



Al contestar cite estos datos:

Radicado No.: 20225000081631



Fecha: 22/09/2022

500

Bogotá D.C.

Doctor
JUAN GUILLERMO JIMÉNEZ GÓMEZ
Gerente General
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU
atencionalciudadano@eru.gov.co
Bogotá D.C.

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
RAD:E2022006121
Fecha: 2022-09-26 11:53:13



Remite: VEEDURIA DISTRITAL
Fol: 36 Anexos: 0

Asunto: Informe de Gestión de la Red Distrital de Quejas y Reclamos (I semestre 2022)

Respetado doctor Jiménez:

En cumplimiento de nuestra misión de acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales para que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía, desde la Veeduría Distrital, elaboramos el documento "Informe de Gestión de la Red Distrital de Quejas y Reclamos (I semestre 2022)".

En este informe, que enviamos como anexo, encontrará los avances en las estrategias que desarrollamos para dar cumplimiento al plan de acción de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. Dichos avances dan cuenta de lo ejecutado durante el primer semestre del año en curso a través de la gestión de los nodos sectoriales e intersectoriales.

Cordialmente,

ERNESTO BARRERA MORA
Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos

Anexos: Un (1) informe

Revisó: Daissy Rodríguez Urrea, Profesional Especializado VDAQYR
Elaboró: Andrea Malagón Arias, contratista VDAQYR.





INFORME DE GESTIÓN DE LA RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS (I SEMESTRE 2022)

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

Bogotá D.C., julio de 2022



Informe de gestión de la Red
Distrital de Quejas y Reclamos (I
Semestre 2022)

Veedora Distrital (E)

Laura Oliveros Amaya

Viceveedor Distrital (E)

Hugo Rodríguez

Veedora Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos (E)

Daissy Johanna Rodríguez

Veedor Delegado para la Contratación

Byron Adolfo Valdivieso

Veedora Delegada para la Eficiencia Administrativa y Presupuestal

Laura Oliveros Amaya

Veedor Delegado para la Participación y los Programas Especiales

Ramón Villamizar Maldonado

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Rino Acero Camacho

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Esteffi Rosbenisa Acevedo Sánchez

Equipo de Trabajo

Andrea Malagón Arias

Daissy Johanna Rodríguez



Tabla de contenido

1. Introducción.....	5
2. Nodo Central y Reuniones Plenarias.....	6
3. Nodos Sectoriales.....	6
a. Gestión Nodos Sectoriales.....	7
b. Temáticas Nodos Sectoriales.....	8
a. Diagnóstico de formación y Capacitación de servicio a la ciudadanía.	8
b. Mesas de trabajo.....	9
c. Medición impacto IDSC 2019, 2020 y 2021.....	10
d. Seguimiento a recomendaciones en el marco de las estrategias de la Veeduría Distrital.....	10
e. Diagnóstico aplicación de los lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.....	13
f. Informes de PQRS – cumplimiento Decreto 371-2010.....	14
g. Buenas prácticas en materia de servicio a la ciudadanía.....	14
h. Sensibilización de directivos:.....	14
4. Nodos Intersectoriales.....	15
a. Comunicaciones y Lenguaje Claro.....	15
b. Formación y capacitación.....	30
5. Recomendaciones.....	33
6. Referencias.....	35

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Gestión instancias de coordinación y decisión.....	6
<i>Tabla 2.</i> Gestión Nodos Sectoriales marzo.....	7
<i>Tabla 3.</i> Mesas de trabajo.....	9
<i>Tabla 4.</i> Entidades que han entregado información relacionada con el seguimiento al IDSC 2020.....	11
<i>Tabla 5.</i> Visitas de seguimiento a las recomendaciones de accesibilidad al medio físico hechas en 2022.....	13
<i>Tabla 6.</i> Sesiones Nodos Intersectoriales.....	15
<i>Tabla 7.</i> Entidades inscritas en el nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje....	16
<i>Tabla 8.</i> Resultado productos nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro.	18



<i>Tabla 9.</i> Documentos traducidos a Lenguaje claro	19
<i>Tabla 10.</i> Talleres de lenguaje claro 2022	21
<i>Tabla 11.</i> Entidades que participaron en la actualización del glosario	23
<i>Tabla 12.</i> Piezas comunicativas desarrolladas en 2021 publicadas en el Blog.....	24
<i>Tabla 13.</i> Tipo de acompañamiento.....	25
<i>Tabla 14.</i> Piezas comunicativas desarrolladas en 2022 publicadas en el Blog.....	28
<i>Tabla 15.</i> Fichas de competencias actualizadas y publicadas en el blog.....	29
<i>Tabla 16.</i> Entidades inscritas en el nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje ..	30



1. Introducción

La Veeduría Distrital, en ejercicio de sus funciones de control preventivo, brinda asistencia técnica a las entidades del Distrito para que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía. Esta asistencia técnica se realiza a través de procesos de cualificación, asesoría, acompañamiento, evaluación y seguimiento. En cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010¹, la Veeduría Distrital lidera la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Esta instancia de participación y coordinación de las entidades distritales -de acuerdo con el reglamento interno-, se desarrolla a través de las sesiones del Nodo Central y las Plenarias, así como de los nodos sectoriales e intersectoriales. Las reuniones antes mencionadas promueven la cooperación e intercambio de conocimientos y experiencias del proceso misional de quejas y reclamos en el Distrito. Esto en armonía con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC (Decreto Distrital 197 de 2014) y el documento CONPES 03 de 2019.

Cada sesión contribuye al propósito de garantizar los derechos de la ciudadanía al responder de manera oportuna y con calidad las peticiones interpuestas. Además, le suma al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en Bogotá D.C.

En virtud de lo anterior, la Red Distrital de Quejas y Reclamos definió unas acciones para la vigencia 2022, que fueron aprobadas por el Nodo Central en la sesión desarrollada el 18 de febrero. Dentro de las actividades previstas y ejecutadas, se encuentran las reuniones con los nodos, las capacitaciones con las personas colaboradoras de las diferentes entidades distritales, los acompañamientos, entre otras.

Siguiendo con las medidas que tanto el gobierno nacional como distrital han dictado en materia de aislamiento preventivo y limitaciones a las aglomeraciones y afluencias masivas a causa de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 (SARS-CoV-2), la Red continuó con la metodología desarrollada en el 2021.

La periodicidad de las reuniones plenarias, así como de los nodos sectoriales e intersectoriales, es la siguiente:

- Plenarias: 2 sesiones al año

¹ “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”.



- Nodos Sectoriales: Cuatrimestrales (3 sesiones al año)
- Nodos Intersectoriales: Trimestrales (4 sesiones al año)

Este informe de gestión de la Red da cuenta de las acciones realizadas en esta instancia de coordinación interinstitucional durante el primer semestre de la vigencia de 2022.

2. Nodo Central y Reuniones Plenarias

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

Tabla 1. Gestión instancias de coordinación y decisión

<i>Reuniones Red</i>	<i>Fecha de Realización</i>	<i># Entidades Convocadas</i>	<i># Entidades que asistieron</i>	<i># Total de personas asistentes</i>
Nodo Central	18 de febrero 2022	16	16	39
Reunión plenaria	28 de febrero 2022	53	50	136

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

3. Nodos Sectoriales

Para esta vigencia, se continúa en un 100% la práctica de las sesiones virtuales, actividad que se viene implementando desde el 2020 debido a la pandemia del COVID-19. Para la fecha de este informe, se llevaron a cabo dos (2) nodos sectoriales con los 15 sectores administrativos.

Cabe agregar que en estas sesiones se evidenció un alto grado de participación e interés para desarrollar las actividades previstas por parte de las entidades distritales. A continuación, se relacionan las reuniones de los nodos por sector:

3.1 Gestión Nodos Sectoriales

Tabla 2. Gestión Nodos Sectoriales marzo 2022

#	<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participaron</i>	<i>% de participación de entidades</i>
1	Desarrollo Económico	Marzo 22 – Julio 18	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Instituto Distrital de Turismo e Instituto para la Economía Social.	83
2	Educación	Marzo 22 – Julio 28	Secretaría de Educación del Distrito	33
3	Salud	Marzo 22 – Julio 28	Secretaría Distrital de Salud, Subredes Integradas de Servicios de Salud Sur E.S.E, Norte E.S.E., Sur Occidente E.S.E., Centro Oriente E.S.E., el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud	63
4	Integración Social	Marzo 22 – Julio 28	Secretaría Distrital de Integración Social e Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.	75
5	Cultura, Recreación y Deporte	Marzo 22 – Julio 28	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Instituto Distrital de las Artes, Instituto Distrital de Recreación y Deporte, Canal Capital, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y Fundación Gilberto Álzate Avendaño.	71
6	Ambiente	Marzo 24 – Julio 28	Secretaría Distrital de Ambiente, Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático y el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.	100
7	Movilidad	Marzo 24 – Julio 28	Secretaría Distrital de Movilidad, Terminal de Transporte de Bogotá, Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial, el Instituto de Desarrollo Urbano, Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A, Empresa Metro de Bogotá S.A.	83
8	Hábitat	Marzo 24 – Julio 28	Secretaría Distrital del Hábitat, Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP, Caja de la Vivienda Popular y la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.	100
9	Mujeres	Marzo 24– Julio 28	Secretaría Distrital de la Mujer.	100

#	Nodo Sectorial	Fechas de realización	Entidades que participaron	% de participación de entidades
10	Seguridad, Convivencia y Justicia	Marzo 24 – Julio 28	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.	100
11	Gestión Jurídica	Marzo 25 – Julio 28	Secretaría Jurídica Distrital.	100
12	Gestión Pública	Marzo 25 – Julio 28	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	75
13	Gobierno	Marzo 25 – Julio 28	Secretaría Distrital de Gobierno, Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público y el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.	83
14	Hacienda	Marzo 25 – Julio 28	Secretaría Distrital de Hacienda, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.	62
15	Planeación	Marzo 25 – Julio 28	Secretaría Distrital de Planeación.	100

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

3.2 Temáticas Sectoriales

De acuerdo con el plan de trabajo aprobado para la vigencia 2022, tanto por el Nodo Central como por la plenaria de la Red, los temas a desarrollar en el marco de los nodos sectoriales son los siguientes:

a. Diagnóstico de formación y Capacitación de servicio a la ciudadanía.

Dando continuidad al ejercicio que se desarrolló en el 2021, en el nodo intersectorial de formación y capacitación, y teniendo en cuenta la importancia de contar con la información de todas las entidades que conforman la Red, en esta vigencia 2022, se definió -como actividad de los nodos sectoriales- la actualización del diagnóstico de actividades de formación relacionadas con el servicio a la ciudadanía.

Para dicha actualización, en el primer semestre 2022, se realizaron las siguientes acciones:

- Se diseñaron tres matrices para la recolección de información. Una que diera cuenta de las actividades incluidas en el PIC, otra que listara las que son abiertas para servidores y contratistas y una última que permitiera la identificación de las necesidades de formación de cada una de las entidades.
- Con el apoyo de las cabezas del sector, se consolidó la información. A la fecha se cuenta con los datos de 44 de 53 entidades distritales.

b. Mesas de trabajo

La Veeduría Distrital brinda a las entidades la posibilidad de contar con espacios de mediación, en los que se trabajan temas problemáticos en materia de servicio a la ciudadanía. Estos pueden ser a nivel sectorial o intersectorial.

Para el primer semestre de 2022, las entidades distritales y la Veeduría Distrital solicitaron la realización de 33 mesas de trabajo de las cuales se adelantaron 20 con la participación de las siguientes entidades:

Tabla 3. Mesas de trabajo hasta julio de 2022.

<i>Entidades</i>	<i>Fecha</i>
Veeduría Distrital y Secretaría Distrital de Gobierno	28 de enero
	17 de febrero
	17 de marzo
	18 de abril
	25 de mayo
	22 de junio
Secretaría Distrital de Gobierno y Secretaría General	10 de marzo
Secretaría Distrital de Gobierno y el Instituto para la Economía Social.	7 de junio
Secretaría Distrital de Gobierno y Secretaría General	25 de abril
Secretaría Distrital de Gobierno	9 de mayo
Secretaría Distrital de Gobierno y Secretaría General	6 de mayo
Secretaría General e Instituto de Desarrollo Urbano	9 de mayo
Secretaría Distrital de Gobierno -Veeduría Distrital	9 de mayo
Instituto Distrital de las Artes - Secretaría General	15 de junio
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - Secretaría de Gobierno	14 de junio
	28 de junio
Hábitat - Secretaría General	21 de julio



<i>Entidades</i>	<i>Fecha</i>
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - Secretaría General	18 de mayo
Planeación Secretaría General	24 de mayo
Educación Secretaría General	2 de junio
Sector Ambiente - Secretaría General y Secretaría de Gobierno	6 de julio
Sector Gestión pública: Servicio civil y secretaría general	28 de junio
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – Veeduría Distrital	13 de junio
Instituto de Desarrollo Urbano - Veeduría Distrital	13 de junio
Veeduría Distrital -Secretaría General	21 de junio
Veeduría Distrital - Instituto de Desarrollo Urbano	14 de junio

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital

c. Medición impacto IDSC 2019, 2020 y 2021

En la aplicación del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía (IDSC), se consideró pertinente conocer cuál ha sido el impacto que la medición ha tenido en las entidades evaluadas desde 2019. Para esto, en el primer semestre, se diseñaron tres formularios (uno para cada vigencia) con el fin de que las entidades de manera anónima compartieran la incidencia y sugirieran mejoras al ejercicio.

A la fecha, se cuenta con 15 respuestas anónimas de las 29 entidades distritales evaluadas en el 2019; 15 respuestas de las 30 entidades evaluadas en 2020; y 14 respuestas de las 15 entidades evaluadas en 2021.

d. Seguimiento a recomendaciones en el marco de las estrategias de la Veeduría Distrital

La Veeduría Distrital realiza acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente asociada al servicio a la ciudadanía. Lo anterior, les brinda herramientas para que su gestión sea efectiva.

La entidad ejecuta diversas estrategias dentro de las que se encuentran las evaluaciones de accesibilidad al medio físico y la aplicación del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía (IDSC).

En lo que se refiere al IDSC, cabe agregar que la medición se ha aplicado desde 2019 con el fin de evaluar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes canales de atención y puntos de contacto de las entidades distritales.

La Veeduría Distrital diseñó la “Metodología para la aplicación del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía - IDSC”, que permite medir comparativamente la implementación de las diferentes acciones que garantizan el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) y demás normas relacionadas. El resultado de esta medición se encuentra en unas fichas que se entregan a cada una de las entidades y que contienen tanto el resultado en términos cuantitativos, como algunas recomendaciones.

En el marco de la aplicación del IDSC en la vigencia 2020, se solicitó a las entidades información relacionada con las mejoras implementadas según las recomendaciones dadas en las fichas de resultados y en el informe final publicado.

A la fecha, 23 de 30 entidades evaluadas en 2020 han entregado la información solicitada, las demás se encuentran haciendo consolidación de la información para su posterior entrega a la Veeduría Distrital.

Tabla 4. Entidades que han entregado información relacionada con el seguimiento al IDSC 2020.

#	Entidad	Documentos entregados
1	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	Matriz y evidencias
	Instituto de Desarrollo Urbano	Matriz
2	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	Matriz y evidencias
3	Instituto Distrital de las Artes	Matriz y evidencias
4	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Matriz y evidencias
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	Matriz y evidencias
5	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	Matriz
6	Instituto Distrital de Turismo	Matriz y evidencias
7	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	Matriz y evidencias
8	Instituto para la Economía Social	Matriz y evidencias
9	Secretaría de Educación del Distrito	Matriz y evidencias

#	Entidad	Documentos entregados
10	Secretaría Distrital de Ambiente	Matriz y evidencias
11	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	Matriz y evidencias
12	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Matriz y evidencias
13	Secretaría Distrital de Gobierno	Matriz y evidencias
14	Secretaría Distrital de Hacienda	Matriz
15	Secretaría Distrital de Movilidad	Matriz y evidencias
16	Secretaría Distrital de Planeación	Matriz y evidencias
17	Secretaría Distrital de Salud	Matriz y evidencias
18	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Matriz y evidencias
19	Secretaría Distrital del Hábitat	Matriz y evidencias
20	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Matriz
21	Secretaría Jurídica Distrital	Matriz y evidencias

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Con respecto a las evaluaciones de accesibilidad al medio físico, es importante mencionar que, a través de la elaboración de informes técnicos, se diagnostica el grado de accesibilidad al medio físico para la población con discapacidad. Este diagnóstico se realiza en los puntos de atención a la ciudadanía de las diferentes entidades que conforman la Administración Distrital.

Para los diagnósticos se tiene como base la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, que establece los lineamientos que deben tener las entidades de la Administración Pública para garantizar la accesibilidad al medio físico en los espacios de servicio a la ciudadanía, y la "Cartilla de lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico" expedida por la Veeduría Distrital.

El ejercicio consiste en verificar el cumplimiento de estos señalamientos y establece un diagnóstico de la situación actual para definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo. Las entidades reciben un informe de entrega de resultados de las evaluaciones arquitectónicas y de accesibilidad al medio físico junto con un grupo de recomendaciones.

Para realizar el seguimiento a la implementación de las recomendaciones señaladas en los informes entregados entre las vigencias 2017 y 2020, la Veeduría Distrital realizó 9 visitas en el primer semestre del 2022.

Tabla 5. Visitas de seguimiento a las recomendaciones de accesibilidad al medio físico hechas en 2022.

#	Entidad	Fecha
1	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - Sede Paloma del Príncipe	10 de marzo
2	Orquesta filarmónica de Bogotá - Sede Central	5 de mayo
3	Secretaría Distrital de Hábitat - Sede Central	25 de mayo
4	Instituto Distrital para la protección de la Niñez y la Juventud - Sede Central	18 de mayo
5	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - Sede Central	7 de abril
6	Secretaría Distrital de Gobierno - Alcaldía Local de Kennedy	22 de marzo
7	Secretaría Distrital de Gobierno - Alcaldía Local Usme	2 de junio
8	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - Sede Central	27 de abril
9	Instituto para la Economía Social - Sede Central	24 de mayo

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

e. Diagnóstico aplicación de los lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

La Secretaría General impartió mediante la Directiva 004 de 2021 lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales. Desde la Red, se consideró pertinente desarrollar un diagnóstico que evidencie cómo se está dando cumplimiento a estos lineamientos.

Para desarrollar el diagnóstico, la Veeduría Distrital diseñó en el mes de julio un formulario que permita consolidar la aplicación de los lineamientos por parte de las entidades.



f. Informes de PQRS – cumplimiento Decreto 371-2010

De conformidad con el Decreto 371 de 2010, todas las entidades deben presentar informes mensuales de PQRS a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital, para tal tarea se dispuso el módulo de informes de la página de la Red. Con el propósito de optimizar el aplicativo para la carga de los informes, en el primer semestre se trabajó en las siguientes mejoras:

- * Un mensaje flotante sobre el error que se presenta cuando no permite la carga del Excel o del análisis.
- * La migración de la página de la red a otro servidor, para evitar errores al momento del cargue de la información.

Cabe agregar que, mensualmente, se hace la revisión y retroalimentación de los informes de PQRS que publican las entidades en la página web de la Red.

g. Buenas prácticas en materia de servicio a la ciudadanía.

Es importante conocer las buenas prácticas que han realizado las entidades para mejorar el servicio a la ciudadanía. Siguiendo la modalidad de visibilización que inició en 2021, se propone actualizar el módulo de buenas prácticas en la página de la Red y agendar una semana de aprendizaje en la que las entidades que se postulan presenten cómo se implementaron las buenas prácticas, los impactos que generaron e inviten a las demás a replicarlas.

Para lo anterior, se le solicitó a las entidades que en el primer semestre del año definan la buena práctica que quieren postular y la pieza audiovisual o gráfica que quieren diseñar para el módulo. La información será entregada por las entidades en el mes de agosto.

h. Sensibilización de directivos:

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la accesibilidad en las decisiones de los directivos de cada una de las entidades, se consideró fundamental agendar un seminario sobre inclusión por vía del entorno.

Esta sensibilización, que se tituló: "vive la accesibilidad universal para el servicio", se realizó de manera presencial en las instalaciones del Instituto de Desarrollo Urbano el 22 de junio. El conversatorio contó con la presencia de 70 participantes que se caracterizaban

por liderar procesos en servicio y atención a la ciudadanía, diseño arquitectónico e industrial y de mantenimiento de instalaciones en las entidades del Distrito.

4 Nodos Intersectoriales

Para la vigencia 2022, en el Nodo Central fueron aprobados dos Nodos Intersectoriales:

- Comunicación y Lenguaje.
- Formación y Capacitación.

En el marco de la reunión plenaria, llevada a cabo el 28 de febrero de 2022, se realizó la convocatoria para que las entidades distritales pudieran formar parte de los equipos de trabajo de cada uno de los nodos.

Se recibieron un total de 44 inscripciones para el nodo de comunicaciones y lenguaje y 42 para el nodo de formación y capacitación. Estas cifras reflejan la gran acogida que los nodos han tenido para las entidades.

Posteriormente, se convocó a los participantes de cada nodo a la primera sesión, en donde se presentaron las actividades previstas a desarrollar en el marco del nodo intersectorial para aprobación y/o reformulación por parte de los asistentes. A la fecha, se han desarrollado 4 sesiones en total.

Tabla 6. Sesiones Nodos Intersectoriales I Semestre 2022

<i>Nodo Intersectorial</i>	<i>Fecha de Realización</i>	<i># Entidades Convocadas</i>	<i># Entidades Asistentes</i>	<i># Total de Asistentes</i>
Comunicaciones y Lenguaje Claro	5 de abril	44	42	93
Formación y Capacitación	23 de marzo	42	38	62
Comunicaciones y Lenguaje Claro	29 de junio	44	39	71
Formación y Capacitación	23 de junio	42	32	61

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

4.1. Comunicaciones y Lenguaje Claro

Las entidades que integran el nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro son 44:

Tabla 7. Entidades inscritas en el nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje

#	Entidad
1	Caja de Vivienda Popular
2	Concejo de Bogotá
3	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público
4	Empresa de Acueducto y alcantarillado de Bogotá y Alcantarillado de Bogotá EAB-ESP
5	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.
6	Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A.
7	Empresa Metro de Bogotá S.A.
8	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones
9	Fundación Gilberto Alzate Avendaño
10	Instituto de Desarrollo Urbano
11	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud
12	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático
13	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal
14	Instituto Distrital de las Artes
15	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural
16	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
17	Instituto Distrital de Recreación y Deporte
18	Instituto Distrital de Turismo
19	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud
20	Instituto para la Economía Social
21	Jardín Botánico José Celestino Mutis
22	Lotería de Bogotá
23	Secretaría de Educación del Distrito
24	Secretaría Distrital de Ambiente
25	Secretaría Distrital de Gobierno
26	Secretaría Distrital de Hacienda
27	Secretaría Distrital de la Mujer
28	Secretaría Distrital de Movilidad
29	Secretaría Distrital de Planeación

#	Entidad
30	Secretaría Distrital de Salud
31	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
32	Secretaría Distrital del Hábitat
33	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
34	Secretaría Jurídica Distrital
35	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
36	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
37	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
38	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
39	Terminal de Transportes S.A.
40	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
41	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
42	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos
43	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
44	Veeduría Distrital

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

En este nodo, se definieron objetivos encaminados al fortalecimiento de la comunicación interna y externa de las entidades participantes de la Red y a mejorar el trabajo que se realiza entre las áreas de comunicaciones y servicio a la ciudadanía de las diferentes entidades.

Los productos definidos por el nodo para la vigencia 2022 son:

- ❖ Apropiación de la estrategia “Comunicación de Lenguaje Claro para la Gente” que incluye:
 - Participación de las entidades distritales en los talleres de lenguaje claro.
 - Simplificación de documentos a lenguaje claro.
 - Actualización del glosario de términos administrativos.
 - Desarrollo de dos seminarios Web: uno sobre lenguaje claro y otro sobre comunicación asertiva y empática.
- ✓ Desarrollo de la Estrategia comunicativa en materia de servicio a la ciudadanía que incluye:
 - Publicación de las piezas audiovisuales producidas por las entidades en el 2021.

- Producción y publicación de piezas sonoras (podcasts), infografías, videos y noticias que evidencien las competencias de las entidades, el cómo se articulan por sector, las herramientas de mejoramiento de servicio que se están implementando y las rutas para que la ciudadanía pueda acceder a un servicio.
- Actualización y publicación de las fichas de competencias de las entidades.
- ✓ Desarrollo de un Seminario Web que ofrezca pautas para garantizar el derecho a la información y a las comunicaciones en los ecosistemas digitales.

De acuerdo con la programación, para el primer semestre de 2022 se alcanzaron los siguientes resultados:

Tabla 8. Resultado productos nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro.

#	Producto	Actividades	Resultados
1	Estrategia de Comunicación de Lenguaje Claro para la Gente.	Talleres de lenguaje claro	Se desarrollaron treinta (30) talleres que beneficiaron a 21 entidades.
		Simplificación de documentos a lenguaje claro.	Se simplificaron cuarenta (40) documentos.
		Actualización del glosario de términos administrativos.	29 entidades compartieron 58 nuevos términos para el glosario.
		Desarrollo de seminarios web.	Se desarrolló el seminario web titulado: Lenguaje claro del Estado en sus comunicaciones. Se contó con la participación de 410 personas.
2	Estrategia de comunicación en materia de servicio a la ciudadanía.	Publicación de las piezas audiovisuales producidas por las entidades en el 2021.	Se desarrolló un blog para la publicación de las piezas producidas en 2021. A la fecha se han publicado 16 cápsulas informativas y una infografía.
		Producción y publicación de nuevas piezas comunicativas.	Se desarrollaron 30 reuniones sectoriales (abril, mayo y junio). Se han retroalimentado 4 piezas comunicativas. Se han acompañado 5 mesas de trabajo.
		Actualización y publicación de las fichas de competencias.	Se han publicado 11 piezas nuevas en el blog. A la fecha, se han actualizado y publicado 23 fichas de competencias.
3	Seminario Web	Se desarrolló el seminario web titulado "ecosistemas digitales"	Las oficinas de servicio a la ciudadanía recibieron pautas para

#	Producto	Actividades	Resultados
		incluyentes y accesibles” en el mes de mayo.	garantizar el derecho a una información incluyente. Participaron 104 personas en el evento.

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

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

La convocatoria fue realizada a través del correo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos a todas las entidades distritales para que participaran tanto en los talleres como en la traducción de documentos públicos de cara a la ciudadanía. De acuerdo con las necesidades planteadas por las entidades, estos son los resultados gestionados durante el 2022.

Tabla 9. Documentos traducidos a Lenguaje claro

Nº	Entidad Distrital	Nº De Documentos Traducidos	Documento Simplificado	Tipo De Documentos
1	Secretaría General	6	Derecho De Petición-1052642021 Restablecer Contraseña	Respuesta
			Derecho De Petición-2288222021 Consulta Respuesta	Respuesta
			2596232021 Unificación Usuarios	Respuesta
			Notificaciones Bogotá Te Escucha	Respuesta
			Guía De Lenguaje Claro Incluyente Del Distrito Capital	Guía
			Carta Trato Digno V2 Dic 2	Carta
2	Instituto Distrital De Las Artes	1	Carta De Trato Digno	Carta
3	Secretaria Distrital De Salud	1	Portafolio Tramites Y Servicios Secretaría Distrital De Salud	Portafolio
4	Secretaria Jurídica Distrital	1	Gestión De Peticiones	Respuesta
5	Unidad De Mantenimiento Vial	3	Carta De Trato Digno A La Ciudadanía UMV	Carta
			Derecho De Petición 1-20221200003241	Respuesta

<i>Nº</i>	<i>Entidad Distrital</i>	<i>Nº De Documentos Traducidos</i>	<i>Documento Simplificado</i>	<i>Tipo De Documentos</i>
			Derecho De Petición 2-20221320008931	Respuesta
6	Secretaria Distrital De Movilidad	3	ABC Cursos Pedagógicos	Manual
			ABC Inmovilizados	Manual
			Mitos Y Verdades Movilidad	Protocolo
7	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	1	Manual De Servicio A La Ciudadanía	Manual
8	Subred Integrada De Servicios De Salud Norte	1	Es-Pa-F-06-02- Formato Opiniones	Formato
9	Secretaria Distrital del Hábitat	3	Cartilla ABC Arrendamientos	Cartilla
			Carta De Trato Digno	Carta
			Requerimiento Subsecretaría De Inspección, Vigilancia Y Control De Vivienda	Respuesta
10	Instituto Distrital De Ciencia, Biotecnología E Innovación En Salud	3	Preguntas Y Respuestas Frecuentes-IDCBIS	Protocolo
			Respuesta A Queja-IDCBIS	Respuesta
			Respuesta A Derecho De Petición- IDCBIS	Respuesta
14	Secretaría Distrital Integración Social	4	Respuesta. Carta Tipo Subdirección Local Fontibón	Respuesta
			Respuesta Carta Tipo Subdirección Local Usme	Respuesta
			Respuesta. Carta Tipo Subdirección Para La Vejez	Respuesta
			Carta De Trato Digno	Carta
11	Instituto Para La Economía Social	8	Nueva Rivi -Hemi	Respuesta
			Plantilla Caracterización Peticionario con Dirección	Formato
			Plantilla Permisos En El Espacio Publico	Formato

<i>Nº</i>	<i>Entidad Distrital</i>	<i>Nº De Documentos Traducidos</i>	<i>Documento Simplificado</i>	<i>Tipo De Documentos</i>
			Plantilla Portafolio De Servicios-IPES	Formato
			000380-Mobiliario Estacionario-Rivi	Respuesta
			16455-Lista De Espera	Respuesta
			Proceso De Perfilación	Respuesta
			Tramite-Asignación De Un Local O Bodega En Una Plaza De Mercado	Información
12	Secretaría De Gobierno	2	Infografía En Word Cr	Infografía
			Infografía En Word Ph	Infografía
13	Subred Integrada De Servicios De Salud Norte	3	Ps-Sc-Acc-Ft-03 V1 Manual Medición Adherencia Derechos Y Deberes	Manual
			Ps-Sc-Acc-Od-02 V1 Ficha Educativa Derechos Y Deberes	Ficha
			Ps-Sc-Acc-Od-09 V1 Ficha Educativa Seguridad Social En Salud-Afiliación En Salud	Ficha

Fuente: Elaborada Por La Veeduría Distrital Con Base En Los Registros De Traducciones

Tabla 10. Talleres De Lenguaje Claro 2022

<i>No.</i>	<i>Entidad</i>	<i>Fecha</i>	<i>Tipo De Taller</i>	<i>Total Participantes</i>
1	Secretaria Distrital Del Hábitat	5 De Abril	Producción De Texto	29
		23 De Abril	Lenguaje Claro	30
2	Instituto Para La Protección De La Niñez Y La Juventud	5 De Abril	Lenguaje Claro	28
3	Transmilenio S.A	17 De Marzo	Redacción Administrativa Y Legal	17
4	Instituto Distrital De Las Artes	27 De Marzo	Redacción Administrativa Y Legal	17

<i>No.</i>	<i>Entidad</i>	<i>Fecha</i>	<i>Tipo De Taller</i>	<i>Total Participantes</i>
5	Canal Capital	20 De Abril	Redacción Administrativa Y Legal	12
6	Instituto Distrital De Turismo	21 De Abril	Redacción Administrativa Y Legal	10
7	Secretaria Distrital De Hacienda	23 De Marzo	Redacción Administrativa Y Legal	42
			Producción De Texto	42
8	Unidad Administrativa Especial De Servicios Públicos	10 De Marzo	Lenguaje Claro	13
9	Unidad Administrativa Especial De Rehabilitación Y Mantenimiento Vial	27 De Abril	Redacción Administrativa Y Legal	16
10	Subred Integrada De Servicios De Salud Norte E.S.E	25 De Marzo	Producción De Texto	56
11	Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogotá	13 De Mayo	Hablando Claro Y Con Empatía	40
12	Instituto Distrital De Gestión De Riesgos Y Cambio Climático	20 De Mayo	Como Escribir En Lenguaje Claro	16
13	Secretaria Distrital De Gobierno	7 De Abril	Lenguaje Claro	55
		21 De Abril	Lenguaje Claro	56
14	Secretaria Distrital De Movilidad	22 De Marzo	Lenguaje Claro	17
		13 De Junio	Lenguaje Claro	13
15	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	7 De Abril	Producción De Textos	15
16	Secretaria Jurídica Distrital	26 De Abril	Lenguaje Claro	3
17	Secretaria Distrital De Salud	31 De Mayo	Redacción Administrativa Y Legal	21
		26 Abril	Lenguaje Claro	36
18	Secretaria De Educación Del Distrito	20 De Abril	Producción De Textos	11
		14 De Junio	Redacción Administrativa Y Legal	22
19	Secretaria General	27 De Abril	Lenguaje Claro	17
20	Instituto Distrital De Protección Y Bienestar Animal	3 De Mayo	Comunicación Verbal Y No Verbal	15
21	Unidad Administrativa Especial De Catastro Distrital -Catastro	14 De Junio	Lenguaje Claro	34
22	Veeduría Distrital-Delegada De Eficiencia--Delegada De Contratación	7 De Junio	Lenguaje Claro	15

<i>No.</i>	<i>Entidad</i>	<i>Fecha</i>	<i>Tipo De Taller</i>	<i>Total Participantes</i>
23	Veeduría Distrital-Delegada De Participación -Delegada De Quejas	8 De Junio	Lenguaje Claro	11
24	Veeduría Distrital-Talento Humano-Almacén-Financiera Y Servicio a la Ciudadanía	13 De Junio	Lenguaje Claro	12
25	Veeduría Distrital -Jurídica – Planeación	15 Junio	Lenguaje Claro	7
26	Veeduría Distrital - Despacho Del Veedor-Oficina De Comunicaciones	15 De Junio	Lenguaje Claro	12
27	Unidad Administrativa Especial De Catastro Distrital -Catastro	6 De Julio	Redacción Administrativa Y Legal	63
28	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.	12 De Julio	Redacción Administrativa Y Legal	34
29	Veeduría Distrital (Contratación)	12 De Julio	Producción De Textos	5
30	Instituto para la Economía Social.	22 De Julio	Como Escribir En Lenguaje Claro	26

Fuente: Elaborada Por La Veeduría Distrital Con Base En Los Registros De Asistentes A Talleres De Lenguaje Claro

Tabla 11. Entidades Que Participaron En La Actualización Del Glosario

<i>#</i>	<i>Entidad</i>	<i>Término 1</i>	<i>Término 2</i>
1	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	Parques Metropolitanos	Parques Zonales
2	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	Programa Distrital De Estímulos	Equipamiento Cultural
3	Empresa de Acueducto y alcantarillado de Bogotá	Defraudación De Fluidos	Desviaciones Significativas Del Consumo
4	Canal Capital	Copia De Material Audiovisual	
5	Red Centro Oriente	Asociaciones De Usuarios	Afiliación
6	Empresa Metro De Bogotá	Intercambiador Vial	Plan De Manejo De Tránsito
7	Bomberos	Centro De Coordinación Y Comunicación C3	Matpel (Grupo De Materiales Peligrosos)
8	Caja De La Vivienda Popular	Vur- Valor Único De Reconocimiento.	Curaduría Pública Social
9	Subred Integrada De Servicios De Salud Norte E.S.E.	Humanización De Los Servicios	
10	Bienestar Animal	Esterilización Canina Y Felina	Explotación Animal

#	Entidad	Término 1	Término 2
11	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud	Banco De Sangre	Diferimiento
12	Hacienda	Omiso	Emplazamiento
13	Instituto Distrital de las Artes	Artes Plásticas	Show Laser
14	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.	Nnaj: Niños, Niñas, Adolescentes Y Jóvenes	Upi: Unidad De Protección Inmediata
15	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	Participación Ciudadana	Organizaciones Comunales
16	Instituto de Desarrollo Urbano	Valorización	Malla Vial Arterial Principal
17	Secretaría Distrital del Hábitat	Cierre Financiero	
18	Secretaría Distrital de Integración Social	Transferencias Monetarias Condicionadas –Tmc	
19	Secretaria De Gobierno	Caracterización	Lineamientos
20	Secretaría Distrital De Salud	Adres	Sisben
21	Secretaría Jurídica	Partes Interesadas	Concepto Jurídico
22	Secretaría De Educación -Sed	Legalización, Exterior.	
23	Subred Occidente	Facturación	
24	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	Eca-Estaciones De Clasificación Y Aprovechamiento	Ruca-Registro Único De Carreteros
25	Universidad Distrital	Admisiones	Programas En Ciclos Propedéuticos
26	Secretaría Distrital De Planeación	Plusvalía	Ingreso Mínimo Garantizado (Img)
27	Secretaria General	Exigencias De Accesibilidad	
28	Instituto para la Economía Social.	Rivi-Registro Individual Como Vendedor Informal	Emprendimiento Por Subsistencia
29	Concejo De Bogotá	Control Político	Gestión Normativa

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Aplicación de la estrategia Comunicativa en materia del servicio a la ciudadanía:

Para lograr la visibilización de las piezas comunicativas desarrolladas en la vigencia 2021, se publicaron en cuatro módulos del Blog: Noticias, articulación, competencias y canales de atención. Lo anterior siguiendo los temas y objetivos de cada pieza.

Tabla 12. Piezas comunicativas desarrolladas en 2021 publicadas en el Blog

#	Entidad Distrital o Sector	Tema	Módulo en el Blog	Mes de publicación
1	Secretaría de Ambiente	Servicios	Competencias	Mayo

#	Entidad Distrital o Sector	Tema	Módulo en el Blog	Mes de publicación
2	Jardín Botánico	Servicios	Competencias	Mayo
3	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	Servicios	Competencias	Mayo
4	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	Servicios	Competencias	Mayo
5	Secretaría de Hacienda	Servicios y formas de atención.	Competencias	Junio
6	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones	Servicios y formas de atención.	Competencias	Junio
7	Unidad Administrativa de Catastro Distrital UAECD	Servicios y formas de atención.	Competencias	Junio
8	Sector Movilidad	Presentación de entidades	Competencias	Junio
9	Secretaría General	Conoce los pasos para el acceso al canal: Bogotá te escucha	Canales de atención	Julio
10	Sector Ambiente	¿Cómo tramitar un derecho de petición en el sector ambiente?	Canales de atención	Julio
11	Secretaría de Planeación	Redes sociales de la Secretaría	Canales de atención	Julio
12	Sector Hábitat	Canales de atención del sector	Canales de atención	Julio
13	Sector Movilidad	Canales de atención del sector	Canales de atención	Julio
14	Sector Movilidad	Descripción y tipos de peticiones (infografía)	Canales de atención	Julio
15	Sector Hacienda	Canales de atención del sector	Canales de atención	Julio
16	Sector Gobierno	Articulación	Articulación sectorial	Julio
17	Sector Educación	Estrategias del sector en la pandemia	Noticias	Julio

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Para apoyar la producción de las piezas, la Veeduría ha desarrollado reuniones de acompañamiento, mesas de trabajo y retroalimentaciones técnicas a las entidades. A continuación, se presentan las fechas de cada uno de estos tipos de acompañamiento.

Tabla 13. Tipo de acompañamiento hasta julio de 2022

#	<i>Tipo de acompañamiento</i>	<i>Sector o entidad</i>	<i>Tema</i>	<i>Fecha</i>
1	Reunión sectorial	Movilidad	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	18 de abril
2	Reunión sectorial	Salud	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	19 de abril
3	Reunión sectorial	Hacienda	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	19 de abril
4	Reunión sectorial	Mujeres	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	21 de abril
5	Reunión sectorial	Gestión Jurídica	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	21 de abril
6	Reunión sectorial	Seguridad	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	22 de abril
7	Reunión sectorial	Integración Social	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	25 de abril
8	Reunión sectorial	Ambiente	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	25 de abril
9	Reunión sectorial	Cultura, Recreación y Deporte	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	26 de abril
10	Reunión sectorial	Gobierno	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	26 de abril
11	Reunión sectorial	Desarrollo económico, industria y turismo	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	27 de abril
12	Reunión sectorial	Gestión Pública	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	27 de abril
13	Reunión sectorial	Hábitat	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	28 de abril
14	Reunión sectorial	Educación	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	29 de abril

#	<i>Tipo de acompañamiento</i>	<i>Sector o entidad</i>	<i>Tema</i>	<i>Fecha</i>
15	Reunión sectorial	Planeación	Presentación de ejemplos de piezas que las entidades pueden producir en esta vigencia.	29 de abril
16	Reunión sectorial	Hacienda	Decisiones de las entidades (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	5 de mayo
17	Reunión sectorial	Movilidad	Decisiones de las entidades (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	16 de mayo
18	Reunión sectorial	Salud	Decisiones de las entidades (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	19 de mayo
19	Reunión sectorial	Mujeres	Decisiones de la entidad (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	20 de mayo
20	Reunión sectorial	Seguridad	Decisiones de las entidades (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	23 de mayo
21	Reunión sectorial	Integración social	Decisiones de las entidades (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	25 de mayo
22	Reunión sectorial	Ambiente	Decisiones de las entidades (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	25 de mayo
23	Reunión sectorial	Gobierno	Decisiones de las entidades (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	26 de mayo
24	Reunión sectorial	Cultura, Recreación y Deporte	Decisiones de las entidades (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	26 de mayo
25	Reunión sectorial	Desarrollo económico, industria y turismo	Decisiones de las entidades (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	27 de mayo
26	Reunión sectorial	Gestión Pública	Decisiones de las entidades (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	27 de mayo
27	Reunión sectorial	Hábitat	Decisiones de las entidades (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	1 de Junio
28	Reunión sectorial	Educación	Decisiones de las entidades (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	2 de Junio
29	Reunión sectorial	Planeación	Decisiones de la entidad (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	3 de Junio
30	Reunión sectorial	Gestión Jurídica	Decisiones de la entidad (tipo de trabajo y piezas y posible cronograma).	6 de Junio
31	Mesa de trabajo	Secretaría General	Dudas vinculadas con la actualización ficha de competencias	6 de Junio
32	Mesa de trabajo	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	Pieza: esterilizaciones de animales de compañía en estratos 1, 2 y 3.	9 de Junio
33	Mesa de trabajo	Secretaría de Movilidad	Revisión de piezas producidas por la entidad	13 de Junio
34	Mesa de trabajo	Secretaría de Gobierno	Aclaración de dudas relacionadas con la producción de piezas para la estrategia y	23 de Junio

#	Tipo de acompañamiento	Sector o entidad	Tema	Fecha
			su diferencia con las piezas de buenas prácticas.	
35	Retroalimentación	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	Piezas preguntas y respuestas esterilizaciones de animales.	22 de Junio
36	Retroalimentación	Instituto Distrital de Turismo	Piezas canales de información y preguntas frecuentes.	29 de Junio
37	Mesa de trabajo	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP,	Revisión lenguaje claro e incluyente de la pieza (Infografía)	7 de Julio
38	Retroalimentación	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	Pieza infografía certificado de existencia.	7 de Julio
39	Retroalimentación	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud	Pieza: Video presentación entidad, misionalidad y áreas de servicio.	19 de Julio
40	Reunión de acompañamiento – Mesa de trabajo	Secretaría Jurídica	Revisión avances	26 de Julio

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Para dar visibilidad a las piezas comunicativas desarrolladas en la vigencia actual, se publicaron 11 productos en tres módulos del Blog: Noticias, rutas para la ciudadanía y canales de atención. Lo anterior siguiendo los temas y objetivos de cada pieza.

Tabla 14. Piezas comunicativas desarrolladas en 2022 publicadas en el Blog

Entidad Distrital	Pieza comunicativa	Módulo en el Blog	Mes de publicación
Veeduría Distrital	Nota: Visitas de seguimiento en accesibilidad	Noticias	Mayo
Veeduría Distrital	Nota: Visitas de diagnóstico en accesibilidad	Noticias	Mayo
Veeduría Distrital	Nota: InnPosible La innovación pública a la acción.	Noticias	Mayo
Veeduría Distrital	Nota: Seminario Web Lenguaje claro.	Noticias	Mayo
Entidad Distrital	Pieza comunicativa	Módulo en el Blog	Mes de publicación
Veeduría Distrital	Nota: Vive la accesibilidad	Noticias	Junio
Secretaría de Hacienda	Piezas gráficas, pasos y abc sobre Pago de impuestos predial y vehículos	Noticias	Junio

<i>Entidad Distrital</i>	<i>Pieza comunicativa</i>	<i>Módulo en el Blog</i>	<i>Mes de publicación</i>
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones	Puntos de atención a la ciudadanía	Canales de atención	Julio
Subred Sur occidente	Audio sugerencias y observaciones	Canales de atención	Julio
Instituto Distrital de Turismo	Canales de atención	Canales de atención	Julio
Secretaría de Hacienda	Video: Registro en la oficina virtual	Rutas para la ciudadanía	Julio
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	Infografía: Certificación de personería jurídica y representación legal	Rutas para la ciudadanía	Julio

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

Entre los meses de junio y julio de 2022, se han publicado en el Blog las fichas de competencias de las siguientes entidades:

Tabla 15. Fichas de competencias actualizadas y publicadas en el blog

#	<i>Entidad</i>
1	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones
2	Secretaría Distrital de Hacienda
3	Secretaría de Ambiente
4	Instituto Distrital de Protección y Bienestar animal
5	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural
6	Instituto Distrital de Recreación y Deporte
7	Instituto Distrital de Turismo
8	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público
9	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
10	Secretaría Distrital de Hábitat
11	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y mantenimiento vial
12	Unidad administrativa especial cuerpo oficial de bomberos
13	Secretaría de Seguridad
14	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud
15	Subred Integrada de servicios de salud sur occidente
16	Subred Integrada de servicios de salud centro oriente
17	Secretaría Distrital de Gobierno
18	Empresa de Acueducto y alcantarillado de Bogotá
19	Secretaría Jurídica Distrital
20	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático
21	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal
22	Instituto de Desarrollo Urbano

#	Entidad
23	Secretaría General

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

4.2. Formación y capacitación

Las entidades que integran el nodo intersectorial de formación y capacitación son 42:

Tabla 16. Entidades inscritas en el nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje

#	Entidad
1	Canal Capital
2	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD
3	Orquesta Filarmónica de Bogotá – OFB
4	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
5	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
6	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD
7	Caja de Vivienda Popular
8	Concejo de Bogotá
9	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público
10	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAB-ESP
11	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.
12	Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A.
13	Empresa Metro de Bogotá S.A.
14	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones
15	Fundación Gilberto Alzate Avendaño
16	Instituto de Desarrollo Urbano
17	Instituto Distrital de las Artes
18	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal
19	Instituto Distrital de Recreación y Deporte
20	Instituto Distrital de Turismo
21	Jardín Botánico José Celestino Mutis –
22	Secretaría de Educación del Distrito
23	Secretaría Distrital de Ambiente
24	Secretaría Distrital de Gobierno
25	Secretaría Distrital de Hacienda

#	Entidad
26	Secretaría Distrital de la Mujer
27	Secretaría Distrital de Movilidad
28	Secretaría Distrital de Planeación
29	Secretaría Distrital de Salud
30	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
31	Secretaría Distrital del Hábitat
32	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
33	Secretaría Jurídica Distrital
34	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
35	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
36	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
37	Terminal de Transportes S.A.
38	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
39	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
40	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos
41	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
42	Veeduría Distrital

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

En este nodo se fijó como objetivo principal brindar herramientas a las áreas de servicio a la ciudadanía de las entidades. Esto para mejorar los procedimientos de recepción, trámite y clasificación y direccionamiento de las peticiones ciudadanas y optimizar el uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha".

Los productos definidos por el nodo para el 2022 son:

- Actualización de las guías (Inducción y reinducción).
- Capacitación en innovación pública.
- Curso de servicio a la ciudadanía.
- Socializaciones de las guías de inducción y reinducción y del Bogotá Te Escucha. Se realizarán 2 socializaciones de la guía de inducción y reinducción de los servidores públicos y la guía del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, especialmente con el personal nuevo que ha llegado a las entidades.

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

Tabla 17. Resultados productos nodo intersectorial de formación y capacitación.

#	Producto	Actividades	Resultados
1	Actualización de las guías.	Revisión de la información y planteamiento de sugerencias.	<p>En la sesión del nodo intersectorial de formación, las entidades asistentes revisaron el documento y sugirieron cambios para complementar y actualizar la información.</p> <p>Desde la Veeduría, se consolidaron las sugerencias en un solo documento.</p> <p>Se le solicitó a la Secretaría General revisar la información relacionada con el Bogotá te escucha.</p>
2	Capacitación en innovación pública.	Con el apoyo del laboratorio de innovación de la Veeduría Distrital, se desarrolló la jornada de capacitación en innovación pública.	La jornada se tituló <i>Inposible: De la innovación pública a la acción</i> . Esta se llevó a cabo el 12 de mayo y contó con la participación de 84 personas.
3	Curso en servicio a la ciudadanía.	Revisar la versión anterior del curso y proponer contenido nuevo.	<p>Se creó contenido nuevo (accesibilidad, lenguaje claro y lenguaje incluyente).</p> <p>Se actualizó la información de la primera versión del curso.</p> <p>Se definieron los recursos comunicativo.</p> <p>Se hizo corrección de estilo y simplificación del curso a lenguaje claro.</p>
3	Socializaciones guías de inducción y reinducción y del Bogotá Te Escucha	Programar la primera socialización de las guías.	Se programó la primera socialización para el mes de agosto.

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

5 Recomendaciones

- Realizar las gestiones necesarias para un funcionamiento óptimo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” y para el registro total de las peticiones en el mismo, dado que es la herramienta idónea de consolidación de información en el Distrito.
- Trabajar en la implementación de herramientas que permitan garantizar la accesibilidad de todas las personas a las entidades en el Distrito.
- Proseguir con el proceso de traducción de documentos, bajo la estrategia de lenguaje claro, así como con los talleres a los servidores que trabajan en las áreas misionales y que son responsables de elaborar documentos o formatos y de dar respuesta a los derechos de petición en todas las entidades Distritales.
- Continuar con el trabajo de articulación con los sistemas de gestión documental y de correspondencia con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” para evitar el subregistro y diferencias en la información.
- Procurar una mejor articulación con las áreas de comunicaciones y con las oficinas de talento humano, en la que resulta necesaria y esencial la colaboración de los integrantes de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, estos son, los servidores del más alto nivel y o su delegado, responsables de los procesos misionales de atención a quejas, reclamos y solicitudes en cada entidad distrital.
- Teniendo en cuenta las recomendaciones recopiladas en las mesas de trabajo, se sugiere:

En lo que se refiere a las peticiones vencidas, es fundamental elaborar y hacer seguimiento a los planes de mejora. En particular, es urgente que las entidades que presentan mayores retrasos diseñen planes de contingencia con las dependencias involucradas.

Es pertinente que las entidades revisen los procedimientos internos para la clasificación de correspondencia (derechos de petición, trámites, etc.). Finalmente, es importante que se revise y replique las buenas prácticas que han implementado las demás entidades.

Se recomienda el desarrollo de mesas permanentes (Código de policía, ingreso mínimo garantizado, etc). Además, es fundamental que las entidades usen el módulo que ha sido destinado en la página de la Red para consultar las fichas de competencias.



Informe de gestión de la Red
Distrital de Quejas y Reclamos (I
Semestre 2022)

Hace falta una mejor articulación entre las diferentes dependencias misionales y las áreas de servicio a la ciudadanía, por lo que es fundamental diseñar estrategias de comunicación interna. Asimismo, es pertinente seguir trabajando en estrategias de comunicación intersectorial que faciliten el relacionamiento entre las entidades. Finalmente, sería pertinente socializar las preguntas frecuentes con la ciudadanía utilizando un lenguaje claro.



6 Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (22 de mayo de 2014). Decreto 197 de 2014. *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."*. Bogotá D.C.: Registro Distrital 5362.

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (31 de agosto de 2010). Decreto 371 de 2010. *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"*. Bogotá D.C.: Registro Distrital 4489.

Veeduría Distrital. (Mayo de 2016). *Red Distrital de Quejas y Reclamos*. Obtenido de Protocolo Nodos Central, Sectorial e Intersectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos:
http://redquejas.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.