



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

INFORME DE GESTIÓN DE LA RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS 2017

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

Bogotá, D.C., diciembre de 2017

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Nodo Central y Reunión Plenaria	5
2. Nodos Sectoriales	5
2.1. Nodo sectorial Gestión Pública.....	6
2.2. Nodo sectorial Gobierno	7
2.3. Nodo sectorial Hacienda	7
2.4. Nodo sectorial Planeación.....	8
2.5. Nodo sectorial Desarrollo Económico	8
2.6. Nodo sectorial Educación	9
2.7. Nodo sectorial Salud	9
2.8. Nodo sectorial Integración Social	10
2.9. Nodo sectorial Cultura, Recreación y Deporte	10
2.10. Nodo sectorial Ambiente	11
2.11. Nodo sectorial Movilidad.....	11
2.12. Nodo sectorial Hábitat	12
2.13. Nodo sectorial Mujer	13
2.14. Nodo sectorial de Seguridad, Convivencia y Justicia	13
2.15. Nodo sectorial Gestión Jurídica	14
3. Nodos Intersectoriales.....	15
3.1. Nodo intersectorial articulación del SDQS con los sistemas de gestión documental	15
3.2. Nodo intersectorial Articulación PQRS y ciudadanía.....	16
3.3. Nodo intersectorial Comunicaciones	17
3.4. Nodo intersectorial uso eficiente del SDQS	17
4. Recomendaciones	18
Referencias	20

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i> Gestión instancias de coordinación y decisión.	5
<i>Tabla 2.</i> Gestión nodo sectorial Gestión Pública.	6
<i>Tabla 3.</i> Gestión nodo sectorial Gobierno.	7
<i>Tabla 4.</i> Gestión nodo sectorial Hacienda.	7
<i>Tabla 5.</i> Gestión nodo sectorial Planeación.	8
<i>Tabla 6.</i> Gestión nodo sectorial Desarrollo Económico.	8
<i>Tabla 7.</i> Gestión nodo sectorial Educación.....	9
<i>Tabla 8.</i> Gestión nodo sectorial Salud.	9
<i>Tabla 9.</i> Gestión nodo sectorial Integración Social.	10



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

<i>Tabla 10.</i> Gestión nodo sectorial Cultura, Recreación y Deporte.....	10
<i>Tabla 11.</i> Gestión nodo sectorial Ambiente.....	11
<i>Tabla 12.</i> Gestión nodo sectorial Movilidad.....	11
<i>Tabla 13.</i> Gestión nodo sectorial Hábitat.....	12
<i>Tabla 14.</i> Gestión nodo sectorial Mujer.....	13
<i>Tabla 15.</i> Gestión nodo sectorial Seguridad, Convivencia y Justicia.....	13
<i>Tabla 16.</i> Gestión nodo sectorial Gestión Jurídica.....	14
<i>Tabla 17.</i> Gestión nodo intersectorial articulación del SDQS con los Sistemas de Gestión Documental.....	15
<i>Tabla 18.</i> Gestión nodo intersectorial articulación PQRS y ciudadanía.....	16
<i>Tabla 19.</i> Gestión nodo intersectorial de comunicaciones.....	17
<i>Tabla 20.</i> Gestión nodo intersectorial uso eficiente del SDQS.....	17

Introducción

La Veeduría Distrital, en uso de las facultades otorgadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y el Acuerdo 24 de 1993, ha venido realizando acompañamiento y seguimiento a las entidades distritales en cumplimiento de la normatividad vigente, con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, ejerciendo el control preventivo con conciencia crítica frente a la Administración Distrital, para fortalecer en tiempo real la capacidad de gestión de las entidades distritales, para prestar servicios con oportunidad, calidad y excelencia.

El Decreto 371 de 2010 señala en su artículo tercero que:

Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: (...) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

En virtud de lo anterior, a través de los nodos sectoriales e intersectoriales, la Red Distrital de Quejas y Reclamos busca promover la cooperación e intercambio de conocimientos y experiencias del proceso de servicio a la ciudadanía, y en especial, sobre la gestión de PQRS en el Distrito, en concordancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014), para lo cual desarrolló y aprobó un plan de trabajo para la presente vigencia, que consiste en la aplicación de una metodología para el diseño de una o varias estrategias que apunten a la resolución de una problemática de servicio y que propenda directamente en el mejoramiento de la atención de cara al ciudadano.

Este informe contiene el resultado de las estrategias implementadas por la Red Distrital a través de los nodos sectoriales e intersectoriales. A la luz de estos resultados se envían recomendaciones para el mejoramiento del servicio al ciudadano.

1. Nodo Central y Reunión Plenaria

En cumplimiento del reglamento y de los protocolos aprobados para el Nodo Central y la Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, se realizaron las siguientes reuniones:

Tabla 1. Gestión instancias de coordinación y decisión.

<i>Reuniones Red Distrital de Quejas y Reclamos</i>	<i>Fecha de Realización</i>	<i>No. de Entidades Convocadas</i>	<i>No. de Entidades que asistieron incluida la Veeduría</i>	<i>No. Total de Asistentes</i>
Nodo Central	21 de Febrero de 2017	16	12	30
Plenaria – Comisión Intersectorial	16 de Marzo de 2017	48	40	140
Plenaria – Comisión Intersectorial	29 de Agosto de 2017	48	44	150
Plenaria de Cierre	5 de Diciembre de 2017	48	40	76

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

En las reuniones plenarias se presentó y aprobó el plan de trabajo de la Red, los avances y los resultados obtenidos durante el año.

2. Nodos Sectoriales

Las actividades desarrolladas por parte de los nodos sectoriales durante la presente vigencia, se enmarcan en los siguientes tres focos:

- La retroalimentación a las recomendaciones suscritas en la vigencia anterior, de acuerdo con lo evidenciado por cada entidad en las sesiones de los nodos sectoriales e intersectoriales.
- La aplicación del *Diagrama Causa – Efecto* a una problemática sectorial, identificada a través de una lluvia de ideas de los participantes de cada entidad y sobre la cual se generaron estrategias que fortalezcan la gestión de las PQRS y los procesos de servicio a la ciudadanía en las entidades del Distrito Capital.

En correspondencia con lo anterior, las entidades participantes en los distintos nodos sectoriales identificaron a través del esquema Causa – Efecto las situaciones que presentaban dificultad o eran susceptibles de mejora y desarrollaron distintas estrategias, que apuntaban especialmente a coordinación intersectorial respecto de funciones y competencias, fortalecimiento del servicio a través de la implementación y actualización de manuales, procedimientos, y unificación sectorial de servicios orientados a ciudadanos, además de procesos de cualificación a servidores y ciudadanos.

- Incentivar la generación de casos de éxito en el servicio al ciudadano, con el fin de contextualizar y apropiar las buenas prácticas, en todas las entidades donde puedan ser replicadas.

Durante la vigencia 2017, se desarrollaron un total de 76 sesiones de los nodos en todos los sectores administrativos en las que se evidenció un alto grado de participación de las entidades. De acuerdo con la ejecución de la metodología propuesta para el presente año y las recomendaciones formuladas en la vigencia anterior, un alto porcentaje de las entidades han implementado o tienen previsto implementar planes y estrategias que propendan por el mejoramiento de las falencias de servicio identificadas. Por otra parte, algunas de las recomendaciones se gestionaron en el trabajo desarrollado por los nodos sectoriales e intersectoriales en la presente vigencia.

A continuación, se relacionan las reuniones y problemáticas abordadas en cada uno de los nodos:

2.1. Nodo sectorial Gestión Pública

Tabla 2. Gestión nodo sectorial Gestión Pública.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto</i>
Gestión Pública	20/04/2017 12/05/2017 15/08/2017 11/09/2017	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. • Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD). 	<p>Secretaría General: Publicación de las solicitudes de perdón simbólico en cumplimiento de la ley de justicia y paz.</p> <p>DASCD: Desconocimiento por parte de los ciudadanos de los servicios que ofrece el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.</p>	<p>Secretaría General: logró reducir el tiempo de respuesta en las solicitudes de perdón simbólico.</p> <p>Secretaría General: realización de mejoras al aplicativo SDQS, “Bogotá te Escucha”, Cualificación a Servidores públicos del Distrito.</p> <p>DASCD: Implementación de banner en sitio Web para orientación ciudadana, encuestas de satisfacción y actualización de manuales de atención al ciudadano.</p>

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.2. Nodo sectorial Gobierno

Tabla 3. Gestión nodo sectorial Gobierno.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto</i>
Gobierno	9/05/2017 6/06/2017 5/09/2017 15/09/2017 4/10/2017 21/10/2017	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Distrital de Gobierno. • Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP). • Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC). 	Se identifica el desconocimiento de los ciudadanos frente a las competencias de las entidades, especialmente las de la Secretaría Distrital de Gobierno y el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público, en el tema de espacio público, y principalmente con la implementación del Nuevo Código de Policía.	Las tres entidades del sector definieron la estrategia orientada a brindar sensibilización a los dignatarios de las Juntas de Acción Comunal en cuanto a las competencias de las entidades en torno al tema de “espacio público”, para lo cual el IDPAC facilitó el contacto con los ciudadanos, a través de los gestores. La Secretaría Distrital de Gobierno y el DADEP prepararon la presentación conjunta que se desarrolló así: jornada de sensibilización a servidores públicos, dos jornadas a ciudadanos en la localidad de Kennedy y una jornada en Ciudad Bolívar.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.3. Nodo sectorial Hacienda

Tabla 4. Gestión nodo sectorial Hacienda.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto.</i>
Hacienda	24/03/2017 5/05/2017 7/07/2017 11/08/2017 28/09/2017 17/11/2017	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Distrital de Hacienda. • Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital. 	El alto volumen de requerimientos para ambas entidades en el primer trimestre de cada año, referidos a temas de avalúo e impuesto predial, requieren el diseño e implementación de una estrategia conjunta para brindar al ciudadano la mejor información posible.	Definición de estrategia a seguir en el primer semestre de 2018 en tema “Impuesto – Avalúo” que implica: -Link para el código homologado de identificación predial CHIP: estrategia para que el ciudadano encuentre el chip en las páginas web de ambas entidades. -Capacitaciones pre y post emisión de facturación, dirigida a servidores públicos de ambas entidades. -Estrategia de sensibilización con orientadores en temas de impuesto predial y avalúo catastral.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.4. Nodo sectorial Planeación

Tabla 5. Gestión nodo sectorial Planeación.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto</i>
Planeación	28/03/2017 04/08/2017 09/10/2017	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Distrital de Planeación. 	Alto volumen de traslados que debe realizar la Secretaría Distrital de Planeación por no competencia.	<ul style="list-style-type: none"> *Capacitaciones en las 20 alcaldías locales dirigidas a ciudadanos, en portafolio de servicios. *Cualificación de servidores de la Secretaría a través de la realización del curso virtual de servicio al ciudadano con la Secretaría General en convenio con el SENA. *Actualización del Manual de Atención al ciudadano.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.5 Nodo sectorial Desarrollo Económico

Tabla 6. Gestión nodo sectorial Desarrollo Económico.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto</i>
Desarrollo Económico	27/03/2017 11/05/2017 15/06/2017 19/07/2017 17/10/2017	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Distrital de Desarrollo Económico. Instituto para la Economía Social. Instituto Distrital de Turismo. 	Falta de protocolos formalmente establecidos y comunes para el sector en la atención a la ciudadanía.	Se elaboró la propuesta “Lineamientos y responsabilidades de atención a los ciudadanos sector desarrollo económico” que contempla los aspectos básicos en la atención del sector en forma presencial, telefónica, virtual y escrita.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.6 Nodo sectorial Educación

Tabla 7. Gestión nodo sectorial Educación.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto</i>
Educación	27/04/2017 12/07/2017 30/08/2017 13/09/2017 9/11/2017	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría de Educación del Distrito. Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. 	Se identifican varios sistemas de información y centros de documentación independientes por entidad, que no permiten la adecuada consulta de la información que genera el sector a los ciudadanos.	Elaboración de la propuesta de articulación de Centros de Documentación de las entidades del sector y diagnóstico actual de los mismos para implementación en la vigencia 2018.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.7 Nodo sectorial Salud

Tabla 8. Gestión nodo sectorial Salud.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto.</i>
Salud	17/04/2017 15/06/2017 19/10/2017	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Distrital de Salud. Subred Sur E.S.E. Subred Norte E.S.E. Subred Sur Occidente E.S.E. Subred Centro Oriente E.S.E. Capital Salud EPS. 	Se presenta la necesidad de articular el trabajo de la Secretaría Distrital de Salud con las Subredes Integradas de Servicios de Salud, teniendo en cuenta el alto volumen de las peticiones que se reciben en el sector, relacionadas con la oportunidad en los servicios de salud.	Se desarrollaron las siguientes actividades: *Asistencia técnica a las Subredes integradas de servicios de salud. *Implementación de plan de intervenciones para minimizar filas. *Suscripción de convenios interadministrativos con las subredes para fortalecer la atención al ciudadano. *Cualificación del personal de servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Salud y en las cuatro subredes. *Implementación de diplomado de habilidades de participación ciudadana para la comunidad.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.8 Nodo sectorial Integración Social

Tabla 9. Gestión nodo sectorial Integración Social.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto</i>
Integración Social	22/03/2017 9/05/2017 7/06/2017 24/07/2017 31/08/2017 9/10/2017	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Distrital de Integración Social. • Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud. 	Desarticulación frente al tema de juventudes por parte de las entidades pertenecientes al sector Integración Social.	Socialización del proyecto estratégico Distrito Joven, que encabeza la SDIS, pero que es un proyecto transversal en todo el Distrito Capital. Las acciones de este proyecto están encaminadas a la garantía de los derechos de los jóvenes y está definido por tres grandes componentes: i) Política Pública de Juventud, ii) Ruta de Oportunidades Juveniles y iii) Ruta de Prevención para jóvenes.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.9 Nodo sectorial Cultura, Recreación y Deporte

Tabla 10. Gestión nodo sectorial Cultura, Recreación y Deporte.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	
Cultura, Recreación y Deporte	28/03/2017 11/05/2017 26/07/2017 9/11/2017	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte. • Instituto Distrital de Patrimonio Cultural. • Instituto Distrital de las Artes. • Instituto Distrital de Recreación y Deporte. Canal Capital. • Orquesta Filarmónica de Bogotá. 	Dificultades comunes en las entidades del sector, frente a la operación de la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.	Elaboración de la propuesta “Informe diagnóstico funcionamiento sistema distrital de quejas y soluciones - SDQS Sector Cultura, Recreación y Deporte 2017” que contiene las principales observaciones que, desde las entidades del sector, se identifican frente a la operatividad del sistema SDQS.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	
		<ul style="list-style-type: none"> Fundación Gilberto Alzate Avendaño. 		

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.10 Nodo sectorial Ambiente

Tabla 11. Gestión nodo sectorial Ambiente.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto</i>
Ambiente	22/03/2017 10/05/2017 18/07/2016 11/08/2017 3/10/2017	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Distrital de Ambiente. Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis. Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático. 	Dificultades entre las entidades para socializar los procedimientos relacionados con peticiones ciudadanas, en el tema de mantenimiento de árboles y tratamiento fitosanitario.	Se elaboró el documento “Ruta peticiones que se relacionan con arbolado”, que aclara las competencias de las entidades del sector y del Distrito que atienden las problemáticas relacionadas con los árboles. Se elaboró una infografía orientada a los ciudadanos.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.11 Nodo sectorial Movilidad

Tabla 12. Gestión nodo sectorial Movilidad.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto</i>
Movilidad	30/03/2017 19/05/2017 30/06/2017	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Distrital de Movilidad. Transmilenio S.A. Terminal de Transporte de Bogotá. Unidad Administrativa Especial de 	Se identificaron diferentes estrategias para la atención al ciudadano, especialmente en el tema de redes sociales que requerían la articulación y ajuste de los protocolos de atención y el manejo de las redes sociales en las entidades del Sector.	Elaboración de la “Propuesta manual de atención a la ciudadanía en el Sector Movilidad 2017” que se presentó como alternativa de mejoramiento del servicio al ciudadano, orientado bajo los lineamientos establecidos en la PPDSC y con el cual se establece claridad frente a los canales

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto</i>
		Rehabilitación y Mantenimiento Vial. <ul style="list-style-type: none"> • Instituto de Desarrollo Urbano. 		de atención y comunicación con el ciudadano, protocolos y atributos del servicio,

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.12 Nodo sectorial Hábitat

Tabla 13. Gestión nodo sectorial Hábitat.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto</i>
Hábitat	29/03/2017 7/06/2017 24/07/2017 20/09/2017 12/10/2017	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría Distrital del Hábitat • Caja de la Vivienda Popular. • Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP. • Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá. • Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos. 	Falta de articulación entre las entidades y la ciudadanía, en la que estos pudieran identificar las funciones de cada una y diferenciar según sus necesidades, a donde deben dirigir sus solicitudes.	Elaboración del documento “Trámites, Servicios y Productos del Sector Hábitat”, documento que consolida los trámites y requisitos de los proyectos y servicios que prestan las entidades del sector, a fin de orientar a servidores y contratistas respecto de las competencias específicas de cada entidad.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.13 Nodo sectorial Mujer

Tabla 14. Gestión nodo sectorial Mujer

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Productos</i>
Mujer	19/04/2017 22/05/2017 25/07/2017 28/09/2017	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Distrital de la Mujer. 	Insuficiente cualificación en temas de servicio al ciudadano de los servidores y servidoras de la Secretaría Distrital de la Mujer.	<p>Se ejecutaron las siguientes acciones de mejoramiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Realización por parte de la Veeduría Distrital, de un taller de simplicidad con servidoras de la Secretaría, para la actualización del Manual de Atención a la Ciudadanía. *Documento Manual de Atención a la Ciudadanía actualizado. *Gestión interna para la aprobación del documento actualizado por parte de la oficina de Planeación de la Secretaría.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.14 Nodo sectorial de Seguridad, Convivencia y Justicia

Tabla 15. Gestión nodo sectorial Seguridad, Convivencia y Justicia.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto</i>
Seguridad, convivencia y justicia	20/04/2017 11/05/2017 8/06/2017 26/09/2017 5/10/2017 10/11/2017	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá. 	Se identificaron falencias en las entidades del sector para manejar de forma articulada la temática del Código de Policía en lo referente a multas y comparendos	Se realizaron dos Mesas de Trabajo conjuntas con la asistencia de la Secretaría de Gobierno, Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, Policía Metropolitana de Bogotá y la UAECB. En estas mesas se han identificado los principales aspectos a coordinar entre estas entidades respecto al tema de multas y comparendos.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

2.15 Nodo sectorial Gestión Jurídica

Tabla 16. Gestión nodo sectorial Gestión Jurídica.

<i>Nodo Sectorial</i>	<i>Fechas de realización</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Definición del Problema</i>	<i>Producto</i>
Gestión Jurídica	2/04/2017 19/05//2017 3/10/2017	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Jurídica Distrital. 	Se identificó la importancia de formalizar los procesos, procedimientos y manuales y demás documentación requerida para el adecuado funcionamiento del área de servicio a la ciudadanía de la entidad.	<p>*Se creó y ajustó la Carta del Trato Digno al ciudadano que se encuentra publicada en la página web de la Entidad.</p> <p>*Articulación del Sistema de Gestión Documental – SIGA con el SDQS a través de la implementación del Web Service.</p> <p>*Elaboración de los procedimientos que conforman el proceso estratégico de atención al ciudadano.</p> <p>*Se encuentra en construcción el Portafolio de Servicios de la Entidad</p>

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

3. Nodos Intersectoriales

Durante la vigencia 2017, la Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos aprobó el trabajo en temas transversales a todas las entidades a través de los nodos intersectoriales los cuales trabajaron en 18 sesiones los distintos temas que a continuación se presentan:

3.1 Nodo intersectorial articulación del SDQS con los sistemas de gestión documental

Tabla 17. Gestión nodo intersectorial articulación del SDQS con los Sistemas de Gestión Documental

<i>Nodo Intersectorial</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Resultados</i>
Articulación del SDQS con los sistemas de gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público. • Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. • Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis. • Subred Integral de Servicios de Salud Sur E.S.E. • Subred Integral de Servicios de Salud Norte E.S.E. • Secretaría Distrital de Integración Social. • Secretaría Distrital de Ambiente • Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud. • Instituto Distrital de las Artes. • Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático. • Instituto de Desarrollo Urbano. • Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones. • Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano. • Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. • Universidad Distrital Francisco José de Caldas. • Secretaria Distrital de la Mujer. Secretaría Distrital de Movilidad. • Secretaría Distrital del Hacienda. • Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte. • Secretaría General • Veeduría Distrital. 	<p>*Usuarios de prueba habilitados para web service cliente: 24 entidades solicitaron y tienen el usuario de pruebas para servicio web donde 6 están en producción.</p> <p>*Web service en producción en ocho entidades: Secretarías de Gobierno, Seguridad, Movilidad, Jurídica y General, Terminal de Transportes Veeduría Distrital, DADEP y la Alta Consejería Distrital de TIC Proyecto Govimentum.</p> <p>* Web service para paso a producción: FONCEP, UAESP, IDRD.</p> <p>* Web service en desarrollo: Secretarías Distritales de Hacienda y Hábitat, IDU.</p> <p>Se realizó apoyo técnico en: aclaración acerca del funcionamiento del Web Service “Radicación Service”; se realizaron las pruebas funcionales del Servicio Web con la herramienta “Soap UI 5.3.0” y por ambiente web la verificación de sus registros; actualización de los Códigos Divipola –DANE en el SDQS.</p>

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

3.2 Nodo intersectorial Articulación PQRS y ciudadanía

Tabla 18. Gestión nodo intersectorial articulación PQRS y ciudadanía

<i>Nodo Intersectorial</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Resultados</i>
Articulación PQRS y Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Universidad Distrital Francisco José de Caldas. • Secretaría Distrital de Ambiente. • Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis. • Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público. • Subred Integral de Servicios de Salud Sur E.S.E. • Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. • Secretaría Distrital del Hábitat. • Secretaría Distrital de Hacienda. • Transmilenio S.A. • Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP. • Veeduría Distrital. • Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá. • Secretaría de Educación del Distrito. 	Elaboración y socialización de la “Guía Ciudadana para la Gestión de las PQRS”. Con este documento se orienta al ciudadano de forma gráfica y sencilla sobre la manera de interponer peticiones en las entidades del Distrito, y cómo realizar el respectivo seguimiento.

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

3.3 Nodo intersectorial Comunicaciones

Tabla 19. Gestión nodo intersectorial de comunicaciones.

<i>Nodo Intersectorial</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Resultados</i>
Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público. • Subred Integral de Servicios de Salud Sur E.S.E, • Secretaría Distrital de Ambiente. • Universidad Distrital Francisco José de Caldas. • Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia • Veeduría Distrital. 	<p>*Elaboración del prototipo que se tiene previsto para la reorganización de la página Web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, la página estará prevista con los siguientes elementos: home, login, actividades, directorio, eventos, observatorio de la Red, buzón de sugerencias, informes PQRS, documentos, nodos.</p> <p>*Se trabajaron las pautas a tener en cuenta para los distintos usuarios y se consolidó el listado de usuarios y administradores para el nuevo sitio, quienes estarán encargados de manejar la información de cada entidad en la página Web.</p> <p>*Presentación del diseño gráfico de la página a integrantes del nodo.</p>

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

3.4 Nodo intersectorial uso eficiente del SDQS

Tabla 20. Gestión nodo intersectorial uso eficiente del SDQS.

<i>Nodo Intersectorial</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Resultados</i>
Uso eficiente del SDQS.	<ul style="list-style-type: none"> • Universidad Distrital Francisco José de Caldas. • Secretaría Distrital de Ambiente. • Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis. • Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público. • Subred Integral de Servicios de Salud Sur E.S.E. • Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. • Secretaría Distrital de Integración Social, • Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud. • Instituto Distrital de las Artes. • Secretaría Distrital de la Mujer. 	<p>Se elaboraron los documentos:</p> <p>*Identificación de requerimientos por entidad para mejorar la operatividad del SDQS.</p> <p>*Solicitud de concepto para definición de lineamientos de manejo del SDQS a la Secretaría General.</p> <p>*Consolidación de la matriz de competencias por entidad.</p>

<i>Nodo Intersectorial</i>	<i>Entidades que participan</i>	<i>Resultados</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General. • Veeduría Distrital. • Secretaría Distrital de Hacienda. • Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital. 	

Fuente: elaborado por la Veeduría Distrital.

De acuerdo con lo trabajado de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se resaltan algunos aspectos:

- El seguimiento a la depuración de los subtemas en el SDQS que adelantaron las entidades ante la Secretaría General, da un balance de 1347 subtemas registrados para la vigencia 2017, lo que implica que las entidades atendieron las recomendaciones de la Veeduría Distrital, logrando así un registro más eficiente y una clasificación más acertada de las peticiones ciudadanas. Sin embargo, esta actividad debe ser permanente desde cada entidad.
- La armonización de los sistemas de gestión documental con el SDQS, es un aspecto en el cual las entidades han venido trabajando y avanzando. Sin embargo, se han identificado aspectos de operatividad del SDQS, que restringen la realización de la articulación en el corto plazo.
- Los distintos sectores manifiestan inquietudes sobre los lineamientos específicos que regulan las peticiones y la operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, para lo cual requieren que la Secretaría General, como rectora del tema en el Distrito, defina los parámetros de acción para el sistema SDQS, “Bogotá te Escucha”.

4. Recomendaciones

1. Una vez desarrollado el ejercicio de identificación de problemáticas sectoriales comunes, fue posible determinar que existen muchos trámites conjuntos entre entidades que no hacen parte del mismo sector administrativo, por lo que se recomienda que desde el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, se estudie la posibilidad de trabajar más por temáticas y/o trámites comunes que apunten al fortalecimiento del servicio al ciudadano de las entidades del Distrito Capital, que por sectores administrativos.
2. Es preciso fortalecer la participación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en las actividades que apuntan al mejoramiento del servicio, como entidad rectora de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y que haga mayor presencia en el trabajo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y en cada una de las entidades que hacen parte de la misma.

3. Debido a las inconsistencias que actualmente presenta el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS - y el grado de inconformidad que ocasionan las mismas de cara a las entidades, es fundamental adoptar las acciones necesarias para el mejoramiento de esta importante herramienta, en la gestión de las PQRS en el Distrito Capital.
4. El desconocimiento general que aún existe en la ciudadanía y los servidores del Distrito frente a las competencias de cada una de las entidades que hacen parte de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, incrementa el número de traslados desmejorando la gestión pública de cara al ciudadano. Por esta razón, se recomienda seguir trabajando de manera conjunta con las entidades, en el desarrollo de estrategias que permitan disminuir este porcentaje en la gestión de las PQRS.
5. Es importante que las entidades cabeza de sector asuman con mayor compromiso su labor de liderazgo de los nodos sectoriales, especialmente en temas relacionados con la convocatoria a entidades, liderazgo de las sesiones de nodo y asistencia en temas de servicio al ciudadano a las demás entidades del sector.
6. El recurso humano continúa siendo insuficiente y persiste una alta rotación del personal al interior de las entidades en los procesos de servicio al ciudadano, lo que refleja un débil posicionamiento del tema al interior del Distrito.
7. Se debe fortalecer el trabajo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, con la vinculación de entidades del orden nacional o que por su naturaleza misional se relacionan con las entidades distritales, a fin de generar estrategias de actuación conjunta que redunden en la mejora del servicio al ciudadano.
8. Es preciso que los distintos sectores articulen acciones locales a través de la Secretaría de Gobierno a fin de generar criterios unificados de atención ciudadana a nivel local, presentando una visión de Distrito.
9. Continuar con la asistencia técnica en servicio al ciudadano, como apoyo a la gestión de las oficinas de servicio al ciudadano, en las entidades que requieren acompañamiento específico.



Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá. (30 de agosto 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* [Decreto Distrital 371 de 2010]. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40685>

FIN.