


|  |  |         |         |
|--|--|---------|---------|
|  <b>VEEDURIA</b><br>DISTRITAL | <b>REGLAMENTO DE LA<br/>RED DISTRITAL DE QUEJAS Y<br/>RECLAMOS</b> |         | Código: |
|  | Versión:   | Página: |         |
|  | Vigente desde:   |         |         |

## ANTECEDENTES


La Veeduría Distrital, en el año 2008, con el apoyo de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, promovió la creación de una Red de intercambio de información entre las oficinas de atención a la ciudadanía a través de los responsables del proceso misional de quejas y reclamos de las entidades del Distrito Capital.

Se inició con una etapa previa de diagnóstico, cuyo objetivo fue conocer el estado de avance en la implementación de los puntos de atención al ciudadano. De igual manera, se planteó la necesidad de conocer los servicios que prestaban las entidades y generar un espacio para contribuir en la estructura y fortalecimiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Así mismo, se acordó identificar las temáticas de interés común que se podían abordar y desarrollar en forma conjunta.

A la luz de los resultados del diagnóstico, se validó la utilidad de formalizar una red para intercambiar aprendizajes y experiencias en el proceso de quejas y reclamos. Los miembros manifestaron su interés de poner al servicio del resto de los participantes de la red, las experiencias institucionales, y trabajar de manera conjunta en el fortalecimiento del proceso misional de quejas y reclamos.

Posteriormente, la Alcaldía Mayor de Bogotá, expidió el Decreto Distrital 371 de 2010, el cual en su artículo 3º numeral 7 señaló que las entidades distritales deben garantizar *"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"*.

Durante los años, 2012, 2013 y 2014, con el liderazgo de la Veeduría Distrital, el trabajo de la Red se centró en: Intercambio de experiencias de éxito en el proceso de atención a la ciudadanía, conocimiento de las funciones y responsabilidades de las entidades, cualificación de los miembros de la Red, evaluación y seguimiento al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, con el propósito de contribuir al mejoramiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito.

|  |  |         |         |
|--|--|---------|---------|
|  <b>VEEDURIA</b><br>DISTRITAL | <b>REGLAMENTO DE LA<br/>RED DISTRITAL DE QUEJAS Y<br/>RECLAMOS</b> |         | Código: |
|  | Versión:   | Página: |         |
|  | Vigente desde:   |         |         |

Para el año 2015, se definieron las siguientes líneas de trabajo:

- Análisis sectorial y definición de las acciones de mejoramiento sobre los resultados de los informes bimestrales de las PQRS elaborados por la Veeduría Distrital
- Mesas Sectoriales -Seguimiento a PQRS - Sectores: Salud, Movilidad, Gobierno, Seguridad y Convivencia
- Diseño e implementación y evaluación del nuevo reporte mensual de PQRS, como complemento al SDQS
- Estrategia de trabajo sectorial para clarificar las competencias institucionales
- Evaluación y Seguimiento al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS

En ejercicio de planeación del año 2015, se formalizó y definió la misión, visión, objetivo principal de la RED, así como su estructura organizativa, funciones y responsabilidades.


#### **Retos de la RED:**

- Integración del SDQS con los demás sistemas que tienen las entidades para obtener la totalidad de PQRS que registra la ciudadanía.
- Unificación del reporte mensual de PQRS, definir su alcance y pertinencia.
- Definición de estrategias para la evaluación sectorial de los PQRS
- Revisión y unificación de subtemas.
- Posicionar el proceso misional de quejas y reclamos en cada una de las entidades del Distrito
- Articulación con el proceso de implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

## **CAPÍTULO PRIMERO: ASPECTOS GENERALES DE LA RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS**

### **Artículo 1- Constitución y Naturaleza**

La RED Distrital de Quejas y Reclamos está constituida por los servidores responsables del proceso misional de quejas y reclamos de todas las entidades del Distrito Capital.

|  |  |                |         |
|--|--|----------------|---------|
|  <b>VEEDURIA</b><br>DISTRITAL | <b>REGLAMENTO DE LA<br/>RED DISTRITAL DE QUEJAS Y<br/>RECLAMOS</b> | Código:        |         |
|  |  | Versión:       | Página: |
|  |  | Vigente desde: |         |

## Artículo 2 – **Sede o Domicilio**

La sede principal es la ciudad de Bogotá D.C.;

## Artículo 3 – **Duración**

Por su vocación permanente, la duración de la RED Distrital de Quejas y Reclamos es indefinida.

## **CAPÍTULO SEGUNDO: MISION, VISION, OBJETIVO y PRINCIPIOS**

### Artículo 4 – **Misión**

Contribuir a que las entidades del Distrito Capital fortalezcan el proceso misional de quejas y reclamos para mejorar el servicio a los ciudadanos que son la razón de ser de la gestión pública.

### Artículo 5 – **Visión**

Para el año 2019, la Red será un referente en el intercambio y conocimiento de las experiencias institucionales, reconocida en el contexto nacional por su contribución al fortalecimiento de la gestión pública y los derechos ciudadanos.

### Artículo 6 – **Objetivo**

Institucionalizar formalmente la cooperación e intercambio de conocimientos y experiencias del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, como contribución a su fortalecimiento y estandarización, así como al mejoramiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito en concordancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

### Artículo 7 – **Principios**

Los principios que regirán la RED son la transparencia, la honestidad, la participación, el compromiso, la responsabilidad, la proactividad, y la solidaridad.

|  |   |                |         |
|--|---|----------------|---------|
|  <b>VEEDURIA</b><br>DISTRITAL | <b>REGLAMENTO DE LA<br/> RED DISTRICTAL DE QUEJAS Y<br/> RECLAMOS</b> | Código:        |         |
|  |   | Versión:       | Página: |
|  |   | Vigente desde: |         |

## CAPÍTULO TERCERO: FUNCIONES

### Artículo 8 – **Funciones**

La RED tendrá las siguientes funciones:

- a. Dinamizar el trabajo en Red, como práctica permanente de sus miembros a través de foros, comisiones de trabajo y demás espacios que se consideren necesarios.
- b. Generar y mantener mecanismos para facilitar el intercambio de experiencias y conocimiento entre los miembros de la RED.
- c. Servir de enlace entre las entidades del Distrito, e impulsar el intercambio de sus miembros en temas comunes que promuevan el mejoramiento del proceso misional de quejas y soluciones.
- d. Presentar propuestas y/o recomendaciones tendientes a la mejora del proceso misional de quejas y reclamos, ante la instancia correspondiente.
- e. Realizar análisis de las experiencias en el uso y aplicación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.
- f. Establecer canales para difundir las actividades y productos de la RED con la Alta Dirección y funcionarios de las entidades Distritales.
- g. Adoptar las medidas que sean necesarias para hacer efectivas las propuestas definidas en las plenarios de la RED.
- h. Difundir a través del sitio web que administra la Veeduría Distrital, los documentos que sistematizan los resultados de los trabajos realizados por sus miembros, que se vincule a las páginas web de las entidades del Distrito.

## CAPÍTULO CUARTO: MIEMBROS DE LA RED

### Artículo 9 – **Miembros de la RED**

Tienen la calidad de miembros de la RED, los servidores del más alto nivel y o su delegado, responsables del proceso misional de quejas y reclamos de las entidades del Distrito Capital. Se contarán como invitados a los servidores o contratistas que considere la RED deben asistir por la competencia de los temas que se traten.

|  |  |                |         |
|--|--|----------------|---------|
|  <b>VEEDURIA</b><br>DISTRITAL | <b>REGLAMENTO DE LA<br/>RED DISTRITAL DE QUEJAS Y<br/>RECLAMOS</b> | Código:        |         |
|  |  | Versión:       | Página: |
|  |  | Vigente desde: |         |

#### Artículo 10 – **Derechos Miembros de la RED**

- a. Participar con voz y voto en las deliberaciones y resoluciones de las instancias de representación colectiva de la RED.
- b. Participar en las actividades orientadas al cumplimiento de los fines de la RED.
- c. Presentar a las diferentes instancias de representación colectiva de la RED, proyectos, solicitudes, recomendaciones, sugerencias y proposiciones.
- d. Los miembros pueden participar activamente en la RED a través de la comunicación en foros y espacios en los que interactúen a nivel Distrital y nacional.


#### Artículo 11 – **Deberes de los miembros**

- a. Apoyar técnicamente a la RED en el desempeño de sus funciones.
- b. Realizar las tareas que le encomiende la RED, en coordinación con las entidades competentes de la RED, informando periódicamente a la Secretaría Técnica sobre el avance de dichos trabajos.
- c. Integrar las comisiones de la RED que se le asignen, para dar cumplimiento a las tareas asignadas.
- d. Realizar seguimiento al cumplimiento del objeto misional de la RED.
- e. Sensibilizar y capacitar periódicamente a los servidores y contratistas de las entidades a las que pertenecen sobre los temas que desarrolla la RED para fortalecer el proceso misional de quejas y reclamos.
- f. Comunicar la implementación de los compromisos y planes de acción a las directivas de las entidades.

### **CAPÍTULO QUINTO: ESTRUCTURA DE LA RED**

#### Artículo 12 - **Instancias de Coordinación y Decisión**

La RED tendrá una Plenaria, un Nodo Central de coordinación y una Secretaría Técnica que permitirá facilitar la toma de decisiones y comprometer la tarea de seguimiento y evaluación de las acciones emprendidas.

|  |   |                |         |
|--|---|----------------|---------|
|  <b>VEEDURIA</b><br>DISTRITAL | <b>REGLAMENTO DE LA<br/> RED DISTRICTAL DE QUEJAS Y<br/> RECLAMOS</b> | Código:        |         |
|  |   | Versión:       | Página: |
|  |   | Vigente desde: |         |

### Artículo 13 – **Plenaria**

Es la instancia principal de la RED y está integrada por todos los miembros.

Las plenarios ordinarias serán 3 en el año y se efectuarán las plenarios extraordinarias que se consideren necesarias, las que serán convocadas con un mínimo de ocho días por la Veeduría Distrital como responsable de la Secretaría Técnica de la RED, e indicará el lugar, horario y agenda que se desarrollará.

### Artículo 14 – **Nodo Central**


Es la instancia responsable de asesorar el proceso de planificación cumplimiento de actividades y seguimiento de la RED en las demás instancias. Estará integrado por los representantes de las 13 entidades cabezas de sector y tendrá las siguientes responsabilidades:

- a. Proponer y aprobar la estrategia metodológica que se considere necesaria para cumplir con los objetivos de la RED.
- b. Definir las líneas de trabajo de los nodos sectoriales e intersectoriales de la RED.
- c. Presentar los planes de acción a consideración de las plenarios y socializar los resultados de los nodos sectoriales e intersectoriales.
- d. Presentar los informes de avance y resultados de la gestión de los nodos sectoriales y los nodos intersectoriales para su aprobación en la correspondiente plenaria de la RED.
- e. Velar por el cumplimiento de las resoluciones de las plenarios de la RED y contribuir en su ejecución.

### Artículo 15 – **Secretaría Técnica**

La Secretaría Técnica será ejercida por la Veeduría Distrital, a través de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos y tendrá las siguientes responsabilidades:

- a. Realizar la coordinación necesaria para la ejecución, evaluación y seguimiento de los acuerdos y resoluciones que se den en el marco de las diferentes instancias de la RED.

|  |  |                |         |
|--|--|----------------|---------|
|  <b>VEEDURIA</b><br>DISTRITAL | <b>REGLAMENTO DE LA<br/>RED DISTRITAL DE QUEJAS Y<br/>RECLAMOS</b> | Código:        |         |
|  |  | Versión:       | Página: |
|  |  | Vigente desde: |         |

- b. Definir y realizar la ejecución de las tareas técnicas y administrativas inherentes al funcionamiento de la RED.
- c. Coordinar y dar seguimiento a las actividades asumidas por el comité de coordinación y las mesas de trabajo, en el marco de los términos de referencia y los planes aprobados.
- d. Coordinar y realizar seguimiento a la elaboración de las actas y memorias de todas las reuniones que se realicen.
- e. Administrar la web de la RED, como el canal oficial de comunicación, información y difusión entre sus miembros.
- f. Proponer al comité de coordinación intersectorial y a las plenarias, las iniciativas de carácter normativo o reglamentario relativas al funcionamiento de la RED.
- g. En general, ejercer todas aquellas atribuciones necesarias para brindar soporte técnico-administrativo a todos los miembros de la RED.


#### Artículo 16 – **Esquema de Trabajo**

La RED desarrollará su gestión a través de Nodos Sectoriales e Intersectoriales.

#### Artículo 17 – **Nodos Sectoriales**

Instancias que sirven como eje articulador y cohesionador de las oficinas de servicio al ciudadano de las entidades distritales de cada Sector administrativo, en procura del fortalecimiento y desarrollo equilibrado del proceso misional de quejas y reclamos de manera transversal. Estarán integrados por todas las entidades por Sector Administrativo y serán liderados por las entidades cabeza de sector, los que tendrá las siguientes responsabilidades:

- a. Analizar el desarrollo y evolución del proceso misional de quejas y reclamos en el Sector.
- b. Socializar con el Nodo Central de la RED el análisis de las experiencias del proceso misional de quejas y reclamos del correspondiente Sector Administrativo.
- c. Realizar las reuniones de trabajo necesarias y definir la metodología de trabajo para dar cumplimiento al desarrollo de los temas asignados.

|  |  |                |         |
|--|--|----------------|---------|
|  <b>VEEDURIA</b><br>DISTRITAL | <b>REGLAMENTO DE LA<br/>RED DISTRITAL DE QUEJAS Y<br/>RECLAMOS</b> | Código:        |         |
|  |  | Versión:       | Página: |
|  |  | Vigente desde: |         |

- d. Realizar recomendaciones sobre los resultados obtenidos en el desarrollo de los temas definidos.
- e. Recopilar y consolidar la información generada sobre el sector en cada uno de los Nodos y difundirla entre ellos.
- f. Adelantar el proceso de divulgación de la RED en cada Sector Administrativo, motivando la participación de los funcionarios del más alto nivel del proceso misional de quejas y reclamos.
- g. Actualizar la información de los responsables del Sector Administrativo, vinculados a la Red, en una estructura de base de datos común a toda la RED, ubicada en el link de la RED.
- h. Elaborar las actas de las reuniones y sistematizar la información.

#### Artículo 18 – **Nodos Intersectoriales**

Instancias definidas para generar espacios de reflexión, de análisis y de construcción de propuestas como de estrategias metodológicas en temas específicos, que contribuyan al fortalecimiento del proceso misional de quejas y reclamos en el Distrito y faciliten la consolidación de la Red. Estará conformado por representantes de diferentes entidades y sectores que se inscribirán de acuerdo con sus intereses. Cada miembro de la RED deberá participar por lo menos dentro de uno de los nodos intersectoriales que defina el Nodo Central de coordinación y tendrán las siguientes responsabilidades:

- a. Coordinar y desarrollar los temas definidos por el Nodo Central
- b. Definir la metodología de trabajo para dar cumplimiento al desarrollo de los temas que le correspondan.
- c. Realizar las reuniones de trabajo necesarias para el desarrollo de los temas asignados.
- d. Elaborar las actas de las reuniones y sistematizar la información.
- e. Elaborar los informes correspondientes y presentarlos al comité de coordinación intersectorial.
- f. Realizar recomendaciones al comité de coordinación sobre los resultados obtenidos en el desarrollo de los temas definidos.



|   |   |                |         |
|---|---|----------------|---------|
|  <b>VEEDURIA</b><br>DISTRICTAL | <b>REGLAMENTO DE LA<br/> RED DISTRICTAL DE QUEJAS Y<br/> RECLAMOS</b> | Código:        |         |
|   |   | Versión:       | Página: |
|   |   | Vigente desde: |         |

## Artículo 18 – **Decisiones**

Se podrá tomar decisiones con el 51% de los miembros que conforman cada una de las instancias de la RED: Plenaria, Nodo Central, Nodos Sectoriales y Nodos Intersectoriales.

## Artículo 19 - **Reuniones anuales**

Las reuniones de la RED serán las siguientes:

- a. Plenarias: Serán 3 en el año y se efectuarán las plenarias extraordinarias que se consideren necesarias.
- b. Nodo Central: Se realizarán 3 reuniones anuales y las extraordinarias que se consideren necesarias.
- c. Los Nodos Sectoriales e Intersectoriales realizarán las reuniones de trabajo que consideren necesarias para dar cumplimiento al desarrollo de los temas asignados, con un mínimo de una cada dos meses.

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <i>Aprobó:</i>            | <i>Nodo Central Red Distrital de Quejas y Reclamos 22/04/2016<br/>Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos 05/05/2016</i> |
| <i>Coordinó y Revisó:</i> | <i>Veeduría Distrital y Secretaría General</i>   |
| <i>Elaboró:</i>           | <i>Integrantes Red Distrital de Quejas y Reclamos</i>  |