



## COMUNICACIÓN INTERNA

Remitente: VILLALBA MAHECHA JANETH JANETH  
Anexos: 0

Para: Juan Guillermo Jiménez Gómez  
Gerente General

Margarita Isabel Córdoba García  
Oficina de Gestión Social

María Cecilia Gaitán Rozo  
Subgerente de Gestión Corporativa

Diego Fernando Suarez Manzur  
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

De: Janeth Villalba Mahecha  
Jefe Oficina Control Interno

Asunto: **Informe Gerencial 7 - Veeduría - E2021007995.  
Estrategia de comunicación en materia de Servicio al Ciudadano.**

### 1. Introducción.

La Red Distrital de Quejas y Reclamos consideró necesario desarrollar una estrategia de comunicaciones vinculada al servicio a la ciudadanía. Esta estrategia buscó sensibilizar y divulgar las competencias de las entidades que la conforman y, a su vez, dar a conocer el derecho de petición y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

La Veeduría Distrital, como líder de la Red, y en virtud de la facultad que le ha sido otorgada de ser entidad de control preventivo (Decreto Ley 1421 de 1993 y Acuerdo 24 de 1993), acompañó el proceso de producción de 31 cápsulas informativas.

El desarrollo de la estrategia permitió el trabajo en equipo de las entidades por sectores, la articulación de las oficinas de comunicación y de servicio al ciudadano y el acercamiento de la ciudadanía a la administración distrital.

Las cápsulas desarrolladas representan un avance del Distrito en la lucha contra la corrupción y en la visibilización de los servicios y competencias de cada una de las entidades que lo conforman. Esto se traduce en que el ciudadano puede tener claridad de cómo presentar sus peticiones, cómo usar el sistema "Bogotá te escucha" y a qué entidades acercarse según su necesidad.

Documento:  
127753

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

Este documento está firmado digitalmente, por  
JANETH VILLALBA MAHECHA JANETH en 2022-01-04 11:03:01  
Para descargar la versión digital firmada puede  
escanear el código QR o dirigirse a  
[https://gestiondocumental.urb.net.co/instancias/ERU\\_Prof/AZDigitalV6.0/ControlAdmini.../Descarga](https://gestiondocumental.urb.net.co/instancias/ERU_Prof/AZDigitalV6.0/ControlAdmini.../Descarga)



## 2. Marco Normativo.

- Constitución Política de Colombia:
  1. Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales
  2. Artículo 74: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015: Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental Petición y se sustituye Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Nacional 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto Nacional 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Decreto Distrital 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.
- Decreto 847 de 2019: Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 293 de 2021. Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones
- Conpes 3649 de 2010: Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Conpes 03 de 2019: Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano 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.

## 3. Desarrollo de la estrategia.

Presentación de la Estrategia a las entidades: En el nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro -que se llevó a cabo en marzo del 2021- se dio a conocer la estrategia de comunicación a las entidades de la Red de Quejas y Reclamos. Allí se invitó a elaborar videos cortos en forma de cápsulas informativas por sector. La propuesta buscaba fomentar el trabajo en equipo y reducir la carga a cada una de las entidades de la Red.

Los sectores, luego de reunirse en mesas de trabajo, definirían los temas que desarrollarían en la producción de sus cápsulas informativas. Estos podrían estar enfocados en divulgar los principales servicios y competencias de las entidades, los canales de interacción con la ciudadanía o los aspectos relevantes del derecho de petición.

Seguimiento a los avances:

En los nodos intersectoriales de comunicación desarrollados en julio y septiembre, se hizo seguimiento a los avances realizados por cada uno de los sectores. A continuación, presentamos lo mencionado por las entidades que conforman la Red en relación con la producción de las cápsulas informativas.

Las Entidades que conforman el sector del Hábitat, eligieron las temáticas de:

- Competencias de cada Entidad y
- Canales Oficiales.

Sin embargo, crearon reels desde cada entidad, por lo que deben ponerse de acuerdo y no trabajar los videos de manera individual.

#### **4. Acompañamiento por parte de la Veeduría Distrital.**

Al conocer los avances de los diferentes sectores en los nodos, la Veeduría Distrital consideró importante realizar un acompañamiento al desarrollo de las cápsulas informativas. El acompañamiento fue diferencial para cada uno de los sectores y dependió del estado de avance de las piezas audiovisuales. Este incluyó desde la creación de guiones y la realización de lluvia de ideas para el desarrollo de los videos, hasta la revisión de lo realizado por las entidades y su respectiva retroalimentación.

Es importante aclarar que, en la revisión de los videos, se respetó el diseño y la propuesta de narrativa audiovisual elegida por los sectores. La revisión de las cápsulas abarcó los siguientes criterios:

Contenido:

- Sigue un esquema claro (introducción, desarrollo y desenlace).
- La exposición de la información tiene un orden lógico - Tiene hilo conductor.
- Existe relación entre textos, voz e imágenes.
- El lenguaje que se usa es claro y cercano a la audiencia.
- No tiene faltas de ortografía o de escritura.
- El ritmo es adecuado (no demasiado rápido, ni demasiado lento).
- Construcción de oraciones correcta.
- La información es precisa.
- Relación texto — imagen.

Calidad visual:

- Enfoque
- Encuadre
- Estabilidad
- Color
- Luminosidad
- Contraste
- Ausencia de ruido
- Composición
- Facilidad de lectura de los textos

Calidad auditiva:

- Uso correcto de silencios.
- Calidad en las voces en directo.
- Calidad en las voces en off.
- Proporción de uso de la palabra adecuada (no es excesivamente discursiva).

Accesibilidad:

- Usa lenguaje de señas.
- Vincula personas en situación de discapacidad.

Señalamos que en el acompañamiento técnico, la Veeduría sugirió cambios que para algunas entidades no fueron posibles de realizar.

## **5. Cápsulas informativas producidas.**

En el marco de la estrategia de Comunicación en materia del Servicio al ciudadano, se desarrollaron 31 cápsulas informativas: 8 se concentraron en dar a conocer el derecho de petición y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "*Bogotá te escucha*".

Estas cápsulas, además de haber sido publicadas por los sectores que las desarrollaron, podrán ser replicadas por otras entidades de la Red en el 2022. Socializarlas de manera intersectorial permitirá mayor visibilidad y, sobre todo, la articulación y disminución del desgaste para las entidades que conforman la Red.

A continuación, presentamos las Cápsulas informativas y los sectores que se concentraron en el derecho de petición y en el sistema "*Bogotá te escucha*".

## **6. Piezas gráficas.**

La Veeduría Distrital diseñó 11 piezas gráficas para dar a conocer el derecho de petición con base en la "Guía Ciudadana para la gestión de las PQRS" y la "Guía metodológica para la inducción y reinducción de servidores".

Pieza	Idea General
<b>Afiche No 1</b>	Definición del usuario desde la narrativa PQRS.
<b>Afiche No 2</b>	Tipologías PQRS
<b>Afiche No 3</b>	Tiempos de respuesta
<b>Afiche No 4</b>	Solicitud de información
<b>Afiche No 5</b>	Solicitud de copias
<b>Afiche No 6</b>	Consulta
<b>Afiche No 7</b>	Queja
<b>Afiche No 8</b>	Reclamo
<b>Afiche No 9</b>	Sugerencia
<b>Afiche No 10</b>	Petición de interés general o particular
<b>Afiche No 11</b>	Felicitación o agradecimiento

Fuente: elaboración propia

## 5. Conclusiones y recomendaciones.

- Entre los meses de marzo y octubre de 2021, se produjeron 8 cápsulas informativas y se diseñaron 11 piezas gráficas que dan a conocer el derecho de petición y el funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones *Ciudadanas "Bogotá te escucha"*. Además, se produjeron 23 cápsulas informativas que sensibilizan y divulgan las competencias de las entidades distritales que conforman la Red de Quejas y Reclamos.
- La Veeduría Distrital prestó un acompañamiento a la producción de las cápsulas, dio recomendaciones técnicas y de lenguaje claro.
- La producción y publicación de las cápsulas generó un mayor nivel de cercanía y comunicación entre la ciudadanía y las entidades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y a su vez, permitió el trabajo en equipo a nivel sectorial y la articulación de las oficinas de atención al ciudadano y comunicaciones de las entidades.

Es importante seguir trabajando en la divulgación de las competencias de las entidades distritales para que los demás sectores de la Red conozcan las particularidades de cada uno de estos y para que la ciudadanía pueda relacionarse mejor con cada uno de los trámites y servicios de todas las entidades Distrito Capital.

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha  
Jefe de Oficina Control Interno.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Edgar Mogollón	Contratista	Oficina Control Interno.	
Revisó:	Ernesto Quintana Pinilla	Contratista	Oficina Control Interno	



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

Aprobó:	Janeth Villalba Mahecha.	Jefe	Oficina de Control Interno.	
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				