



## 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 Roza  
Subgerente de Gestión Corporativa

De: Janeth Villalba Mahecha  
Jefe Oficina Control Interno

Asunto: **Informe Gerencial 2- Veeduría - E2021007995.  
Gestión de la Red Distrital de Quejas y Reclamos (Vig 2021).**

### 1. Introducción

En cumplimiento del artículo 3 del 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*", la Veeduría Distrital lidera la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Esta instancia de participación y coordinación de las entidades distritales es desarrollada a través de las sesiones del nodo central y las plenarias, así como los nodos sectoriales e intersectoriales, espacios donde se promueve la cooperación e intercambio de conocimientos y experiencias del proceso misional de quejas y reclamos en el Distrito, 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.

Su propósito es contribuir a garantizar los derechos de la ciudadanía al responder de manera oportuna y con calidad las peticiones interpuestas y 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 2021, que fueron aprobadas por el Nodo Central en la sesión desarrollada el 15 de febrero de 2021.

Dentro de las actividades previstas y ejecutadas, se encuentran las reuniones con los nodos, capacitaciones con los colaboradores de las diferentes entidades distritales, acompañamientos, entre otras. Debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19. Es de aclarar que, para esta vigencia, cambió la periodicidad de las reuniones plenarias, así como de los nodos sectoriales e intersectoriales, así:

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



## 1. 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 Decisión

Reuniones Red	Fecha de Realización	# Entidades Convocadas	# Entidades que asistieron	# Total/ de personas asistentes
Nodo Central	Febrero 15 de 2021	16	16	41
Reunión Plenaria	Febrero 22 de 2021	53	51	108
Plenaria Final	9 de diciembre de 2021	53	48	92

Fuente: Elaborada por la Veeduría Distrital.

## 2. Nodos Sectoriales

Para la vigencia 2021, se continuó en un 100% la práctica de las sesiones virtuales, actividad que se implementó el año anterior en razón a la pandemia del COVID-19. Se llevaron a cabo tres ciclos de nodos sectoriales con cada uno de los 15 sectores administrativos, en los que se evidenció un alto grado de participación e interés en desarrollar las actividades previstas, por parte de las entidades distritales.

### 2.1 Gestión de Nodos Sectoriales

Cabe anotar que el Hábitat, pertenece al nodo sectorial número 12, y realizó sesiones en marzo 10, julio 22 y noviembre 22 de 2021, con participación de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.

### 2.2 Temáticas Nodos Sectoriales

De acuerdo con el plan de trabajo aprobado para la vigencia 2021, tanto por el Nodo Central como por la plenaria de la Red, los temas que se desarrollaron en el marco de los nodos sectoriales, son los siguientes:

#### a. Validación accesibilidad páginas web

La accesibilidad Web significa que personas con algún tipo de discapacidad puedan hacer uso de las páginas Web, incluyendo personas de edad avanzada. Para dicha validación, en el período se realizaron las siguientes acciones:

- La Veeduría Distrital en el marco de los Nodos Sectoriales de la Red Distrital de Quejas y Reclamos celebrado en el mes de marzo de 2021, solicitó a las entidades participantes, allegar a través de correo electrónico las medidas que ha adoptado cada entidad para garantizar la accesibilidad de personas con algún tipo de discapacidad a las páginas web de las mismas.

- Con el análisis de la información enviada, la Veeduría Distrital elaboró el informe de seguimiento para garantizar la accesibilidad en las páginas web de las entidades del Distrito (2021), que fue socializado en los nodos sectoriales y en la reunión plenaria final de la Red y con el cual se realizó un diagnóstico sobre las medidas que han adoptado las entidades distritales que participan en los nodos sectoriales de la Red Distrital de Quejas y Reclamos para garantizar la accesibilidad a las páginas web, principalmente de personas en condición de discapacidad.
- Con este informe, se pretendió identificar las acciones puntuales que vienen realizando las entidades para dar cumplimiento a la Resolución 1519 del 2020 y se realizaron recomendaciones generales que sirven como insumo para que las entidades generen planes de acción y dar cumplimiento a la normatividad vigente y elevar así, la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

**b. Mesas de trabajo.**

En el informe no menciona que el Sector del Hábitat y/o sus entidades adscritas participaron en mesas de trabajo.

**c. Validación de categorías y subtemas COVID-19.**

Se determina que la Empresa no participó en esta acción.

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

La Veeduría Distrital, realizó acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente asociada al servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública y así brindar herramientas para que su gestión sea efectiva, donde fue incluida la entidad- sede central.

Con el análisis de la información enviada, la Veeduría Distrital elaboró el informe de seguimiento a las evaluaciones de accesibilidad en el Distrito Capital (vigencias 2017 a 2020), que fue socializado con las entidades. En este informe, se realizó un diagnóstico sobre las medidas que han adoptado las entidades distritales requeridas y en los cuales se observó que hay un 56% de nivel de cumplimiento a las recomendaciones que se realizaron en las evaluaciones de accesibilidad al medio físico.

Frente al incumplimiento de las recomendaciones realizadas en las evaluaciones de accesibilidad, se encuentra que corresponde a un 43,27%; se observa que en algunos casos los requerimientos no fueron cumplidos por diferentes factores, entre los cuales se encuentran: la dificultad de afectar bienes que hacen parte de espacio público de interés cultural, afectación de bienes de áreas comunes en inmuebles entregados en arrendamiento o comodato, falta de presupuesto y que la entidad se encuentra en estudios de consultoría con el fin de realizar los contratos respectivos para remodelación de los centros de atención.

**e. Buenas prácticas en materia de servicio.**

Como se viene realizando en vigencias anteriores, es importante conocer las buenas prácticas que han realizado las entidades para mejorar el servicio al ciudadano, con el fin de que algunas de ellas puedan ser replicadas por las demás. Por lo anterior, se solicitó a las entidades que para el nodo sectorial realizado en el mes de julio se postularan las buenas prácticas que deseaban ser presentadas en plenaria a todas la Red. Se postularon 17 buenas prácticas.

**f. Articulación entre el Bogotá Te Escucha y los Sistemas de Gestión Documental.**

A corte al 6 de diciembre de 2021, mediante de correo electrónico, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. informó lo siguiente:

- 26 entidades están integradas
- 8 entidades están en etapa de desarrollo
- 11 entidades cuentan con un primer acercamiento o están en inicio de desarrollo
- 7 entidades están sin integrar

**g. 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 y con el fin de aclarar algunas de las dudas más frecuentes de los funcionarios responsables de la presentación del informe, se emitió la alerta preventiva de seguimiento al cumplimiento del Decreto 371 de 2010, la cual fue remitida el 24 de febrero de 2021 a todas las entidades del Distrito y de igual forma, se hizo llegar el instructivo de presentación de informe actualizado.

Al mes de noviembre, se ha realizado la publicación de 568 informes PQRS por parte de las entidades y se encuentra pendiente la publicación que corresponde al mes de diciembre. Complementario a lo anterior, mensualmente se hace la revisión y retroalimentación de los informes mensuales de PQRS que publican las entidades en la página web de la Red.

**3. Nodos Intersectoriales.**

Para la vigencia 2021, en el Nodo Central fueron aprobados dos Nodos Intersectoriales:

1. Comunicaciones y Lenguaje Claro
2. Formación y Capacitación

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. Durante el período 2021, se realizaron ocho sesiones de los nodos intersectoriales.

#### **4. Formación a servidores y servidoras.**

Las temáticas presentadas se realizaron con los siguientes objetivos:

- a) Acompañar a los servidores y contratistas de la administración pública en la misión de orden nacional y territorial para acercar a la ciudadanía al Estado y fortalecer la comunicación.
- b) Generar y actualizar documentos para que las entidades se apropien de los procesos de lenguaje claro con el apoyo de entidades como el DNP, Función Pública y la Veeduría Distrital.
- c) Generar y fortalecer habilidades y competencias en los servidores públicos para que el lenguaje claro sea parte de su ADN.

#### **5. Conclusiones.**

1. Se resalta el esfuerzo que han realizado las entidades distritales para el cumplimiento de las recomendaciones dadas en las evaluaciones Arquitectónicas y de Accesibilidad a los Puntos de Atención al Ciudadano, realizadas entre el 2017 al 2020. Sin embargo, y teniendo en cuenta el alto porcentaje de no cumplimiento de algunas recomendaciones, es necesario que las entidades realicen planes de mejoramiento de acuerdo a esas mismas recomendaciones y busquen alternativas para la mitigación de los factores que afectan el índice de cumplimiento.
2. En relación con el seguimiento realizado para garantizar la accesibilidad en las páginas web de las entidades del distrito, se concluye que las entidades han gestionado acciones para fortalecer la accesibilidad en sus páginas web y dar cumplimiento así, no solo con la norma vigente, sino también, con el mejoramiento del servicio a la ciudadanía, haciéndolo mucho más incluyente.
3. Respecto del seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones realizadas en el Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía — IDSC (2019), se observa que en promedio hay un 46.5% de nivel de cumplimiento de las recomendaciones que se realizaron en la aplicación IDSC 2019.
4. La Veeduría Distrital se sigue consolidando como referente en el Distrito en lenguaje claro según lo demuestran las cifras de documentos traducidos a lenguaje claro postulados por las entidades y el acompañamiento técnico realizado a las mismas en esta vigencia 2021.
5. Continuar con el proceso de traducción de documentos, bajo la estrategia de lenguaje claro.
6. El número de Servidores públicos capacitados en lenguaje claro en 2021 muestran los logros obtenidos en la Veeduría Distrital como entidad de control preventivo, ya que fortalece la transparencia de la información hacia ciudadanía y aporta al mejoramiento de la gestión pública distrital.
7. En esta vigencia con el acompañamiento de la Veeduría Distrital, 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.

8. En el segundo semestre de 2021, la Veeduría Distrital consolidó los datos de las actividades de formación relacionadas con el servicio a la ciudadanía de entidades de la Red. Identificó 202 capacitaciones que se organizaron por categorías según su cercanía temática. Las actividades de formación que más se realizaron durante el año se relacionaron con los protocolos de atención, el servicio a los usuarios y la calidad.
9. Las entidades deben persistir con las gestiones de fortalecimiento y mejoramiento del servicio a la ciudadanía y de esta manera facilitar la atención oportuna y garantizar el acercamiento de la administración con la ciudadanía, recordando que la participación efectiva y oportuna es uno de los elementos necesarios para luchar contra el flagelo de la corrupción.
10. Las entidades deberán perseverar en 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.
11. Es importante que las Entidades pertenecientes a la Red Distrital de Quejas y Reclamos diseñen planes de capacitación en servicio a la ciudadanía de manera sectorial, con el fin de generar complementariedad entre las entidades y evitar el desgaste institucional y la duplicación de esfuerzos.
12. Es importante resaltar la participación y cumplimiento de la mayoría de entidades pertenecientes a la Red y de igual forma hacer un llamado para continuar trabajando de manera conjunta con las entidades en la implementación de las estrategias diseñadas en los nodos sectoriales e intersectoriales con el fin de garantizar el acceso e interacción de las personas con la Administración Distrital y seguir mejorando y fortaleciendo el servicio a la ciudadanía en las entidades del Distrito.

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	
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.				