



INFORME DE GESTIÓN DE LA RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS (2020)

De conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 1421 de 1993, Acuerdo 24 de 1993, Decreto 371 de 2010, Decreto Distrital 197 de 2014 y el CONPES 3 de 2019.

Bogotá D.C., diciembre de 2020



Informe de gestión de la Red
Distrital de Quejas y Reclamos
(2020)

Veedor Distrital
Guillermo Rivera Flórez

Viceveedora Distrital
Diana Mendieta Durán

Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos
Jayn Patrich Pardo García

Veedor Delegado para la Contratación
Byron Adolfo Valdivieso

Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal
Laura Oliveros Amaya

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales
Ramón Villamizar Maldonado

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Rino Acero Camacho

Jefe Oficina Asesora Jurídica
María Liliana Rodríguez

Equipo de Trabajo

Juan Carlos Valdés Rosales
Diana Carolina Camargo Pinzón
Álvaro David Tovar Rodríguez



Tabla de contenido

Introducción	4
1. Nodo Central y Reuniones Plenarias.....	4
2. Nodos Sectoriales.....	5
2.1 Gestión Nodos Sectoriales.....	5
2.2 Temáticas Nodos Sectoriales.....	7
a. Informes de PQRS – Auditoría Decreto 371-2010.....	8
b. Uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.....	9
c. Mesas de trabajo Gestión de Casos (tiempos de respuesta)	9
d. Capacitación a Directivos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDS.....	10
3. Nodos Intersectoriales	10
3.1 Comunicaciones y Lenguaje Claro.....	11
3.2 Articulación PQRS y ciudadanía.....	15
3.3 Formación y capacitación.....	18
4. Recomendaciones.....	21
Referencias	22

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Gestión instancias de coordinación y decisión	5
<i>Tabla 2.</i> Gestión Nodos Sectoriales	5
<i>Tabla 3.</i> Sesiones Nodos Intersectoriales.....	11
<i>Tabla 4.</i> Resultados productos nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro.	133
<i>Tabla 5.</i> Gestión Lenguaje Claro	144
<i>Tabla 6.</i> Programación de productos nodo intersectorial de articulación PQRS y ciudadanía.	16
<i>Tabla 7.</i> Avance productos nodo intersectorial de formación y capacitación.....	19

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Temáticas Nodos Sectoriales	8
--	---



Introducción

La Veeduría Distrital en ejercicio de sus funciones 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 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia, y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, la Veeduría Distrital lidera la Red Distrital de Quejas y Reclamos, instancia de participación y coordinación de las entidades distritales, que de acuerdo con el reglamento interno es desarrollada a través de las sesiones del Nodo Central y las Plenarias, así como los nodos sectoriales e intersectoriales, instancias donde se promueve la cooperación e intercambio de conocimientos y experiencias del proceso misional de quejas y reclamos en el Distrito, en armonía con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC (Decreto Distrital 197 de 2014) y el documento CONPES 03 de 2019, con el propósito de contribuir a garantizar los derechos de la ciudadanía al responder de manera oportuna y con calidad las peticiones interpuestas y al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en Bogotá D.C.

En virtud de lo anterior, la Red Distrital de Quejas y Reclamos definió unas acciones para la vigencia 2020, que fueron aprobadas por el Nodo Central en la sesión desarrollada el 10 de marzo. Dentro de las actividades previstas y ejecutadas, se encuentran algunas reuniones con la ciudadanía, capacitaciones con los colaboradores de las diferentes entidades distritales, acompañamientos, entre otras. De acuerdo con la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 (SARS-CoV-2) y las medidas que tanto el gobierno nacional como distrital han dictado en materia de aislamiento preventivo y limitaciones a las aglomeraciones y afluencias masivas, la Red se vio en la obligación de cambiar la metodología desarrollada hasta ahora y realizó algunos ajustes de las tareas a ejecutar mientras tales condiciones se mantenían.

Es así como este informe de gestión de la Red da cuenta de las acciones realizadas en esta instancia de coordinación interinstitucional durante la vigencia de 2020, con el trabajo de los Nodos Sectoriales e Intersectoriales, a fin de contribuir al mejoramiento del servicio a la ciudadanía en las entidades del Distrito.

1. Nodo Central y Reuniones Plenarias

En cumplimiento de lo establecido en el reglamento para el Nodo Central y las sesiones Plenarias de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, se han realizado las siguientes reuniones:

Tabla 1. Gestión instancias de coordinación y decisión

<i>Reuniones Red</i>	<i>Fecha de Realización</i>	<i># Entidades Convocadas</i>	<i># Entidades que asistieron</i>	<i># Total de personas asistentes</i>
Nodo Central	Marzo 10 de 2020	16	15	27
9 plenarias Intersectoriales*	20 y 22 de mayo, 31 de julio, 28, 29 y 30 de septiembre de 2020	51	50	90 ¹
Plenaria Final	10 de diciembre de 2020	52	46	97

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

* En virtud de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 y la declaración de aislamiento preventivo, se crearon las Plenarias Intersectoriales, que corresponden a la división de la Plenaria en 3 sesiones virtuales, que se desarrollan de manera conjunta con los nodos intersectoriales, esto con el fin de tener un número de participantes no superior a 50 personas por sesión y facilitar la interacción. La asistencia reportada se refiere a entidades y participantes efectivos, es decir que los listados que fueron depurados evitando que se repitieran nombres.

2. Nodos Sectoriales

Para esta vigencia se implementó en un 100% la práctica de las sesiones virtuales, actividad que en el año anterior se venía realizando eventualmente en la ejecución de los cronogramas para los nodos sectoriales. Se llevaron a cabo los tres ciclos de nodos sectoriales con cada uno de los 15 sectores administrativos, en los que se evidenció un alto grado de participación e interés en desarrollar las actividades previstas, por parte de las entidades distritales.

A continuación, se relacionan las reuniones de los nodos por sector:

2.1 Gestión Nodos Sectoriales

Tabla 2. Gestión Nodos Sectoriales

<i>#</i>	<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participaron</i>	<i>% de participación de entidades</i>
1	Gestión Pública	Mayo 26, julio 28 y septiembre 25	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.	100
2	Gobierno	Mayo 26, julio 28 y septiembre 25	Secretaría Distrital de Gobierno, Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	100

¹ Número de personas que asistieron a los tres ciclos de nodos intersectoriales, eliminando participantes repetidos.

#	<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participaron</i>	<i>% de participación de entidades</i>
3	Hacienda	Mayo 27, julio 28 y septiembre 23	Secretaría Distrital de Hacienda, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.	100
4	Planeación	Mayo 27, julio 28 y septiembre 24	Secretaría Distrital de Planeación.	100
5	Desarrollo Económico	Junio 1, julio 30 y septiembre 24	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo e Instituto para la Economía Social.	100
6	Educación	Mayo 28, julio 29 y septiembre 23	Secretaría de Educación del Distrito, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.	100
7	Salud	Mayo 28, julio 28 y septiembre 23	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., el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud y Capital Salud EPS-S SAS	100
8	Integración Social	Mayo 29, julio 30 y septiembre 24	Secretaría Distrital de Integración Social e Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.	100
9	Cultura, Recreación y Deporte	Junio 1, julio 30 y septiembre 22	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de las Artes, Instituto Distrital de Recreación y Deporte, Canal Capital, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y Fundación Gilberto Álzate Avendaño.	100
10	Ambiente	Mayo 29, julio 29 y septiembre 22	Secretaría Distrital de Ambiente, Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático y el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.	100
11	Movilidad	Mayo 28, julio 29 y septiembre 22	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.	100

#	Nodo Sectorial	Fechas de realización	Entidades que participaron	% de participación de entidades
12	Hábitat	Mayo 29, julio 30 y septiembre 21	Secretaría Distrital del Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP, Caja de la Vivienda Popular y la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.	80
13	Mujeres	Mayo 28, julio 29 y septiembre 25	Secretaría Distrital de la Mujer.	100
14	Seguridad, Convivencia y Justicia	Junio 1, julio 30 y septiembre 21	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.	100
15	Gestión Jurídica	Mayo 28, julio 29 y septiembre 21	Secretaría Jurídica Distrital.	100

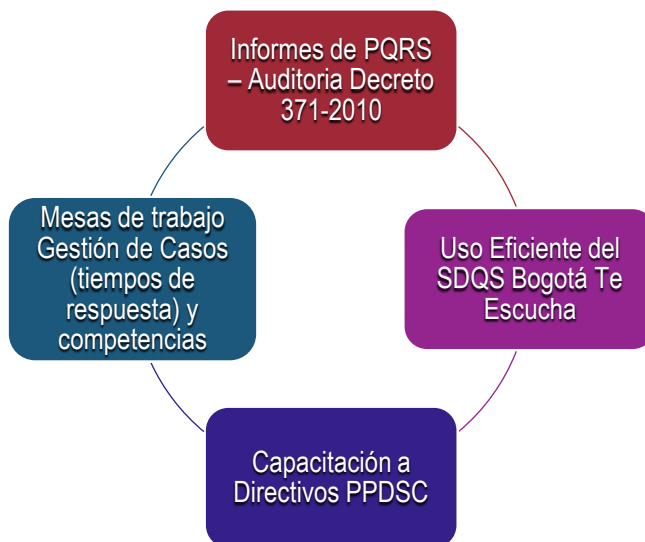
Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Adicional a la programación de los Nodos Sectoriales, durante el primer semestre del año se realizaron 5 reuniones en las que se trabajó de manera individual con las siguientes entidades: Vanti – Gas Natural, Codensa, Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB y el Concejo de Bogotá; puntualmente sobre los subtemas y las categorías de las PQRSD registradas en el Sistema “Bogotá Te Escucha”, informes de PQRS y gestión del servicio al ciudadano a través de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

2.2 Temas Nodos Sectoriales

De acuerdo con el plan de trabajo aprobado para la vigencia 2020 tanto por el Nodo Central como en las Plenarias Intersectoriales, los temas a desarrollar en el marco de los nodos sectoriales son los siguientes:

Figura 1. Temáticas Nodos Sectoriales



Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital

a. Informes de PQRS – Auditoría Decreto 371-2010

Cumpliendo con el plan de trabajo establecido, se llevó a cabo una reunión con los jefes de las oficinas de control interno o sus delegados el 28 de febrero de 2020, en la cual se socializó y explicó el informe sobre PQRS que las entidades presentan en cumplimiento del Decreto 371 de 2010 y, la expedición de la Circular 014 de 2020 por parte de la Secretaría General, en la cual se determinaron las medidas temporales para la presentación del informe debido a las inconsistencias presentadas en el Sistema “Bogotá Te Escucha” mientras se lograba estabilizar.

Sin embargo, se hizo necesaria una nueva reunión el 28 de octubre de 2020, previa articulación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, debido a que las entidades manifestaron la persistencia de observaciones por parte de los encargados de las oficinas de control interno respecto a este informe de PQRS.

De acuerdo con esto, se dio atención oportuna durante toda la vigencia por parte de la Veeduría Distrital, sobre los requerimientos de las dependencias de control interno y las oficinas de quejas y reclamos o áreas de servicio al ciudadano, relacionados con la presentación, elaboración y normatividad del informe mensual de PQRS.

Como resultado del trabajo coordinado entre las entidades distritales, la Secretaría General y la Veeduría Distrital, se ha logrado la publicación de un total de 559 informes mensuales de PQRS en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, lo que permite obtener estadísticas sobre la gestión de peticiones y dar cumplimiento a la normatividad establecida.

Adicional a lo mencionado, para facilitar la elaboración y presentación mensual de estos informes, la Veeduría Distrital elaboró el documento denominado: “*Instructivo carga informe mensual PQRS*”, que es una guía ilustrada sobre el procedimiento para realizar el cargue de la información y generar el informe correspondiente, en el módulo de la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

b. Uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”

Para el uso eficiente del Sistema “Bogotá Te Escucha”, la Veeduría Distrital realizó seguimiento a la Secretaría General, con el fin de conocer y vigilar la gestión que se ha realizado para mejorar el funcionamiento del sistema. La Secretaría General como entidad líder del aplicativo, informó sobre los procesos que ha adelantado y que a la fecha han reflejado una mayor disponibilidad del sistema para los usuarios de las entidades.

Adicionalmente, y según las últimas reuniones sostenidas, se indicó que las gestiones encaminadas a lograr una disponibilidad y estabilidad total, se encontraban pronto a finalizar, y que en esa medida serían emitidos los nuevos lineamientos que reemplazarían los establecidos en la Circular 014 de 2020.

La Veeduría continuará su gestión preventiva como entidad interlocutora entre las partes, con el fin de gestionar las acciones necesarias para lograr el óptimo funcionamiento de esta importante herramienta.

c. Mesas de trabajo Gestión de Casos (tiempos de respuesta)

En la primera sesión de los nodos sectoriales, se les recordó a las entidades los resultados obtenidos por cada una de ellas frente a los tiempos de respuesta a los requerimientos que realiza la Veeduría Distrital, y que fueron evidenciados en el informe “Análisis de los requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” (2019)”. Lo anterior, con el fin de establecer las causas y construir con los planes de mejoramiento a que haya lugar para optimizar los tiempos de respuesta.

De esta manera se realizó seguimiento de los temas de competencia y se propusieron diferentes asuntos y problemáticas² en las sesiones de los nodos sectoriales, gestionando mesas de trabajo

² Algunos temas propuestos: Pronunciamiento de la Corte Constitucional, (identificación del infractor en la foto-multa); aumento de la violencia en contra de la mujer dado el aislamiento impuesto por la pandemia; gestiones para agilizar los procedimientos sancionatorios ambientales; labores para brindar celeridad a los procedimientos en torno al incumplimiento del uso del suelo y en el control urbanístico (Gobierno, Planeación y Gestión Jurídica); posibles falencias que obstaculizan la educación virtual en el Distrito; presuntos incrementos injustificados en los recibos de

preliminares e independientes con los sectores de Gobierno, Planeación y Gestión Jurídica, encontrando una necesidad relacionada con la falta de claridad en los temas y competencias, especialmente en torno a las situaciones generadas por la pandemia, las ayudas humanitarias, en especie, monetarias, y en general los servicios solicitados por los ciudadanos, así como los relacionados con la reactivación económica.

Para esto, se recopiló la información pertinente y se procedió a divulgar, desarrollando mesas de trabajo con servidores de la Secretaría Distrital de Integración Social y la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, los días 8 y 9 de septiembre, acciones que antecedieron la exposición que hicieron estas Secretarías sobre estas temáticas, en el Nodo Intersectorial Formación y Capacitación del 30 de septiembre de 2020, dentro de las sesiones de capacitación por sectores.

d. Capacitación a Directivos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC

De acuerdo a las actividades de los nodos sectoriales en el 2020 en lo correspondiente a la capacitación del personal directivo de las entidades distritales en el tema de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC (Decreto Distrital 197 de 2014) y el CONPES 03 de 2019, se desarrolló una articulación con la Secretaría General, específicamente con el equipo que gerencia el seguimiento de la implementación de esta política.

En ese orden, se realizó convocatoria a las personas identificadas por cada una de las entidades, especialmente del nivel directivo, y la capacitación se ejecutó en forma virtual el 22 de octubre, con la participación de 156 asistentes en representación de 17 entidades, los cuales tuvieron mayor acercamiento con estos profesionales de la Secretaría General, responsables de hacer seguimiento a las acciones desarrolladas por las entidades, y materializaron la oportunidad de conocer la existencia y aspectos de esta política pública distrital.

3. Nodos Intersectoriales

Para la vigencia 2020, en el Nodo Central fueron aprobados tres Nodos Intersectoriales:

1. Comunicaciones y Lenguaje Claro
2. Articulación PQRS y Ciudadanía
3. Formación y Capacitación

los servicios públicos; servicios u ofertas culturales y recreativas, obstaculizados por la imposibilidad de afluencias masivas y el aislamiento impuesto por la pandemia; migración de la plataforma presupuestal (BOGDATA); entre otros.

A través del correo de la Red (serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co) se realizó la convocatoria para que las entidades distritales pudieran formar parte de los equipos de trabajo de cada uno de los nodos. Se recibieron un total de 118 inscripciones, reflejándose así la gran acogida por parte de estas.

Posteriormente, se convocó a los participantes de cada nodo a la primera sesión denominada “Plenaria Intersectorial”, en donde se presentó el plan de trabajo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 2020 y las actividades previstas a desarrollar en el marco del nodo intersectorial para aprobación y/o reformulación por parte de los asistentes; igualmente se gestionó lo correspondiente a la programación e invitación para las sesiones siguientes, cumpliendo con los tres ciclos de nodos intersectoriales, en los que se gestionaron y reportaron los avances sobre cada actividad programada y enmarcada en el correspondiente plan de trabajo.

Como resultado de todas las convocatorias realizadas, se tienen las siguientes estadísticas:

Tabla 3. Sesiones Nodos Intersectoriales

<i>Nodo Intersectorial</i>	<i>Fecha de Realización</i>	<i># Entidades Convocadas</i>	<i># Entidades Asistentes</i>	<i># Total de Asistentes</i>
Comunicaciones y Lenguaje Claro	Mayo 20	28	24	43
	Julio 31	32	27	50
	Septiembre 28	32	32	68
Articulación PQRS y Ciudadanía	Mayo 22	26	23	35
	Julio 31	27	23	28
	Septiembre 29	27	27	43
Formación y Capacitación	Mayo 22	24	21	30
	Julio 31	25	20	33
	Septiembre 30	25	24	47

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

3.1 Comunicaciones y Lenguaje Claro

Las entidades que lo integran son:

1. Concejo de Bogotá
2. Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP
3. Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB – ESP
4. Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano – ERU



5. Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.
6. Empresa Metro de Bogotá S.A.
7. Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
8. Instituto de Desarrollo Urbano – IDU
9. Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC
10. Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA
11. Instituto Distrital de Turismo – IDT
12. Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON
13. Jardín Botánico José Celestino Mutis
14. Secretaría de Educación del Distrito
15. Secretaría Distrital de Ambiente
16. Secretaría Distrital de Gobierno
17. Secretaría Distrital de Hacienda
18. Secretaría Distrital de Integración Social
19. Secretaría Distrital de la Mujer
20. Secretaría Distrital de Movilidad
21. Secretaría Distrital de Planeación
22. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
23. Secretaría Distrital del Hábitat
24. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
25. Secretaría Jurídica Distrital
26. Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
27. Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
28. Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB
29. Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV
30. Universidad Distrital Francisco José de Caldas
31. Veeduría Distrital

En este nodo, se definieron objetivos encaminados al fortalecimiento de la comunicación interna y externa de las entidades participantes de la Red; así mismo, mejorar el trabajo que se realiza entre las áreas de comunicaciones y servicio al ciudadano de las diferentes entidades, lo que redundó en la optimización del servicio y la materialización de los lineamientos que procuran la cercanía de la administración a la ciudadanía y la lucha contra la corrupción.

Los productos definidos por el nodo para la vigencia 2020 son: Apropiación de la estrategia “Comunicación de Lenguaje Claro para la Gente” – participación de las entidades distritales en los talleres de lenguaje claro (hasta el 13 de marzo se realizaron de manera presencial y los siguientes en forma virtual) y traducción de documentos a lenguaje claro; charla de lenguaje claro dirigida a los directivos de las entidades; definir una estrategia para lograr una adecuada articulación entre los servidores de las áreas de servicio al ciudadano y de las áreas de comunicaciones de las entidades; y expedir un lineamiento sobre las peticiones recibidas por

redes sociales (acoger la Circular 008 de 2018 “Lineamientos para el manejo de peticiones por Redes Sociales”, expedida por la Veeduría Distrital).

De acuerdo con la programación, se tienen los siguientes resultados:

Tabla 4. Resultado productos nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro.

#	Producto	Actividades	Resultados
1	Apropiación de la estrategia “Comunicación de Lenguaje Claro para la Gente”.	Talleres de lenguaje claro	Se desarrollaron cuarenta y tres (43) talleres
		Traducción de documentos de alto tráfico ciudadano.	Se logró la traducción de sesenta y tres (63) documentos
2	Charla sobre lenguaje claro a directivos.	Recolección de los datos de los directivos y personal interesado, convocatoria y realización.	Sensibilización realizada el 22 de octubre de 2020
3	Estrategia para conocer las buenas prácticas en temas de servicio al ciudadano.	Convocatoria, recolección de información y socialización.	Desde el segundo ciclo de nodos y hasta la plenaria final se recopiló y socializó la información
4	Articulación con las áreas de comunicaciones de las entidades.	Convocatoria a las áreas de comunicaciones y posterior elaboración de la estrategia de comunicaciones en materia de servicio al ciudadano, para ser difundida por todas las entidades del Distrito.	Elaboración de la estrategia, siendo adjuntada en la convocatoria para la plenaria final y expuesta en dicha diligencia.
		Gestiones encaminadas a emitir la alerta preventiva para que de manera obligatoria las áreas de comunicaciones den respuesta a los requerimientos de la Red.	Circular 011 del 4 de noviembre de 2020
5	Lineamiento sobre peticiones recibidas por redes sociales.	Emitir un lineamiento sobre tratamiento de peticiones presentadas por redes sociales.	Circular 011 del 4 de noviembre de 2020

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Aplicación de la estrategia “Comunicación de Lenguaje Claro para la Gente”.

La convocatoria fue realizada a través del correo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos a todas las entidades distritales para que participaran tanto en los talleres como en la traducción de documentos públicos de cara al ciudadano. De acuerdo con las necesidades planteadas por las entidades, estos son los resultados gestionados durante el 2020:

Tabla 5. Gestión Lenguaje Claro

<i>Entidad</i>	<i>Documentos</i>	<i>Talleres de Lenguaje Claro</i>	<i>Fecha</i>
Alcaldía local Los Mártires	Ninguno	1	25 de septiembre
Canal Capital	4	Ninguno	
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP	1	1	9 de septiembre
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	4	1	20 de mayo
Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogotá	Ninguno	1	11 de mayo
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano – ERU	3	1	11 de mayo
Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP	2	Ninguno	
Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA	Ninguno	1	9 de octubre
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –IDIGER	2	Ninguno	
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC	Ninguno	1	5 de noviembre
Instituto Distrital de las Artes – IDARTES	Ninguno	1	12 de mayo
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA	10	1	13 de julio
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	Ninguno	1	19 de mayo
Instituto para la Economía Social - IPES	3	3	21, 23 y 24 de abril
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	1	Ninguno	
Secretaría de Educación Distrital - SED	Ninguno	6	5, 13, 14* y 15* de mayo (*2 jornadas con grupos diferentes)
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	Ninguno	2	11 de agosto y 29 de septiembre
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico – SDDE	2	Ninguno	
Secretaría Distrital de Gobierno - SDG	1	6	13 de marzo, 4, 5, 6,7 y 8 de mayo
Secretaría Distrital de Hacienda - SDH	3	1	27 de noviembre

<i>Entidad</i>	<i>Documentos</i>	<i>Talleres de Lenguaje Claro</i>	<i>Fecha</i>
Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS	5	3	17, 21* de septiembre (*2 jornadas con grupos diferentes)
Secretaría Distrital de Movilidad - SDM	Ninguno	2	18* de mayo (*2 jornadas con grupos diferentes)
Secretaría Distrital de Planeación - SDP	2	Ninguno	
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SD Seguridad	Ninguno	1	19 de mayo
Secretaría Distrital del Hábitat - SD Hábitat	1	1	2 de octubre
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE	0	1	19 de mayo
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE	5	Ninguno	
Transmilenio S.A	1	Ninguno	
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos	4	2	12 de agosto y 22 de septiembre
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD	4	4	12 de marzo, 3, 8 y 10 de septiembre
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UMV	3	Ninguno	
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP	2	Ninguno	
Universidad Distrital Francisco José de Paula – U. Distrital	Ninguno	1	4 de abril
Totales	63	43	

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

3.2 Articulación PQRS y ciudadanía

Las entidades que lo integran son:

1. Concejo de Bogotá
2. Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP
3. Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano – ERU
4. Fundación Gilberto Álzate Avendaño – FUGA
5. Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC
6. Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA

7. Instituto Distrital de Turismo – IDT
8. Instituto para la Economía Social – IPES
9. Jardín Botánico José Celestino Mutis
10. Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB
11. Secretaría de Educación del Distrito
12. Secretaría Distrital de Ambiente
13. Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
14. Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
15. Secretaría Distrital de Hacienda
16. Secretaría Distrital de Integración Social
17. Secretaría Distrital de la Mujer
18. Secretaría Distrital de Planeación
19. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
20. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
21. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
22. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
23. Terminal de Transportes S.A.
24. Transmilenio S.A.
25. Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos – UAECOB
26. Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV
27. Universidad Distrital Francisco José de Caldas
28. Veeduría Distrital

Este nodo busca orientar a la ciudadanía, en el conocimiento de los canales de atención a las PQRS dispuestos por el Distrito para fortalecer la interacción con la Administración.

Los productos definidos por el nodo para el 2020 son: lograr el diagnóstico de eventos distritales dirigidos a la ciudadanía en los que la Red pueda participar y llegar a más personas; gestionar espacios con ediles de las localidades; realizar socializaciones con la ciudadanía y elaborar material de divulgación.

De acuerdo con la programación, la ejecución de los productos sería la siguiente:

Tabla 6. Resultados productos nodo intersectorial de articulación PQRS y ciudadanía.

#	Producto	Actividades	Resultados
1	Diagnóstico de eventos distritales dirigidos a la ciudadanía.	Recolección de la información suministrada por las entidades, identificando los eventos con la ciudadanía, limitándose a las sesiones virtuales por las condiciones de la pandemia	Diagnóstico realizado

#	Producto	Actividades	Resultados
2	Gestionar espacios con Ediles de las localidades.	Identificando eventos dirigidos a las Juntas Administradoras Locales y Juntas de Acción Comunal, se brindaron capacitaciones a las mismas. Gestiones para identificar los datos correspondientes, realizándose convocatoria a los mismos, solicitando apoyo al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC	Se asistió a tres (3) reuniones en las que se convocó a estas juntas y se realizaron capacitaciones en dos (2) oportunidades (15 y 22 de octubre). Asimismo, se convocó a una reunión el 26 de noviembre sin materializar un mayor acercamiento dada la inasistencia de los ediles
3	Socializaciones con la ciudadanía.	4 socializaciones de la guía ciudadana y el funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” en los eventos de las diferentes entidades de cara al ciudadano y que hayan sido evidenciados en el diagnóstico.	Secretaría Distrital de Hacienda (15 y 22 de octubre). Jardín Botánico de Bogotá (30 de octubre) Observatorio ciudadano (20 de noviembre) Secretaría de Educación del Distrito (15 de diciembre)
4	Material de divulgación.	Convocatoria para contar con el apoyo de las entidades participantes del nodo, procediendo al diseño de material de divulgación para los eventos.	Diseño de material de divulgación, siendo adjuntado en la convocatoria para la plenaria final y expuesto en dicha diligencia.

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Teniendo en cuenta que la identificación de los eventos en el diagnóstico, se requería para incluir en los mismos cuatro (4) socializaciones de la guía ciudadana y del funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, para un total de ocho (8) sensibilizaciones, se contó con la colaboración de la Secretaría Distrital de Hacienda, quien brindó el espacio dentro de las actividades de educación tributaria, pudiéndose realizar dos (2) charlas sobre la guía ciudadana y una (1) sobre el funcionamiento del Sistema “Bogotá te escucha”, pues si bien se asistió virtualmente a tres diligencias, una tuvo que ser aplazada por

insuficiencia de asistentes, y en otra, solamente existió tiempo para la relacionada con la guía ciudadana. (15, 19 y 22 de octubre).

Asimismo, con la colaboración del Jardín Botánico de Bogotá, se realizaron otras dos sensibilizaciones el 30 de octubre y en un proceso de articulación y colaboración con la Veeduría Delegada para la Participación y Programas Especiales de la Veeduría Distrital, se efectuaron otras dos (2) actividades en uno de los observatorios ciudadanos, es decir, una sensibilización de cada guía el 20 de noviembre, completándose siete (7) de las ocho (8) actividades que se tenían planteadas.

De tal forma, la última actividad fue realizada el 15 de diciembre con la colaboración de la Secretaría de Educación del Distrito, en donde se presentaron las dos guías, completando un total de nueve (9) socializaciones, de las ocho (8) que se tenían programadas.

3.3 Formación y capacitación

Las entidades que lo integran son:

1. Canal Capital
2. Concejo de Bogotá
3. Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP
4. Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
5. Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano – ERU
6. Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP
7. Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDC BIS
8. Instituto Distrital de las Artes – IDARTES
9. Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR D
10. Instituto Distrital de Turismo – IDT
11. Jardín Botánico José Celestino Mutis
12. Secretaría de Educación del Distrito
13. Secretaría Distrital de Ambiente
14. Secretaría Distrital de Gobierno
15. Secretaría Distrital de Hacienda
16. Secretaría Distrital de Integración Social
17. Secretaría Distrital de la Mujer
18. Secretaría Distrital de Planeación
19. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
20. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
21. Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
22. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
23. Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV

24. Universidad Distrital Francisco José de Caldas
25. Veeduría Distrital

En este nodo se fijó como objetivo, brindar herramientas a las áreas de servicio al ciudadano de las entidades, para mejorar los procedimientos de recepción, trámite y clasificación y direccionamiento de las peticiones ciudadanas y optimizar el uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”; entre estas herramientas se encuentran: los procesos de inducción y reinducción, el conocimiento general de las competencias de las entidades del Distrito para la disminución de los traslados, y la capacitación sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC y su implementación.

Los productos definidos por el nodo para el 2020 son: Terminar la elaboración y/o actualización de las fichas de competencias, así como su debida publicación en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos; realizar procesos de formación en diferentes temas entre los que se encuentran la guía ciudadana, el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, competencias de entidades distritales, la PPDSC - CONPES 03 de 2019 y la publicación del curso virtual sobre servicio al ciudadano, y finalmente lograr la articulación entre las dependencias de talento humano para la definición de una estrategia que fomente la capacitación en temas de servicio.

De acuerdo con la programación, se ha avanzado en la ejecución de los productos así:

Tabla 7. Resultados productos nodo intersectorial de formación y capacitación.

#	Producto	Actividades	Metas
1	Fichas de competencias institucionales.	Se solicitó a todas las entidades del Distrito el diligenciamiento de la matriz para la elaboración de las fichas de competencias institucionales, con el fin de mantener actualizado el enlace de competencias de la página de la Red.	Se elaboraron y/o actualizaron veintinueve (29) fichas de competencias, remitiéndose para su publicación
2	Formación	1 sensibilización de la guía de inducción y reinducción con Servidores del Distrito y en la guía de manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”	La guía de inducción y reinducción en el manejo de PQRS se realizó el 24 de noviembre. La guía de manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” se realizó el 30 de noviembre.
		7 sesiones en el nodo intersectorial, con	Dos (2) sesiones se

#	Producto	Actividades	Metas
		el personal de las diversas entidades sobre competencias por sectores.	realizaron el 30 de septiembre, las restantes fueron desarrolladas el 24 y 30 de noviembre de 2020, contándose con 2 sesiones extra de formación.
		Sensibilización sobre la Política Pública de Servicio al Ciudadano a los servidores del nivel Directivo de las entidades Distritales.	Sensibilización realizada el 22 de octubre
		Publicación curso virtual sobre servicio al ciudadano.	La publicación fue realizada el 5 de octubre
3	Articulación áreas de Talento Humano de las entidades del Distrito	Convocatoria a los servidores de las áreas de Talento Humano de las entidades Distritales y definición de estrategia que fomente la capacitación a los servidores en temas de servicio al ciudadano.	Elaboración de la estrategia, siendo adjuntada en la convocatoria para la plenaria final y expuesta en dicha diligencia.

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Para dar cumplimiento a estas actividades, se contó con la colaboración de la mayoría de las secretarías distritales, como líderes de sector, quienes realizaron la gestión necesaria para preparar una breve exposición sobre las competencias y servicios que tienen a cargo, las cuales fueron llevadas a cabo en las sesiones del Nodo Intersectorial.

Dada la necesidad de divulgación y socialización sobre los temas relacionados con la pandemia y la reactivación económica, las dos primeras sesiones fueron celebradas el 30 de septiembre por parte de la Secretaría de Integración Social y la Secretaría de Desarrollo Económico, quienes expusieron diferente información relacionada con los programas, y el portafolio de servicios ofrecidos a la ciudadanía

De este modo, las sesiones restantes fueron desarrolladas el 24 y 30 de noviembre de 2020, contándose con dos (2) sesiones extra de formación, y así se realizaron en total nueve (9) capacitaciones por sectores y no solo siete (7) como estaban programadas.

4. Recomendaciones

1. 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, colaboradores, y ciudadanos los documentos y acciones generados desde los nodos intersectoriales, con el fin de garantizar el acceso e interacción de las personas con la Administración Distrital y seguir mejorando y fortaleciendo el servicio a la ciudadanía en las entidades del Distrito.
2. Fortalecer la atención a través de los canales telefónico y virtual a partir de la situación derivada por el COVID-19 para garantizar una adecuada prestación de servicios a la ciudadanía.
3. Realizar las gestiones necesarias para un funcionamiento óptimo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, dado que es la herramienta idónea que permite sacar conclusiones respecto al panorama de las peticiones en el Distrito.
4. Hacer uso de las herramientas tecnológicas para seguir acercando la administración distrital a la ciudadanía a través del desarrollo de talleres y sensibilizaciones virtuales sobre las diferentes temáticas que abarcan el servicio a la ciudadanía.
5. Proseguir 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.
6. Evaluar la necesidad de reformular los eventos presenciales como las ferias de para acercar a la administración a la ciudadanía, tales como jornadas virtuales para realizar los trámites más comunes, o realizar los que sean de mayor relevancia guardando los protocolos y medidas de bioseguridad necesarios.
7. Persistir con las gestiones de fortalecimiento y mejoramiento del servicio a la ciudadanía desde las entidades, facilitando la atención oportuna y garantizando el acercamiento de la administración con la ciudadanía, recordando que la participación efectiva y oportuna es uno de los elementos necesarios para luchar contra el flagelo de la corrupción.
8. Perseverar en el trabajo de articulación con los sistemas de gestión documental y de correspondencia con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” para evitar el subregistro y diferencias en la información.
9. Procurar una mejor articulación con las áreas de comunicaciones y con las oficinas de talento humano, en la que resulta necesaria y esencial la colaboración de los integrantes de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, estos son, los servidores del más alto nivel y o su delegado, responsables de los procesos misionales de atención a quejas, reclamos y solicitudes en cada entidad distrital.



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.
- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (31 de agosto de 2010). Decreto 371 de 2010. *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*. Bogotá D.C.: Registro Distrital 4489.
- 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
- Secretaría Distrital de Planeación. (26 de septiembre de 2019). CONPES. *“Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*. Bogotá D.C.: Registro Distrital 6643.