El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital."*





VEEDURIA DISTRITAL

con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”.

- **Numeral 4. "El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”.**
- **Numeral 7. "La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”.**

En virtud de lo expuesto, se aclara que en el balance realizado durante los primeros cuatro meses de la actual vigencia, al desempeño de las entidades sobre el Decreto 371 de 2010 y en particular en referencia a los citados numerales, se evidenció que solo el 45% de los requerimientos ciudadanos recibidos por las entidades se continúa registrando en el SDQS; el 71% de las entidades ha presentado el informe estadístico mensual de PQRS y el 64% asistió a la reunión plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Sobre el Acuerdo Distrital 630 de 2015 del Concejo de Bogotá D.C., se hace necesario, atender lo enunciado en el artículo 3: **"Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. La Administración Distrital centralizará todas las peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del cual harán parte todas las entidades del Distrito. Los ciudadanos podrán registrarse para hacer seguimiento de su petición".** En consecuencia, las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Con relación al Decreto 197 de 2014, las entidades distritales deben adelantar el control, seguimiento y evaluación permanente a la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que diariamente manifiesta la ciudadanía para lograr **"el mejoramiento de canales de información por medio de la adecuada implementación de las TIC'S en el marco de la estrategia de Gobierno en Línea; la capacitación a los servidores con competencias en el campo de servicio a la ciudadanía, para que desempeñen sus funciones conforme a los principios y objetivos establecidos; el desarrollo y establecimiento de canales, que permitan la evaluación ciudadana de la gestión realizada; el cumplimiento de las normas y políticas orientadas a la racionalización de trámites, transparencia y lucha contra la corrupción".**





VEEDURIA DISTRITAL

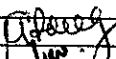
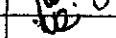
En referencia al Decreto 392 de octubre 5 de 2015, que establece en su artículo 1º: "En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía", se reitera dar respuesta a la solicitud efectuada por la Veeduría Distrital con fecha 1 de abril de 2016, indicando el nombre del funcionario que ha asumido esta responsabilidad, cargo, dirección electrónica, teléfono y número de celular. De igual manera, se solicita se allegue a este despacho, información sobre la estrategia definida para la implementación de las decisiones adoptadas en el citado Decreto 392 de 2015 y los resultados obtenidos a la fecha. Lo anterior en consideración a que solo el 61,62% de las entidades, dieron a conocer esta información.

Finalmente, se hace un llamado a los representantes legales de las entidades del Distrito Capital, en el sentido de que acaten la normatividad citada, reconozcan la importancia estratégica del proceso de quejas y reclamos, así como el manejo adecuado del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para la evaluación y optimización de la gestión institucional, con el fin de adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad.

La Veeduría Distrital ejercerá vigilancia, control y seguimiento al cumplimiento de lo expuesto en la presente circular.

Cordialmente,


JAIME TORRES MELO
Veedor Distrital

Aprobó	Alexandra Rodríguez del Gallego, Viceveedora Distrital	
Revisó	Juan Carlos Rodríguez Arana, Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos	
Elaboró	Martha Lucía Artzaga Quiroga, Contratista Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	