



## COMUNICACIÓN INTERNA

Remitente: VILLALBA MAHECHA JANETH  
Anexos: 0

Para: Juan Guillermo Jiménez Gómez  
Gerente General

Margarita Isabel Córdoba García  
Jefe de Oficina de Gestión Social.

De: Janeth Villalba Mahecha  
Jefe Oficina Control Interno

Asunto: **Resumen Ejecutivo- Informe Gestión Red Distrital PQRS, Primer Semestre 2022-Veeduría.**

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 2010, 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.

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.

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.

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

- Plenarias: 2 sesiones al año
- Nodos Sectoriales: Cuatrimestrales (3 sesiones al año)
- Nodos Intersectoriales: Trimestrales (4 sesiones al año)

### 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

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

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

### Nodos Sectoriales

Para la fecha de este informe, se llevaron a cabo dos (2) nodos sectoriales con los 15 sectores administrativos, con participación del 100% de entidades del sector de Hábitat.

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.
---------	---------------------------	--

### Temas Nodos 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 actuación, en el primer semestre de 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**

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 del Hábitat, el 21 de julio de 2022.

#### **c. Medición impacto IDSC 2019, 2020 y 2021**

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.

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 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.

En este ítem se evidencia la entrega de una matriz con la información del Hábitat.

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.

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

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.

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.**

Para lo anterior, se 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 se solicitó para 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 de 2022. El conversatorio contó con la presencia de 70 participantes.

### **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 2. 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	4 4	42	9 3
Formación y Capacitación	23 de marzo	4 2	38	6 2
Comunicaciones y Lenguaje Claro	29 de junio	4 4	39	7 1
Formación y Capacitación	23 de junio	4 2	32	6 1

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá DC, participó en el Nodo de Comunicaciones y Lenguaje Claro, Formación y capacitación.

### **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 caso de que se presenten 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.

Mejorar la 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.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe Veeduría Gestión Distrital Red de Quejas - Radicado E2022006121



	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Edgar Mogollón	Contratista	Oficina Control Interno.	
Revisó:	Janeth Villalba Mahecha	Jefe	Oficina Control Interno	
Aprobó:	N/A	N/A		
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				