



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

EJERCICIO NODO INTERSECTORIAL ARTICULACION PQRS Y CIUDADANIA.

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006,
Decreto Distrital 371 de 2010

Bogotá, D.C, diciembre de 2016

Introducción

Uno de los aspectos más importantes de la Política Pública de Servicio al Ciudadano¹, es que pone a la ciudadanía como razón de ser de la Administración Pública, pero también manifiesta que existe una corresponsabilidad por parte de la ciudadanía con el objetivo de construir una participación responsable, activa y una demanda razonable. Por ello se hace necesario generar un mecanismo por medio del cual se generen estrategias de interlocución entre la administración distrital y los ciudadanos, una estrategia que sea recíproca en la medida que se atiendan las necesidades ciudadanas pero que al mismo tiempo la misma ciudadanía reconozca que cuenta con unos derechos y deberes que garantizan su rol como ciudadano y su participación efectiva dentro de la administración pública.

De acuerdo a lo anterior se hace necesario desde las entidades distritales trabajar por medio de dos líneas: Educar al ciudadano enfocado en el derecho de petición en el conocimiento del mismo y en su buen uso y el de conocimiento de la herramienta SDQS que permita a la ciudadanía conocerla como canal fundamental para el cumplimiento de la política distrital de servicio al ciudadano.

Objetivo

Analizar cuáles han sido las estrategias de interlocución entre el ciudadano y la administración distrital.

¹ Decreto 197 de 2014.

<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibles sanciones disciplinarias por el mal manejo inadecuado de los tiempos a los derechos de petición - Uso inadecuado por parte de los ciudadanos sobre los diferentes tipos de derechos de petición - Usuarios no conformes con el servicio al ciudadano brindado por las Entidades del Distrito 	<p>Estrategia FA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a través de las áreas especializadas a los tiempos establecidos para los diferentes tipos de derecho de petición - Educar a los ciudadanos a través de campañas de comunicación sobre los diferentes tipos de derechos de petición y su uso - socializar los casos de éxito específicos al uso del DP entre las entidades. 	<p>Estrategia DA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de comunicación para socializar al interior de las Entidades y hacia la ciudadanía con el objetivo de educar y capacitar sobre el uso del derecho de petición y sus categorías. - Capacitación a ciudadanos y servidores públicos sobre el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.
---	---	---

1. Experiencias Significativas.

ENTIDAD	Transmilenio S.A.
EXPERIENCIA SIGNIFICATIVAS	
NOMBRE	CAMPAÑA PQRS
POBLACIÓN OBJETIVO	Usuarios del Sistema
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario
INDICADOR (opcional)	
DESCRIPCIÓN	A través de la página web y redes sociales de TRANSMILENIO S.A., se publicó una campaña donde se indicó al ciudadano los datos mínimos requeridos para interponer una queja o reclamación en contra del servicio prestado. Previo a la campaña, se realizó un diagnóstico sobre los principales motivos por los cuales se solicitaron datos a la ciudadanía, identificando que los usuarios generalmente no indican el número del bus con el que se tuvo el incidente, la fecha y la hora.

RESULTADOS (opcional)	Requerimientos con información completa, de esta manera se da una respuesta completa al ciudadano, dentro del plazo establecido por ley.
RECURSOS (opcional)	N

ENTIDAD	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
EXPERIENCIA SIGNIFICATIVAS	
NOMBRE	Visitas a Puntos de Atención
POBLACIÓN OBJETIVO	Estudiantes, administrativo y ciudadanía en general
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
INDICADOR (opcional)	Peticiones recibidas
DESCRIPCIÓN	Se realizan visitas mínimo dos veces al semestre a facultades de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en donde se entrega información acerca de las funciones de esta dependencia, dando información en relación al registro, trámite y seguimiento que se puede dar a las peticiones por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS-, evitando con sigo el traslado de estudiantes, administrativos y ciudadanos entre facultades.
RESULTADOS (opcional)	Aumento de peticiones recibidas durante los meses en que realizan estas visitas.
RECURSOS (opcional)	Recurso humano para dar la información a la ciudadanía, recursos económicos para el traslado de la logística y personal de apoyo y computadores con internet (preferiblemente).

ENTIDAD	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
EXPERIENCIA SIGNIFICATIVAS	
NOMBRE	Capacitaciones funcionales del SDQS administrativos

POBLACIÓN OBJETIVO	Administrativos
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
INDICADOR (opcional)	Trámite a las peticiones asignadas de cada dependencia
DESCRIPCIÓN	<p>Inicialmente se identifican las dependencias que requieren capacitación en relación al manejo del SDQS; lo anterior se decide de acuerdo al trámite dado por las peticiones, en el caso de dependencias ya creadas, o en el caso de nuevas dependencias por defecto se realiza la capacitación.</p> <p>Se da en la capacitación herramientas técnicas para el manejo del SDQS y el equipo jurídico de la oficina brinda las herramientas jurídicas para dar el trámite adecuado a las peticiones recibidas; cabe aclarar que la capacitación no solo se da al funcionario que tiene a cargo el manejo del SDQS dentro de la dependencia, sino a todo el equipo de trabajo con el fin de garantizar que todo el equipo tenga los conocimientos para dar el manejo en casos de ausencia del funcionario encargado.</p>
RESULTADOS (opcional)	Disminución de tiempo de respuesta a las peticiones y trámite apropiado de las mismas.
RECURSOS (opcional)	Espacios de capacitación.

ENTIDAD	Secretaria Distrital De Hacienda.
EXPERIENCIA SIGNIFICATIVAS Debida utilización del DP	
NOMBRE	Revisión Avalúo Catastral
POBLACIÓN OBJETIVO	La Ciudadanía quien interpone el requerimiento (ESTRELLA SANCHEZ DE ALEMÁN)
DEPENDENCIA RESPONSABLE	OFICINA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

INDICADOR (opcional)	N.A.
DESCRIPCIÓN	<p>La Señora de Alemán Solicitó que se revise el avalúo Catastral, que se reduzca el valor del impuesto predial y que sea devuelto el valor cobrado en exceso.</p> <p>A la señora Estrella se le trasladó su petición a la dependencia Competente de la Unidad Administrativa de Catastro Distrital, se le indica que si esta entidad le disminuye el avalúo puede solicitar corrección y elevar solicitud de devolución ante la oficina de cuentas corrientes de la SHD</p>
RESULTADOS (opcional)	<p>En atención a la petición del asunto le comunicamos que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD, es la entidad competente para efectuar la revisión de los avalúos catastrales según lo dispone el Artículo 133 de la Resolución 0070 del Instituto Geográfico Agustín Codazzi-IGAC, y la entidad encargada de realizar la explicación técnica frente al avalúo catastral designado al predio en mención y así mismo aclarar el porqué de los cambios presentados.</p> <p>De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta su solicitud de revisión de avalúo, nos permitimos dar traslado a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD para lo de su competencia.</p> <p>En caso que Catastro disminuya el avalúo, el Decreto 807 de 1993 en su artículo 23-3, indica que el contribuyente tendrá un término de dos meses siguientes a la fecha de notificación de la resolución de disminución de avalúo para corregir sus declaraciones tributarias presentando el formulario respectivo en los bancos autorizados. En su defecto, le informamos que en virtud del artículo 20 del Decreto Distrital 807 de 1993, los contribuyentes podrán corregir las declaraciones tributarias por menor valor, dentro del año siguiente al vencimiento del término para presentar la declaración, elevando solicitud a la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, para lo cual deberá anexar proyecto de corrección por menor valor (formulario de declaración debidamente diligenciado y firmado, sin presentar en bancos).</p> <p>Una vez se realice la corrección descrita o se cuente con la resolución oficial de corrección, se podrá elevar solicitud de devolución ante la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones, para lo cual se debe diligenciar el formato dispuesto para tal fin, el cual puede encontrar en la página web www.haciendabogota.gov.co sección Impuesto - Predial - Formatos (http://www.shd.gov.co/shd/node/24678) Formulario de Solicitud de Devolución y/o compensación - 23-F 01 v.11, y cumplir con los requisitos que se encuentran al respaldo del formato.</p> <p>El Decreto 807 de 1993, artículos 144 a 155, prevé el trámite correspondiente a las devoluciones, es decir, el objeto, funcionario competente, términos, verificación, rechazo e inadmisión de las solicitudes y mecanismos de devolución. La Administración Tributaria Distrital, deberá dar respuesta a la solicitud de devolución y/o compensación, dentro de los cincuenta (50) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en debida forma (art. 148 Decreto 807 de 1993).</p>
RECURSOS (opcional)	CORDIS (APLICATIVO INTERNO DE LA ENTIDAD)

ENTIDAD	Empresa De Acueducto Y Alcantarillado Y Aseo Bogotá E.S.P.
EXPERIENCIA SIGNIFICATIVAS	
NOMBRE	<p>Nodo Intersectorial: No. 5 Tema Articulación del proceso PQRS y ciudadanía.</p> <p>Derechos de petición, SDQS, CANAL VIRTUAL</p> <p><u>Tramites en Línea</u></p>

	<p>Cadenas de Implementadas en el trasversal, Entidades Distritales</p> <p>.Cambio de <i>Dirección</i> Empresa de Acueducto y Alcantarillado.</p> <p>Cambio de <i>Estrato</i> en la factura de Acueducto</p> <p>Cambio de <i>Nombre</i> en la Factura de Acueducto</p> <p>Mejorar las interacciones de los ciudadanos (personas – empresas) y las entidades (públicas y público – privadas) mediante la automatización de trámites y servicios de alto impacto y demanda ciudadana, permitiendo la interoperabilidad a través del SuperCADE virtual tecnologías de información y las comunicaciones.</p> <p>Al realizar la solicitud de este trámite se genera automáticamente al ciudadano en un correo electrónico el cual le informa el número de registro de su trámite, el tiempo de realización del mismo la forma como se interactúa con dicha solicitud. De manera transversal con cada una de las entidades actoras para gestionar el trámite</p>
POBLACIÓN OBJETIVO	Los ciudadanos, Empresas, Entidades, el Gobierno en general.
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Gerencia de atención al Cliente, Dirección de comunicaciones, Dirección de informática
INDICADOR (opcional)	El SDQS, desarrolle la opción de gestionar los trámites virtuales, para los ciudadanos que lo requieran
DESCRIPCIÓN	Promocionar, Divulgación en la Factura de servicio, Portal Distrital, Nacional y de la Entidad, a. Los ciudadanos que ingresar tienen la opción de solicitar su trámite desde la comodidad de su sitio virtual donde se encuentre, y Recibir respuesta,
RESULTADOS (opcional)	El porcentaje de ciudadanos que realizan la transacción, de manera Virtual de acuerdo a lo establecido en decreto 197 ... <i>Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción , análisis y respuesta .</i>

2. Experiencias No Significativas (Ejemplo Transmilenio).

ENTIDAD	TRANSMILENIO S.A.
EXPERIENCIAS NO SIGNIFICATIVAS	
NOMBRE	Volanteo
POBLACIÓN OBJETIVO	Usuarios del Sistema
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Subgerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario
INDICADOR (opcional)	
DESCRIPCIÓN	Entrega de volantes en ferias de servicio, portales y estaciones del sistema con la información de los canales de comunicación establecidos por la Entidad
RESULTADOS (opcional)	No fue una estrategia efectiva teniendo en cuenta que las personas toman el volante, lo doblan y/o dañan (En la mayoría de casos) Para inferir lo anterior, se hizo un ejercicio de observación en el momento de entrega de los volantes.
RECURSOS (opcional)	

3. Propuestas

PROPUESTAS DE TRABAJO	
NOMBRE	Juegos pedagógicos interactivos
POBLACIÓN OBJETIVO	Ciudadanía en general
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá
INDICADOR (opcional)	Selección adecuada de tipología de petición

DESCRIPCIÓN	<p>Desarrollo de juegos pedagógicos por medios tecnológicos ya que son herramientas que si bien tiene apariencia de carácter lúdico tienen un propósito serio y un fin educativo. De igual forma, son juegos de uso sencillo, que posibilita a los participantes a interactuar y aprender conceptos nuevos, de forma ágil y rápida.</p> <p>Se deben desarrollar inicialmente en los puntos CADE mientras los ciudadanos esperan su turno, a través de pantallas táctiles que garanticen un uso sencillo del mismo.</p>
RESULTADOS (opcional)	<p>Transformaciones sociales y en la riqueza cultural del ser humano, ya que las dinámicas actuales exigen nuevos mecanismos de aprendizaje; de igual manera, brinda a la ciudadanía mecanismos de acercamiento con la tecnología enmarcada en la política de Gobierno en Línea.</p>
RECURSOS (opcional)	

PROPUESTAS DE TRABAJO	
NOMBRE	Campaña a través del hold time (hora de espera) de la línea 195
POBLACIÓN OBJETIVO	Usuarios línea 195
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Secretaria General
INDICADOR (opcional)	
DESCRIPCIÓN	<p>Durante el tiempo de espera en la línea 195, se podrá promocionar la información sobre los derechos de petición e incluso la información sobre el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p> <p>Deben ser campañas cortas pero que generen recordación,</p>

RESULTADOS (opcional)	Los ciudadanos diferenciarán los tipos de derechos de petición y podrán acceder de manera fácil al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
RECURSOS (opcional)	Servicio Gratuito

PROPUESTAS DE TRABAJO	
NOMBRE	Piezas comunicativas en SDQS
POBLACIÓN OBJETIVO	Usuarios de la Secretaría Distrital de Hacienda por canal SDQS
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Oficina de Atención al Ciudadano
INDICADOR (opcional)	número de piezas comunicativas generadas /// Impacto de radicación en SDQS de DP
DESCRIPCIÓN	Realizar y publicar piezas comunicativas en el Portal Web - SQDS, que indique a la ciudadanía el debido uso del derecho de petición, frente a los “Trámites Especiales”, en este caso de la Secretaría Distrital de Hacienda; y aplicarlo en igual sentido para las demás entidades que tengan “trámites especiales”
RESULTADOS (opcional)	Se espera mejorar el uso del DP a través del SDQS. Se espera disminuir el desgaste de las entidades, en el sentido de rechazar requerimientos por no cumplir requisitos establecidos para los “trámites especiales”
RECURSOS (opcional)	Portal SDQS para publicar las piezas comunicativas

PROPUESTAS DE TRABAJO	
NOMBRE	Derecho de petición y sus categorías

POBLACIÓN OBJETIVO	Usuarios de la Secretaría Distrital de Hacienda por canal SDQS y al interior de las entidades
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Oficina de Atención al Ciudadano
INDICADOR (opcional)	número de ciudadanos socializados//// Impacto de radicación de DP
DESCRIPCIÓN	Estrategia de comunicación para socializar al interior de las Entidades y hacia la ciudadanía con el objetivo de educar y capacitar sobre el uso del derecho de petición y sus categorías.
RESULTADOS (opcional)	Ciudadanos con el debido conocimiento sobre el uso del derecho de petición (derechos y deberes).
RECURSOS (opcional)	Portales de las entidades