



**INFORME DE GESTIÓN
RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS
(I Semestre 2019)**

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

Bogotá, D.C., julio de 2019



Informe de gestión
Red Distrital de Quejas y Reclamos
(I Semestre 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 (E)
Tatiana Mendoza Lara

Equipo de Trabajo

Juan Carlos Valdés Rosales
Daissy Johanna Rodríguez Urrea

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Nodo Central y Reuniones Plenarias.....	4
2. Nodos Sectoriales.....	4
2.1 Gestión nodos sectoriales	5
2.2 Temas nodos sectoriales	6
a. Informes de PQRS	6
b. Mesas de trabajo Gestión de Casos (tiempos de respuesta)	7
c. Parametrización de Subtemas y Categorías.....	7
d. Uso eficiente del SDQS.....	9
e. Articulación del SDQS con el Sistema de Gestión Documental	10
3. Nodos Intersectoriales	10
3.1 Comunicaciones y Lenguaje Claro.....	10
3.2 Formación y Capacitación	12
3.3 Articulación PQRS y ciudadanía.....	14
4. Recomendaciones.....	15
Referencias	16

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 Bogotá Te Escucha.....	8
<i>Tabla 4.</i> Porcentaje de avance productos nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro.	11
<i>Tabla 5.</i> Porcentaje de avance productos nodo intersectorial de formación y capacitación.	13
<i>Tabla 6.</i> Porcentaje de avance productos nodo intersectorial de articulación PQRS y ciudadanía.	15

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 formación, asesoría, acompañamiento, evaluación y seguimiento, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010, lidera la Red Distrital de Quejas y Reclamos, promoviendo la cooperación e intercambio de conocimientos y experiencias del proceso misional de quejas y reclamos en el Distrito, en concordancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC (Decreto 197 de 2014). La Red Distrital de Quejas y Reclamos definió al inicio del año, un plan de trabajo para la vigencia 2019 aprobado por el Nodo Central y la Plenaria, que consiste se desarrolla en un plan de acción 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 el primer semestre de 2019:

1. Nodo Central y Reuniones Plenarias

En cumplimiento de lo establecido en el reglamento los Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos (Veeduría Distrital 2016), realizaron las siguientes reuniones:

Tabla 1. Gestión instancias de coordinación y decisión

<i>Reuniones Red Distrital de Quejas y Reclamos</i>	<i>Fecha de realización</i>	<i>No. de Entidades Convocadas</i>	<i>No. de entidades que asistieron incluida la Veeduría Distrital y el Concejo de Bogotá</i>	<i>No. total de asistentes</i>
Nodo Central	Enero 29 de 2019	15	17	26
Plenarias	Febrero 8 de 2019	51	42	80
	Junio 26 de 2018	51	49	81

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

2. Nodos Sectoriales

Durante el primer semestre de 2019, se llevaron a cabo varias sesiones por cada uno de los 15 sectores administrativos y en ellas se evidenció un alto grado de participación de las entidades. De acuerdo con la ejecución de la metodología propuesta para el presente año, se han venido cumpliendo las actividades identificadas y aprobadas en la Plenaria.

A continuación, se relacionan las reuniones por sector:

2.1 Gestión nodos sectoriales

Tabla 2. Gestión nodos sectoriales

<i>No.</i>	<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades</i>
1	Gestión Pública	Marzo 29 Julio 3	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD.
2	Gobierno	Marzo 20 Junio 25	Secretaría Distrital de Gobierno, Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público e Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.
3	Hacienda	Marzo 13 Junio 10	Secretaría Distrital de Hacienda y Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.
4	Planeación	Marzo 12	Secretaría Distrital de Planeación.
5	Seguridad, Convivencia y Justicia	Marzo 15 Junio 21	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.
6	Desarrollo Económico	Marzo 12 Junio 11	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo e Instituto para la Economía Social.
7	Educación	Marzo 15 Junio 14	Secretaría de Educación del Distrito, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico y Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
8	Salud	Marzo 12 Junio 11	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.
9	Integración Social	Marzo 15	Secretaría Distrital de Integración Social e Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.
10	Cultura, Recreación y Deporte	Marzo 13 Junio 12	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.
11	Ambiente	Marzo 14 Junio 13	Secretaría Distrital de Ambiente, Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis e Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.
12	Movilidad	Marzo 13 Junio 13	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.

<i>No.</i>	<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades</i>
13	Hábitat	Marzo 14 Junio 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.
14	Mujeres	Marzo 14	Secretaría Distrital de la Mujer.
15	Jurídica	Marzo 15	Secretaría Jurídica Distrital.

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

2.2 Temas nodos sectoriales

Las actividades desarrolladas por los nodos sectoriales durante el primer semestre del 2019, se relacionan a continuación:

a. Informes de PQRS

Las entidades formularon observaciones al Informe de PQRS que presentan mensualmente a la Secretaría General 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 la que se minimice el tratamiento manual de los reportes para sacar tablas dinámicas, gráficas y que sea automatizado. Para ello, se llevaron a cabo diversas reuniones con la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, quienes manifestaron que saldría a producción un nuevo reporte del Bogotá Te Escucha y que de éste se generará uno en particular que servirá para generar el reporte del Decreto 371 de 2010 y que será 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 entrará en funcionamiento una vez se cuente con el correspondiente reporte entregado por la Secretaría General.

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 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 mesas de trabajo con nueve (9) sectores, así:

- Ambiente
- Desarrollo Económico
- Gobierno
- Hábitat
- Hacienda
- 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 Bogotá Te Escucha – SDQS, sin embargo, por solicitud de algunas de las entidades, la tarea se extendió durante el primer semestre, contando a 30 de junio de 2019 con 57 entidades parametrizadas y un total de 1.947 subtemas y 240 categorías únicos, quedando pendiente Capital Salud y Secretaría Distrital de Movilidad quienes realizarán la tarea en el mes de julio.

A continuación, se presenta la información por fecha de parametrización, número de categorías y de subtemas que cargó cada una de las entidades; es importante aclarar, 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 Bogotá Te Escucha.

<i>Entidad</i>	<i>Fecha de Parametrización</i>	<i>Categorías</i>	<i>Subtemas</i>
Secretaría Distrital de la Mujer	29/01/2019	7	28
Secretaría Jurídica Distrital	25/01/2019	9	27
Secretaría Distrital de Planeación	11/03/2019	17	35
Secretaría General	8/02/2019	28	91
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	29/01/2019	9	19
Secretaría Distrital de Integración Social	30/01/2019	17	41
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	30/01/2019	10	19
Veeduría Distrital	31/01/2019	4	10
Concejo de Bogotá	31/01/2019	17	30
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	5/02/2019	9	16
Instituto de Desarrollo Urbano	5/02/2019	20	77
Terminal de Transportes S.A.	1/03/2019	13	17
Empresa de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	6/02/2019	11	98
SIM - Servicios para la movilidad	6/02/2019	15	51
Parqueaderos y Grúas	18/02/2019	5	19
Secretaría Distrital de Movilidad	28/06/2019	22	94
Empresa Metro de Bogotá S.A.	7/02/2019	12	28
Secretaría Distrital de Hacienda	12/02/2019	17	74
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones	12/02/2019	10	18
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	12/02/2019	15	50
Lotería de Bogotá	05/03/2019	7	17
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	12/02/2019	18	24
Instituto para la Economía Social	13/02/2019	15	27
Instituto Distrital de Turismo	13/02/2019	9	13
Secretaría Distrital de Ambiente	20/02/2019	12	18
Jardín Botánico José Celestino Mutis	14/02/2019	17	52
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	14/02/2019	12	18
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	14/02/2019	12	24
Secretaría Distrital de Gobierno	19/02/2019	18	45
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	20/02/2019	18	34
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	19/02/2019	10	33
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	20/02/2019	30	61
Orquesta Filarmónica de Bogotá	14/02/2019	13	21
Fundación Gilberto Álzate Avendaño	14/02/2019	16	22
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	21/02/2019	12	30
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	21/02/2019	19	27
Instituto Distrital de las Artes	21/02/2019	13	52
Canal Capital	21/02/2019	14	46
Secretaría de Educación del Distrito	26/05/2019	18	59
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	11/03/2019	11	17
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	26/02/2019	12	30
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	27/02/2019	10	61
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	27/02/2019	11	20
Policía Metropolitana	27/02/2019	15	50
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	28/02/2019	16	47

<i>Entidad</i>	<i>Fecha de Parametrización</i>	<i>Categorías</i>	<i>Subtemas</i>
Caja de la Vivienda Popular	27/02/2019	11	19
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	28/02/2019	11	15
Secretaría Distrital del Hábitat	15/04/2019	20	57
Gas Natural	4/03/2019	15	47
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB - ESP	17/05/2019	7	39
Codensa	7/05/2019	13	69
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB – ESP	6/03/2019	17	54
Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud	10/05/2019	12	23
Secretaría Distrital de Salud	28/04/2019	29	202
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	28/04/2019	29	202
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	28/04/2019	29	202
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	28/04/2019	29	202
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	28/04/2019	29	202
Total		876	3023

Fuente: elaborada por la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General

d. Uso eficiente del SDQS

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 SDQS, 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; no obstante, en consideración que a 26 de junio de 2019 sólo 18 entidades habían allegado información, en la plenaria de la Red se les amplió el plazo para recepción de la misma, con el fin de que a más tardar en el mes de agosto se haga entrega del documento a la Secretaría General.

e. Articulación del SDQS con el Sistema de Gestión Documental

Aunque en la vigencia 2018 se llevó a cabo la actualización del Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS 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 web service.

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.

A 30 de junio, el balance es el siguiente:

- Ocho (8) entidades ya cuentan con el web service activo (13%).
- Tres (3) entidades se encuentran con el web service en desarrollo (5%).
- Catorce (14) entidades han adelantado reuniones de acercamiento (23%).
- 34 entidades aún no han iniciado el proceso de articulación del Sistema 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 realicen 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.

3. Nodos Intersectoriales

Para el primer semestre de 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 – UAECD, 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 el primer semestre de 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.

<i>Item</i>	<i>Objetivo</i>	<i>% Avances</i>
1	Traducción documentos a lenguaje claro	60%
2	Ajuste página web de la red distrital de quejas y reclamos - módulo de lenguaje claro	40%
3	Articulación servidores áreas de comunicaciones de las entidades	50%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

1. Traducción documentos a lenguaje claro:

A 30 de junio de 2019 se han traducido 18 documentos a lenguaje claro 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

Se han realizado 12 talleres de lenguaje claro con 240 servidores de las siguientes entidades:

- Instituto de Desarrollo Urbano
- Alcaldía Local de Ciudad Bolívar (2)

- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (4)
- Concejo de Bogotá
- Transmilenio S.A.
- Canal Capital
- Secretaría Distrital de Planeación
- Alcaldías Locales de Engativá y Suba
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones

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 publicará en la página web de la Red y que será desarrollado por la Veeduría Distrital, el cual tendrá los siguientes contenidos:

- Definición de Lenguaje Claro: ¿Qué es?, ¿Para qué?, Normatividad, Dirigido a...
- Documentos: Guías, Manuales, Instructivos y Documentos de Apoyo
- Plantillas editables de documentos traducidos y la totalidad de los documentos traducidos con la respectiva clasificación por entidad y sector.
- Capacitación: Formato solicitud de talleres, Formato postulación de documentos, Curso virtual DNP y se sugiere hacer un video tutorial en el marco del nodo.
- Calendario: Se agendarán fechas de nodos, talleres de lenguaje claro y compromisos del nodo.
- Glosario.

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 trabajaran de manera conjunta en el establecimiento de lineamientos internos para el tratamiento de peticiones presentadas por redes sociales. De las tareas se realizará seguimiento en el mes de septiembre.

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 – DASCSD, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD 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 – UAECD, 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 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 el primer semestre de la vigencia 2019, se ha avanzado en la ejecución de los productos así:

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

<i>Item</i>	<i>Objetivo</i>	<i>% Avances</i>
1	Documentos de competencias	20%
2	Formación	40%
3	Módulo de competencias de las entidades - página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos	40%

Fuente: elaborada por la Veeduría Distrital

1. Documentos de competencias:

Se realizó el diseño de las fichas que alimentarán 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 que va en las fichas, se elaboró una plantilla en Excel que le fue enviada a todas las entidades junto con las instrucciones para su diligenciamiento y a la fecha aún se está recibiendo información.

2. Formación:

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

A la fecha se han llevado a cabo dos sesiones con los servidores que acuden al nodo donde se explicaron los lineamientos y componentes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se realizaron ejercicios prácticos de análisis de las entidades.

Se adelantó la primera cohorte del curso virtual de Servicio al Ciudadano que inició el 24 de abril y finalizó el 17 de junio de 2019, participaron en total 276 servidores de las diferentes entidades públicas de los cuáles 191 completaron el programa.

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

Se diseñó el módulo de competencias que se habilitará en la página web de la Red y que será desarrollado por la Veeduría Distrital, el cual tendrá la siguiente estructura:

- Botón de ingreso ¿Quién Resuelve mi Petición?
- Buscador por Sector, Entidad y Palabra Clave
- Una vez arrojada la información, debe aparecer organizada por sector, entidad, listar las competencias y envía a la ficha
- La ficha tendrá la opción de descargar

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 – DASCD, 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 – UAECD, 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 – SDQS 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.

Item	Objetivo	% Avances
1	Simplificación guía ciudadana	100%
2	Socialización de la guía con la ciudadanía	28%

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital

1. Simplificación guía ciudadana:

Se realizó una presentación de la guía ciudadana y se llevan a cabo reuniones preparatorias para definir la metodología según la población objetivo.

2. Socializaciones de la guía con ciudadanía:

- Se diseñó e imprimió un pendón de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- Los miembros del nodo se dividieron en grupos para asistir a las diferentes actividades y eventos programados.
- Se ha asistido a las ferias de servicios en las localidades de Kennedy y Engativá.

4. Recomendaciones

1. Es importante la participación activa de los Directivos que tienen a su cargo los temas de servicio al ciudadano en las entidades, en las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, particularmente en el nodo central y en las plenarias.
2. Se recomienda que el Sistema Bogotá te Escucha – SDQS, permita la generación de reportes y la articulación con los Sistemas de Gestión Documental de las entidades distritales.
3. 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 y participación en las sesiones del nodo.
4. Se recomienda continuar trabajando de manera conjunta con las entidades, en la implementación de las estrategias diseñadas, permitiendo la disminución de los traslados por no competencia y socializando con servidores y ciudadanos, los documentos y acciones



generados desde los nodos intersectoriales, con el fin de seguir mejorando y fortaleciendo el servicio al ciudadano en las entidades del Distrito.

5. Teniendo en cuenta la alta rotación de personal en las áreas de servicio al ciudadano de las diferentes entidades del Distrito, se recomienda reforzar los procesos de inducción y capacitación en temas concernientes al cargo.
6. Se recomienda continuar con el proceso de traducción de documentos, bajo la estrategia de lenguaje claro, así como, con los talleres a los servidores que trabajan en las áreas misionales y que son responsables de elaborar documentos o formatos y de dar respuesta a los derechos de petición en todas las entidades distritales.

Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (22 de mayo de 2014). [Decreto 197 de 2014]. *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."*. Recuperado de:
<https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/DECRETO197DEL22DEMAYODEL2014.pdf>

Veeduría Distrital. (Mayo de 2016). [Red Distrital de Quejas y Reclamos]. *"Reglamento de la Red Distrital de Quejas y Reclamos"*. Recuperado de:
http://redquejas.veeduríadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=103

FIN.