	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

I. OBJETIVOS

- Realizar acompañamiento y seguimiento al proceso misional de quejas y reclamos, como contribución al mejoramiento del servicio a la ciudadanía del Distrito Capital.
- Definir los lineamientos generales para implementar los Nodos Central, Sectoriales e Intersectoriales de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- Precisar los compromisos de las entidades y de la Veeduría Distrital, para lograr la efectividad en el proceso.

II. ALCANCE

Aplica a la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos y a los responsables del proceso misional de quejas y reclamos de las entidades distritales.


III. DEFINICIONES

Red Distrital de Quejas y Reclamos: Es una instancia de interacción y cooperación entre los servidores responsables del proceso misional de quejas y reclamos de todas las entidades distritales, con el propósito de fortalecer el proceso misional de quejas y reclamos y contribuir al mejoramiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.

Nodo Central: Es una instancia conformada por los responsables del proceso misional de quejas y reclamos de las 13 entidades cabezas de cada Sector Administrativo y la Veeduría Distrital en coordinación con la Secretaría General, que brinda asesoría y acompaña el proceso de planeación, ejecución y seguimiento de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.


Nodo Sectorial: Es el eje articulador y cohesionador de las oficinas de servicio al ciudadano de las entidades distritales de cada Sector administrativo, en procura del fortalecimiento y desarrollo equilibrado del proceso misional de quejas y reclamos en el marco de acción de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Nodo Intersectorial: Es la interacción de entidades distritales desde sus áreas de servicio a la ciudadanía, que confluyen en espacios de reflexión, de análisis y de construcción de propuestas como de estrategias metodológicas en temas específicos, que contribuyan al fortalecimiento del proceso misional de quejas y reclamos en el Distrito y faciliten la consolidación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

IV. MARCO LEGAL GENERAL:

- Constitución Política de Colombia, artículos 2 y 209
- Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Ley 1421 de 1993, por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá.
- Acuerdo Distrital 24 de 1993, por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se definen las funciones generales por dependencia.
- Acuerdo distrital 257 de 2006, "por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones"
- Decreto Nacional 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto Distrital 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.
- CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción - Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos **73** y **76** de la Ley 1474 de 2011.
- CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

- Acuerdo Distrital 529 de 2013, por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”.
- 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.
- Acuerdo Distrital 630 de 2015 “por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 392 de 2015, por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”

V. COMPETENCIA

La Veeduría Distrital, como órgano de control preventivo y responsable de liderar la Red Distrital de Quejas y Reclamos, realiza el acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales para fortalecer el proceso misional de quejas y reclamos como contribución al mejoramiento del Servicio a la Ciudadanía.


Las entidades distritales son responsables de lograr la efectividad en el proceso misional de quejas y reclamos y de dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía.

VI. ESTRUCTURA METODOLOGICA DE LOS NODOS CENTRAL, SECTORIALES E INTERSECTORIALES

A. Nodo Central

Conformación

Los Responsables del proceso misional de quejas y reclamos de las 13 entidades cabezas de cada Sector Administrativo y la Veeduría Distrital en coordinación con la Secretaría General.

	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

Funciones del Nodo Central

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

Periodicidad de las Reuniones

Tres ordinarias en el año y las extraordinarias que se requieran.

Fechas Vigencia 2016:

- 22 de abril de 2016: Presentación y ajustes Reglamento RED.
- 01 de junio de 2016: Aprobación estrategia metodológica
- 12 de agosto de 2016: Avances Nodos Sectoriales e Intersectoriales.
- 11 de noviembre 2016: Resultados Nodos Sectoriales e Intersectoriales.


Estructura, logística y resultados del Nodo Central

Convocatoria

La Veeduría Distrital, como responsable de la secretaría técnica de la RED, será la responsable de convocar a las reuniones con mínimo 8 días de antelación, indicando el lugar, duración, objetivo de la reunión, y la agenda a desarrollar según el tópico de trabajo de cada nodo intersectorial.

Moderador

El Nodo Central será moderado por la Veeduría Distrital, quien ejerce la Secretaría Técnica de la Red.

	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

Actas de las reuniones y registro de asistentes

La Veeduría Distrital, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, será la responsable del registro de los asistentes, como de la elaboración de las actas de las reuniones, las que se remitirán a los integrantes del Nodo Central para su revisión y aprobación y posteriormente se ubicarán en el Link de la RED, de la página Web de la Veeduría Distrital.

B. Nodos Sectoriales

Conformación


Cada Nodo estará integrado por los líderes del proceso misional de quejas y reclamos de las entidades de cada Sector Administrativo

Funciones

- Analizar el desarrollo y evolución del proceso misional de quejas y reclamos en el Sector.
- Socializar con el Nodo Central de la RED el análisis de las experiencias del proceso misional de quejas y reclamos del correspondiente Sector Administrativo.
- Realizar las reuniones de trabajo necesarias y definir la metodología de trabajo para dar cumplimiento al desarrollo de los temas asignados.
- Realizar recomendaciones sobre los resultados obtenidos en el desarrollo de los temas definidos.
- Recopilar y consolidar la información generada sobre el sector y difundirla entre sus miembros.
- Adelantar el proceso de divulgación de la RED en cada Sector, motivando la participación de los funcionarios del más alto nivel del proceso misional de quejas y reclamos.
- Actualizar la información de los responsables del Sector administrativo, vinculados a la RED, en una estructura de base de datos común a toda la RED, ubicada en el link de la RED.
- Elaborar las actas de las reuniones y sistematizar la información.

Periodicidad de las Sesiones de Trabajo

Mínimo una cada dos meses

	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

Estructura, logística y resultados reuniones

Convocatoria

Convocar a las reuniones con mínimo 8 días de antelación, indicando el lugar, duración, objetivo de la reunión, la metodología y el tema o temas a tratar. Todas las convocatorias deberán ser notificadas a la Veeduría Distrital que acompañará las reuniones.

Moderador

El moderador, será el Líder del proceso misional de quejas y reclamos de la entidad cabeza de cada Sector Administrativo.

Asistente del Moderador

El administrador de PQRS/ SDQS de la entidad cabeza de sector o quien designe el moderador será el asistente del moderador.

Actas de las reuniones y registro de asistentes

La entidad cabeza de cada Sector Administrativo será la responsable del registro de los asistentes y el acta de las reuniones, que se remitirán a los integrantes de cada sector para su revisión y aprobación y posterior publicación en el Sitio Web de la RED.

Temáticas generales propuestas para el 2016


1. Diagnóstico del Proceso Misional de Quejas y Reclamos de cada una de las entidades del Sector.

Objetivo

Conocer la estructura, implementación e interacción del proceso misional de quejas y reclamos en cada entidad del Sector Administrativo del Distrito.

Líneas de trabajo orientadoras

- Definir la estructura administrativa del proceso.
- Señalar cómo se realiza su implementación.
- Identificar como se da la interacción entre las diferentes dependencias que integran cada entidad.
- Posicionamiento en la entidad (importancia del mismo para la alta dirección)
- Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS. (Revisar que acciones se toman a partir de los informes de PQRS)

	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

- Canales de registro de las peticiones ciudadanas.
- Análisis e impacto del uso de las tipologías definidas.
- Identificación de las necesidades de capacitación o de cualificación para el fortalecimiento de competencias de los servidores públicos en la gestión de PQRS en los diferentes niveles.

2. Revisión de subtemas comunes a nivel sectorial y unificación de los mismos.

Objetivo

Facilitar la clasificación de los requerimientos ciudadanos y optimizar el análisis de los mismos a nivel sectorial.

Líneas de trabajo orientadoras

- Revisar por entidad los subtemas definidos en el SDQS y en sus sistemas de gestión documental para evaluar la pertinencia de los mismos.
- Armonizar los subtemas definidos para el SDQS y los sistemas de gestión documental que maneja cada entidad.
- Unificar los subtemas comunes para todas las entidades del Sector.


3. Análisis de causa efecto PQRS – Informes “Análisis de PQRS por sectores, subtemas y tipologías que generan la Veeduría Distrital y la Secretaría General”

Objetivo

Identificar y analizar las causas y efectos de las peticiones (subtemas) más reiteradas o de impacto en cada sector, con el objetivo de formular acciones de mejora que permitan mitigar su incidencia en la ciudadanía. (Mínimo 2)

Líneas de Trabajo orientadoras

- Conformación de grupo de trabajo con representantes de las entidades y dependencias involucradas, según el subtema definido, en el que deben participar también los responsables del proceso misional de quejas y reclamos de cada entidad.
- A partir de los subtemas priorizados, se debe definir el servicio o trámite que está afectando a la ciudadanía. Es importante, especificarlo y cuantificarlo, así como minimizar la ambigüedad de si es causa o es efecto.
- Identificar las posibles causas. El Moderador puede orientar la generación de una lluvia de ideas que ayuden a identificar todas las posibles causas del servicio o trámite, teniendo cuidado de que estas no se confundan con soluciones.

	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

- Agrupar las causas y categorizarlas.
- Determinar las causas con mayor impacto o mayor probabilidad.
- Construir el diagrama causa-efecto o análisis causal, por cada subtema definido o priorizado.
- Generación de posibles soluciones.
- Formular las acciones de mejora.
- Determinar y asignar prioridades a las actividades que se desarrollarán en las entidades que pertenecen a cada Sector.

Informe de avances y resultados de la gestión del nodo sectorial

Objetivo

Presentar de forma consolidada por sector el avance y resultados de la gestión del nodo sectorial, con el fin de tener una visión global del proceso de PQRS.

Líneas de Trabajo Orientadoras


A partir de las áreas temáticas definidas en los 3 numerales anteriores, se podrá construir el informe de avance y resultados del proceso misional de quejas y reclamos por entidad y sector.

Estructura General de los informes

La Entidad Cabeza de Sector será la responsable de coordinar la elaboración de los informes de resultados según áreas temáticas, los que tendrán la siguiente estructura:

- Presentación
- Objetivos
 - Objetivo General
 - Objetivos Específicos
- Marco de referencia
- Implementación
- Metas y Objetivos alcanzados
- Grupo de trabajo
- Grado de Avance
- Limitaciones o problemas encontrados
- Conclusiones y Recomendaciones

El informe de avances y resultados debe ser presentado al Nodo Central y posteriormente en cada una de las reuniones plenarios de la RED.

	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

C. Nodos Intersectoriales

Conformación

Cada Nodo Intersectorial estará conformado por representantes de las entidades que se inscriban según su interés. Cada Entidad Distrital, deberá participar como mínimo en un Nodo Intersectorial.

Alcance

Los productos de un nodo intersectorial son acuerdos, recomendaciones o declaraciones que tienen como propósito convertirse en elementos que aportan a la Red Distrital de Quejas y Reclamos y por consiguiente al fortalecimiento del proceso misional de quejas y reclamos del Distrito.

Funciones de los Nodos Intersectoriales

Cada Nodo Intersectorial tendrá las siguientes funciones:

Realizar las reuniones de trabajo necesarias y definir la metodología de trabajo para dar cumplimiento al desarrollo de los temas asignados.

Elaborar las actas de las reuniones y sistematizar la información.

Elaborar los documentos atinentes al Nodo según el tópico específico y divulgarlos en la Plenaria de la RED.

Realizar recomendaciones sobre los resultados obtenidos en el desarrollo de los temas definidos.

Llevar el registro actualizado de los integrantes de cada Nodo.

Sesiones de Trabajo

Mínimo una cada dos meses


Estructura, logística y resultados de los nodos intersectoriales

Convocatoria

La Veeduría Distrital, como responsable de la secretaría técnica de la RED en coordinación con el moderador designado, convocará a las reuniones con mínimo 8 días de antelación, indicando el lugar, duración, objetivo de la reunión, y la agenda a desarrollar según el tópico de trabajo de cada nodo intersectorial.

Moderador y Asistente del Moderador

Cada Nodo intersectorial, elegirá un moderador y un asistente del moderador

	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

Actas de las reuniones y registro de asistentes

El Moderador de cada nodo intersectorial será la responsable del registro de los asistentes, de la elaboración de las actas de las reuniones, que se remitirán a los integrantes de cada sector para su revisión y aprobación y posteriormente la subirá al Sitio Web de la RED.

Informes de Resultados

El Moderador de cada Nodo Intersectorial será el responsable de coordinar la elaboración de los informes de resultados según áreas temáticas, los que tendrán la siguiente estructura:

Presentación
Objetivos
Objetivo General
Objetivos Específicos
Marco de referencia
Implementación
Metas y Objetivos alcanzados
Grupo de trabajo
Grado de Avance
Limitaciones o problemas encontrados
Conclusiones y Recomendaciones

Los informes de resultados deben ser presentados trimestralmente a la Secretaría Técnica, con el fin de consolidarlos y presentarlos al Nodo Central y posteriormente a la Plenaria de la RED.

Temas propuestos para la vigencia 2016

En la primera Reunión Plenaria de la RED, realizada el 5 de mayo de 2016, se propuso la conformación de los siguientes nodos intersectoriales.


Nodo Intersectorial No. 1: Uso eficiente del Sistema Distrital de Quejas y

Nodo Intersectorial No. 2: Promoción institucional de la integración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con los sistemas de gestión documental de las entidades del Distrito.

Nodo Intersectorial No. 3: Seguimiento a los Informes mensuales de PQRS

Nodo Intersectorial No. 4: Estrategia de Comunicaciones

Nodo Intersectorial No. 5: Articulación del proceso PQRS y ciudadanía.

	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

Nodo Intersectorial No. 1

Uso eficiente del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

Objetivo

Identificar el uso del SDQS en cuanto a infraestructura, procedimientos y recurso humano con el propósito de definir estrategias para contribuir a la optimización de su funcionamiento.

Líneas de Trabajo Orientadoras

Identificación de necesidades detectadas por cada entidad para mejorar el uso y aplicación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

Formulación de estrategias y recomendaciones para suplir estas necesidades.

Propuesta de recomendaciones para que la alta dirección de cada entidad como la Secretaría General como administradora general del SDQS, aborden las necesidades y estrategias definidas para el mejoramiento, uso y aplicación del SDQS.

Definición de estándares mínimos de recursos operativos y técnicos en el proceso de PQRS.

Nodo Intersectorial No. 2

Promoción institucional de la integración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS con los sistemas de gestión documental de las entidades del Distrito.

Objetivos


Identificar acciones que promuevan y fortalezcan los mecanismos de articulación de los diferentes sistemas de gestión documental con el SDQS, para lograr el registro total de las PQRS en el SDQS.

Recomendar aspectos sobre articulación entre los sistemas que se deben tener en cuenta para su óptimo resultado.

Líneas de Trabajo Orientadoras

Establecer los niveles de interacción que se deben tener en cuenta en cada una de las entidades para lograr la integración de los sistemas de gestión documental con el SDQS.

Identificación de los procesos que se deben fortalecer dentro de los mecanismos de articulación, para lograr integración de los sistemas de gestión documental con el SDQS.

	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

Definición de las recomendaciones pertinentes para fortalecer las instancias de coordinación y los procesos de los mecanismos de articulación de los diferentes sistemas con el SDQS

Nodo Intersectorial No. 3

Seguimiento a los informes mensuales de PQRS

Objetivos

Evaluar el alcance y pertinencia de los informes mensuales de PQRS que se presentan a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General en cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

Identificar y definir las estrategias para lograr que los informes mensuales de PQRS sean de utilidad y se conviertan en una herramienta gerencial para evaluar y realizar seguimiento a los PQRS.

Definir la metodología para proponer las acciones de mejora que deben formular las entidades distritales a partir de los resultados obtenidos.

Líneas de Trabajo Orientadoras

Identificación de las acciones que se recomiendan para lograr la efectividad de los informes de PQRS que elaboran mensualmente las entidades distritales.

Formulación de las recomendaciones para optimizar la utilidad de los informes mensuales de PQRS en la toma de decisiones de la alta dirección de las entidades y la definición de acciones de mejora de acuerdo con las prioridades institucionales.

Nodo Intersectorial No. 4


Estrategia de Comunicaciones

Objetivo

Aunar esfuerzos a fin de generar conciencia en las entidades del Distrito sobre la importancia del proceso misional de quejas y reclamos y su contribución al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, promoviendo la participación de los diferentes actores y la socialización de las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Líneas de Trabajo Orientadoras

Construcción de las estrategias adecuadas para la divulgación y presentación de resultados de la RED, que permita dar a conocer sus proyectos y actividades tanto a nivel interno como externo.

	Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos Acompañamiento y Seguimiento al Proceso Misional de Quejas y Reclamos de las entidades Distritales	Código:
		Versión:
		Fecha Vigencia:

Divulgación de las acciones de la RED en instancias decisorias como contribución a la incorporación en los procesos de planificación, adecuación de políticas y destinación de recursos para fortalecer el proceso misional de quejas y reclamos de las entidades del Distrito.

Definición de canales de comunicación sincrónicos y asincrónicos (chat, foros, email, radio, tv, prensa, redes sociales, entre otros) entre los miembros de la RED, con el fin de establecer alianzas en el marco de la corresponsabilidad, que permitan el cumplimiento de los objetivos, metas y actividades definidas por la RED.

Producción de material divulgativo que posicione y visibilice ante diversos públicos las actividades realizadas en la Plenaria la RED, como en los nodos sectoriales e intersectoriales, evidenciando los avances, resultados y gestiones adelantadas.

Involucrar a los medios de comunicación con información sobre los avances de la RED y buscar su participación en actividades que se realicen en su implementación, reconociendo su importancia como amplificadores para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito.

Definir e implementar estrategias para lograr la participación de las entidades en el Sitio Web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Nodo Intersectorial No. 5

Articulación del proceso PQRS y ciudadanía.

Objetivo

Proponer una estrategia de sensibilización dirigida a la ciudadanía, para el fortalecimiento de su participación en el proceso misional de PQRS.

Líneas de Trabajo Orientadoras

Definición de estrategias de articulación desde las oficinas de atención al ciudadano de las entidades distritales para el fortalecimiento de procesos de sensibilización a la ciudadanía relacionados con el proceso misional de quejas y reclamos.

ELABORÓ	REVISÓ y APROBO
Martha Lucía Arteaga Quiroga , Contratista Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos Danny Fernando Agudelo , Contratista Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos Sandra Leonor Castro Bautista , Profesional Especializado, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	Juan Carlos Rodríguez Arana Veedor Distrital Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos Diana Alejandra Ospina Moreno , Subdirectora de Calidad, Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá Nodo Central Red Distrital de Quejas y Reclamos