



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**INFORME DE GESTIÓN DE LA RED DISTRITAL DE QUEJAS
Y RECLAMOS
(Vigencia 2019)**

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., diciembre de 2019



Informe de gestión de la Red
Distrital de Quejas y Reclamos
(Vigencia 2019)

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
Jairo Edison Tirado Martínez

Jefe Oficina Asesora Jurídica
Luz Adriana Cárdenas

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 Temáticas Nodos Sectoriales.....	6
a. Informes de PQRS	6
b. Mesas de trabajo Gestión de Casos (tiempos de respuesta)	7
c. Parametrización de Subtemas y Categorías.....	8
d. Uso eficiente del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”	10
e. Articulación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” con los Sistemas de Gestión Documental.....	10
3. Nodos Intersectoriales	11
3.1 Comunicaciones y lenguaje claro	11
3.2 Formación y capacitación.....	15
3.3 Articulación PQRS y ciudadanía.....	17
4. Recomendaciones.....	18
Referencias	19

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Gestión instancias de coordinación y decisión	4
<i>Tabla 2.</i> Gestión Nodos Sectoriales	5
<i>Tabla 3.</i> Parametrización subtemas y categorías en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”	8
<i>Tabla 4.</i> Porcentaje de avance productos nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro.	12
<i>Tabla 5.</i> Porcentaje de avance productos nodo intersectorial de formación y capacitación.	16
<i>Tabla 6.</i> Porcentaje de avance productos nodo intersectorial de articulación PQRS y ciudadanía.	17

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, la Veeduría Distrital 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 2019 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 2019:

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, se realizaron 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 Asistentes</i>
Nodo Central	Enero 29 de 2019	17	17	26
Plenarias	Febrero 8 de 2019	51	42	80
	Junio 26 de 2018	51	49	81
	Diciembre 19 de 2019	51	39	62

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

2. Nodos Sectoriales

Durante el 2019, 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 de los Nodos por sector:

2.1 Gestión Nodos Sectoriales

Tabla 2. Gestión Nodos Sectoriales

#	Nodo Sectorial	Fechas de realización	Entidades
1	Gestión Pública	Marzo 29 Julio 3 Noviembre 7	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
2	Gobierno	Marzo 20 Junio 25 Noviembre 12	Secretaría Distrital de Gobierno, Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.
3	Hacienda	Marzo 13 Junio 10 Noviembre 12	Secretaría Distrital de Hacienda, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.
4	Planeación	Marzo 12 Septiembre 3 Noviembre 13	Secretaría Distrital de Planeación.
5	Desarrollo Económico	Marzo 12 Junio 11 Septiembre 3 Noviembre 13	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo e Instituto para la Economía Social.
6	Educación	Marzo 15 Junio 14 Septiembre 6 Noviembre 14	Secretaría de Educación del Distrito, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico y Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
7	Salud	Marzo 12 Junio 11 Septiembre 9 Noviembre 14	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, Capital Salud EPS y el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud.
8	Integración Social	Marzo 15 Septiembre 4 Noviembre 19	Secretaría Distrital de Integración Social e Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.
9	Cultura, Recreación y Deporte	Marzo 13 Junio 12 Septiembre 4 Noviembre 19	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 Alzate Avendaño.
10	Ambiente	Marzo 14 Junio 13 Septiembre 5 Noviembre 13	Secretaría Distrital de Ambiente, Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis e Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.

#	Nodo Sectorial	Fechas de realización	Entidades
11	Movilidad	Marzo 13 Junio 13 Septiembre 4 Noviembre 19	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.
12	Hábitat	Marzo 14 Junio 13 Septiembre 5 Noviembre 13	Secretaría Distrital del Hábitat, Caja de la Vivienda Popular, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá y Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.
13	Mujeres	Marzo 14 Septiembre 5 Noviembre 13	Secretaría Distrital de la Mujer.
14	Seguridad, Convivencia y Justicia	Marzo 15 Junio 21 Septiembre 16 Diciembre 9	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.
15	Jurídica	Marzo 15 Septiembre 6 Diciembre 5	Secretaría Jurídica Distrital.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

Adicional a lo anterior, se llevaron a cabo 39 reuniones más, en la que se trabajó de manera independiente con las entidades en temas específicos como subtemas y categorías, informes de PQRS y articulación de los sistemas de gestión documental y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”.

2.2 Temas Nodos Sectoriales

Las actividades desarrolladas por los Nodos Sectoriales durante el 2019, se relacionan a continuación:

a. Informes de PQRS

Las entidades formularon observaciones al Informe de PQRS que presentan mensualmente a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, poniendo en conocimiento los inconvenientes identificados para su presentación, tales como no poder descargar los reportes directamente.

Así mismo, algunas de las entidades manifestaron no requerir los 12 ítems que se solicitan en el modelo de informe aprobado por la Circular 006 de 2017, como por ejemplo: los datos de peticiones cerradas, estrato, tipo y calidad de requirente, sin embargo, haciendo un balance de lo manifestado en los Nodos Sectoriales llevados a cabo en marzo, todos los campos requeridos en el

actual informe son de utilidad para las entidades, por lo que se concluyó que los mismos se deberían conservar.

Por parte de la Veeduría Distrital, con el propósito de facilitar la presentación de los informes mensuales de PQRS, se planteó el desarrollo de un módulo en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos con el que se minimice el tratamiento manual de los reportes para obtener tablas dinámicas, gráficas y que sea automatizado. Para ello, se llevaron a cabo diversas reuniones con los profesionales a cargo, de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, quienes manifestaron que saldría a producción un nuevo reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” que serviría para generar el reporte del Decreto 371 de 2010 y que fue el insumo para la puesta en funcionamiento del nuevo módulo de informes de PQRS en la página web de la Red.

Es así, como en la reunión plenaria que se llevó a cabo el 26 de junio de 2019 se presentó a los miembros de la Red el módulo desarrollado para cargar, visualizar y realizar el análisis de las peticiones mensuales, dicho modulo entró en funcionamiento en el mes de agosto, es decir que a la fecha se han cargado los informes correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, como resultado de este trabajo se incrementó el porcentaje de entidades que presentan informes mensualmente del 83% al 92%, ello debido a la simplificación y automatización del mismo.

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

La Veeduría Distrital, en el marco de los Nodos Sectoriales y con el acompañamiento de los grupos de atención y seguimiento a casos de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, viene socializando los casos que llevan largo tiempo sin obtener respuesta o sin respuesta de fondo, para ello en los Nodos Sectoriales han participado servidores de estos grupos para tratar estos procesos.

Por otro lado, por solicitud de las entidades se han realizado mesas de trabajo para tratar temas particulares que han venido generando inconvenientes en la atención de las peticiones ciudadanas o por conflicto de competencias que se presentan entre entidades del mismo o de diferentes sectores.

En total se han realizado 11 mesas de trabajo con los siguientes sectores:

- Ambiente (2)
- Desarrollo Económico
- Gobierno (2)
- Hábitat
- Hacienda (2)
- Planeación
- Salud
- Seguridad

c. Parametrización de Subtemas y Categorías

A partir de la depuración de subtemas y categorías que se llevó a cabo en 2018 con cada una de las entidades del Distrito, se definieron 1.508 subtemas y 217 categorías.

En el plan de trabajo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos para la vigencia 2019, se definió que en el primer trimestre se realizaría la parametrización de los subtemas y categorías en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, sin embargo, por solicitud de algunas de las entidades, la tarea se extendió durante el primer semestre, contando a 19 de diciembre de 2019 con el 100% de las entidades parametrizadas y un total de 1.872 subtemas y 259 categorías únicas.

A continuación, se presenta la información por número de categorías y de subtemas que cargó cada una de las entidades; es importante mencionar, que los totales que aquí se presentan, varían de la información antes referenciada, ya que hay subtemas y categorías transversales a todas las entidades de la administración o a las entidades de un mismo sector.

Tabla 3. Parametrización subtemas y categorías en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”

#	Entidad	Categorías	Subtemas
1	Caja de la Vivienda Popular	11	19
2	Canal Capital	14	46
3	Capital Salud EPS	18	90
4	Codensa	17	69
5	Concejo de Bogotá	17	30
6	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	18	34
7	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	9	19
8	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB-ESP	17	53
9	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	10	14
10	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB-ESP	7	39
11	Empresa Metro de Bogotá S.A.	12	18
12	Entidad Nacional	1	3
13	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones	10	18
14	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	16	22
15	Gas Natural	15	47
16	Instituto de Desarrollo Urbano	19	74
17	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud	12	23
18	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	12	18
19	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	10	33

#	Entidad	Categorías	Subtemas
20	Instituto Distrital de las Artes	16	59
21	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	18	26
22	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	12	24
23	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	16	49
24	Instituto Distrital de Turismo	8	12
25	Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	11	17
26	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	10	19
27	Instituto para la Economía Social	15	27
28	Jardín Botánico José Celestino Mutis	17	52
29	Lotería de Bogotá	7	14
30	Orquesta Filarmónica de Bogotá	13	20
31	Personería de Bogotá	3	28
32	Policía Metropolitana	16	50
33	Secretaría de Educación del Distrito	17	55
34	Secretaría Distrital de Ambiente	12	18
35	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	26	58
36	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	17	23
37	Secretaría Distrital de Gobierno	20	87
38	Secretaría Distrital de Hacienda	17	77
39	Secretaría Distrital de Integración Social	17	41
40	Secretaría Distrital de la Mujer	7	12
41	Secretaría Distrital de Movilidad	44	164
42	Secretaría Distrital de Planeación	16	34
43	Secretaría Distrital de Salud	31	206
44	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	10	61
45	Secretaría Distrital del Hábitat	20	57
46	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	28	95
47	Secretaría Jurídica Distrital	9	27
48	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	36	217
49	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	32	205
50	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	34	218
51	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	31	207
52	Terminal de Transportes S.A.	13	17
53	Transmilenio S.A.	13	100
54	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	11	20

#	Entidad	Categorías	Subtemas
55	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	15	50
56	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	7	12
57	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	18	47
58	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	12	31
59	Veeduría Distrital	4	10
Total general		924	3.215

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital con base en la información suministrada por la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General.

d. Uso eficiente del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”

Teniendo en cuenta que aún se siguen presentando algunas dificultades con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, se hace necesario seguir trabajando para procurar su uso eficiente, para tal fin, en el plan de trabajo de la vigencia 2019 se previó la consolidación de un documento que recogiera las inquietudes de los servidores de las diferentes entidades, respecto de las mejoras que debe tener el sistema.

Por parte de la Secretaría General, se ha manifestado que en algunas ocasiones se han dado manejos inadecuados del sistema por parte de los administradores o usuarios, por lo que se tiene previsto la entrega de un documento por parte de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano, en donde se evidencien estas fallas y puedan ser socializadas con los servidores de las entidades.

Lo anterior, permitirá que haya retroalimentación entre los actores del sistema, con el fin de que se haga un uso más eficiente del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, lo que redundará en un mejor servicio a los ciudadanos.

Adicionalmente, en los Nodos Sectoriales se solicitó a las entidades el envío de la información para ser consolidada por la Veeduría Distrital y entregada a la Secretaría General para su revisión y posterior retroalimentación, finalmente una vez recopilada la información, se entregó el documento consolidado a la Secretaría General en el mes de octubre y se recibió respuesta el 19 de diciembre de 2019, este documento será analizado para identificar las acciones de mejora que se puedan apoyar desde la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

e. Articulación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” con los Sistemas de Gestión Documental

Aunque en la vigencia 2018 se llevó a cabo la actualización del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” y que a partir de ella se inició la aplicación de los servicios web con los nuevos desarrollos para lograr la articulación de estos sistemas, para finales de 2018 un pequeño número de entidades habían tenido acercamiento con la Secretaría General para llevar a cabo el desarrollo del servicio web.

Por ello, quedó determinado en el plan de trabajo de la Red para la vigencia 2019, que se harían las gestiones con las entidades para que a finales del año 2019, la mayoría de las entidades del Distrito cuenten con la integración de los sistemas, para así dar cumplimiento al registro del 100% de las peticiones, tal como lo ordena el Decreto 371 de 2010.

Para la plenaria que se llevó a cabo el 26 de junio de 2019, el balance era el siguiente:

- Ocho (8) entidades ya cuentan con el servicio web activo (13%).
- Tres (3) entidades se encuentran con el servicio web en desarrollo (5%).
- Catorce (14) entidades han adelantado reuniones de acercamiento (23%).
- Treinta y cuatro (34) entidades aún no han iniciado el proceso de articulación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” y los Sistemas de Gestión Documental.

Por lo anterior, la plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos aprobó que por parte de la Veeduría Distrital se proyectara una alerta preventiva a todas las entidades del Distrito, para que se realizaran los acercamientos con la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General y en lo posible, cuenten con la articulación de los sistemas en la vigencia 2019.

Así las cosas, la Veeduría Distrital con base en la recomendación de la plenaria del 26 de junio, emitió alerta preventiva mediante la circular 007 de 2019, la cual fue contestada por el 80% de las entidades y el avance es el siguiente:

- Diez (10) entidades ya cuentan con el servicio web activo (18%).
- Quince (15) entidades se encuentran con el servicio web en desarrollo (26%).
- Veinte (20) entidades han adelantado reuniones de acercamiento (36%).
- Ocho (8) entidades aún no han iniciado el proceso de articulación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” y los Sistemas de Gestión Documental.

Se espera que la integración de los sistemas siga siendo prioritaria en el año 2020 y como mínimo un 70% de las entidades distritales tengan el servicio web activo al final de la vigencia.

3. Nodos Intersectoriales

Para la vigencia 2019, la Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos aprobó en el plan de trabajo los siguientes Nodos Intersectoriales:

3.1 Comunicaciones y lenguaje claro

Las entidades que lo integran son: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A., Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, Veeduría Distrital,

Secretaría de Educación del Distrito, Instituto para la Economía Social – IPES, Secretaría Distrital de Ambiente, Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASC, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR, Instituto Distrital de Turismo – IDT, Departamento Administrativo de Defensoría del Espacio Público - DADEP, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – ERU, Secretaría Distrital de Gobierno, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Secretaría de Desarrollo Económico, Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB, Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAEC, Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON, Jardín Botánico José Celestino Mutis, Secretaría General, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA, Terminal de Transporte S.A., Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de la Mujer, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP y Secretaría Jurídica 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 redundará en la optimización del servicio al ciudadano.

Los productos definidos por el nodo para el 2019 fueron: Aplicación de la estrategia “Comunicación para la Gente” – lenguaje claro con la que cuenta la Veeduría Distrital, diseñar e implementar un módulo de lenguaje claro para la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y articulación entre los servidores de las áreas de servicio al ciudadano y de las áreas de comunicaciones de las entidades.

Durante la vigencia 2019, se ha avanzado en la ejecución de los productos así:

Tabla 4. Porcentaje de avance productos nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro.

#	Objetivo	% Avance
1	Traducción documentos a lenguaje claro	100
2	Ajuste página web de la red distrital de quejas y reclamos - módulo de lenguaje claro	100
3	Articulación servidores áreas de comunicaciones de las entidades	100
4	Video tutorial lenguaje claro	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

1. Traducción documentos a lenguaje claro:

A 19 de diciembre de 2019 se tradujeron a lenguaje claro todos los documentos que fueron solicitados por las entidades, en total 28 documentos de las siguientes entidades:

- Departamento Administrativo de la Defensoría Del Espacio Público
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Canal Capital
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático
- Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Secretaría Distrital de Planeación
- Instituto de Desarrollo Urbano
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Secretaría Distrital de Integración Social – Subdirección local Usme
- Veeduría Distrital
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Instituto Para La Economía Social
- Concejo de Bogotá

Se realizaron 44 talleres de lenguaje claro con 1013 servidores de las siguientes entidades:

- Instituto de Desarrollo Urbano
- Alcaldía Local de Ciudad Bolívar
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (8)
- Concejo de Bogotá
- Transmilenio S.A.
- Canal Capital (2)
- Secretaría Distrital de Hábitat
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría Distrital de Planeación
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Secretaría Distrital de Salud
- Alcaldía Local de Teusaquillo
- Alcaldía Local de Barrios Unidos
- Alcaldía Local de Suba
- Alcaldía Local de Engativá
- Alcaldía Local de Usaquén
- Alcaldía Local de Chapinero
- Alcaldía Local de Fontibón
- Alcaldía Local de Puente Aranda
- Capital Salud (2)
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones (2)
- Unidad Administrativa Especial de Mantenimiento Vial
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Veeduría Distrital (2)
- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- Jardín Botánico José Celestino Mutis

- Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público
- Instituto Distrital de Turismo

2. Ajuste página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos - módulo de lenguaje claro:

Por parte de los miembros del nodo de comunicaciones y lenguaje claro, se trabajó el diseño y contenido del módulo de lenguaje claro que se publicó en la página web de la Red y que fue desarrollado por la Veeduría Distrital, el cual tiene los siguientes contenidos:

- Quiénes somos. Contiene información respecto de la estrategia de comunicación para la gente de la Veeduría Distrital.
- Información de interés. Se encuentran publicadas las guías de lenguaje claro expedidas por el Departamento Nacional de Planeación, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Veeduría Distrital.
- Documentos traducidos. Contiene los documentos traducidos a lenguaje claro desde 2016 a 2019, clasificados por nombre, entidad y sector.
- Plantillas sugeridas. Por parte de los miembros de nodo se definieron documentos que pueden utilizarse como formatos para cualquier entidad del Distrito, estos se encuentran en formato editable.
- Formación. En este link se encuentran publicados el curso de virtual de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia del Departamento Nacional de Planeación, así como el video tutorial para la traducción de documentos a lenguaje claro realizado en el marco del nodo por los servidores asistentes.
- Calendario. En este calendario se publicaran todos los eventos tanto de la estrategia de comunicación para la gente, como como del nodo de comunicaciones y lenguaje claro.
- Glosario. En este link se presenta una serie de palabras que se pueden escribir en un lenguaje más sencillo para facilitar la comprensión por parte de la ciudadanía.

Los anteriores contenidos se encuentran en la página web de la Red de manera pública, cualquier servidor o ciudadano puede acceder a ellos; adicional a lo anterior, se diseñó el siguiente link exclusivo para los servidores de las entidades y al que solo se puede acceder ingresando con un usuario y contraseña:

- Solicite su taller. Contiene un formulario para que las entidades una vez ingresen a la página de la Red con su usuario y contraseña puedan solicitar talleres, así como traducción de documentos.

3. Articulación servidores áreas de comunicaciones de las entidades:

Se realizó una sesión en la que se contó con la participación de funcionarios de las áreas de servicio al ciudadano y de las áreas de comunicaciones de 32 entidades, se acordaron compromisos para la adopción de estrategias de comunicación para la mejora del servicio al ciudadano y trabajaron de manera conjunta en el establecimiento de lineamientos internos para el tratamiento de peticiones presentadas por redes sociales. De las tareas se realizó seguimiento en el mes de septiembre.

4. Video tutorial Lenguaje Claro

Adicional a los productos que se habían acordado en la reunión del nodo central y en la reunión plenaria de inicio de año, por parte de los asistentes al nodo se sugirió la elaboración de un video tutorial para facilitar la traducción de documentos a lenguaje claro, el mismo se realizó en el mes de agosto y se encuentra publicado en la página web de la Red en link de Lenguaje Claro – Formación.

3.2 Formación y capacitación

Las entidades que lo integran son: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A., Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, Veeduría Distrital, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto para la Economía Social – IPES, Secretaría Distrital de Ambiente, Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCOD, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR, Instituto Distrital de Turismo – IDT, Departamento Administrativo de Defensoría del Espacio Público, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – ERU, Secretaría Distrital de Gobierno, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Secretaría de Desarrollo Económico, Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB, Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECOD, Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON, Jardín Botánico José Celestino Mutis, Secretaría General, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA, Terminal de Transporte S.A, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de la Mujer, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP y Secretaría Jurídica Distrital.

En este nodo se fijó como objetivo brindar herramientas a los servidores públicos de las áreas de servicio al ciudadano de las entidades para la disminución de los traslados por competencia, el conocimiento de las demás entidades del Distrito, apoyar los procesos de inducción y reinducción para mejorar los procedimientos de recepción, trámite y clasificación de las peticiones ciudadanas que reciben las entidades y optimizar el uso del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”; así mismo, capacitar sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su implementación.

Los productos que se definieron fueron: Diseñar e implementar un módulo de competencias para la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y unas fichas que contendrán la información de cada una de las entidades del Distrito, una sensibilización en atención a personas en condición de discapacidad, dos socializaciones de la guía de inducción y reinducción para servidores del Distrito y en la guía de manejo de SDQS, seis sesiones con servidores de las diversas entidades sobre temas relevantes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, sensibilización

sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía a los servidores del nivel Directivo de las entidades Distritales y publicación del curso virtual de servicio al ciudadano. Durante la vigencia 2019, se han ejecutado los siguientes productos:

Tabla 5. Porcentaje de avance productos nodo intersectorial de formación y capacitación.

#	Objetivo	% Avance
1	Documentos de competencias	85
2	Formación	100
3	Módulo de competencias de las entidades - página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos	100

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital.

1. Documentos de competencias:

Se realizó el diseño de las fichas con las que se alimenta el módulo de competencias de la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, para contar con la información de cada una de las entidades se elaboró una plantilla en Excel que les fue enviada junto con las instrucciones para su diligenciamiento, a la fecha se han entregado 37 fichas, las demás entidades no hicieron entrega de la información, por ello la ejecución de esta tarea esta en un 85%.

2. Formación:

Se realizaron dos socializaciones de la guía de inducción y reinducción para servidores del Distrito y en la guía de manejo del SDQS, en las que participaron 91 servidores de diferentes entidades.

El 11 de julio se realizó sensibilización en atención a personas en condición de discapacidad y accesibilidad universal, asistieron 98 personas de los cuales el 50% eran directivos de las diferentes entidades.

Se llevaron a cabo seis (6) sesiones en el Nodo Intersectorial sobre temas relevantes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Política Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción.

Se adelantaron dos cohortes del curso virtual de Servicio al Ciudadano; la primera de abril a junio de 2019, la segunda de agosto a octubre de 2019, participaron aproximadamente 540 servidores de las diferentes entidades públicas.

3. Módulo de competencias de las entidades - página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos:

Se diseñó el módulo de competencias en la página web de la Red, el mismo fue desarrollado y habilitado por la Veeduría Distrital, el cual tiene la siguiente estructura:

- Botón de ingreso denominado “competencias”

- Buscador por competencia, palabra clave, sector y entidad.
- Una vez arrojada la información, aparece organizada por competencia, entidad, sector y permite visualizar la ficha de la ficha.
- La ficha tiene la opción de descargar.

Es importante aclarar que este módulo solamente es visible para los servidores que cuentan con usuario y clave, no obstante, se sugiere para la próxima vigencia que se haga público para que cualquier persona o servidor pueda tener acceso a él.

3.3 Articulación PQRS y ciudadanía

Las entidades que lo integran son: Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A., Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, Veeduría Distrital, Secretaría de Educación del Distrito, Instituto para la Economía Social – IPES, Secretaría Distrital de Ambiente, Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCOD, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR, Instituto Distrital de Turismo – IDT, Departamento Administrativo de Defensoría del Espacio Público DADEP, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – ERU, Secretaría Distrital de Gobierno, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Secretaria de Desarrollo Económico, Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB, Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECOD, Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON, Jardín Botánico José Celestino Mutis – JBB, Secretaria General, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA, Terminal de Transporte S.A., Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de la Mujer, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, Secretaría Jurídica Distrital.

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 el primer semestre de la vigencia 2019 son: Simplificación de la guía ciudadana y siete (7) socializaciones de la misma, así como el funcionamiento del Sistema “Bogotá Te Escucha” en las ferias de servicio al ciudadano (SuperCADE Móvil) y eventos de las diferentes entidades de cara al ciudadano.

Tabla 6. Porcentaje de avance productos nodo intersectorial de articulación PQRS y ciudadanía.

<i>Item</i>	<i>Objetivo</i>	<i>% Avances</i>
1	Simplificación guía ciudadana	100
2	Socialización de la guía con la ciudadanía	100

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital

1. Simplificación guía ciudadana:

Se realizó una presentación de la guía ciudadana y se llevaron a cabo reuniones preparatorias para definir la metodología según la población objetivo. Se diseñó e imprimió un pendón de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

2. Socializaciones de la guía con ciudadanía:

- Los miembros del nodo se dividieron en grupos para asistir a las diferentes actividades y eventos programados.
- Asistencia a las ferias de servicios en las localidades de Usme, Bosa, Tunal, Engativá y Fontibón.
- Asistencia a dos sesiones de la feria del pensionado del FONCEP.
- Asistencia a una sesión de la mesa de cabildantes estudiantiles.

En total en los siete eventos en que se participó, hubo 412 ciudadanos informados.

4. Recomendaciones

1. Se recomienda que las entidades continúen aunando esfuerzos para que en la próxima vigencia se logre la articulación del “Bogotá Te Escucha” con los Sistemas de Gestión Documental de todas 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 sugiere que en el marco de los Nodos Intersectoriales se realice una estrategia para conocer las buenas prácticas que tienen las diferentes entidades del Distrito y así estas puedan ser replicadas.
4. Se sugiere realizar capacitación sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía a los servidores del nivel Directivo de las entidades Distritales.
5. 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; se hace fundamental contar con la información de todas las entidades para que el nuevo módulo de competencias de la página web de la Red sea más efectivo.
6. Es importante continuar participando en ferias, reuniones locales, llevando talleres y sensibilizaciones a la ciudadanía y realizando más trabajo directo con la comunidad; no

obstante, se sugiere hacer un diagnóstico de los eventos que realizan las entidades en los que se hace convocatoria masiva de ciudadanos para orientar los esfuerzos a estas actividades.

7. Se propone adelantar capacitaciones por sectores para conocer las competencias de todas las entidades del Distrito.
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.”*. Bogotá D.C.: Registro Distrital 5362.

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.veedurriadistrital.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.

FIN.