



## **INFORME DE GESTIÓN RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS (Vigencia 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., febrero de 2019**



Informe de gestión  
Red Distrital de Quejas y Reclamos  
(Vigencia 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  
Daissy Johanna Rodríguez Urrea



## Tabla de contenido

Introducción .....	4
1. Nodo Central y Reuniones Plenarias.....	4
2. Nodos Sectoriales.....	4
2.1 Gestión nodos sectoriales .....	5
2.2 Temas nodos sectoriales .....	6
a. Seguimiento de informes de PQRS .....	6
b. Gestión de casos – Tiempos de respuesta.....	7
c. Parametrización de Temas y Subtemas .....	8
d. Uso eficiente del SDQS.....	9
e. Articulación del SDQS con el Sistema de Gestión Documental .....	9
3. Nodos Intersectoriales .....	10
3.1 Seguimiento a la implementación de la PPDSC.....	10
3.2 Comunicaciones y Lenguaje Claro.....	10
3.3 Formación y Capacitación .....	11
3.4 Articulación PQRS y ciudadanía .....	12
4. Recomendaciones.....	13
Referencias .....	14

## 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 vigencia 2018 aprobado por el Nodo Central y por la Plenaria al inicio del año, 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 a la ciudadanía 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 presentan los resultados del trabajo realizado durante la vigencia 2018:

### 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
	Diciembre 6 de 2018	51	45	83

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital

### 2. Nodos Sectoriales

Durante el 2018, se desarrollaron varias sesiones por cada uno de los 15 sectores administrativos y en ellas 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

No.	Nodo Sectorial	Fechas de realización	Entidades
1	Gestión Pública	Marzo 13 Junio 13 Agosto 28 Noviembre 26	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD.
2	Gobierno	Marzo 13 Junio 05 Agosto 30 Octubre 26 Noviembre 23	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 Agosto 24 y 30 Noviembre 20	Secretaría Distrital de Hacienda y Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.
4	Planeación	Marzo 14 Junio 14 Agosto 31 Noviembre 20	Secretaría Distrital de Planeación.
5	Seguridad, Convivencia y Justicia	Marzo 23 Junio 15 Septiembre 11 Octubre 31 Noviembre 19	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
6	Desarrollo Económico	Marzo 23 Junio 15 Agosto 29 Septiembre 27 Noviembre 16	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico e Instituto para la Economía Social.
7	Educación	Marzo 16 Junio 06 Agosto 30 Noviembre 9	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 Septiembre 25 Noviembre 8	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 Agosto 27 y 28 Noviembre 23	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 Agosto 31 Septiembre 24 Octubre 24 Noviembre 13	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 Agosto 27 Septiembre 3 Noviembre 14	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 Agosto 28 Octubre 30 Noviembre 9	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 Agosto 29 Septiembre 4 y 26 Octubre 24 Noviembre 14	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 Agosto 28 Noviembre 16	Secretaría Distrital de la Mujer.
15	Jurídica	Marzo 20 Junio 12 Agosto 28 Noviembre 13	Secretaría Distrital Jurídica

*Fuente:* Elaborada por la Veeduría Distrital

## 2.2 Temas nodos sectoriales

Las actividades desarrolladas por los nodos sectoriales durante el 2018, 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 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 debe habilitar nuevamente a las entidades, la posibilidad de descargar los reportes de Bogotá te Escucha SDQS, para la elaboración de los informes.
- Se debe realizar un mayor análisis de las peticiones mensuales que se registran y reflejarlo en el informe mensual de PQRS que se debe presentar conforme a los lineamientos establecidos en la Circular 006 de 2017, a fin de identificar la situación real de las acciones que las entidades realizan en torno a la mejora de la gestión de las peticiones y del servicio al ciudadano.
- Para la vigencia 2019, es necesario realizar un trabajo conjunto con las entidades para reestructurar el modelo de informe de PQRS actual, con el fin de que el mismo sea más expedito y eficaz.

Adicionalmente, la Veeduría Distrital presentó observaciones 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.

#### **b. Gestión de casos – Tiempos de respuesta**

La Veeduría Distrital, viene haciendo seguimiento a las respuestas que se brindan a la ciudadanía y para el efecto ha convocado a mesas de trabajo a las siguientes entidades, con el fin de evaluar los casos en proceso: Alcaldías Locales de Suba, Usaquén, Kennedy y Engativá y Secretarías Distritales de Movilidad y Gobierno.

Por otro lado, se elaboró informe de efectividad de la gestión de requerimientos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” (enero a agosto de 2018), con el fin de verificar si a los ciudadanos peticionarios se les respondió oportuna y satisfactoriamente y se resolvió la causa de la solicitud, para ello se estableció una base de peticiones reportadas en el SDQS para el periodo de enero a agosto de 2018, sobre la cual se extrajo una muestra mediante un muestreo aleatorio simple y donde se identificó, si hubo respuesta al ciudadano y si las peticiones fueron cerradas. De acuerdo con éste informe, se encontró que aún sigue siendo alto el número de requerimientos que se cierran en el sistema “Bogotá te Escucha” sin una respuesta de fondo y se recomienda mejorar la calidad de las respuestas en condiciones de oportunidad, claridad, pertinencia y confiabilidad necesarias.

Finalmente, como apoyo para el seguimiento de los tiempos de respuesta, la Veeduría Distrital cuenta con el Tablero de Control Ciudadano, como herramienta para la Administración Distrital y para la ciudad de Bogotá, que permite analizar los datos de las peticiones ciudadanas con el fin de

abordar los principales problemas, resolver las peticiones, hacer seguimiento y mejorar la prestación de los trámites y servicios de las entidades.

### 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 reestructuración administrativa que realizó el Distrito, ya que se crearon nuevas entidades o algunas fueron fusionadas.

Durante el 2018, se llevaron a cabo mesas de trabajo con cada una de las entidades distritales, en donde se revisaron los subtemas y categorías existentes, en total fueron 27 reuniones en las que se realizó la depuración de los mismos; es de aclarar, que la clasificación de “categoría” fue incorporada con la actualización del Bogotá te Escucha SDQS que se llevó a cabo en el mes de junio.

A continuación, se presenta un comparativo sectorial sobre el número de subtemas que se registraron según información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” al inicio de la vigencia 2018 y los subtemas propuestos por las entidades de los 15 sectores administrativos en las sesiones de los nodos sectoriales.

*Tabla 2. Comparativo depuración Subtemas por sector*

<i>Sector</i>	<i>Subtemas SDQS 2018</i>	<i>Subtemas Propuestos</i>
Gestión Pública	117	104
Gobierno	156	94
Hacienda	146	101
Planeación	38	34
Desarrollo Económico, Industria y Turismo	97	47
Educación	109	86
Salud	237	209
Integración Social	72	53
Cultura, Recreación y Deporte	260	190
Ambiente	97	86
Movilidad	352	305
Hábitat	291	225
Mujeres	15	11
Seguridad, Convivencia y Justicia	132	103
Gestión Jurídica	28	26
Entidades de Control	62	53
<i>Total</i>	2209	1727

*Fuente:* elaborada por la Veeduría Distrital



Se debe aclarar que la tabla 2 refleja la suma total de subtemas por sector, no obstante, se encontró que hay algunos de ellos que son transversales a todas las entidades de la administración o a las entidades de un mismo sector, razón por la cual, para diciembre de 2018, los subtemas únicos depurados ascienden a 1.508.

En el caso de las categorías, se aprobaron por parte de las entidades un total de 217.

Para efectos de la articulación de estos subtemas y categorías con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, se llevó a cabo reunión con la Secretaría General, en la que se hizo entrega de la información depurada y se acordó realizar cronograma y plan de trabajo con cada una de las entidades para la correspondiente carga en el sistema.

#### **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 del 2018, 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 Secretaría 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.

Las entidades han reportado dificultades que se han presentado al no tener la posibilidad de generar directamente los reportes que sirven de insumo para presentar los diferentes informes, ya que algunas de ellas deben realizar depuración de la base de datos que es enviada por la Secretaría General, para que se ajuste a su información.

#### **e. Articulación del SDQS con el Sistema de Gestión Documental**

Debido a la actualización del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS implementada a partir de junio de 2018 y la puesta a punto de la misma, hasta ahora se inició la aplicación de los servicios web con los nuevos desarrollos para lograr la articulación de estos sistemas. Algunas entidades que ya cuentan con los web service para esta articulación son las Secretarías General, Jurídica, de Ambiente, de Movilidad y de Seguridad, Convivencia y Justicia, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, el Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones, la Terminal de Transportes y la Veeduría Distrital. Así mismo, se encuentran en desarrollo las Secretarías de Gobierno, Integración Social, Mujer y Planeación, el Instituto de Desarrollo Urbano y la Empresa Metro de Bogotá.

Se espera que para la vigencia 2019 la mayoría de las entidades cuenten con sus sistemas articulados, y así disminuir el 55% del subregistro que aún existe frente al manejo de peticiones en Bogotá y dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010.

### 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 fue identificar los principales aspectos de la PPDSC, a fin de implementar acciones de mejoramiento en las entidades, así mismo, se fijó como producto 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.

Con este fin, se llevaron a cabo seis sesiones donde se explicaron los lineamientos y componentes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía a los servidores que asisten al nodo, se realizaron ejercicios prácticos de análisis de las entidades, se aplicaron instrumentos de evaluación e identificaron aspectos relevantes a evaluar con la metodología desarrollada e implementada por la Veeduría Distrital.

Con base en las evaluaciones del sistema de servicio a la ciudadanía efectuadas por la Veeduría Distrital en alrededor de 25 entidades del Distrito, se definió la matriz de evaluación de los sistemas de servicio al ciudadano, que será un insumo para que la Veeduría Distrital realice la medición del ranking de servicio a la ciudadanía en Bogotá en la vigencia 2019.

#### 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 el 2018 fueron: Diseñar e implementar una página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, definir los lineamientos para el manejo de las PQRS en las redes sociales y elaborar una infografía sobre dichos lineamientos.

Durante la vigencia 2018, se realizó la revisión y aprobación del prototipo funcional de la página web, se recibieron las observaciones de las entidades participantes en el nodo y con base en ello se elaboró y aprobó la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos que entró en funcionamiento en el mes de junio y en la que a partir del mes de julio se ingresan los informes de PQRS presentados por las entidades en cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

Por otro lado, se solicitó concepto jurídico a la Secretaría General sobre el tratamiento de las peticiones en redes sociales de las entidades distritales y se consultó el protocolo de interacción en redes sociales del programa “*Urna de Cristal*” del Gobierno Nacional, una vez revisados los mismos, por parte de los miembros de nodo se discutieron y aprobaron 4 criterios que servirán a las entidades en el tratamiento de peticiones recibidas por redes sociales, los cuales se plasmaron en la circular No 008 de 2018, emitida por la Veeduría Distrital.

Finalmente, se elaboró pieza comunicativa para que las entidades realicen una campaña pedagógica en sus redes sociales, con el fin de que los ciudadanos conozcan los términos de aceptación de PQRS por ese medio.

### **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 fueron 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 2018 se definieron los temas de la guía metodológica en 3 documentos, de la siguiente manera:

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

Competencias entidades: Estructura legal y administrativa 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.

Los anteriores documentos, fueron elaborados en mesas de trabajo que se llevaron a cabo en las reuniones mensuales del nodo y se entregaron como productos tres documentos en formato pdf, denominados: Guía metodológica para la inducción y reinducción de servidores del Distrito en el manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; guía básica para registro de peticionario y petición – Bogotá te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y Estructura General del Distrito Capital.

También se realizaron dos sesiones de sensibilización de la guía de inducción y reinducción, efectuadas por parte de funcionarios del nodo, dirigido a servidores de las áreas de servicio al ciudadano de las diferentes entidades Distrito y por parte de la Veeduría Distrital, se adelantaron dos cohortes del curso virtual de Servicio al Ciudadano.

### **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 2018 son sensibilizaciones a tres grupos objetivo sobre los canales de atención al ciudadano dispuestos por la Administración Distrital para interponer PQRS.

Al respecto, se realizaron las siguientes labores:

- Se definieron los grupos focales: Estudiantes (Universitarios y Cabildantes) y Adulto Mayor.
- Se identificaron 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.
- Se actualizó la guía ciudadana para la gestión de las PQRS.
- Se realizó socialización “*Conociendo el Distrito*” con estudiantes de la localidad de Engativá el 31 de agosto de 2018.
- Se realizó socialización “*Conociendo el Distrito*” con estudiantes de Universidad Distrital el 27 de septiembre de 2018.
- Se llevó a cabo socialización “*Conociendo el Distrito*” con adultos mayores el 20 de noviembre de 2018.

#### **4. Recomendaciones**

1. Se recomienda que el Bogotá te Escucha – SDQS, 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. 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.
3. 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 y acciones generados desde los nodos intersectoriales, con el fin de seguir mejorando y fortaleciendo el servicio al ciudadano en las entidades del Distrito.
4. Se recomienda a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, implementar 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 efectiva, confiable y de fácil consulta para ciudadanos y entidades distritales.

5. Es importante llevar talleres y sensibilizaciones a la ciudadanía participando en ferias, reuniones locales, realizando más trabajo directo con la comunidad, acercándonos a sus lugares de trabajo, estudio y/o vivienda; así como, simplificar la guía ciudadana de peticiones para que se presente de una forma más didáctica.
6. Se debe continuar con las capacitaciones en los temas de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano y profundizar en todas las líneas estratégicas que se establecen en el Decreto 197 de 2014.
7. La Veeduría Distrital va a aplicar la matriz de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano en todas las entidades del Distrito y efectuar la primera medición.
8. Se recomienda continuar con el proceso de traducción de documentos, bajo la estrategia de lenguaje claro, así como, con los talleres a los servidores que trabajan en las áreas misionales y que son responsables de elaborar documentos o formatos y de dar respuesta a los derechos de petición en todas las 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.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=103](http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=103)

FIN.