



**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS
INFORME DE GESTION
2016

De conformidad con lo establecido en la Ley 1421 de 1993,
Acuerdo 24 de 1993 y el Decreto 371 de 2010

Bogotá, D.C., diciembre de 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. MARCO DE REFERENCIA	7
1.1. MARCO NORMATIVO.....	7
1.2. ANTECEDENTES	8
1.3. DEFINICIONES.....	9
2. METODOLOGÍA	10
3. NODOS SECTORIALES.....	12
3.1. NODO SECTORIAL AMBIENTE	19
3.1.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	20
3.1.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	22
3.1.3. Recomendaciones	22
3.2. NODO SECTORIAL CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	23
3.2.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	23
3.2.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	25
3.2.3. Recomendaciones	26
3.3. NODO SECTORIAL DESARROLLO ECONÓMICO, INDUSTRIA Y TURISMO	27
3.3.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	27
3.3.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	30
3.3.3. Recomendaciones.....	30
3.4. NODO SECTORIAL EDUCACIÓN.....	31
3.4.1. Estructura administrativa del proceso de PQRS.....	32
3.4.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	34
3.4.3. Recomendaciones	35
3.5. NODO SECTORIAL GESTIÓN PÚBLICA	35
3.5.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	36
3.5.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	38
3.5.3. Recomendaciones	39
3.6. NODO SECTORIAL GESTIÓN JURÍDICA.....	40
3.7. NODO SECTORIAL GOBIERNO	40
3.7.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	40
3.7.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	42
3.7.3. Recomendaciones	43
3.8. NODO SECTORIAL HÁBITAT.....	44
3.8.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	44
3.8.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	47
3.8.3. Recomendaciones	48
3.9. NODO SECTORIAL HACIENDA.....	49
3.9.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	49
3.9.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	52
3.9.3. Recomendaciones	53
3.10. NODO SECTORIAL INTEGRACIÓN SOCIAL	53

3.10.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	54
3.10.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	56
3.10.3. Recomendaciones.....	57
3.11. NODO SECTORIAL DE MOVILIDAD.....	57
3.11.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	58
3.11.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	63
3.11.3. Recomendaciones.....	64
3.12. NODO SECTORIAL MUJER.....	65
3.12.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	65
3.12.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	67
3.12.3. Recomendaciones.....	68
3.13. NODO SECTORIAL PLANEACIÓN.....	68
3.13.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	68
3.13.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	70
3.13.3. Recomendaciones.....	71
3.14. NODO SECTORIAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.....	71
3.14.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	71
3.14.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	73
3.14.3. Recomendaciones.....	73
3.15. NODO SECTORIAL SALUD.....	74
3.15.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	74
3.15.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	77
3.15.3. Recomendaciones.....	78
3.16. VEEDURÍA DISTRITAL.....	79
3.16.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS.....	79
3.16.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS	81
3.16.3. Recomendaciones.....	81
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES NODOS SECTORIALES	82
4.1. CONCLUSIONES DE LOS NODOS SECTORIALES	82
4.2. RECOMENDACIONES DE LOS NODOS SECTORIALES.....	84
5. NODOS INTERSECTORIALES.....	87
5.1. NODO INTERSECTORIAL USO EFICIENTE DEL SDQS.....	87
5.1.1. Metodología.....	88
5.1.2. Resultados.....	88
5.2. NODO INTERSECTORIAL INTEGRACIÓN DEL SDQS CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	90
5.2.1. Metodología.....	92
5.2.2. Resultados.....	92
5.3. NODO INTERSECTORIAL SEGUIMIENTO A LOS INFORMES MENSUALES DE PQRS	93
5.3.1. Metodología.....	94
5.3.2. Resultados.....	95
5.4. NODO INTERSECTORIAL ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES	96
5.4.1. Metodología.....	97



5.4.2. Resultados.....	98
5.5. NODO INTERSECTORIAL ARTICULACIÓN PQRS Y CIUDADANÍA	99
5.5.1. Metodología.....	100
5.5.2. Resultados.....	101
6. RECOMENDACIONES NODOS INTERSECTORIALES	101
7. ANEXOS.....	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura administrativa del área de servicio a la ciudadanía en el Distrito	12
Figura 2. Comportamiento de la ubicación del proceso de PQRS y servicio al ciudadano en las entidades del Distrito.....	15

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Entidades con dependencia estratégica.	13
Tabla 2. Entidades con dependencia no estratégica.	13
Tabla 3. Entidades sin dependencia.	13
Tabla 4. Entidades con proceso estratégico	15
Tabla 5. Entidades con proceso misional.	16
Tabla 6. Entidades con proceso de apoyo	16
Tabla 7. Entidades donde el proceso de PQRS es transversal y no está en el mapa de procesos. ...	16
Tabla 8. Entidades y Subtemas	17
Tabla 9. Consolidado análisis y depuración de subtemas.	17
Tabla 10. Tipos de requerimientos a inactivar.	18
Tabla 11. Tipos de requerimientos en el SDQS.	19
Tabla 12. Análisis y depuración subtemas Sector Ambiente	22
Tabla 13. Análisis y depuración subtemas Sector Cultura Recreación y Deporte.	26
Tabla 14. Análisis y depuración subtemas Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo. ...	30
Tabla 15. Análisis y depuración subtemas Sector Educación.	35
Tabla 16. Análisis y depuración subtemas Sector Gestión Pública	39
Tabla 17. Análisis y depuración subtemas Sector Gobierno.	43
Tabla 18. Análisis y depuración subtemas Sector Hábitat.	48
Tabla 19. Análisis y depuración subtemas Sector Hacienda.	52
Tabla 20. Análisis y depuración subtemas sector Integración Social.	56
Tabla 21. Análisis y depuración subtemas sector Movilidad.	64
Tabla 22. Análisis y depuración de subtemas sector Planeación.	70
Tabla 23. Análisis y depuración de subtemas sector Seguridad, Convivencia y Justicia.	73
Tabla 24. Análisis y depuración de subtemas sector Salud.	78
Tabla 25. Análisis y depuración de subtemas Veeduría Distrital	81
Tabla 26. Entidades nodo intersectorial uso eficiente SDQS.	87
Tabla 27. Entidades nodo intersectorial Integración SDQS-sistemas gestión documental.	90
Tabla 28. Entidades nodo intersectorial informes PQRS.	93
Tabla 29. Entidades nodo intersectorial estrategia de comunicaciones.	96
Tabla 30. Entidades nodo intersectorial articulación PQRS y ciudadanía.	99



Introducción

La Veeduría Distrital, en ejercicio de sus funciones como órgano de control preventivo, de acuerdo con el Decreto Ley 1421 de 1993¹ y el Acuerdo 24 de 1993², brinda asistencia técnica a las entidades del Distrito, a través de procesos de cualificación, asesoría, acompañamiento, evaluación y seguimiento para hacer efectivo el cumplimiento de la normatividad vigente. En ese sentido, ejerce control preventivo, para el mejoramiento de la gestión pública distrital y generar mayor confianza entre la ciudadanía y las instituciones.

El presente informe da a conocer los resultados del trabajo de la Red Distrital de Quejas y Reclamos durante la vigencia 2016 en cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010 y el Reglamento aprobado. La primera parte se refiere a los productos del trabajo realizado por los nodos sectoriales en la que se presenta una evaluación de los diagnósticos del proceso misional de PQRS y servicio al ciudadano, así como la depuración y armonización de los subtemas del Sistema Distrital de Quejas y Reclamos, SDQS³ por cada sector administrativo y entidad del Distrito Capital.

La segunda parte da conocer los productos de cinco nodos intersectoriales que tuvieron como finalidad, el uso eficiente del SDQS, el mejoramiento en el alcance de los informes mensuales de PQRS, la integración del SDQS con los sistemas de gestión documental, la articulación de las PQRS y la ciudadanía y una estrategia de comunicaciones que fortalezca la interacción y la comunicación de los integrantes de la Red y dinamice el proceso de PQRS y servicio al ciudadano en el Distrito.

El ejercicio de la Red a través de los nodos sectoriales permite que los directivos de servicio al ciudadano de las entidades del Distrito, como los coordinadores de PQRS, reconozcan el estado actual del proceso misional de quejas y reclamos y servicio al ciudadano y promuevan su posicionamiento entre las diferentes dependencias y la Alta Dirección de las entidades Distrito.

Los resultados de los nodos intersectoriales contribuirán al fortalecimiento del SDQS, para que este se constituya en una herramienta gerencial para la toma de decisiones, por la calidad y la información, y permitirá que sus reportes identifiquen ineficiencias administrativas o presuntos hechos de corrupción, en la prestación de los servicios a la ciudadanía

¹ Por la cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá.

² Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se definen las funciones generales por dependencia.

³ El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, es una herramienta virtual por la cual se interponen quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

1. Marco de referencia

1.1. Marco normativo

- a. Constitución Política de Colombia de 1991. Artículo 2 establece que: “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”. Finalmente, en el Artículo 209, “la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos y ciudadanas, y debe estar basada en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones de las entidades del estado.
- b. Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- c. Decreto Ley 1421 de 1993, por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá.
- d. Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción - Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- e. Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- f. Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- g. Acuerdo Distrital 24 de 1993, por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital y se definen las funciones generales por dependencia.
- h. Acuerdo Distrital 257 de 2006, "por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones".
- i. Decreto Distrital 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.
- j. Acuerdo Distrital 529 de 2013, por el cual se adoptan medidas para la atención digna y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio

- público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”.
- k. 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.
 - l. 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”.
 - m. Decreto Distrital 425 de 2016 Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

1.2. Antecedentes

La Veeduría Distrital, en el año 2008, con el apoyo de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, promovió la creación de una Red de intercambio de información entre las oficinas de atención a la ciudadanía a través de los responsables del proceso misional de quejas y reclamos de las entidades del Distrito Capital y realizó un diagnóstico, cuyo objetivo fue conocer el estado de avance en la implementación de los puntos de atención al ciudadano, los servicios que prestan las entidades y las acciones para el fortalecimiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Posteriormente, la Alcaldía Mayor de Bogotá, expidió el Decreto Distrital 371 de 2010, que en su artículo 3º numeral 7 señaló que las entidades distritales 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”*.

Durante los años, 2012, 2013 y 2014, con el liderazgo de la Veeduría Distrital, el trabajo de la Red se centró en: Intercambio de experiencias de éxito en el proceso de atención a la ciudadanía, conocimiento de las funciones y responsabilidades de las entidades, cualificación de los miembros de la Red, evaluación y seguimiento al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, con el propósito de contribuir al mejoramiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito.

En el año 2015 se definieron las líneas de trabajo de: Análisis sectorial y definición de acciones de mejoramiento sobre los resultados de los informes bimestrales de las PQRS elaborados por la Veeduría Distrital; mesas sectoriales; seguimiento a PQRS en los sectores de Salud, Movilidad, Gobierno, Seguridad y Convivencia; diseño e implementación y evaluación del nuevo reporte mensual de PQRS, como complemento al SDQS – Circular No. 087 de 2015; estrategia de

trabajo sectorial para clarificar las competencias institucionales y evaluación y seguimiento al SDQS.

Durante el primer semestre de 2016 se aprobó el reglamento de la Red Distrital de Quejas y Reclamos en el que se formaliza y define la misión, visión, objetivo de la RED, así como su estructura organizativa, funciones, responsabilidades y esquema de trabajo.

1.3. Definiciones

- a) **Red Distrital de Quejas y Reclamos:** Instancia de interacción y cooperación entre los servidores responsables del proceso misional de quejas y reclamos de todas las entidades distritales.
- b) **Nodo Central:** Instancia conformada por los responsables del proceso misional de quejas y reclamos de todas las entidades cabeza de cada sector administrativo, la Veeduría Distrital y la Secretaría General, que brinda asesoría y acompaña el proceso de planeación, ejecución y seguimiento de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- c) **Nodo Sectorial:** Eje articulador de las oficinas de servicio al ciudadano de las entidades distritales de cada sector administrativo.
- d) **Nodo Intersectorial:** Es la interacción de entidades distritales desde sus áreas de servicio a la ciudadanía, que confluyen en espacios de reflexión, de análisis y de construcción de propuestas que contribuyan al fortalecimiento del proceso misional de quejas y reclamos en el Distrito.
- e) **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones– SDQS:** Herramienta virtual por la cual se interponen quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.
- f) **Subtemas:** Se refiere a un asunto específico sobre el que se trata un requerimiento ciudadano y se formula de acuerdo con la guía de trámites y servicios de cada entidad.



- g) **Tipologías:** se refiere al tipo de peticiones que presentan los ciudadanos en el marco de la Ley 1755 de 2015.

2. Metodología

Los nodos sectoriales conformados por las entidades que integran cada sector administrativo, trabajaron en dos ejes temáticos: Diagnóstico del proceso misional de PQRS y depuración y armonización de los subtemas del SDQS. Para el logro de los objetivos se realizó el acompañamiento a la conformación y desarrollo de quince sectores administrativos, con evaluación y seguimiento permanente hasta la obtención de los productos por cada eje temático. El proceso de diagnóstico se adelantó en 13 sectores administrativos y la depuración de subtemas incluyó los dos nuevos sectores creados en la actual vigencia como son: Seguridad, Convivencia y Justicia y Gestión Jurídica. En total se realizaron 53 sesiones de trabajo de junio a noviembre de 2016.

Para la elaboración del diagnóstico se trazaron las siguientes líneas orientadoras:

- a. Definir la estructura administrativa del proceso.
- b. Señalar cómo se realiza su implementación.
- c. Identificar como se da la interacción entre las diferentes dependencias que integran cada
- d. entidad.
- e. Posicionamiento en la entidad (importancia del mismo para la alta dirección)
- f. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS. (Revisar qué acciones se toman a partir de los informes de PQRS)
- g. Canales de registro de las peticiones ciudadanas.
- h. Identificación de las necesidades de capacitación o de cualificación para el fortalecimiento de competencias de los servidores públicos en la gestión de PQRS en los diferentes niveles.

Cada sector administrativo con el acompañamiento de la Veeduría Distrital, elaboraron los diagnósticos por entidades y fueron socializados. Este ejercicio permitió identificar líneas comunes, conocer buenas prácticas para mejorar y clarificar los procesos.

Es necesario aclarar que el análisis de los diagnósticos se realizó a partir de la información suministrada por las entidades y entregada al equipo de la Veeduría Distrital. Por ello las recomendaciones se ajustan a lo presentado por la entidad. Las conclusiones y recomendaciones que presenta este documento se constituyen en una herramienta de trabajo para las instituciones, para que puedan valorar el estado en que se encuentra el proceso de PQRS en cada entidad y

sector, como están trabajando los equipos, la manera en que fluye la información y los puntos sobre los cuales los altos directivos deben tomar decisiones para mejorar el proceso de PQRS y contribuir efectivamente al mejoramiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito.

La metodología para la depuración y armonización de las tipologías y subtemas que se registran en el SDQS, se indica a continuación:

Se partió de la revisión de las tipologías y subtemas por entidad y sector a junio de 2016, que incluyó análisis, registro de observaciones y sugerencias, como insumo para la depuración de los mismos. Se definieron los siguientes lineamientos para realizar el ejercicio de análisis y depuración de subtemas:

- a. Iniciar con la revisión y análisis de la parametrización por entidad de los subtemas que se encuentran actualmente en el SDQS.
- b. Los subtemas debían estar en coherencia con la información reportada en la guía de trámites y servicios.
- c. Los subtemas se revisaron con diferentes dependencias de cada entidad.
- d. No se fijó número mínimo ni máximo para los subtemas; no se incluyeron los subtemas Otros ni Varios.
- e. La redacción debe ser en lenguaje claro, amigable y entendible para toda persona.

Finalmente se realizó un acuerdo de ruta para la parametrización, con la Secretaría General:

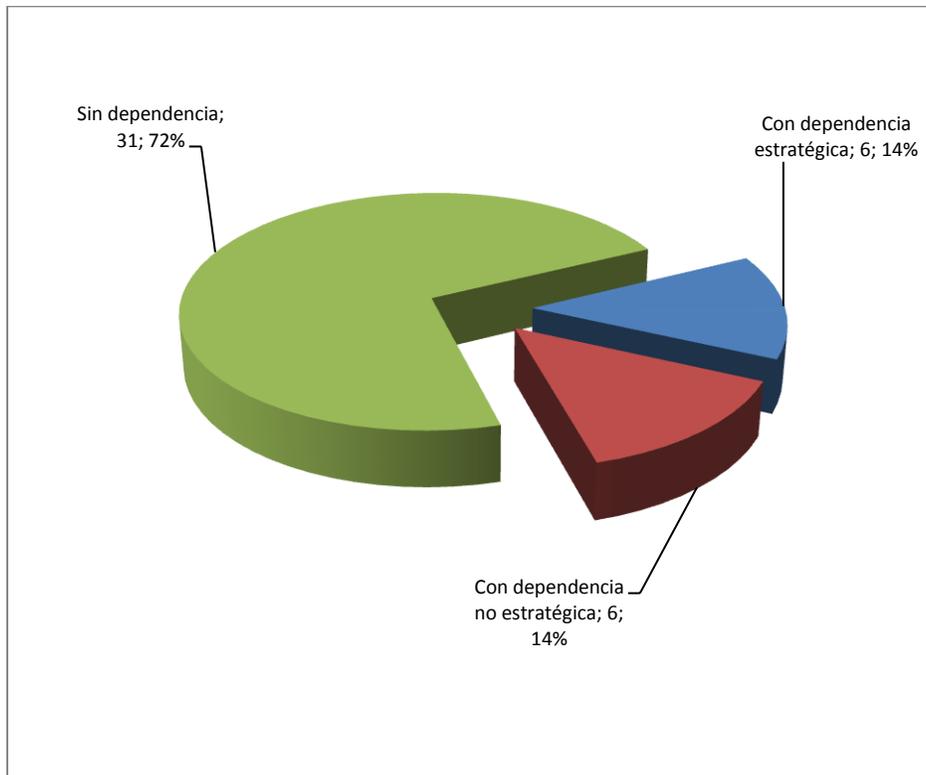
- a. La definición de los tipos de requerimientos, se fijó de acuerdo a la normatividad vigente.
- b. La Veeduría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos realizó el acompañamiento y orientación a las entidades para el análisis y depuración de los subtemas y solicitó que cada subtema tenga una breve descripción para mayor comprensión.
- c. Se puso en consideración de las entidades, la necesidad de programar un nodo intersectorial para analizar subtemas comunes a varias entidades.
- d. La Veeduría Distrital a través de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos realizó el análisis de los subtemas iniciales.
- e. Una vez consolidados los subtemas por entidad y sector, la Veeduría comunica a Secretaría General la actualización en el SDQS y coordinó la capacitación a los administradores respectivos. Para ello cada entidad designará dos personas que su aprendizaje del Sistema.
- f. La actualización de la parametrización en el SDQS se realizará un día por entidad, y en caso de requerirse programaran dos días a la semana.

- g. Finalmente se realizará la socialización de los lineamientos para realizar el ejercicio en cada entidad.

3. Nodos sectoriales

Del análisis de los diagnósticos realizados a las entidades por cada sector administrativo del Distrito, se evidenció que de acuerdo con la estructura administrativa seis tienen creada el área de servicio a la ciudadanía como una dependencia estratégica, lo que representa el 14% del total; en seis entidades se encuentra creada la dependencia de servicio a la ciudadanía, pero no es estratégica y representa el 14%; en 31 entidades no tiene institucionalidad; es decir no tienen una estructura formal o dependencia creada y es un proceso vinculado a una dependencia determinada a criterio de la entidad y representa el 72%.

Figura 1. Estructura administrativa del área de servicio a la ciudadanía en el Distrito



Fuente: Diagnósticos proceso de PQRS y servicio al ciudadano en el Distrito 2016.

<i>Entidad</i>	<i>Con dependencia estratégica</i>
Secretaría General	1
Secretaría de Salud	1
Secretaría Distrital de Hacienda	1
EAAB	1
UAECD	1
IDU	1
Total	6

Tabla 1. Entidades con dependencia estratégica.

Fuente: Veeduría Distrital. Diagnóstico proceso de PQRS y servicio al ciudadano en el Distrito 2016

Tabla 2. Entidades con dependencia no estratégica.

<i>Entidad</i>	<i>Con dependencia no estratégica</i>
Secretaría Distrital de Educación	1
Secretaría Distrital de Movilidad	1
Secretaría Distrital de Planeación	1
Terminal de Transportes	1
UMV	1
FONCEP	1
Total	6

Fuente: Veeduría Distrital. Diagnóstico proceso de PQRS y servicio al ciudadano en el Distrito 2016

Tabla 3. Entidades sin dependencia.

<i>Entidad</i>	<i>Sin dependencia</i>
Secretaría Distrital de Gobierno	1
Secretaría Distrital de Ambiente-SDA	1
Secretaría Distrital de Integración Social-SDIS	1
Secretaría Distrital de Hábitat-SDH	1
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte-SCRD	1
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico-SDE	1
Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia SJC	1
Secretaría Distrital de la Mujer	1
Departamento Administrativo de Defensoría del Espacio Público-DADEP	1
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal-IDPAC	1
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER	1
Jardín Botánico José Celestino Mutis- JBB	1
Instituto para la Protección de la Niñez y la juventud-IDIPRON	1
Caja De Vivienda Popular-CVP	1
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano-ERDU	1

<i>Entidad</i>	<i>Sin dependencia</i>
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP	1
Canal Capital	1
Fundación Gilberto Álzate Avendaño-FUGA	1
Institituto Distrital de Recreación y Deporte- IDR	1
Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	1
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	1
Orquesta Filarmónica de Bogotá-OFB	1
Instituto Distrital de Turismo-IDT	1
Instituto para la Economía Social- IPES	1
Unidad Administrativa Especial Cuerpo de Bomberos	1
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico- IDEP	1
Universidad Distrital	1
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital- DASC.	1
Lotería de Bogotá	1
Transmilenio S. A	1
Veeduría Distrital	1
Total	31

Fuente: Veeduría Distrital. Diagnóstico proceso de PQRS y servicio al ciudadano en el Distrito 2016

Lo anterior demuestra la falta de institucionalidad del área de servicio a la ciudadanía en el Distrito. El 72% de las entidades con diagnóstico no cuentan con una estructura formal o dependencia creada, lo que refleja la falta de compromiso de la alta dirección con el proceso.

De igual manera, al revisar los mapas de procesos de las entidades del Distrito, se encontró que en 12 entidades el proceso de PQRS y servicio al ciudadano, es un proceso estratégico y representa el 27%. En consecuencia, en estas entidades, el proceso de servicio a la ciudadanía es uno de los procesos en los que las entidades soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización y proporcionan directrices.

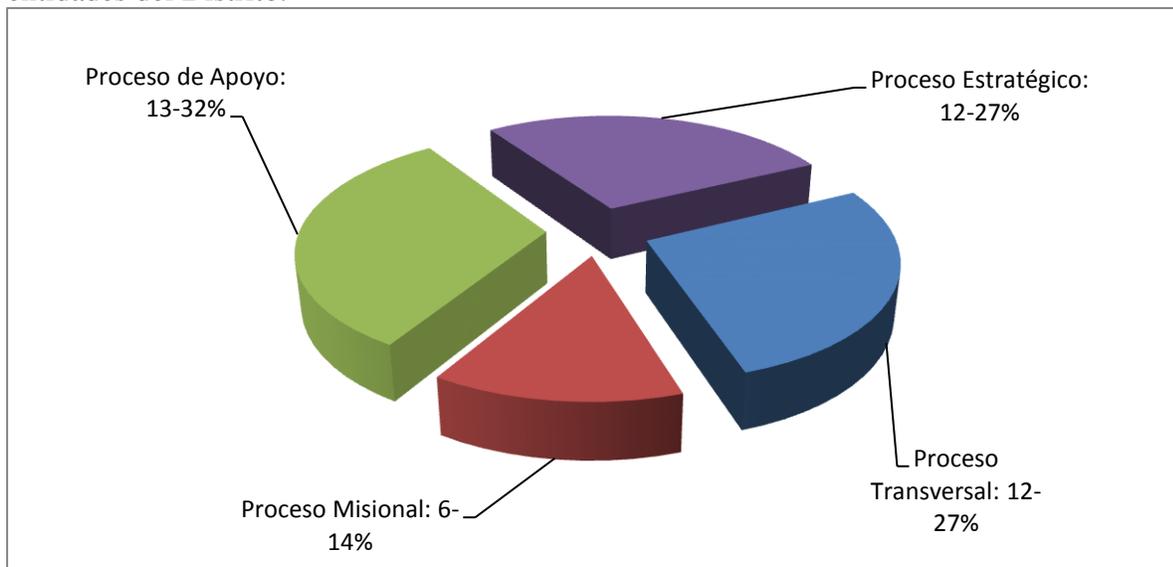
Como procesos misionales el proceso de PQRS y servicio a la ciudadanía se encuentra en seis entidades y representa el 14% del total analizado. En estas entidades el proceso de servicio al ciudadano hace parte de la secuencia del valor agregado del servicio, desde la identificación de las necesidades y expectativas del usuario, hasta lograr la satisfacción del mismo.

Como procesos de apoyo se identificaron 14 entidades que representa el 32%. En estas entidades el proceso de servicio al ciudadano es uno de los que sirven de soporte a los procesos misionales y a los estratégicos, los que en algunos casos son determinantes para el logro de los objetivos orientados a cubrir necesidades y expectativas del usuario.

Por último, en 12 entidades que representan el 28%, el proceso de PQRS y servicio al ciudadano es un proceso transversal que no es visible en el mapa de procesos.

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento de la ubicación del proceso de PQRS y servicio al ciudadano en las entidades del Distrito.

Figura 2. Comportamiento de la ubicación del proceso de PQRS y servicio al ciudadano en las entidades del Distrito.



Fuente: Veeduría Distrital. Diagnóstico proceso de PQRS y servicio al ciudadano en el Distrito 2016

Tabla 4. Entidades con proceso estratégico

<i>Entidad</i>	<i>Proceso Estratégico</i>
Secretaria General Jardín Botánico	1
Secretaria Distrital de Ambiente	1
Secretaría Distrital de Salud.	1
Secretaria Distrital de Hacienda	1
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital- DASCD	1
Jardín Botánico José Celestino Mutis	1
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP	1
Instituto de Desarrollo Urbano-IDU	1
Empresa De Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	1
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	1
Transmilenio S.A	1
Veeduría Distrital	1
Total	12

Fuente: Veeduría Distrital. Diagnóstico proceso de PQRS y servicio al ciudadano en el Distrito 2016

Tabla 5. Entidades con proceso misional.

<i>Entidad</i>	<i>Proceso Misional</i>
Secretaria Distrital de Movilidad	1
Secretaria Distrital de Educación	1
Secretaria Distrital de la Mujer	1
Terminal de Transportes	1
Unidad Adtva.Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	1
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1
Total	6

Fuente: Veeduría Distrital. Diagnóstico proceso de PQRS y servicio al ciudadano en el Distrito 2016

Tabla 6. Entidades con proceso de apoyo

<i>Entidad</i>	<i>Proceso de Apoyo</i>
Secretaria Distrital de Desarrollo Económico	1
Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	1
Instituto para la Economía Social- IPES	1
Instituto Distrital de Turismo	1
Fundación Gilberto Álzate Avendaño	1
Instituto Distrital de Recreación y Deporte- IDRDR	1
Instituto Distrital de Las Artes	1
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	1
Orquesta Filarmónica de Bogotá	1
Canal Capital	1
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER	1
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	1
Caja De Vivienda Popular	1
Total	13

Fuente: Veeduría Distrital. Diagnóstico proceso de PQRS y servicio al ciudadano en el Distrito 2016

Tabla 7. Entidades donde el proceso de PQRS es transversal y no está en el mapa de procesos.

<i>Entidad</i>	<i>Transversal</i>
Secretaria Distrital de Gobierno	1
Secretaria Distrital de Seguridad	1
Secretaria Distrital de Hábitat	1
Secretaria Distrital de Integración Social	1
Secretaria Distrital de Planeación	1
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1
Unidad Administrativa Especial Cuerpo de Bomberos	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	1
Lotería de Bogotá	1
Instituto para la Protección de la Niñez y la juventud	1
Departamento Administrativo de Defensoría del Espacio Publico	1
Universidad Distrital	1
Total	12

Fuente: Veeduría Distrital. Diagnóstico proceso de PQRS y servicio al ciudadano en el Distrito 2016

Sobre el proceso de análisis y depuración de tipologías y subtemas, en la siguiente tabla, se identifica el número de sectores y entidades registradas con las que se trabajó, así como el número de subtemas iniciales de todos los sectores analizados y los subtemas comunes al Distrito.

Tabla 8. Entidades y Subtemas

	<i>Parametrizaciones en el SDQS a septiembre de 2016</i>	<i>Se analizaron</i>	<i>Propuesta de parametrización a noviembre de 2016</i>
Sectores administrativos	16	18	16
Entidades registradas	81	55	58
Subtemas Iniciales	9576	10754	2122
Subtemas comunes en el Distrito	28	28	9

Fuente: Secretaría General

Como resultado del proceso de depuración de subtemas se presenta en la siguiente tabla el consolidado general en los que se indica por sector, el número de subtemas iniciales, propuestos, analizados, los que se mantienen, los que se inactivan y los subtemas creados.

Tabla 9. Consolidado análisis y depuración de subtemas.

<i>Sector</i>	<i>No. subtemas iniciales</i>	<i>No. subtemas propuestos</i>	<i>Diferencia final/inicial</i>	<i>Subtemas analizados</i>	<i>Subtemas que se mantienen</i>	<i>Subtemas que se inactivan</i>	<i>Subtemas creados</i>
Ambiente	155	59	-96	212	2	153	57
Cultura							
Recreación y Deporte	327	193	-134	453	67	260	126
Desarrollo Económico	138	66	-72	149	55	83	11
Educación	117	102	-15	162	57	60	45
Gestión Pública	167	71	-96	191	47	120	24
Gestión Jurídica	0	25	25	25	0	0	25
Gobierno	196	166	-30	305	57	139	109
Hábitat	467	256	-211	517	206	261	50
Hacienda	145	115	-30	245	15	130	100
Integración Social	88	49	-39	135	2	86	47

<i>Sector</i>	<i>No. subtemas iniciales</i>	<i>No. subtemas propuestos</i>	<i>Diferencia final/inicial</i>	<i>Subtemas analizados</i>	<i>Subtemas que se mantienen</i>	<i>Subtemas que se inactivan</i>	<i>Subtemas creados</i>
Movilidad	452	227	-225	545	134	318	93
Mujeres	12	09	-3	13	8	4	1
Planeación	40	33	-7	61	12	28	21
Seguridad Convivencia Y Justicia	65	43	-22	103	5	60	38
Salud	7059	659	-6400	7483	235	6824	424
Entes De Control	92	49	-43	99	42	50	7
Entidades Nacionales	29	0	-29	29	0	29	0
Entidades Privadas	27	0	-27	27	0	27	0
Total	9576	2122	-7454	10754	944	8632	1178

Fuente: elaborada con base en datos obtenidos del análisis y depuración de los subtemas.

Los tipos de requerimientos propuestos se organizaron en dos clasificaciones, lo que facilita la pertinencia en la clasificación de los requerimientos ciudadanos que atienden las entidades distritales. Hecho este ejercicio se presenta una disminución del 78% de subtemas a parametrizar en el SDQS, siendo importante señalar que el 67% correspondían al sector Salud.

Los subtemas que aparecen en el SDQS, que se propone inactivar, obedecen a que los subtemas iniciales se complementan, integran o porque ya no son pertinentes.

Sobre las tipologías de petición del SDQS se propone inactivar la "solicitud de valoración forestal", en razón a que es un subtema del Sector Ambiente y no un tipo de petición. De igual manera, se propone la inactivación de la solicitud de copia al ser integrada a solicitud de información.

Tabla 10. Tipos de requerimientos a inactivar.

<i>INACTIVAR EN EL SDQS</i>	
Solicitud de Valoración Forestal	Inactivar
Solicitud de copia	Inactivar, se propone integrar con solicitud de información

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis de los tipos de requerimientos en el SDQS.

Luego de la revisión general de las tipologías y sus conceptos de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, se definieron las tipologías o tipos de requerimientos y la clasificación que se propone en el SDQS, se indica en la siguiente tabla:

Tabla 11. Tipos de requerimientos en el SDQS.

<i>Tipos de requerimientos propuestos al SDQS.</i>	
Derecho de Petición de Interés General	1 Queja
	2 Reclamos
	3 Sugerencia
	4 Consulta
	5 Felicitación
	6 Solicitud de Información y copia
	7 Denuncia por actos de corrupción
Derecho de Petición de Interés Particular	1 Queja
	2 Reclamos
	3 Sugerencia
	4 Consulta
	5 Felicitación
	6 Solicitud de Información y copia
	7 Denuncia por actos de corrupción

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis de los tipos de requerimientos en el SDQS.

La anterior organización, permitirá una clasificación más pertinente del requerimiento, de acuerdo al contenido y los conceptos del mismo.

3.1. Nodo sectorial ambiente

El sector ambiente, con la misión de “...velar porque el proceso de desarrollo económico y social del Distrito Capital se oriente hacia la recuperación, protección y conservación del ambiente”⁴, está conformado por la Secretaría Distrital de Ambiente-SDA, el Jardín Botánico José Celestino Mutis-JBB y el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático-IDIGER

⁴ Acuerdo 257 de 2006

3.1.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

a. Estructura administrativa del proceso de PQRS

En la SDA, la atención de los PQRS se realiza a través de un proceso que tiene a cargo la Subsecretaría General y de control disciplinario. En el JBB, es un proceso a cargo de la Secretaría General y en el IDIGER, está liderado por la Subdirección Corporativa y asuntos disciplinarios a través de la dependencia de atención al ciudadano.

b. Implementación del proceso de PQRS

Las entidades del sector ambiente, tienen un procedimiento definido para el proceso de PQRS y servicio al ciudadano del sistema de gestión de calidad de cada una de ellas. El proceso se caracteriza por atender la recepción, radicación, clasificación, asignación, trámite y seguimiento de las peticiones que a partir de los distintos canales reciben las entidades por parte de los ciudadanos.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias

En la SDA se encuentran definidas dos áreas: Una que se encarga directamente del procedimiento de atención de PQRS, recepción, trámite y seguimiento a las peticiones ciudadanas y otra que se encarga de la orientación al ciudadano frente a los diferentes trámites y servicios de la entidad; en cuanto al JBB y el IDIGER esta interacción se lleva a cabo desde un mismo procedimiento. La implementación se articula a partir del trabajo con las áreas misionales de las entidades quienes analizan y dan respuesta a las peticiones, a las cuales se les hace seguimiento mensual a través de distintos mecanismos como la elaboración de informes, usuarios responsables del SDQS en cada área y apoyo con mecanismos tecnológicos adicionales al SDQS.

d. Posicionamiento en la entidad del proceso PQRS.

En la SDA y el JBB el proceso de PQRS y servicio al ciudadano es un proceso estratégico, mientras que en IDIGER es un proceso de apoyo. La definición de los procesos como estratégicos en la SDA y el JBB permite que la atención a PQRS se relacione con todas las áreas de la entidad, se articule y complemente con el proceso de atención al ciudadano para realizar un seguimiento integral de cada uno de los requerimientos que la entidad recibe en términos de oportunidad y calidad.

En la SDA se evidencia la importancia del proceso, en la medida que va más allá del trámite de la PQRS, puesto que se cuenta con recursos adicionales a través de la ejecución de un proyecto de inversión y con la infraestructura necesaria para atender los requerimientos que recibe de los ciudadanos. Por su parte el JBB cuenta con una oficina propia y ha fortalecido los servicios de

atención con mejoras en los espacios físicos y ayudas mecánicas para personas en condición de discapacidad. En IDIGER se han llevado a cabo distintas estrategias para el fortalecimiento de la atención al ciudadano que evidencian la importancia que la alta dirección del sector está dando a la atención al ciudadano.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS

Las entidades del sector consideran que los informes de PQRS que generan mensualmente en cumplimiento del Decreto Distrital 371, les permiten realizar acciones de seguimiento y control en términos de oportunidad de las peticiones y la identificación de las debilidades de algunos procesos que desarrollan cada una de las dependencias de la entidad. De igual manera, estos informes son presentados ante los respectivos comités directivos de las entidades para el fortalecimiento del proceso de servicio al ciudadano y la retroalimentación frente al compromiso de todas las áreas de cada entidad.

f. Canales de registro de las PQRS

En el sector ambiente el canal más utilizado por los ciudadanos es el presencial, le sigue en su orden el virtual y luego el telefónico. El sector recibe un promedio mensual de 2300 peticiones a través de los diferentes canales, situación que demanda la necesidad de adecuar los espacios físicos para la atención de ciudadanos. Las tres entidades ingresan manualmente al SDQS la totalidad de las peticiones que reciben de los ciudadanos, generando reprocesos y desgaste administrativo por la falta de integración de este sistema con los sistemas de gestión documental.

Se resalta en el sector, el diseño e implementación de instrumentos que le permiten al ciudadano la interacción con las entidades a través de distintos sistemas de información que orientan los trámites y permiten un mejor acceso a la información, como son el observatorio ambiental, mi parche ambiental, directorio de construcción sostenible, clasificados animales, SUGA, SURR, SURE.)⁵

g. Necesidades de capacitación y cualificación

Las entidades del sector ambiente identifican como principales temas de capacitación, el conocimiento de las funciones y competencias de las entidades Distritales, fortalecer conocimientos en derecho administrativo, transparencia y acceso a la información, términos de ley para la atención de requerimientos, sensibilización en servicio a la ciudadanía, estatuto anticorrupción y veedurías ciudadanas.

⁵ Secretaría Distrital de Ambiente. (2016) Diagnóstico del sector ambiente. Pág. 35

3.1.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

A partir del ejercicio de análisis y depuración de subtemas del Sector Ambiente, siguiendo la metodología antes referenciada se consolidaron los subtemas del sector como se presentan en el Anexo A. Propuesta subtemas sector ambiente, noviembre de 2016.

Tabla 12. Análisis y depuración subtemas Sector Ambiente

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>subtemas iniciales en entidad</i>	<i>subtemas propuestos entidad</i>	<i>diferencia final/inicial</i>	<i>subtemas analizados</i>	<i>subtemas que se mantienen</i>	<i>subtemas que se inactivan</i>	<i>subtema s creados</i>
	IDIGER	30	12	-18	42	0	30	12
Ambiente	JBB	55	29	-26	82	2	53	27
	Secretaría de Ambiente	70	18	-52	88	0	70	18
	Total sector	155	59	-96	212	2	153	57

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración de subtemas y tipos del SDQS 2016.

Se considera pertinente precisar que el total de subtemas analizados se obtiene de contabilizar los subtemas iniciales (155) y los subtemas creados (57).

El 72% de los subtemas que se propone inactivar obedece a que se complementan, integran o porque ya no son pertinentes.

Se presenta una disminución del 62% de subtemas a parametrizar en el SDQS.

3.1.3. Recomendaciones

- Por el volumen de peticiones que recibe el sector, especialmente la Secretaría Distrital de Ambiente e IDIGER, se requiere el fortalecimiento de la planta de personal, ya que la mayor parte de los funcionarios vinculados a los procesos de atención de PQRS y de atención al ciudadano son contratistas de prestación de servicios, situación que limita la operación normal de la atención al ciudadano en coyunturas especiales como la finalización de las vigencias y facilita la rotación del personal.
- Fortalecer los procesos de inducción que reciben los servidores encargados de la recepción y clasificación de las peticiones con el fin de identificar claramente la competencia de la entidad y de las áreas misionales respectivas.
- Es necesario promover el trabajo articulado con entidades de otros sectores como Hábitat y Gobierno que permita conocimiento de trámites y servicios, mejorar la efectividad en el

momento de realizar los traslados entre entidades y fortalecer el trabajo integral del Distrito frente al ciudadano.

- d. A partir de la revisión de los canales más utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones al sector, es preciso fortalecer la capacidad de las entidades para mejorar la respuesta y la infraestructura tecnológica para el soporte de la información que se recibe a través de los distintos canales virtuales.
- e. El mejoramiento de la infraestructura tecnológica de las entidades se debe reflejar en la implementación del web service a fin de mejorar el proceso de registro de las PQRS y de esta manera no generar reprocesos.
- f. Eliminar reprocesos en el registro de las PQRS tanto en el SDQS como en el sistema de gestión documental específico de cada entidad.
- g. Es conveniente que los informes de seguimiento que se elaboran a partir de las PQRS, sean socializados en la alta dirección y contengan información del análisis de las mismas que facilite la toma de decisiones, además de ser un documento disponible para el ciudadano.

3.2. Nudo sectorial cultura, recreación y deporte

El sector cultura, recreación y deporte, tiene como misión “Garantizar las condiciones para el ejercicio efectivo, progresivo y sostenible de los derechos a la cultura, a la recreación y al deporte de los habitantes del Distrito Capital, así como fortalecer los campos cultural, artístico, patrimonial y deportivo”⁶. La entidad cabeza del sector es la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte y se encuentran adscritas: el Instituto Distrital de las Artes-IDARTES, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte de Bogotá-IDRD, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC, la Orquesta Filarmónica de Bogotá-OFB, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño-FUGA, como entidad vinculada está Canal Capital

3.2.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

a. Estructura administrativa del proceso PQRS

En las entidades del Sector Cultura, no se encuentra estructurado el servicio a la ciudadanía como una dependencia estratégica. En consecuencia, el proceso de PQRS y servicio al ciudadano se encuentra vinculado a diferentes dependencias según la entidad.

⁶ Acuerdo 257 de 2006

En la Secretaría de Cultura se ubica dentro de la Dirección de Gestión Corporativa, dependencia adscrita al Despacho; en el IDPC, se ubica en la subdirección de gestión corporativa, adscrita a la dirección general; en IDARTES, es una unidad operativa vinculada a la subdirección administrativa y financiera, dependencia adscrita a la dirección general; en el IDRDR, se encuentra como un grupo de la subdirección administrativa y financiera, dependencia adscrita a la Dirección General; en la FUGA y la OFB existe una oficina de atención al ciudadano que responde a la subdirección administrativa y financiera, dependencias que reportan directamente a la dirección general de las entidades y en Canal Capital existe una persona responsable que realiza el trámite de las PQRS vinculada a la subdirección administrativa, dependencia en tercera línea jerárquica adscrita a la Secretaría General.

b. Implementación del proceso de PQRS

Las entidades del Sector registran las PQRS a través de sus sistemas de gestión documental y el SDQS; sin embargo, al no tener la integración de los mismos no se tiene información consolidada de las diferentes PQRS que se reciben por los diferentes canales: presencial, virtual, escrito y telefónico. Se aclara que el IDRDR se encuentra realizando las gestiones necesarias para lograr la articulación de sus sistemas de gestión documental y el SDQS.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias.

En el Sector Cultura, la interacción entre las diferentes dependencias de cada entidad se orienta hacia el trámite de las PQRS y la oportunidad de las respuestas en términos de ley, pero no trasciende hacia el análisis estratégico de las mismas para mejorar el servicio y nivel de satisfacción con visión integral de todas las dependencias que lo conforman.

Los funcionarios responsables del proceso de PQRS en las entidades del sector, coordinan el trámite de los requerimientos ciudadanos y generan los informes que se presentan a la alta dirección, para identificar la oportunidad y calidad de las respuestas a los ciudadanos.

d. Posicionamiento del proceso de PQRS

En el Sector Cultura, el proceso de PQRS y servicio al ciudadano se encuentra como un proceso de apoyo en los mapas de procesos de cada una de las entidades que lo conforman. En el caso del IDRDR, el proceso de PQRS y servicio al ciudadano, se encuentra vinculado al proceso de gestión de comunicaciones. En el sector se evidencia que las personas a cargo del proceso en un alto porcentaje son de contrato y presentan mucha rotación, situación que afecta la calidad y oportunidad de respuesta en el servicio a la ciudadanía.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS.

El análisis de los resultados de los informes de PQRS de las entidades del sector, así como las acciones de mejora propuestas, se concentra fundamentalmente en optimizar el proceso para el logro de la oportunidad de los tiempos de respuesta en términos de ley. En ese sentido, se identifica de manera oportuna las debilidades que se puedan generar desde el momento que se recepciona una PQRS hasta su respuesta definitiva por parte de los funcionarios que intervienen en el proceso de atención, de tal manera que se produzcan respuestas, claras, coherentes, oportunas y de fondo que generen satisfacción a los ciudadanos.

f. Canales de registro de las peticiones ciudadanas.

En cumplimiento del artículo 12 del Decreto Distrital 197 de 2014, por medio del cual se adopta la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, las entidades del sector cuentan con los canales de atención a los requerimientos de manera presencial, telefónica y virtual. Sin embargo, se identificó una ausencia del registro de la totalidad de los requerimientos ciudadanos que se efectúan de manera presencial, las que demandan atención, pero no se pueden medir ni evaluar para la toma de decisiones.

Los requerimientos de las entidades del sector que ingresan por los diferentes canales se tramitan a través del sistema de gestión documental Orfeo y el SDQS; sin embargo, al no encontrarse articulados se presentan reprocesos en las entidades

g. Necesidades de capacitación o de cualificación.

Las entidades del sector coinciden en la necesidad de cualificar a los servidores y contratistas en la política sectorial y en servicio al ciudadano, así como en aspectos normativos, para dar uso y aplicación efectiva a la normatividad que involucra el proceso.

3.2.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

Se consolidaron los subtemas del sector como se presenta en el Anexo A. Propuesta subtemas sector Cultura Recreación y Deporte. Se aclara que en razón a que la FUGA se encuentra en proceso transformación a Instituto Distrital para el Desarrollo del Centro, no se incluyó en el análisis y depuración de subtemas.

En la siguiente tabla se muestran las entidades del sector con los subtemas que presentaban al inicio del ejercicio, los que propone cada entidad, el número total de los que fueron analizados, los que se mantienen, los que se inactivan como los que fueron creados.

Tabla 13. Análisis y depuración subtemas Sector Cultura Recreación y Deporte.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>subtemas iniciales en entidad</i>	<i>subtemas propuestos entidad</i>	<i>diferencia final/inicial</i>	<i>subtemas analizados</i>	<i>subtemas que se mantienen</i>	<i>subtemas que se inactivan</i>	<i>subtemas creados</i>
Cultura Recreación y Deporte	SCRD	41	22	-19	54	9	32	13
	IDRD	65	32	-33	86	11	54	21
	OFB	44	15	-29	57	2	42	13
	IDARTES	55	37	-18	91	1	54	36
	IDPC	46	27	-19	72	1	45	26
	Canal Capital	47	31	-16	64	14	33	17
	FUGA	29	29	0	29	29	0	0
	Total sector	327	193	-134	453	67.	260	126

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

En el Sector Cultura representa una disminución del 41% de subtemas a parametrizar en el SDQS.

El 57% de los subtemas que se proponen inactivar obedece a que se complementan, integran o porque ya no son pertinentes.

3.2.3. Recomendaciones

- a. Las entidades del sector con el liderazgo de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte deben evaluar conjuntamente las necesidades de los ciudadanos con el fin de identificar líneas de articulación frente a los servicios que ofrece y proponer estrategias para mitigar el impacto que genera en la ciudadanía la poca articulación del sector.
- b. Las entidades del sector deben vincular el proceso de PQRS y servicio al ciudadano a los procesos estratégicos de la entidad de manera que los resultados de PQRS sirvan como insumos para poner en marcha estrategias dentro del sector que mitiguen el impacto de los problemas que identifican que más afectan a la ciudadanía.

- c. Las entidades del sector deben evaluar sus estructuras de cargos y planta de personal, de acuerdo con la oferta de servicios y requerimientos que reciben de los ciudadanos, con el fin de garantizar la efectividad y sostenibilidad en el servicio a la ciudadanía.
- d. Los planes institucionales de capacitación y cualificación, así como los procesos de inducción y reinducción deben incluir temas de sensibilización sobre el servicio, manejo de herramientas para el servicio, así como uso aplicación del SDQS, que incluya a servidores y contratistas.
- e. Las entidades del sector deben incluir en sus planes de acción para la siguiente vigencia la integración del SDQS con los sistemas de gestión documental con el fin de registrar la totalidad de los requerimientos ciudadanos, evitar reprocesos, tener reportes efectivos para la toma de decisiones que se orienten hacia el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

3.3. Nodo sectorial desarrollo económico, industria y turismo

3.3.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

El Sector de Desarrollo Económico, Industria y Turismo, tiene como misión “Crear y promover condiciones que conduzcan a incrementar la capacidad de producción de bienes y servicios en Bogotá, de modo que se garantice un soporte material de las actividades económicas y laborales que permitan procesos productivos, de desarrollo de la iniciativa y de inclusión económica que hagan efectivos los derechos de las personas y viables el avance social y material del Distrito Capital y sus poblaciones, en el marco de la dinámica ciudad región⁷”. La entidad cabeza de sector es la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico-SDE y como entidades adscritas se encuentran el Instituto el Instituto Distrital de Turismo-IDT y el Instituto para la Economía Social-IPES.

a. Estructura administrativa del proceso de PQRS

El proceso de PQRS y servicio al ciudadano en la Secretaría de Desarrollo Económico, SDE se ubica en la subdirección administrativa, adscrita a la dirección de gestión corporativa, oficina asesora del despacho. En el IDT se encuentra vinculado a la subdirección de gestión corporativa y control disciplinario, dependencia adscrita a la dirección general y en el IPES el proceso se ubica en la subdirección administrativa y financiera adscrita a la Dirección General.

⁷ Acuerdo 257 de 2006

b. Implementación del proceso de PQRS

Las entidades del sector cuentan con un procedimiento definido para el manejo de las PQRS que ingresan a las entidades. La SDE maneja dos sistemas de información propios: El CORDIS, en el cual se asigna la numeración a cada uno de los requerimientos internos y externos y el sistema ALFRESCO el cual facilita el proceso de consulta y también administra el SDQS como un sistema adicional.

El IPES, cuenta con dos sistemas de información propios, el HEMI, para el registro de los datos de identificación, caracterización socio demográfica y los servicios recibidos por la población sujeto de atención de la entidad en cumplimiento de su función misional y el SIAFI que actúa como un sistema general para la entidad, en el cual hay varios módulos, y uno de ellos es el de correspondencia, donde se registran todos los documentos y requerimientos ciudadanos que ingresan a la entidad. De igual manera, administra el SDQS, en donde se registran los requerimientos ciudadanos que ingresan al sistema de correspondencia.

En el IDT, la información relacionada con las PQRS se lleva a través del SDQS y tienen un sistema propio de correspondencia llamado CORDIS, además de estos sistemas de información, en los puntos de atención de información turísticas, se llevan registros con la información de los ciudadanos que se acercan a solicitar cualquier información, a través de un formato y la información es reportada al SDQS siempre que sea una queja o un reclamo.

De acuerdo con el diagnóstico presentado por las entidades del sector, se evidencia que en la Secretaría de Desarrollo Económico no se registran la totalidad de las PQRS en el SDQS y en consecuencia no se da cumplimiento al Decreto 371 de 2010 en su numeral tres del artículo tercero⁸.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias

En la SDE, la interacción entre las diferentes dependencias se da en el trámite de las PQRS y la asignación a las dependencias por competencia para su respuesta; cuando varias dependencias deben responder una misma petición, se da traslado a cada una para que atienda el tema que le corresponde, siendo la oficina de planeación la encargada de consolidar la información y remitir la respuesta definitiva al peticionario, con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley.

⁸ El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

En el IPES, la interacción entre las áreas está dada en trámite y respuesta de las PQRS; la dirección que tenga más incidencia dentro del requerimiento, es la encargada de consolidar la respuesta en términos de oportunidad, coherencia, claridad y calidad. De igual manera realiza un informe de la medición de satisfacción del cliente, en donde se evidencia la calidad de las respuestas. En el IDT la interacción se limita a dar la respuesta al requerimiento y se encarga a un funcionario de la entidad para que consolide la respuesta final.

Las diferentes dependencias de las entidades del sector no se sienten vinculadas directamente al proceso de PQRS y servicio al ciudadano, en razón a que lo consideran una responsabilidad principal del área de atención.

d. Posicionamiento del proceso PQRS.

En las tres entidades del sector, el proceso de PQRS y servicio al ciudadano es un proceso de apoyo, cuya vinculación con la alta dirección como con las áreas misionales y las demás dependencias se realizan a través del trámite y respuesta de las PQRS. Se evidencia una falta de reconocimiento del proceso por parte de la alta dirección, que se refleja en su ubicación dentro de la estructura administrativa.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS

Para la SDE, el IPES y el IDT, los informes estadísticos mensuales de PQRS, son presentados a la alta dirección, para realizar seguimiento a los tiempos de respuesta y en algunos casos para realizar seguimiento a los requerimientos más reiterados y definir acciones de mejora dirigidas hacia el servicio tanto a nivel externo como interno.

f. Canales de registro de las PQRS

En la Secretaría de Desarrollo Económico, el canal más utilizado dentro de la entidad es el medio escrito en un 50% y en un 10% está el menos usado que es el buzón Web.

En cuanto al IPES, el 90 % es escrito y el 10% restante se distribuye 6% mail, 1% telefónico, 1% presencial, 1% mail.

En el IDT, el canal más utilizado dentro de la entidad es el correo electrónico con 50% seguido por el escrito con un 40% y el buzón con un 10%.

g. Necesidades de capacitación y cualificación

De acuerdo al diagnóstico presentado por las tres entidades del sector, sus necesidades de capacitación son en el manejo de la plataforma del SDQS, comunicación verbal y corporal, protocolos de atención al cliente difícil, manejo y administración de la guía de trámites y servicios, comunicación asertiva y comunicación en personal con discapacidad auditiva y/o visual.

3.3.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

Se consolidaron los subtemas del sector como se presenta en el Anexo A. Propuesta subtemas sector desarrollo económico, industria y turismo. En la tabla que se presenta a continuación, se muestra el consolidado del proceso de depuración de subtemas del sector.

Tabla 14. Análisis y depuración subtemas Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>subtemas iniciales en entidad</i>	<i>subtemas propuestos entidad</i>	<i>diferencia final/inicial</i>	<i>subtemas analizados</i>	<i>subtemas que se mantienen</i>	<i>subtemas que se inactivan</i>	<i>subtemas creados</i>
	IDT	57	16	-41	62	11	46	5
Desarrollo Económico	IPES	43	22	-21	48	17	26	5
Industria Y Turismo	SDE	38	28	-10	39	27	11	1
	Total sector	138	66	-72	149	55	83	11

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

El número de subtemas de requerimientos iniciales del Sector fue 138 y en el proceso se dio una disminución del 52% de subtemas a parametrizar en el SDQS, para un total de 66.

El 56% de los subtemas que se proponen inactivar obedece a que se complementan, integran o porque ya no son pertinentes.

3.3.3. Recomendaciones.

- La alta dirección de las entidades del sector debe evaluar el proceso de PQRS y servicio al ciudadano y definir la importancia que el mismo se convierta en un proceso estratégico, con

el fin de lograr su posicionamiento, que intervenga en la visión de las entidades y cree valor para el ciudadano, como para la organización interna de las entidades.

- b. Es necesario que se vincule en las líneas estratégicas de análisis los resultados de los informes mensuales de PQRS que generan las entidades, con el fin de dar cumplimiento al Decreto 371 de 2010 y que estos contribuyan a la toma de decisiones para el mejoramiento del servicio en términos de oportunidad y calidad de las respuestas, como en la percepción y satisfacción.
- c. Las entidades del sector deben definir los procedimientos para el trámite de las PQRS y contar con los instrumentos de evaluación y seguimiento efectivos que generen alertas tempranas para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- d. Las entidades del sector deben ampliar y fortalecer la infraestructura tecnológica, con el fin de optimizar la gestión y trámite de las PQRS y articular los sistemas de correspondencia con el SDQS y de esta manera garantizar el registro de la totalidad de PQRS que ingresan por los diferentes canales.
- e. Las capacitaciones en el manejo del SDQS, y atención al ciudadano, deben ser periódicas en las entidades, ya que el personal contratado para la atención al ciudadano está en constante rotación, debido a que en su gran mayoría son contratistas.
- f. Se le recomienda al sector, implementar acciones de mejoras en los procesos, procedimientos o protocolos que se tienen en cuanto al manejo de las PQRS y de servicio al ciudadano, ya que no se evidencia a importancia que debe tener dentro del sector.
- g. En algunas entidades del sector, los indicadores de gestión empleados para medir el desempeño del proceso no son los más adecuados, se resalta la importancia de los mismos para mirar si se está cumpliendo con el objetivo del sector, en cuanto a los servicios prestados.

3.4. Nodo sectorial educación

El Sector Educación, tiene como misión “Promover la oferta educativa en la ciudad para garantizar el acceso y la permanencia en el servicio educativo, en sus distintas formas, niveles y modalidades; la calidad y pertinencia de la educación, con el propósito democrático de formar individuos capaces de vivir productiva, creativa y responsablemente en comunidad”⁹ este sector

⁹ Acuerdo 257 de 2006

lo integra, la Secretaría de Educación del Distrito-SED, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP.

3.4.1. Estructura administrativa del proceso de PQRS

a. Estructura administrativa del proceso de PQRS

En el Sector Educación la estructura administrativa del proceso de PQRS varía de acuerdo a la magnitud de cada una de las entidades que lo conforman. En la SED, existe una dependencia en cuarta línea de jerarquía denominada oficina de servicio al ciudadano que hace parte de la dirección de servicios administrativos, adscrita a la subsecretaría de gestión institucional en donde, “el tema de servicio al ciudadano se ha convertido en un factor fundamental y hace parte de la estrategia misional caracterizada dentro del macro proceso de la SED, cuyo objetivo es generar e implementar lineamientos, políticas y protocolos, que garanticen la prestación de servicios en la entidad en forma oportuna y confiable, en todos los puntos de contacto dispuestos por la Secretaría, con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, aportando a la mejora de la calidad de los procesos de atención de la entidad”¹⁰. La SED tiene vinculados a 60 servidores distribuidos en las diferentes dependencias, para el servicio a la ciudadanía.

En el IDEP el proceso está a cargo de la subdirección administrativa financiera y de control disciplinario y la labor la ejercen tres personas. En la Universidad Distrital, se encuentra como dependencia que pertenece al sistema de administración y gestión de recursos de la Universidad denominada Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. Las dependencias definidas para cada una de las entidades del sector interactúan con las demás áreas de las entidades para dar el trámite respectivo a las peticiones ciudadanas y garantizar la respuesta oportuna por parte de la Entidad.

b. Implementación del proceso de PQRS

Cada una de las entidades del sector tiene sus procedimientos definidos para el trámite evaluación y seguimiento de las PQRS. Las PQRS que ingresan a la SED se tramitan a través de los aplicativos SIGA (información, solicitudes, trámites) y el SDQS (quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y sugerencias) según corresponda. Esta disposición aplica para todos los niveles y las dependencias la entidad. En el IDEP y en la Universidad Distrital, todos los requerimientos ciudadanos son registrados directamente en el SDQS.

¹⁰ Secretaría de Educación del Distrito (2016). Informe de diagnóstico del proceso misional de quejas y reclamos nodo sectorial de educación. Pág. 9.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias

La interacción del proceso de PQRS en el sector varía en cada una de las entidades. En la SED, la oficina de servicio al ciudadano se encarga de hacer acompañamiento a las diferentes áreas de la entidad, así como realizar seguimiento a la gestión de las PQRS con el fin de garantizar la respuesta oportuna y de calidad en los términos de ley” (SED, 2016 pág. 6) para lo cual estableció lineamientos referentes a la forma de radicación, tiempos de respuesta, responsabilidades entre otros, a través de circulares dirigidas a todas las áreas de la entidad. En el IDEP la interacción se realiza entre la subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario y la subdirección académica con el fin de controlar la recepción, asignación y respuesta definitiva al peticionario.¹¹

Para la Universidad Distrital, la recepción, estudio, seguimiento y respuesta de los requerimientos que ingresan tanto por el SDQS, como por los distintos canales dispuestos se tramita a través de la oficina de correspondencia, de las oficinas administrativas, de las decanaturas de las facultades.

La interacción entre las distintas áreas, se realiza en forma coordinada desde las oficinas de servicio al ciudadano para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas, esta desconcentración tanto en la SED, como en la Universidad Distrital, permite la optimización de los tiempos de respuesta y facilita el seguimiento de las PQRS, desde las áreas responsables.

d. Posicionamiento del proceso misional de PQRS

En la SED es un proceso estratégico, que se encuentra posicionado; es así como en la actualidad está ejecutando el proyecto “modernización de la gestión institucional”, componente “gestión de servicio a la ciudadanía”, donde involucra aspectos como elevar el nivel de satisfacción de la comunidad educativa con la prestación del servicio, para que la población interesada reciba de la entidad un servicio de calidad, amable, digno, oportuno, confiable y efectivo...”(SED, 2016 pág. 9). En la Universidad Distrital el proceso de PQRS y atención al ciudadano se encuentra clasificado como un proceso transversal a los procesos misionales y en el IDEP el proceso de PQRS y servicio al ciudadano es un proceso de apoyo.

e. Impacto de los informes estadísticos de PQRS

En la SED, los informes estadísticos mensuales de PQRS, permiten evaluar el proceso hacia adentro y hacia afuera y dan origen a un plan de mejoramiento el cual se le hace seguimiento por parte de la oficina de control interno de la entidad. Para el IDEP, los informes de PQRS le

¹¹ IDEP (2016) Diagnóstico del Proceso Misional de Quejas y Reclamos del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP. Pág. 2.

permiten mantener un nivel de cumplimiento adecuado frente a su compromiso con los ciudadanos, entidades y entes de control, también fortalece la socialización de los mecanismos que posee la entidad para la atención y seguimiento de PQRS, con el fin de establecer de manera clara canales de comunicación, horarios y demás información de interés de la ciudadanía¹².

f. Canales de registro de las PQRS

En la SED las PQRS ingresan por diferentes canales: Presencial, página web, correo electrónico, vía telefónica, los que se tramitan a través del sistema de gestión documental SIGA. En el SDQS no se registran los derechos de petición ya que estos se ingresan al sistema integrado de gestión documental y de archivo – SIGA¹³; los mismos canales para la recepción de PQRS los tiene dispuestos el IDEP y se tramitan a través del sistema de gestión documental SAFI. Para la Universidad Distrital, además de estos canales, tiene dispuestas herramientas virtuales para la recepción de preguntas e interacción con la comunidad universitaria.

La Secretaría de Educación del Distrito implementó en los niveles central y local un sistema de asignación de turnos, que permite la atención de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en cualquiera de las ventanillas y servicios disponibles.

Los sistemas de gestión documental de las tres entidades del Sector Educación no se encuentran articulados con el SDQS, situación que genera desgaste administrativo y el riesgo de no registrar la totalidad de las PQRS en el SDQS.

g. Necesidades de capacitación y cualificación

Los principales temas para fortalecer las competencias de los servidores públicos del sector educación se orientan hacia protocolos de atención presencial, virtual y telefónica, enfoque diferencial, trabajo en equipo enfocado al servicio, manejo de conflictos, liderazgo, socializar la ley 1755 de 2015 para cumplimiento de los tiempos de respuesta, capacitación funcional SDQS.

3.4.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

Se consolidaron los subtemas del sector como se presenta en el Anexo A. Propuesta subtemas sector educación. En la siguiente tabla se realiza una descripción cuantitativa del proceso de depuración de subtemas de las entidades del sector, en el cual se evidencia el número de subtemas iniciales, los propuestos, analizados, los que se mantienen, los que se inactivan y los creados.

¹² IDEP (2016) P2

¹³ SED (2016) P 8

Tabla 15. Análisis y depuración subtemas Sector Educación.

Sector	Entidad	subtemas iniciales en entidad	subtemas propuestos entidad	diferencia final/inicial	subtemas analizados	subtemas que se mantienen	subtemas que se inactivan	subtemas creados
	IDEP	29	17	-12	44	2	27	15
Educación	SED	75	58	-17	78	55	20	3
	Universidad Distrital	13	27	14	40	0	13	27
	Total sector	117	102	-15	162	57	60	45

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

3.4.3. Recomendaciones

- La SED debe seguir fortaleciendo su liderazgo como entidad guía del sector y realizar el acompañamiento a las entidades que lo integran, con el fin de contribuir al mejoramiento del proceso de PQRS en cada una de las entidades.
- Las entidades del Sector Educación deben realizar los desarrollos tecnológicos necesarios para lograr la articulación de los sistemas de gestión documental con el SDQS, con el fin de registrar en este sistema la totalidad de los requerimientos ciudadanos.
- Las entidades del sector deben establecer que en los procesos de inducción y reinducción se fortalezcan competencias en el conocimiento de la política sectorial, como en los trámites y procedimientos de las PQRS.

3.5. Nodo sectorial gestión pública

El sector de Gestión Pública, tiene como misión “Coordinar la gestión de los organismos y entidades distritales, promover el desarrollo institucional con calidad en el Distrito Capital y fortalecer la función administrativa distrital y el servicio al ciudadano¹⁴” este sector lo integra la Secretaría General y el Departamento Administrativo del Servicio Civil.

¹⁴ Acuerdo 257 de 2006

3.5.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

a. Estructura administrativa del proceso de PQRS

En la Secretaría General el proceso se encuentra en la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano, dependencia estratégica para la Secretaría como para las entidades del distrito, como rectora de la política distrital de servicio al ciudadano. En esta dependencia se concentran los procesos y procedimientos de las PQRS de la entidad, evidenciando que se cuenta por dependencia mínimo con un usuario para la atención de las mismas, el cual por lo general son funcionarios de planta. Por otro lado, en el Departamento Administrativo del Servicio Civil-DASC, se ubica como parte del mapa de procesos, pero no dentro de su estructura administrativa y está vinculado a la subdirección de gestión corporativa y control disciplinario, dependencia adscrita a la dirección de la entidad.

b. Implementación del proceso de PQRS

Como parte del mejoramiento continuo, las entidades deben estar en constante análisis y actualización de sus procesos y procedimientos, teniendo en cuenta que la Secretaría General cuenta con la Central de Quejas del Distrito y la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, resalta las últimas actualizaciones a sus procesos, de lo cual se puede destacar la importancia y el compromiso de mantener una línea guía para el direccionamiento de las PQRS a nivel distrital, teniendo estructurado y documentado el paso a paso en el procedimiento denominado "*Atención de Peticiones Ciudadanas*". El Servicio Civil por su parte cuenta con el proceso "*Atención al Ciudadano*" que al igual que se actualiza en el Sistema de Gestión de Calidad, se tiene contemplado en el plan de acción anual.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias

La interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias de las dos entidades del sector se da fundamentalmente en la gestión y trámite de los requerimientos y su asignación para dar respuesta con calidad y oportunidad. No se evidencia una interacción desde la perspectiva de evaluación a los requerimientos más reiterados para identificar sus causas y establecer planes de mejoramiento tendientes a mejorar el servicio a la ciudadanía. Se resalta que la gestión de la Secretaría frente al proceso está fundamentada en la evaluación de las respuestas que emiten las entidades distritales a los ciudadanos, como un mecanismo de análisis importante para detectar las falencias que las entidades presentan frente a la atención de las peticiones. Aunque se evidencia que es una herramienta eficaz y efectiva no es claro el impacto y el seguimiento que se realiza. Según el informe de diagnóstico, el DASC no tiene un mecanismo de seguimiento dentro de sus procedimientos.

d. Posicionamiento en la entidad del proceso PQRS.

La Secretaría General tiene vinculado el proceso de PQRS al proceso estratégico servicio al ciudadano distrital. En el caso DASC también está vinculado al proceso estratégico atención al ciudadano; sin embargo, no se evidencia el posicionamiento del mismo y el impacto que tiene para la formulación de los planes de mejora de la entidad.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS

En las dos entidades del Sector Gestión Pública, el impacto de los informes de las PQRS está dado en la importancia de su socialización en los comités directivos para toma de decisiones. Se resalta en la Secretaría General que los resultados de las auditorías internas tienen un papel significativo, siendo el informe de PQRS insumo para desarrollar e implementar oportunidades de mejora.

Como resultado del impacto de los informes en el DASC se desarrollan jornadas de capacitaciones, lo cual nos muestra que si es una herramienta esencial para medir y evaluar las posibles fallas en la entidad.

f. Canales de registro de las PQRS

En la Secretaría General el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal escrito siendo el derecho de interés particular la tipología más recurrente. Teniendo en cuenta el promedio estipulado por la entidad respecto al número de peticiones vs el número de usuarios, se puede deducir que hay desbalance en la dependencia con un alto volumen de requerimientos como es la Oficina de Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación que recibe el 42% sobre el total de las peticiones registradas y en la cual solo 3 usuarios realizan esta labor.

En cuanto al Departamento Administrativo del Servicio Civil siendo una entidad con menor volumen de casos, promedio de 150 peticiones al mes, es controlable la atención, para lo cual utilizan como canales: el sistema de correspondencia CORDIS, el buzón de contacto y el SDQS.

La Secretaría General con el desarrollo de la interfaz entre el sistema de información SIGA y el SDQS, ha gestionado una importante labor al vincular todo lo relacionado con las PQRS que ingresan a la entidad, emitiendo así tanto un número de radicado SIGA, como el número de identificación de la petición, direccionándolo al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, el cual permite analizar con mayor confianza el cumplimiento a lo estipulado en el Decreto 371 de 2010.

Hasta la fecha, no se ha dado la integración de los sistemas en el Departamento Administrativo del Servicio Civil, lo cual nos permite percibir que existe un doble registro y reproceso en el desarrollo de las funciones de los servidores responsables de la documentación y las PQRS.

La Secretaría General en la infraestructura de los puntos de atención cumple con la línea estratégica 2 de la Política Pública Distrital, de acuerdo a la norma técnica de accesibilidad, al igual se reconoce la labor realizada por la línea 195 con el centro de relevo para personas en condición de discapacidad auditiva, pero es indispensable dar a conocer esta herramienta en el distrito, buscando estrategias de comunicación hacia la ciudadanía y hacia las entidades, con el fin que se dé mayor importancia a las personas con esta condición.

g. Necesidades de capacitación y cualificación

Teniendo en cuenta la necesidad de fortalecer el servicio al ciudadano en las entidades distritales es necesario que en el plan institucional de capacitación de la Secretaría General queden reflejadas las actividades relacionadas con las cualificaciones a realizar en la vigencia, determinando dentro del tema de servicio las líneas orientadoras de mejora. Por su parte el DASCD, debe apoyarse en la Secretaria General como ente regulador de la Política Pública Distrital, en aras de lograr buscar temas interinstitucionales de servicio al ciudadano y manejo de las PQRS del Distrito.

Se deben definir un plan de capacitación tendiente a un mejor manejo de los sistemas tanto del CORDIS como el SDQS, en todo lo relacionado con los requerimientos ciudadanos: clasificación, tiempos de respuesta, trazabilidad y finalización de los trámites.

3.5.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

En el proceso de análisis y depuración de los subtemas, se dio una disminución del 58% de subtemas a parametrizar en el SDQS, que se identifican en el consolidado que se muestra en el Anexo A. Propuesta de subtemas del sector gestión pública.

En la siguiente tabla se da a conocer por entidades el número de subtemas iniciales, propuestos, los analizados, los que se mantienen, se inactivan y los que fueron nuevos o creados

Tabla 16. Análisis y depuración subtemas Sector Gestión Pública

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>subtemas iniciales en entidad</i>	<i>subtemas propuestos entidad</i>	<i>diferencia final/inicial</i>	<i>subtemas analizados</i>	<i>subtemas que se mantienen</i>	<i>subtemas que se inactivan</i>	<i>subtemas creados</i>
Gestión Pública	Central Sdqs Distrito Capital	3	0	-3	3	0	3	0
	Secretaría General	116	56	-60	131	41	75	15
	Dasc - Servicio Civil	48	15	-33	57	6	42	9
	Total sector	167	71	-96	191	47	120	24

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

El 63% de los subtemas que se proponen inactivar obedece a que se complementan, integran o porque ya no son pertinentes.

3.5.3. Recomendaciones

- a. Es importante que la Secretaría General fortalezca la interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias a través de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano, evalúe el volumen de PQRS frente al número de servidores que las atienden y lidere el análisis de las causas de los requerimientos más reiterados inherentes a la Secretaría con el fin de formular planes de mejoramiento que contribuyan al mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- b. El DASC debe impulsar la articulación del sistema de gestión documental con el SDQS como parte de las estrategias en las acciones de mejora continua.
- c. La Secretaría General frente a su gestión como ente rector de la política distrital de servicio al ciudadano, debe implementar una estrategia que muestre mayor impacto en los reportes enviados a las entidades y retroalimentación de los mismos. De igual manera, debe promover y acompañar a las entidades del Distrito en el proceso de articulación del SDQS con los sistemas de gestión documental, con el fin de se obtenga el registro de la totalidad de las PQRS del Distrito en este sistema.

3.6. Nodo sectorial gestión jurídica

El sector Gestión Jurídica con la misión de “formular, adoptar, ejecutar, liderar, dirigir, coordinar, orientar y evaluar las políticas de gerencia jurídica y de prevención del daño antijurídico para la defensa de los intereses del Distrito Capital”¹⁵, lo representa la Secretaría Distrital de Gestión Jurídica

El Sector Administrativo de Gestión Jurídica fue creado mediante Acuerdo 638 de 2016 y por Decreto 323 de agosto 2 de 2016 se establece la estructura organizacional de la Secretaría Jurídica Distrital, siendo la dirección de gestión corporativa la responsable de garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. Teniendo en cuenta que es un sector recién creado e inicio su implementación en el segundo semestre de 2016, no se realizó ejercicio de diagnóstico

No se requirió adelantar el ejercicio de análisis y depuración de los subtemas debido a que en coordinación con Secretaría General definieron los subtemas de los requerimientos, los que se presentan en el Anexo A. Subtemas sector Gestión Jurídica, noviembre 2016.

3.7. Nodo sectorial gobierno

El sector gobierno tiene “la misión de velar por la gobernabilidad distrital y local, por la generación de espacios y procesos sostenibles de participación de los ciudadanos y ciudadanas y las organizaciones sociales, por la relación de la administración distrital con las corporaciones públicas de elección popular en los niveles local, distrital, regional y nacional; vigilar y promover el cumplimiento de los derechos constitucionales, así como de las normas relativas al espacio público que rigen en el Distrito Capital.”¹⁶ El Sector está integrado por la Secretaría Distrital de Gobierno, el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP y el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC.

3.7.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

a. Estructura administrativa del proceso de PQRS

En las tres entidades que conforman el Sector Gobierno, no existe en la estructura formal administrativa una dependencia para la gestión del servicio al ciudadano, lo que evidencia la falta

¹⁵ Decreto Distrital 638 de 2016 art 3.

¹⁶ Artículo 12 del acuerdo 637 de 2016, "Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones"

de institucionalidad y relevancia de tema de servicio al ciudadano. En la Secretaría de Gobierno, se cuenta con un proceso de servicio de atención a la ciudadanía transversal al nivel central, la cárcel distrital y las alcaldías locales, el cual es liderado por una contratista adscrita al Despacho de la Secretaría de Gobierno.

En el DADEP el proceso de PQRS y servicio al ciudadano se encuentra vinculado a la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario y en el IDPAC el grupo de atención a la ciudadanía, se encuentra adscrito a la Secretaría General, que depende directamente del Despacho de la dirección de la entidad.

b. Implementación del proceso de PQRS

En la Secretaría de Gobierno, todos los PQRS que ingresan a la entidad, se tramitan a través del SDQS- y el de Gestión Documental ORFEO, en los puntos de atención dispuestos en las Alcaldías, Cárcel Distrital, Nuse, SuperCADE de Américas, Suba y 26 y Nivel Central. Estos se envían a las dependencias correspondientes de dar respuesta de fondo y en términos de ley. El trámite se hace de la misma forma en todos los puntos de atención a la ciudadanía y toda la información queda registrada, lo que permite realizar la trazabilidad en los diferentes aplicativos de la entidad en tiempo real. En la realización de los trámites internos en los puntos de atención a la ciudadanía no se imprime papel para dar la primera respuesta al/la peticionario/a, salvo sea estrictamente necesario.

En el DADEP todos los PQRS se tramitan a través del sistema de gestión documental Orfeo y son administradas por el profesional responsable de atención a la ciudadanía, quien evalúa la petición y se asigna al funcionario o dependencia correspondiente para su respuesta.

En el IDPAC, el grupo de atención a la ciudadanía, es el responsable de la recepción, registro, clasificación y direccionamiento de las PQRS a los responsables de las diferentes dependencias según sea la competencia y realiza el seguimiento de las respuestas en términos de oportunidad y calidad.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias

En las entidades del Sector Gobierno, la interacción del proceso de PQRS se da en el trámite y asignación de las PQRS a las diferentes dependencias y en el seguimiento a las respuestas. Sin embargo, en la Secretaría de Gobierno, se promueve la interacción con las diferentes dependencias para evaluar la calidad y la oportunidad de las respuestas; así mismo para realizar evaluación a los subtemas más reiterados, identificar las causas y proponer acciones de mejora.

d. Posicionamiento en la entidad del proceso PQRS

El proceso de servicio de atención a la ciudadanía en la Secretaría de Gobierno es un proceso transversal, en el DADEP es un proceso misional y en el IDPAC es un proceso estratégico. En cada una de las entidades del sector se cuenta con su respectivo procedimiento para el trámite de los requerimientos que provienen de la ciudadanía.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS

Los informes mensuales de PQRS de la Secretaría de Gobierno, permiten identificar el volumen de requerimientos por los diferentes subtemas, para evaluar los procesos internos, así como la definición de mecanismos entre las diferentes dependencias para lograr la calidad y la oportunidad de las respuestas a los requerimientos ciudadanos.

En el DADEP como en el IDPAC, no se identifica el impacto que generan los informes mensuales de PQRS, debido a que los mismos responden más a un reporte para la Veeduría Distrital y la Secretaría General para dar cumplimiento del Decreto 371 de 2010

f. Canales de registro de las PQRS

La Secretaría de Gobierno cuenta con diferentes canales para la recepción de los requerimientos ciudadanos, los que se tramitan a través del SDQS y el Sistema de gestión documental Orfeo. La entidad realizó en el año 2015, la integración de los dos sistemas, lo que permite el registro de la totalidad de las PQRS en el SDQS.

En el DADEP y el IDPAC, los requerimientos ciudadanos ingresan por los canales presencial, telefónico, virtual y escrito los que se tramitan a través del SDQS y los respectivos sistemas de gestión documental. En razón a que los dos sistemas no se encuentran integrados, las entidades presentan un n reproceso con el cargue en el SDQS de las PQRS que se tramitan por los sistemas de gestión documental.

g. Necesidades de capacitación y cualificación

Las entidades del sector no identificaron necesidades de capacitación y cualificación.

3.7.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

En la Secretaría de Gobierno se analizaron y depuraron los subtemas de Nivel Local (Alcaldías Locales), queda pendiente definir los Subtemas de Nivel Central, en atención a que la Secretaría presentó una reorganización interna en el segundo semestre del 2016, lo que implica definir competencias funcionales, ajustarlas a procesos y procedimientos para obtener la aprobación del

Sistema Integrado de Gestión, por lo que no se dejaron parametrizadas las Dependencias del Nivel Central. Los subtemas definidos del nivel local ya fueron parametrizados en el SDQS

Por otra parte, aunque la Policía Metropolitana no participó en el ejercicio, la Veeduría Distrital realizó el análisis y se propone inactivar algunos subtemas por considerarse que no son de su competencia.

Tabla 17. Análisis y depuración subtemas Sector Gobierno.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>subtemas iniciales en entidad</i>	<i>subtemas propuestos entidad</i>	<i>diferencia final/inicial</i>	<i>subtemas analizados</i>	<i>subtemas que se mantienen</i>	<i>subtemas que se inactivan</i>	<i>subtemas creados</i>
	DADEP	32	24	-8	37	19	13	5
	SEGOB	80	75	-5	155	0	80	75
Gobierno	IDPAC	34	30	-4	63	1	33	29
	Policía Metropolitana	50	37	-13	50	37	13	0
	Total sector	196	166	-30	305	57	139	109

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

Se presenta una disminución del 15% de subtemas a parametrizar en el SDQS.

El 46% de los subtemas que se proponen inactivar obedece a que se complementan, integran o porque ya no son pertinentes. Se consolidaron los subtemas del sector como se presenta en el Anexo A.

3.7.3. Recomendaciones

- a. Es importante que la alta dirección de las entidades del Sector Gobierno, evalúe la importancia de darle institucionalidad y relevancia al tema de servicio al ciudadano y se cree la estructura formal para la gestión del servicio al ciudadano. De igual manera se recomienda, la revisión del proceso y definan la importancia de implementar un nuevo modelo de procesos al interior de la entidad, basado en la oferta y la demanda de los servicios que requieren los ciudadanos y los servidores públicos, con el fin de que se actualice y vincule el proceso de servicio al ciudadano a los procesos estratégicos de las entidades.
- b. Se recomienda que los informes de PQRS de las entidades del sector sean evaluados y se realicen análisis estratégicos periódicos con el fin de identificar las causas de los

requerimientos más reiterados con la vinculación de las dependencias involucradas y se formulen planes de acción y/o de mejoramiento.

- c. El DADEP y el IDPC deben realizar los desarrollos tecnológicos necesarios para lograr la integración del SDQS y los respectivos sistemas de gestión documental.

3.8. Nodo sectorial Hábitat

El sector hábitat tiene como misión “Garantizar la planeación, gestión, control, vigilancia, ordenamiento y desarrollo armónico de los asentamientos humanos de la ciudad en los aspectos habitacional, mejoramiento integral y de servicios públicos”¹⁷, está conformado por las siguientes entidades: La Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT, la Caja de la Vivienda Popular – CVP, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano ERDU y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP.

3.8.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

a. Estructura administrativa del proceso de PQRS

La estructura administrativa del proceso misional de quejas varía según la entidad. En la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT, no existe una estructura formal o dependencia creada para la gestión del servicio a la ciudadanía. En esta secretaría, existe una coordinación de la oficina de atención al ciudadano, adscrita a la subdirección administrativa, la que hace parte de la Dirección de Gestión Corporativa y CID.

En la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB, la atención al ciudadano forma parte de las funciones de la gerencia corporativa de servicio al cliente, la cual está distribuida en cinco zonas, gerencias de zona, las cuales tienen a cargo la dirección de servicio comercial en donde existe la división de atención al cliente encargada de la respuesta de las PQRS y de la atención directa al ciudadano.

En la Caja de la Vivienda Popular CVP, la atención de las PQRS es responsabilidad de la subdirección de gestión corporativa y CID a través de diez personas de las cuales tres trabajan directamente en la asignación de los requerimientos que recibe la entidad en el sistema SDQS.

Para la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, la atención al ciudadano se encuentra ubicada como un procedimiento atención al ciudadano PQRS, dentro del proceso de Gestión de Comunicaciones.

¹⁷Acuerdo 257 de 2006

En cuanto a la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano ERDU el proceso de atención al ciudadano se encuentra a cargo de la oficina de gestión social que depende de la gerencia general de la empresa, según se estableció en el nuevo organigrama, a partir de la fusión de las entidades Metrovivienda y Empresa de Renovación Urbana.

b. Implementación del proceso de PQRS

En la Secretaría Distrital del Hábitat-SDHT, los requerimientos que ingresan a través de los diferentes medios se ingresan en “el único canal de automatización de procesos y documentos establecido por la SDHT que es el Sistema FOREST, el cual inicia su proceso en el área de correspondencia y luego son enviados aquellos documentos tanto en físico como virtual a la oficina de atención al ciudadano para realizar el reparto virtual a cada una de la dependencias de la entidad y continuar con el proceso. Todos los documentos son creados en el SDQS, a excepción de las invitaciones y copias de traslados de otras entidades.”¹⁸

En la EAAB se tiene una plataforma tecnológica permanente y robusta (sistema integral empresarial SAP/R3) que permiten el registro y control de todos los requerimientos que se reciben en la empresa a por medio de los distintos canales dispuestos desde una sola plataforma que con la cual se controla toda la información.

La UAESP, registra las peticiones en el sistema de gestión documental ORFEO, a partir de la cual se direccionan los requerimientos a las distintas dependencias y registra en el SDQS, las peticiones ciudadanas, se realiza el respectivo seguimiento de las mismas a través del SDQS, tanto de las allegadas a través de correo electrónico como a través de las redes sociales.

En la CVP, la oficina de atención al ciudadano digitaliza, registra y asigna cada una de las peticiones ciudadanas en el sistema SDQS, cada dependencia) cuenta con una persona con usuario y contraseña para operar el SDQS para dar trámite a las PQRS dentro de los términos establecidos por la ley,

En ERDU, el proceso de atención al ciudadano venía ejecutándose a cargo de las direcciones corporativas de ambas entidades antes de la fusión, con puntos de atención al ciudadano que operan en sede de la entidad, y el sistema de información del SDQS estaba siendo administrado de manera descentralizada para el caso de Metrovivienda y de manera centralizada para el caso de la ERU; esta estructura permanecerá hasta tanto no se realice la parametrización en la subdirección de calidad del servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá.¹⁹

¹⁸ Secretaría Distrital de Hábitat- SDHT (2016) Diagnóstico Pág. 4

¹⁹ ERDU. (2016) Proceso de Atención al Ciudadano. Pág. 2.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias

Para la SDHT, el proceso de atención al ciudadano es un proceso estratégico que en el que cada dependencia tiene un usuario designado para dar trámite a las peticiones las cuales son revisadas por los subdirectores y/o subsecretarios antes de remitirlos al ciudadano.

En la EAAB, a través del Sistema Integral Empresarial SAP/R3, se recibe y centraliza los requerimientos que llegan a través de los diferentes canales, los cuales se asignan a las áreas correspondientes. Todas Las comunicaciones entre entidades relacionadas con PQRS que ingresan por el SDQS, tienen un control y seguimiento por parte del área responsable de atender y dar trámite de fondo a cada requerimiento que se registra en este aplicativo. Cada una de las cinco zonas cuenta con una División de Servicio al Cliente, quienes se encargan de la respuesta definitiva al ciudadano.

En las demás entidades del sector la interacción con las demás dependencias se da a través de usuarios del SDQS en las diferentes áreas que permite realizar seguimiento a las peticiones hasta su respuesta y cierre en el sistema.

d. Posicionamiento en la entidad del proceso de PQRS

El proceso en la EAAB, es un proceso estratégico; se evidencia la importancia de la gestión del servicio al ciudadano en el recurso humano, tecnológico, logístico que destina para lograr la interacción permanente, la oportunidad en las respuestas al ciudadano el servicio integral a la ciudadanía.

Para entidades como la UAESP, CVP, es un proceso transversal, el cual se encuentra posicionado positivamente en la medida en que se cuenta con los recursos para su operación, sin embargo es preciso mejorar en la retroalimentación del mismo respecto a la alta dirección con el fin de implementar medidas para la mejora permanente el proceso.

En la Secretaría Distrital del Hábitat, es un proceso transversal, en el cual se evidencian falencias que impiden su óptimo desarrollo; no cuenta con el suficiente personal para la atención y la infraestructura del punto presencial es inadecuada para la atención a los ciudadanos dada la gran afluencia de personas que acuden a solicitar los servicios de la entidad.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS.

Existen diferentes impactos generados por los informes en las entidades del sector. Para SDH, CVP y ERDU, es un instrumento de control para hacer seguimiento a los términos de respuesta y retroalimentar a las demás áreas; para la UAESP es un instrumento de toma de decisiones que ha permitido la asignación de recursos y talento humano para dar respuesta oportuna al ciudadano;

en EAAB, se constituye en una herramienta para medir la gestión de las distintas áreas y permite identificación de las falencias en la prestación del servicio.

f. Canales de registro de las PQRS

Las peticiones que recibe el Sector Hábitat en su mayoría ingresan por el canal escrito, le siguen en su orden las que se reciben por el canal presencial, el canal virtual y finalmente las que se reciben por el canal telefónico. Se resalta que en la SDH la infraestructura para la atención en el canal presencial es inadecuada e insuficiente, así como la del canal telefónico por el volumen de peticiones que se reciben a través de estos canales. Se destacan los canales de atención que ha dispuesto la EAAB, que además de personal suficiente para la atención también tiene infraestructura tecnológica y física para soportar los requerimientos ciudadanos. Las PQRS que ingresan por los diferentes canales de las entidades del sector se tramitan a través de los diferentes sistemas de gestión documental, pero en este último no se registra la totalidad de las PQRS que se reciben.

g. Necesidades de capacitación y cualificación

Las entidades del sector consideran importante que la capacitación y cualificación se enfoque hacia fortalecer las competencias de los servidores y contratistas en el uso eficiente del SDQS.

3.8.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

En el proceso adelantado de análisis y depuración de los subtemas del Sector Hábitat se logró una disminución del 45% de subtemas a parametrizar en el SDQS. Se analizaron 517 subtemas a partir de 467 subtemas iniciales y 50 subtemas creados. El 50% de los subtemas que se proponen inactivar obedece a que se complementan, integran o porque ya no son pertinentes.

En la siguiente tabla se identifican los resultados del proceso de depuración de los subtemas adelantados con cada una de las entidades del Sector Hábitat.

Tabla 18. Análisis y depuración subtemas Sector Hábitat.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>subtemas iniciales en entidad</i>	<i>subtemas propuestos entidad</i>	<i>diferencia final/inicial</i>	<i>subtemas analizados</i>	<i>subtemas que se mantienen</i>	<i>subtemas que se inactivan</i>	<i>subtemas creados</i>
Hábitat	EAAB	48	33	-15	80	1	47	32
	CODENSA	70	48	-22	70	48	22	0
	CVP	32	10	-22	39	3	29	7
	ERDU a*5	30	30	0	30	30	0	0
	ETB	61	38	-23	61	38	23	0
	Gas Natural	58	36	-22	58	36	22	0
	Metrovivienda*6	34	34	0	34	34	0	0
	SDHT	44	17	-27	46	15	29	2
	UAESP	90	10	-80	99	1	89	9
	Total sector	467	256	-211	517	206	261	50

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

La propuesta del consolidado total de subtemas por entidad del sector hábitat se muestra en el Anexo A.

3.8.3. Recomendaciones

- En las entidades del Sector Hábitat, se debe propender por una mejora de los canales de información por medio de una adecuada implementación de las TIC's, en el marco de la estrategia de gobierno en línea, además de buscar articular los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS, de cara a la optimización del recurso humano, evitar reprocesos en el registro de los requerimientos ciudadanos.
- En las entidades del Sector Hábitat, es preciso generar una estrategia que potencie la interacción que se da entre las diferentes dependencias de las entidades a través del proceso

de atención al ciudadano, que permita el análisis de los requerimientos ciudadanos más reiterados y la identificación de acciones preventivas y de mejora, de forma tal que se trascienda el seguimiento a la oportunidad de las respuestas.

- c. Es necesario que las entidades del sector valoren el proceso de atención al ciudadano y definan la importancia de su institucionalidad y la relevancia de la gestión del servicio al ciudadano.
- d. Es necesario fortalecer en las entidades del sector, la operación e interacción del proceso de PQRS, especialmente la Secretaría Distrital del Hábitat, donde se evidencia la necesidad de revisar la infraestructura física, tecnológica y de personal para lograr una atención efectiva a la ciudadanía.
- e. Las entidades del sector con el liderazgo de la Secretaría Distrital de Hábitat, deben fortalecer el trabajo sectorial para aprovechar las experiencias exitosas de otras entidades en el servicio al ciudadano y aclarar aspectos relacionados con competencias que se cruzan con las entidades de otros sectores como gobierno y ambiente.
- f. Es preciso incluir en los procesos de inducción y reinducción el tema de servicio al ciudadano y fortalecer las competencias en el manejo y operación del SDQS.

3.9. Nodo sectorial hacienda

El sector hacienda, tiene como misión “Responder por la planeación fiscal en el Distrito con el fin de garantizar la sostenibilidad de las finanzas distritales orientada al financiamiento de los planes y programas de desarrollo económico, social y territorial”²⁰, este sector lo integra la Secretaría Distrital de Hacienda-SHD, la Unidad Administrativa Especial de Catastro, la Lotería de Bogotá y el Fondo de Prestaciones Económica, Cesantías y Pensiones de Bogotá-FONCEP.

3.9.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

a. Estructura orgánica del proceso misional de PQRS

En la Secretaría Distrital de Hacienda existe una dependencia creada como oficina de atención al ciudadano adscrita a la Subsecretaría General. En la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD es un proceso misional “gestión de mercadeo y atención al usuario”, dentro del Subproceso de “Atención al Usuario”²¹, y en el FONCEP, es un proceso a cargo de la oficina asesora de comunicaciones y servicio al ciudadano, en la actualidad se está gestionando una

²⁰ Acuerdo 257 de 2006

²¹ UAECD (2016) diagnóstico del proceso misional de quejas y reclamos Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD. Pág. 1.

reestructuración que permita afianzar el área de servicio al ciudadano de tal forma que se estandarice su funcionalidad y misionalidad.

b. Implementación del proceso misional de PQRS

En la SHD el proceso se realiza por medio del procedimiento establecido en el sistema de gestión de calidad, el cual consiste en radicar en el sistema de correspondencia “CORDIS” todos los requerimientos recibidos en la entidad en el SDQS, asignarlos a las respectivas dependencias competentes, realizar el seguimiento en términos de tiempo de respuesta, aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano, elaborar los informes pertinentes y socializarlos con las demás dependencias.

En UAECD, los requerimientos que llegan por los diferentes canales y se registran en el SDQS, se clasifican, remiten a la dependencia responsable de resolverlos y se les realiza seguimiento en términos de tiempo de respuesta y pertinencia.

En el FONCEP, los radicados son recibidos de acuerdo con los canales que cuentan y son registrados en el sistema de información interno SIGEF y SDQS.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias

En las entidades del Sector Hacienda los responsables del proceso de atención al ciudadano realizan el seguimiento de las peticiones hasta su respuesta final en términos de oportunidad; a partir de este seguimiento se generan los respectivos informes de gestión que se socializan en las diferentes áreas y con la alta dirección.

En la SHD la oficina de servicio al ciudadano, se encarga del seguimiento a las PQRS, además se tiene en la dirección de impuestos de Bogotá, la subdirección de educación tributaria y servicio, que tiene a cargo las oficinas de gestión de servicio y educación tributaria quienes realizan las acciones directamente relacionadas con la orientación en el servicio y trámites de la entidad mediante la atención directa al ciudadano, de igual forma interactúa permanentemente con la oficina de control interno.

d. Posicionamiento en la entidad del proceso PQRS

En la Secretaría Distrital de Hacienda el proceso de PQRS se ubica en el proceso de atención al ciudadano como un proceso de apoyo; la oficina de servicio al ciudadano genera informes que son socializados periódicamente ante el comité directivo y ante los distintos jefes de área con el fin de proponer conjuntamente estrategias orientadas a la comprensión y calidad en las necesidades ciudadanas; se trabaja permanentemente en la identificación de fallas del servicio de atención al ciudadano, con el propósito de implementar acciones de mejora continuas.

En el FONCEP la importancia del área de servicio al ciudadano es fundamental ya que para la dirección es el canal que le genera los insumos a la entidad para su razón de existir y su eficiencia en la escucha a los ciudadanos²²

En la UAECD, la gerencia comercial y de atención al usuario presenta en comité directivo los informes de PQRS con el fin de facilitar la toma de decisiones y mejoramiento continuo.

En general para el Sector Hacienda la gestión del servicio al ciudadano, va más allá del trámite de las PQRS y el seguimiento a la oportunidad de las respuestas, en la medida que ha generado espacios para articular las diferentes dependencias hacia el mejoramiento en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS

Para el sector es positivo y de gran importancia la elaboración del informe de PQRS ya que ha permitido que las diferentes áreas de las entidades propongan acciones correctivas y preventivas orientadas a la mejora del servicio. De igual forma permite la disminución de tiempos de respuesta a los ciudadanos y la retroalimentación permanente entre todas las áreas de las entidades y el fortalecimiento del trabajo en equipo.

f. Canales de registro de las PQRS

En el Sector Hacienda se tienen establecidos distintos canales para la recepción de las PQRS ciudadanas, predomina la recepción de peticiones a través del canal presencial y escrito, razón por la cual la SHD y la UAECD, tienen dispuesta la atención en los puntos de la RED CADE de mayor afluencia de público, CAD, SuperCADE Suba y SuperCADE Américas. La recepción de peticiones a través del correo electrónico ocupa el segundo lugar en los canales de atención.

Se resalta que en UAECD se tiene adicional con un pequeño grupo de personas dispuestas específicamente para la atención del canal telefónico transfiriendo la llamada al funcionario encargado de la Administración del SDQS, quien ingresa el requerimiento e informa al usuario el número de su solicitud y la manera de realizar seguimiento.

Las PQRS que ingresan a las entidades del sector por los diferentes canales se tramitan a través de los sistemas de gestión documental y el SDQS, pero al no existir integración entre los dos sistemas, no se obtiene la información de la totalidad de las PQRS en el SDQS.

²² FONCEP. (2016) Diagnóstico Proceso PQRS y Servicio al Ciudadano. Pág. 2

g. Necesidades de capacitación y cualificación

Las entidades del Sector Hacienda acuerdan que las líneas de cualificación y capacitación para los servidores y contratistas, se deben orientar hacia el fortalecimiento de competencias en la gestión de PQRS, manejo de las funcionalidades que tiene el SDQS, conocimiento de las competencias de las diferentes entidades para la prestación efectiva del servicio a la ciudadanía. También es importante abordar temas relacionados con orientación en el manejo de clientes difíciles y fortalecer los procesos de sensibilización sensibilizar sobre la importancia de ejercer el servicio como una actitud para el mejoramiento de la entidad y personal.

3.9.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

En la implementación del proceso de análisis y depuración de los subtemas del Sector Hacienda, se dio un incremento en el número de subtemas de la SHD (lo cual es viable y responde al ejercicio minucioso que realizaron de los subtemas por los temas definidos) en el sector se dio una disminución del 21% de subtemas a parametrizar en el SDQS.

En la siguiente tabla se muestra el número de subtemas iniciales de cada entidad, el número propuesto, analizado, los que se mantienen y los creados.

Tabla 19. Análisis y depuración subtemas Sector Hacienda.

Sector	Entidad	subtemas iniciales en entidad	subtemas propuestos entidad	diferencia final/inicial	subtemas analizados	subtemas que se mantienen	subtemas que se inactivan	subtemas creados
	UAECD	43	19	-24	56	6	37	13
	FONCEP	29	8	-21	35	2	27	6
Hacienda	Lotería de Bogotá	32	14	-18	42	4	28	10
	SDH	41	74	33	112	3	38	71
	Total sector	145	115	-30	245	15	130	100

Fuente: Elaborada con base en datos obtenidos del análisis y depuración de los subtemas.

El 53% de los subtemas que se proponen inactivar obedece a que se complementan, integran o porque ya no son pertinentes.

El resultado del consolidado que muestra los subtemas finales definidos para cada entidad del sector se muestran en el Anexo A.

3.9.3. Recomendaciones

- a. Es pertinente fortalecer el análisis cualitativo de los informes mensuales de PQRS sobre los requerimientos ciudadanos que más se reiteran, para la formulación de planes de mejora como contribución al mejoramiento del servicio a la ciudadanía
- b. Todas las entidades del Sector Hacienda deben definir las estrategias necesarias para lograr la integración de los sistemas de gestión documental con el SDQS con el fin de lograr una mayor eficiencia en el trámite y consolidación de las PQRS para los respectivos análisis y toma de decisiones orientadas al mejoramiento del servicio al ciudadano.
- c. En UAECD es importante el fortalecimiento de la planta de personal a cargo del proceso de atención al usuario, ya que resulta muy limitado frente al volumen de peticiones que se manejan y a las actividades operativas que el proceso conlleva. Es pertinente que se asigne usuario para la asignación de peticiones en el SDQS a las personas encargadas de la atención en los puntos en de la red CADE.
- d. Dada la poca articulación que la Lotería de Bogotá ha tenido frente a las actividades de trabajo en RED, tanto en nodos sectoriales como intersectoriales, se hace un llamado a esta entidad con el fin de que se vincule efectivamente en el trabajo sectorial y mejorar el servicio a la ciudadanía.
- e. La SHD como cabeza del sector debe fortalecer su liderazgo y lograr una articulación más efectiva con las entidades que conforman el sector que contribuya al mejoramiento de la gestión del servicio al ciudadano.

3.10. Nodo sectorial integración social

El sector de Integración Social, tiene como misión “Liderar y formular, en la perspectiva del reconocimiento y la garantía de los derechos, las políticas sociales del Distrito Capital para la integración social de las personas, las familias y las comunidades”²³, este sector lo integra, la Secretaría Distrital de Integración Social-SDIS y el Instituto para la Protección de la Niñez y la juventud-IDIPRON.

²³ Acuerdo 257 de 2006

3.10.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

a. Estructura administrativa del proceso PQRS

En las dos entidades del sector no se evidencia la existencia de una dependencia creada para la gestión del servicio al ciudadano. En la SDIS existe un proceso vinculado a la subsecretaría de la entidad denominado Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), el cual hace parte del sistema integrado de gestión e integra la política distrital de servicio a la ciudadanía con las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias sobre los servicios sociales, proceso que no se ubica en la alta dirección, si no que hace parte de la subsecretaría de la Secretaría de Integración Social.

Respecto a IDIPRON, el proceso se encuentra a cargo de la subdirección técnica, administrativa y financiera, se desarrolla a través de dos procedimientos atención a requerimientos ciudadanos y buzón de quejas reclamos y sugerencias, del grupo de trabajo SDQS asignado al área de administración documental.

b. Implementación del proceso de PQRS

La SDIS maneja tres sistemas de información, dos sistemas propios como es el SIRBE y el SICO, en donde se registran los requerimientos de trámites misionales de la entidad y un tercer sistema de información que es el SDQS, en donde se registran todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que se reciben por los diferentes canales dispuestos para tal fin.

De acuerdo a lo anterior, se aclara que todo lo que se recibe por los otros dos sistemas y que se considera una queja, un reclamo, denuncia y sugerencia es igualmente cargado al SDQS. Se estima que al SDQS entran mensualmente 1000 requerimientos ciudadano, los que son atendidos por 95 personas designadas en las diferentes dependencias ubicados en las subdirecciones locales, áreas técnicas, comisarías de familia y servidores responsables de operar el SDQS. Además, hay 47 personas vinculadas que son específicamente para la gestión del servicio a la ciudadanía SIAC

En el IDIPRON, se Manejan dos sistemas de información el SDQS y el CORDIS, para el manejo del SDQS a cada una de las áreas se le tiene una clave asignada en donde se reciben los requerimientos y son radicados por el funcionario encargado; sin embargo y a pesar de que en el IDIPRON son pocos los PQRS recibidos por la entidad a través de los diferentes canales no todos estos requerimientos son registrados en el SDQS, por lo anterior se le recomienda registrar todos estos requerimientos al SDQS para tener el universo de solicitudes que llegan a esta entidad.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias

En la SDIS, se dan a conocer a las dependencias los resultados de las diferentes actividades ejecutadas desde el SIAC en el marco del proceso de direccionamiento de los servicios sociales; de igual manera se realiza seguimiento y acompañamiento con el fin que las dependencias parametrizadas de la SDIS brinden respuestas oportunas, coherentes, claras y de calidad a los requerimientos de la ciudad.

En el IDIPRON la interacción entre las dependencias se da a través del trámite de las PQRS, el cual es muy débil. Cada dependencia tiene su propia clave del SDQS, y por lo general se da respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por los profesionales encargados y se da cierre al trámite final. Cuando hay un requerimiento que involucra a varias dependencias el encargado del SDQS, informa a que dependencia le toca consolidar la respuesta.

d. Posicionamiento en la entidad del proceso PQRS

Para la SDIS, el SIAC es un proceso transversal que ha logrado un buen posicionamiento dentro de la entidad, el cual cuenta con recursos a través de un proyecto de inversión 1091, que apoya en el mejoramiento del servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

En el IDIPRON, se clasifica igualmente como un proceso transversal, pero a diferencia de la SDIS cuenta con bajo posicionamiento, no se cuenta con un espacio adecuado para la atención de la ciudadanía, lo cual dificulta la atención presencial a la ciudadanía.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS

En la SDIS, los informes se presentan al comité directivo y contribuyen a la formulación e implementación de acciones de mejora. Así mismo, elaboran un segundo informe trimestral que refleja las respuestas extemporáneas a los requerimientos de los ciudadanos.

En cuanto al IDIPRON, los informes mensuales y trimestrales de la gestión SDQS, se presentan a la dirección y en el comité de atención al ciudadano, el cual se lleva a cabo 2 veces al año, donde se analizan los requerimientos ciudadanos más reiterativos con el fin de tomar acciones de mejora en la ejecución de los procesos misionales.

f. Canales de registro de las PQRS

En la SDIS el canal más utilizado por los ciudadanos, es el escrito, con un promedio de 721 requerimientos mensuales, seguido por el canal web, con 128 requerimientos mensuales. A través de los demás canales como el virtual, presencial y telefónico se registran un promedio de 188 requerimientos.

En el IDIPRON se registran aproximadamente 27 requerimientos al mes, siendo el canal virtual el más utilizados con 10 requerimientos, seguidos por el buzón con 9 requerimientos. Por los canales escrito y telefónico son pocos los requerimientos que se presentan.

Las PQRS que reciben las entidades del sector por los diferentes canales se tramitan a través de los sistemas de correspondencia o gestión documental y el SDQS, pero la falta de articulación de los mismos no permite tener el registro de la totalidad de los requerimientos ciudadanos en el SDQS.

g. Necesidades de capacitación y cualificación

Promover la Cultura de Servicio a la Ciudadanía en la entidad. Fortalecer los criterios de calidad y oportunidad en las respuestas a requerimientos ciudadanos. Tener conocimiento de los trámites y servicios que se prestan a poblaciones vulnerables en las entidades del orden distrital y nacional Fortalecer a los servidores y contratistas en la elaboración de respuestas ciudadanas utilizando un lenguaje claro y sencillo.

3.10.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

El Sector Integración Social se obtuvo una disminución del 56% en el número de subtemas que se encontraban inicialmente. El proceso demandó el análisis de 135 subtemas, la creación de 47 y la inactivación de 86. Estos datos se indican claramente en la siguiente tabla.

Tabla 20. Análisis y depuración subtemas sector Integración Social.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>subtemas iniciales en entidad</i>	<i>subtemas propuestos entidad</i>	<i>diferencia final/inicial</i>	<i>subtemas analizados</i>	<i>subtemas que se mantienen</i>	<i>subtemas que se inactivan</i>	<i>subtemas creados</i>
	IDIPRON	29	10	-19	38	1	28	9
Integración Social	SDIS	59	39	-20	97	1	58	38
	Total sector	88	49	-39	135	2	86	47

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

Los resultados del proceso desarrollado con las dos entidades se presentan en el consolidado de subtemas que se muestra en el anexo A.

El 64% de los subtemas que se proponen inactivar obedece a que se complementan, integran o porque ya no son pertinentes.

3.10.3. Recomendaciones.

- a. Es necesario que la alta dirección de las dos entidades del sector revise el proceso de PQRS y servicio al ciudadano y definan la importancia de tener una estructura formal que dé cuenta de la institucionalidad y relevancia del tema en las entidades del sector.
- b. Se recomienda a la SDIS, analizar los requerimientos de personal frente al volumen de PQRS que se reciben en la entidad, con el fin de realizar las asignaciones de acuerdo con las necesidades del servicio en las diferentes localidades, y de esta manera equilibrar las cargas y prestar un mejor servicio a la ciudadanía.
- c. Las entidades del sector que deben avanzar en la articulación de los sistemas de gestión documental y el SDQS, con el fin de tener el universo de las PQRS presentados por los ciudadanos y ejercer una evaluación y seguimiento más efectivo.
- d. Las entidades del sector, deben elaborar un informe del proceso de PQRS, que optimice el tiempo de los profesionales y que sea una herramienta gerencial que contribuya a la toma de decisiones de la entidad, a partir del análisis entre las diferentes dependencias misionales sobre los requerimientos más reiterados por los ciudadanos.
- e. Las entidades deben incluir en sus procesos de inducción y reinducción el tema de servicio al ciudadano.

3.11. Nodo sectorial de movilidad

El Sector Movilidad, con la misión de “...garantizar la planeación, gestión, ordenamiento, desarrollo armónico y sostenible de la ciudad en los aspectos de tránsito, transporte, seguridad e infraestructura vial y de transporte”²⁴, está conformado por cinco entidades: La Secretaría Distrital de Movilidad, la Empresa Transmilenio, el Instituto de Desarrollo Urbano-IDU, la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial-UMV y la Terminal de Transportes.

²⁴Acuerdo 257 de 2006

3.11.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

a. Estructura Administrativa del proceso misional de Quejas y Reclamos

La Secretaría Distrital de Movilidad dentro del organigrama general cuenta en tercera línea jerárquica con una dirección de servicio al ciudadano, adscrita a la subsecretaría de servicios a la comunidad, la que administra los requerimientos ciudadanos que ingresan a la entidad a través del SDQS. De igual manera, en cuarta línea jerárquica está la subdirección administrativa, adscrita a la dirección administrativa de la subsecretaría de gestión corporativa, la que tiene entre sus funciones administrar las PQRS que ingresan por el aplicativo de correspondencia, radicación presencial SuperCADE y Centros Locales de Movilidad MAC

La Empresa de Transmilenio, a través de la Subgerencia de Comunicaciones, cuenta con el área de servicio al ciudadano y contacto SIRCI, encargada de dar trámite a los requerimientos ciudadanos registrados por diferentes canales establecidos.

En la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento vial, UMV, el proceso de PQRS y servicio al ciudadano se encuentra ubicado tanto en la secretaría general, como en la gerencia de gestión ambiental, social y de atención al usuario dependencia adscrita a la subdirección técnica de producción e intervención. El equipo que se encuentra adscrito a la secretaría general se encarga del trámite de las PQRS que se reciben a través de los diferentes canales; el equipo de gestión ambiental, social y de atención al usuario, se encarga de medir la satisfacción del usuario.

La Terminal de Transportes existe una dirección de servicio al ciudadano, adscrita a la Gerencia General, la que es responsable del trámite y gestión de las PQRS que ingresan a la entidad.

El Instituto de Desarrollo Urbano IDU, dentro del organigrama general cuenta con una oficina asesora de atención al ciudadano, responsable del proceso de PQRS y servicio al ciudadano.

b. Implementación del proceso de PQRS

En la SDM, tiene el registro de un promedio mensual de 11300 PQRS, de los cuales 1080 que equivalen al 10% se registran en el SDQS y son atendidos por 20 servidores. La recepción y asignación de estos requerimientos, está a cargo de la dirección de servicio al ciudadano y se direccionan según su competencia a las diferentes dependencias, con el fin de que se dé respuesta en los términos de ley. El 90% que equivale a un promedio de 10226 ingresa por el aplicativo de correspondencia de la entidad a través de la radicación presencial en el SuperCADE y los centros de movilidad MAC, los que son administrados por la dirección administrativa, quien se encarga

de asignarlos a las dependencias competentes y cuenta con 318 servidores y contratistas que atienden el trámite correspondiente.

Las PQRS que ingresan por las redes sociales las atiende directamente el área de comunicaciones y las relacionadas con el SIM, patios y grúas, por ser tercerizados nos ingresan a la SDM, lo que evidencia una desarticulación de la información general de PQRS que ingresan a la SDM.

En la Empresa Transmilenio, el componente de servicio al ciudadano está conformado por diez servidores y contratistas responsables: Un profesional especializado líder del proceso, un profesional universitario, cinco contratistas, tres pasantes. Además, cuenta con doce profesionales de apoyo de las diferentes dependencias de la entidad, para un total de 22 servidores y contratistas que atienden un promedio mensual de 22070 PQRS en Transmilenio SA. De otra parte, los 14 concesionarios que operan el transporte de la ciudad, cada uno cuenta con una persona que atiende las PQRS que reciben, sobre las que no se tiene un registro total por parte de Transmilenio, para su evaluación y seguimiento.

En la UMV existen dos procesos para dar trámite a la PQRS que no se encuentran integrados y cada uno realiza de manera independiente el trámite y seguimiento a los tiempos de respuesta. De otra parte, no existe una consolidación de la totalidad de las PQRS para su análisis evaluación y seguimiento. Se recibe un promedio de 132 PQRS mensuales que son atendidas y gestionadas por un auxiliar administrativo, un profesional especializado del proceso SAP y tres gestores sociales.

En la Terminal las PQRS se cuenta con un técnico que realiza la recepción y gestión en el SDQS de un promedio mensual de 115 PQRS y un director de servicio al ciudadano que evalúa las PQRS tanto para su asignación a las dependencias según la competencia como para la respuesta que emiten en términos de calidad y oportunidad.

En el IDU, el proceso de PQRS, se encuentra dentro del proceso de gestión social y participación ciudadana, proceso estratégico vinculado a la alta dirección. Es un proceso de planificación en donde se definen las estrategias y objetivos de la entidad, relacionados con la ciudadanía. La entidad gestiona un promedio de 1757 PQRS con un promedio de 9 servidores asignados para los diferentes canales de recepción.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias

La interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias de la SDM se orienta hacia el trámite y asignación de las mismas por competencia y su respuesta de acuerdo con los términos de ley. En ese sentido, el área administrativa, interactúa con las diferentes dependencias en la asignación y seguimiento a la respuesta del 90% de las PQRS que ingresan a la entidad. Por otro lado, la dirección de servicio al ciudadano realiza la interacción con las dependencias según la

competencia de las PQRS que se registran en el SDQS, que como se señaló representan el 10% del total. Cada dependencia nombra un delegado para el manejo del SDQS, con el fin de que se realice el registro en el sistema de los requerimientos que ingresan por los diferentes canales.

En la Empresa Transmilenio se viene implementando un proceso de interacción efectiva entre las dependencias y los concesionarios con el proceso de PQRS y servicio al ciudadano, el cual busca trascender el trámite de los requerimientos, con el seguimiento a la calidad de las respuestas teniendo en cuenta criterios de calidad, calidez, coherencia y oportunidad. Así mismo se avanza en la evaluación y análisis permanente de las PQRS con las dependencias involucradas de la empresa, como con los concesionarios a través de los comités de integración de la alta gerencia de operadores y de comunicaciones, con el fin de definir e implementar acciones que impacten la planeación, gestión y control del servicio de transporte público.

En la UMV la interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias se da por la asignación de las PQRS por competencia para dar respuesta en términos de ley.

En la Terminal, la interacción del proceso de PQRS con las diferentes dependencias se da por la asignación que se efectúa de los requerimientos ciudadanos según competencia de las mismas y el seguimiento efectuado para su respuesta en términos de ley.

La interacción del proceso de PQRS en las diferentes dependencias del IDU, trasciende el trámite de las PQRS y su respuesta por competencia en términos de ley, realiza evaluación y seguimiento permanente a la calidad de la respuesta. Las diferentes dependencias participan en la evaluación y análisis de PQRS, para el análisis de las causas y la definición de acciones de mejora que contribuyan al mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

d. Posicionamiento en la entidad del proceso PQRS

El proceso de PQRS y servicio al Ciudadano en la SDM es un proceso misional a cargo de la dirección administrativa y de la dirección de servicio al ciudadano.

En la Empresa Transmilenio el proceso de PQRS y servicio al ciudadano está involucrado en el proceso gestión grupos de interés que uno del proceso estratégico de la entidad.

En la UMV también es un proceso misional que se encuentra compartido por dos dependencias: La oficina de atención al ciudadano adscrita a la Secretaría General y la oficina de gestión social, ambiental y atención al usuario adscrito a la subdirección técnica de producción e intervención.

En la Terminal el proceso de PQRS y servicio al ciudadano es un proceso estratégico.

En el IDU existe una dependencia estratégica que lidera el proceso de PQRS y servicio al ciudadano, el cual se encuentra vinculado al proceso estratégico gestión social y participación ciudadano

En el IDU, los indicadores de gestión del proceso “Gestión Social y Participación Ciudadana” son: satisfacción ciudadana frente a la atención por canales, población vinculada a proceso de participación ciudadana del IDU, índice de satisfacción ciudadana con los proyectos entregados, percepción ciudadana durante la etapa de construcción, planes de mejoramiento internos, cumplimiento a la administración del riesgo de gestión y de corrupción por proceso, , oportunidad en el registro de la información contractual en el SIAC y ejecución presupuestal inversión de la vigencia. como se observa, uno de los indicadores de gestión es la generación de planes de mejoramiento con los cuales se están realizando acciones preventivas y correctivas.

Sobre la normatividad vigente relacionada con el proceso de PQRS y servicio al ciudadano, en las entidades del sector movilidad se ha realizado la evaluación correspondiente y se encuentran formulando los respectivos planes de acción para lograr la efectividad en su cumplimiento.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS

Los informes estadísticos mensuales de PQRS que elabora la SDM, se dan en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, los que en principio solo reportaban las PQRS que ingresan por el SDQS y a partir de la circular 087 de 2015, suscrita por la Secretaría General y la Veeduría Distrital, reportan las PQRS que ingresan a la entidad por el aplicativo de correspondencia. En la actualidad no se evidencia un impacto en el servicio a la ciudadanía a partir de los resultados de los informes de PQRS, toda vez que no es una herramienta gerencial y no se realizan análisis estratégicos con participación de las diferentes dependencias para la identificación de las causas de los requerimientos más reiterados y de esta manera proponer planes de mejora.

En el caso de la Empresa Transmilenio, si bien los informes de PQRS mensuales no incluyen la totalidad de las PQRS que registra la entidad, en la actualidad se considera que el impacto es positivo, porque sus resultados se socializan con los operadores y la alta dirección de la entidad lo que han permitido identificar problemáticas y generar acciones de mejora.

Los informes mensuales de PQRS de la UMV se presentan en cumplimiento del Decreto 371 como un reporte estadístico que no refleja la totalidad de PQRS tramitadas a través del SDQS y Sistema de correspondencia, en consecuencia, no generan un impacto en la entidad, en la medida que no son una herramienta gerencial ni contribuyen a la toma de decisiones.

En la Terminal los informes mensuales son una herramienta gerencial que permite evaluar el servicio a la ciudadanía con las diferentes dependencias de la entidad y con las empresas transportadoras, para la formulación de planes de mejoramientos, seguimiento y evaluación.

En el IDU, con el liderazgo de la oficina de servicio al ciudadano, trimestralmente se realiza el informe consolidado de las PQRS atendidas por el Instituto, en el cual se realiza un análisis de los 5 subtemas más requeridos por la ciudadanía con la participación de las diferentes dependencias y se generan acciones de mejora las cuáles son revisadas por la Alta Dirección.

f. Canales de registro de las PQRS

En la SDM, las PQRS que se registran en el SDQS, ingresan por el canal telefónico: Línea 195, conmutador y línea alterna; canal virtual: página web y link SDQS; Buzón de sugerencias y correo: servicioalciudadano@movilidad.gov.co. Los que son gestionados por la dirección de servicio al ciudadano. Los que registran en el aplicativo de correspondencia, ingresan por el canal presencial en SuperCADE y Centros Locales de Movilidad y son gestionados por la subdirección administrativa. La no existencia de la integración del SDQS y el aplicativo de correspondencia, no permite el registro de la totalidad de las PQRS en el SDQS. Solo el 10% de las PQRS que ingresan a la SDM se registran en el SDQS; sin embargo, las que se tramitan por el aplicativo de correspondencia se reportan en el informe mensual de PQRS que se elabora en cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

La Empresa Transmilenio cuenta con tres canales para la recepción de los requerimientos ciudadanos: Telefónico, virtual y presencial, los que se tramitan a través de tres sistemas de información: El SDQS, un aplicativo dispuesto por el concesionario SIRCI y el aplicativo de correspondencia CORDIS. Los referidos sistemas no se encuentran integrados, por lo tanto, en el SDQS no se registra la totalidad de las PQRS que recibe la entidad. Frente a esta situación, la entidad ha realizado una evaluación de los tres sistemas para el registro de las PQRS y ha definido un plan de acción para lograr la articulación de los referidos sistemas.

La UMV recibe los requerimientos ciudadanos por canal telefónico, virtual y presencial, los que son tramitados a través del SDQS y el sistema de correspondencia. No existe integración entre los sistemas de información que posee la entidad y tampoco se tiene identificado que porcentaje representan las PQRS que se registran en el SDQS.

En la Terminal se cuenta con dos canales de recepción de requerimientos: presencial y virtual, en donde las PQRS que ingresan son tramitadas a través del SDQS o el Sistema de Gestión Documental Orfeo. La integración de los dos sistemas, permite el registro de la totalidad de las PQRS que ingresan a la entidad en el SDQS y dar cumplimiento al Decreto 371 de 2010.

En el IDU se tienen clasificados cuatro canales de atención: telefónico, virtual, presencial y escrito que ingresan los requerimientos de la ciudadanía, los que son tramitados a través de dos sistemas de información: Software de Gestión de PQRS – Sistema Bachué y Sistema de Gestión Documental ORFEO. El Sistema Distrital De Quejas y Soluciones, se ubica como un canal más virtual que registra un 5% del total de requerimientos que recibe la entidad.

g. Necesidades de capacitación y cualificación

Las entidades del sector movilidad definen como prioridad en los procesos de cualificación y capacitación los siguientes temas:

Servicio al ciudadano para todos los niveles de la organización e incluir el tema en los procesos de inducción y reinducción.

Uso y aplicación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Normatividad vigente relacionada con las PQRS

Competencias de las distintas Entidades que conforman la administración distrital.

Diligenciamiento de formato para elaboración de informe mensual de PQRS.

Lengua de señas.

3.11.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

Se analizaron e identificaron subtemas comunes en el sector, además se evidenció la gestión realizada al interior de cada entidad; aunque de grúas y patios y SIM no participaron en los nodos, allegaron la información. Sin embargo, se considera pertinente que estos requerimientos sean consolidados por la Secretaría de Movilidad, independiente que los servicios sean prestados por concesión y que tengan una interventoría de la Secretaría.

Tabla 21. Análisis y depuración subtemas sector Movilidad.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>subtemas iniciales en entidad</i>	<i>subtemas propuestos entidad</i>	<i>diferencia final/inicial</i>	<i>subtemas analizados</i>	<i>subtemas que se mantienen</i>	<i>subtemas que se inactivan</i>	<i>subtemas creados</i>
Movilidad	Grúas y Patios	36	11	-25	46	1	35	10
	IDU	64	20	-44	83	1	63	19
	Terminal Transporte	48	36	-12	76	8	40	28
	SDM	82	20	-62	101	1	81	19
	UMV	36	10	-26	45	1	35	9
	Transmilenio	124	92	-32	131	85	39	7
	SIM	62	38	-24	63	37	25	1
	Total sector	452	227	-225	545	134	318	93

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

El sector presenta una disminución del 50% de subtemas a parametrizar en el SDQS.

El 50% de los subtemas que se proponen inactivar obedece a que se complementan, integran o porque ya no son pertinentes. Se consolidaron los subtemas del sector como se presenta en el Anexo A.

3.11.3. Recomendaciones

- Se sugiere a la SDM realizar la evaluación del proceso de PQRS y definir los mecanismos necesarios para lograr la integración del aplicativo de correspondencia y el SDQS, con el fin de tener el registro de la totalidad de las PQRS en el SDQS y lograr que la administración, seguimiento y control de la gestión de las PQRS se efectúe a través de la dirección de servicio al ciudadano. De igual manera, desde esta dirección se debe realizar el seguimiento a las PQRS relacionadas con el SIM, así como con patios y grúas.
- Se sugiere a la UMV establecer como una prioridad la evaluación de los procesos ACI y SAP para lograr su integración, así como realizar el trámite y gestión unificado de la totalidad de

requerimientos que ingresan a la entidad. En ese sentido debe integrar los diferentes sistemas por los que se tramitan las PQRS, con el fin de obtener el registro de su totalidad en el SDQS.

- c. La SDM y la UMV deben reconocer la importancia del proceso de PQRS y servicio al ciudadano y ubicarlo como un proceso estratégico que promueva la integralidad del servicio a la ciudadanía.
- d. La SDM, la UMV, el IDU y Transmilenio deben establecer como una prioridad la integración del SDQS con los sistemas propios de información, con el fin de dar cumplimiento al Decreto Distrital 371 y garantizar el registro de la totalidad de las PQRS en el SDQS.
- e. Las entidades del sector movilidad deben realizar un ejercicio de diagnóstico para identificar el estado actual de su capacidad instalada y garantizar los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros necesarios para dar alcance a los requerimientos que exige la normatividad relacionado con el servicio a la ciudadanía como el Decreto 371 de 2010, el decreto 197 de 2014 que adopta la política distrital de servicio a la ciudadanía y la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.

3.12. Nodo sectorial mujer

El sector mujer, tiene como misión “Ejecutar, liderar, dirigir y orientar la formulación de las políticas públicas, programas, acciones y estrategias en materia de derechos de las mujeres, coordinar sus acciones en forma intersectorial y transversal con los demás sectores y entidades del Distrito; velar por la protección, garantía y materialización real y efectiva de los derechos de las mujeres en el Distrito Capital. Promover la participación de las mujeres y de las organizaciones sociales, en lo relacionado con las funciones asignadas a este sector, desde las diversidades que las constituye y promover su autonomía en la cualificación del ejercicio de la ciudadanía”²⁵. La Secretaría es cabeza de sector y no cuenta con entidades adscritas ni vinculadas.

3.12.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

a. Estructura administrativa del proceso de PQRS

Se identifica que en la estructura del Sector Mujer no se encuentra descrita la dependencia a cargo del servicio a la ciudadanía, mientras que en el mapa de procesos de la Secretaría de Mujer si se ubica como parte del proceso misional, con el procedimiento de atención a la ciudadanía, en

²⁵ Acuerdo 490 de 2012

la cual hay tres servidores (1 contratista, 2 profesionales) realizando la recepción, atención y distribución de las PQRS de la entidad.

b. Implementación del proceso de PQRS

Siendo la atención al ciudadano un proceso misional, la entidad tiene políticas de operación claras para la recepción, distribución y atención de las PQRS en las diferentes dependencias y todo se centra en el área de atención a la ciudadanía, quien consolida la información. Para el desarrollo de esta gestión, la entidad se rige por el procedimiento de atención a PQRS y la circular No. 014 que da lineamientos del manejo de las PQRS, evidenciado así importancia en brindar al ciudadano respuestas oportunas y claras.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias.

La interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias de la Secretaría de la Mujer, se da en la asignación que se efectúa de los requerimientos por competencia para su respuesta en términos de calidad y oportunidad.

d. Posicionamiento del proceso de PQRS

El proceso de PQRS en la Secretaría de la Mujer es un proceso misional que contribuye al resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto misional. Como parte del posicionamiento en la entidad se tiene establecida la figura del Defensor al Ciudadano, que es el jefe de la oficina asesora jurídica quien dentro de sus funciones debe realizar un informe semestral en el cual se incluyen las recomendaciones y propone estrategias de mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

Para la atención prioritaria o preferencial a personas en condición de discapacidad la entidad tiene descrito en el manual de atención a la ciudadanía las directrices para brindar un buen servicio, determinado en los protocolos

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS.

Como herramienta de seguimiento al tratamiento de las PQRS, es el análisis mensual del reporte del SDQS, en el cual se revisa la oportunidad en términos de ley, como parte de alerta a las dependencias se envían correos electrónicos a los jefes de área para que se determine el control.

f. Canales de registro de las peticiones ciudadanas.

En la Secretaría de la Mujer el canal más utilizado por los ciudadanos para interponer sus requerimientos es el canal virtual a través del e-mail con el 33,2 %, siendo la solicitud de información y el derecho de petición de interés particular los que presentan mayor participación.

La secretaría tiene un sistema de correspondencia que no se encuentra articulado al SDQS; sin embargo, se evidencia gran compromiso con el registro de la totalidad de las PQRS en el SDQS, puesto que para la entidad es una herramienta importante en el cual pueden realizar el seguimiento tanto de la oportunidad como la claridad en las respuestas.

Como parte del cumplimiento de la Política Pública Distrital tienen participación en las ferias móviles, cuya programación es anual y permite el acercamiento con la ciudadanía en las diferentes localidades.

La Secretaría de la Mujer tiene dentro de sus sistemas de información el SIMISIONAL y LUCHA, en estos tienen todo lo concerniente con la parte interna y todo lo relacionado a la gestión, para el control de la documentación cuentan con un aplicativo de correspondencia y para el manejo de la PQRS que ingresan por los diferentes canales todo es reportado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

g. Necesidades de capacitación o de cualificación.

De acuerdo al diagnóstico las necesidades de capacitación se orientan hacia el fortalecimiento en el manejo de la plataforma del SDQS, protocolos de atención al cliente difícil, manejo y administración de la guía de trámites y servicios, comunicación asertiva y comunicación en personal con discapacidad auditiva y/o visual.

3.12.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

Es importante resaltar el trabajo que realizó la Secretaría de la Mujer, entidad que realizó la parametrización de los subtemas del SDQS en agosto de 2016; sin embargo, se analizaron, propusieron y realizaron ajustes, evidenciando la gestión realizada al interior de la entidad, cuyos resultados se muestran en el Anexo A, propuesta de subtemas sector mujer.

Tabla 22. Análisis y depuración de subtemas sector Mujeres.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>subtemas iniciales en entidad</i>	<i>subtemas propuestos entidad</i>	<i>diferencia final/inicial</i>	<i>subtemas analizados</i>	<i>subtemas que se mantienen</i>	<i>subtemas que se inactivan</i>	<i>subtemas creados</i>
Mujeres	SMujer	12	9	-3	13	8	4	1
Total sector		12	9	-3	13	8	4	1

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

El 15% de los subtemas que se proponen inactivar obedece a que se complementan, integran o porque ya no son pertinentes.

3.12.3. Recomendaciones

- a. Es necesario que la Secretaría Distrital de la Mujer, revise la importancia de darle institucionalidad al área de servicio a la ciudadanía e incluya en las líneas de revisión gerencial el proceso de PQRS y servicio a la ciudadanía
- b. La Secretaría de la Mujer debe definir las estrategias necesarias para integrar en el corto plazo el SDQS con el sistema de correspondencia con el fin evitar reprocesos.
- c. Se recomienda incluir dentro del manual del usuario o en los procedimientos, el cómo se debe actuar en determinados casos con ciudadanos que acudan a los puntos y sientan inconformidad con la atención o el servicio brindado.
- d. Incluir en los procesos de inducción y reinducción el tema de servicio al ciudadano.

3.13. Nodo sectorial planeación

El Sector de Planeación, tiene como misión “..responder por las políticas y la planeación territorial, económica, social y ambiental del Distrito Capital para la construcción de una ciudad equitativa, sostenible y competitiva, garantizar el crecimiento ordenado, el mejor aprovechamiento del territorio en la ciudad en las áreas rurales y en la región, y la equidad e igualdad de oportunidades para los habitantes del Distrito Capital, en beneficio especialmente de grupos de población etario, étnico, de género y en condiciones de discapacidad”²⁶. La Secretaría Distrital de Planeación- SDP, es la entidad cabeza de sector y no cuenta con entidades adscritas ni vinculadas.

3.13.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

a. Estructura administrativa del proceso PQRS

En la estructura administrativa de la SDP está creada la dirección de servicio al ciudadano en tercera línea de jerarquía adscrita a la Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos.

²⁶ Acuerdo 257 de 2006

b. Implementación del proceso de PQRS

En la SDP, se maneja un sistema de información propio llamado SIPA, en donde se registran los requerimientos que llegan a la entidad, de igual manera se ingresan las peticiones que se registran por el aplicativo SDQS, con el objeto que cada una de las áreas competentes ofrezcan la respuesta correspondiente. La implementación del proceso de PQRS está reglamentada en el Sistema Integrado de Gestión.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias

La interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias se da a través de la asignación de las PQRS por competencia para su respuesta en términos de calidad y oportunidad. La administración del SDQS realiza el seguimiento a las respuestas de los requerimientos ciudadanos. El área de servicio al ciudadano tiene interacción permanente con los enlaces del sistema integrado de gestión de cada área, con el propósito de socializar los temas relacionados con el SDQS.

De igual manera, la oficina de Control Interno vigila el proceso de atención de quejas y reclamos y genera un informe semestral con recomendaciones que se presenta a la alta dirección

d. Posicionamiento en la entidad

En la SDP el proceso de PQRS es un proceso transversal, sobre el cual la alta gerencia ha estado comprometida y se evidencia a través de decisiones que se han tomado desde el comité de despacho y del sistema integrado de gestión.

El proceso dentro de la entidad está definido y documentado y está armonizado en todos los puntos de servicio de la red CADE, como la oficina central y cuenta con una infraestructura adecuada para el acceso de los ciudadanos de cualquier condición, con manejo de turnos que se priorizan de acuerdo con la necesidad del ciudadano.

En la SDP se encuentra en proceso de evaluación y seguimiento y la totalidad de requerimientos ciudadanos que ingresan por los sistemas propios y el SDQS Vs el número de servidores que dan respuesta a estos requerimientos, para poder establecer las cargas laborales que tiene cada área y poder mejorar los tiempos de respuesta en las mismas.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS

En la SD los informes mensuales de PQRS contribuyen al análisis y evaluación de los tiempos de respuesta de los requerimientos ciudadanos, como de las causas para formular planes de mejoramiento.

f. Canales de registro de las peticiones ciudadanas.

En el Secretará Distrital de Planeación, se da cumplimiento al Decreto 197 de 2014, por medio del cual se adopta la política pública distrital de servicio al ciudadano y cuenta con canal presencial, telefónico y virtual. Los requerimientos que ingresan por los diferentes canales, se tramitan a través de los sistemas propios y el SDQS, pero no se cuenta con la integración de los mismos, lo que dificulta contra con el registro de la totalidad de las PQRS en el SDQS.

g. Necesidades de capacitación o de cualificación.

La SDP requiere capacitación en el uso eficiente del SDQS.

Otros temas importantes para cualificación, son el manejo de estrés, inteligencia emocional, humanización del servicio, ciudadanos difíciles, lenguaje de señas.

3.13.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

El proceso de análisis y depuración de los subtemas del SDQS, contó con la participación de diferentes dependencias de la entidad, cuyos resultados se presentan en el Anexo A, propuesta de subtemas sector planeación.

En la siguiente tabla se muestra cuantitativamente los resultados del proceso de depuración de lo subtemas de la Secretaría.

Tabla 22. Análisis y depuración de subtemas sector Planeación.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>subtemas iniciales en entidad</i>	<i>subtemas propuestos entidad</i>	<i>diferencia final/inicial</i>	<i>subtemas analizados</i>	<i>subtemas que se mantienen</i>	<i>subtemas que se inactivan</i>	<i>subtemas creados</i>
	SDP	40	33	-7	61	12	28	21
Planeación	Total, sector	40	33	-7	61	12	28	21

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

El 46% de los subtemas que se proponen inactivar obedece a que se complementan, integran o porque ya no son pertinentes.

3.13.3. Recomendaciones.

- a. La SP debe incluir en los procesos de revisión gerencial el proceso de PQRS y servicio al ciudadano, con el fin de que evalúe y se tomen decisiones para la mejora del servicio a la ciudadanía, se fortalezca la interacción entre las dependencias
- b. Implementar un sistema de información, que contribuya al seguimiento de los requerimientos, que genere alertas, para dar respuesta en los términos de ley, con el fin de que servidores y contratistas, encargadas del SDQS no se desgasten manejando “bases de datos en Excel” para poder realizar esta tarea.
- c. La SP debe establecer como prioridad, la integración del SDQS con el sistema de correspondencia SIPA, para evitar reprocesos y obtener el registro de la totalidad de las PQRS en el SDQS.

3.14. Nodo sectorial de seguridad, convivencia y justicia

El Sector Seguridad, Convivencia y Justicia tiene “la misión de liderar, planear y orientar la formulación, la adopción, la ejecución, la evaluación y el seguimiento de las políticas públicas, los planes, los programas y proyectos, las acciones y las estrategias en materia de seguridad ciudadana, convivencia, acceso a la justicia, orden público, prevención del delito, las contravenciones y conflictividades, y la coordinación de los servicios de emergencias en el Distrito Capital en el marco del primer respondiente”²⁷. La cabeza de sector es la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia-SCJ y como entidad adscrita está la Unidad Administrativa Especial sin personería jurídica del Cuerpo Oficial de Bomberos.

3.14.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

Teniendo en cuenta que la SCJ, fue creada recientemente y cuando se inició el trabajo sectorial aún no se había puesto en funcionamiento la SCJ, la información que se presenta sobre esta

²⁷ Acuerdo 637 de 2016. Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones”

Secretaría es la que aparece en la página web. La de Bomberos es el resultado del diagnóstico elaborado con el sector gobierno, cuando esta entidad está vinculada este sector.

a. Estructura administrativa del proceso PQR.

La SCJ y Bomberos no cuentan con una dependencia creada que de institucionalidad al servicio a la ciudadanía. En la SCJ es un proceso que se encuentra adscrito a la subsecretaría de gestión institucional. El Cuerpo de Bomberos tiene en su esquema funcional la atención al ciudadano vinculada a la subdirección de gestión corporativa

b. Implementación del proceso de PQRS

Las dos entidades del sector, tienen definido un procedimiento para el trámite de las PQRS donde el seguimiento y control está bajo responsabilidad del grupo de atención a la ciudadanía.

c. Interacción del proceso de PQRS entre v las diferentes dependencias

La interacción del proceso de PQRS con las diferentes dependencias de las entidades que conforman el sector se sustenta en el trámite de las PQRS, en la asignación que se les hace para dar respuestas de calidad y con oportunidad.

d. Posicionamiento del proceso de PQRS

En la SCJ el proceso de PQRS es un proceso transversal y en Bomberos es un proceso de apoyo.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS

Los informes de PQRS si bien se elaboran para dar cumplimiento al 371, no se identifican el impacto que estos tienen para la toma de decisiones, para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

f. Canales de registro de las PQRS

Los canales de registro de las PQRS establecidos en las dos entidades son el presencial, escrito, telefónico y virtual, los que se tramitan a través de los sistemas de correspondencia y el SDQS, generando reprocesos en el registro de la totalidad de los PQRS en el SDQS, en razón a que no se encuentran integrados los dos sistemas.

g. Necesidades de capacitación o de cualificación

Desarrollar procesos de cualificación y capacitación en la normatividad vigente relacionada con el servicio a la ciudadanía. Uso eficiente del SDQS

3.14.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

En coordinación con Secretaría General se definieron 9 subtemas de requerimientos de la SCJ. De igual manera a partir del ejercicio realizado con las dos entidades siguiendo la metodología establecida de consolidaron los subtemas del sector como se presentan en el Anexo A, propuesta subtemas sector seguridad, convivencia y justicia.

Los subtemas de la SCJ son susceptibles de ajustes ya que la entidad, se encuentra en periodo de transición.

Tabla 23. Análisis y depuración de subtemas sector Seguridad, Convivencia y Justicia.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>	<i>Subtemas iniciales en entidad</i>	<i>Subtemas propuestos entidad</i>	<i>Diferencia final/inicial</i>	<i>Subtemas analizados</i>	<i>Subtemas que se mantienen</i>	<i>Subtemas que se inactivan</i>	<i>Subte mas creados</i>
	SSCJ	0	26	26	128	0	0	26
Seguridad	FVS	29	0	-29	0	0	29	0
Convivencia y Justicia	Bomberos Bogotá	36	17	-19	48	5	31	12
	Total, Sector	65	43	-22	103	5	60	38

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

El 58% de los subtemas que se proponen inactivar obedece a que se complementan, integran o porque ya no son pertinentes.

3.14.3. Recomendaciones

- a. Las entidades del sector deben estudiar la viabilidad de darle institucionalidad al área de servicio a la ciudadanía y crear una dependencia estratégica como responsable del tema de servicio al ciudadano. De igual manera, debe incluir en las líneas estratégicas el proceso de PQRS y servicio al ciudadano.
- b. Se debe considerar como una prioridad la integración de los sistemas de gestión documental y el SDQS, para el registro y control de la totalidad de las PQRS.

- c. En los procesos de inducción y reinducción se debe incluir el tema de servicio al ciudadano y contemplar en los planes de capacitación el uso eficiente del SDQS.

3.15. Nodo sectorial salud

El Sector Salud con la “misión de formular, adoptar, dirigir, planificar, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud de la población del Distrito Capital, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud²⁸, está integrado por la Secretaría Distrital de Salud, cabeza del Sector, y las siguientes entidades y organismos: Establecimiento público: Fondo Financiero Distrital de Salud - FFDS, Empresas Sociales del Estado: Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E., Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.²⁹

Teniendo en cuenta que las cuatro Subredes Integradas de Servicio de Salud se encuentran en proceso de estructuración, el diagnóstico del proceso de PQRS y servicio al ciudadano que se presenta, solo responde a la Secretaría Distrital de Salud, SDS.

3.15.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

a. Estructura administrativa del proceso de PQRS y servicio al ciudadano

La SDS en su estructura orgánica cuenta en tercera línea de jerarquía con una dirección de servicio a la ciudadanía, adscrita a la subsecretaría de gestión territorial, participación y servicio al ciudadano.

La dirección de servicio al ciudadano, cuenta con 15 servidores y contratistas responsables de la administración del SDQS para la recepción y seguimiento del estado de la petición, ubicados en los diferentes puntos de atención: Presencial (SDS y Servicio al Ciudadano ubicado en la Red CADE, SuperCADE y Centros de Orientación e información en Salud - COIS), Canal Telefónico (Call Center a través línea 369666 y 3649090 ext. 9806), Canal Web (www.saludcapital.gov.co – enlace Contáctenos). Además, cuenta con 28 servidores adscritos a las diferentes dependencias,

²⁸ Artículo 31, Acuerdo 641 de 2016 por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones”

²⁹ Artículo 32 Acuerdo 641 de 2016 por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones”

responsables de operar el sistema y hacer seguimiento a los derechos de petición direccionados por competencia.

b. Implementación del proceso de PQRS

La SDS tiene un procedimiento definido en la SDS para el servicio a la ciudadanía el cual describe actividades estratégicas para la gestión y trámite de las PQRS en términos de calidad y oportunidad, su control evaluación y seguimiento. También describe el procedimiento para garantizar el buen desempeño de los servidores y contratistas y el uso de los diferentes canales para la atención a la ciudadanía, la identificación de necesidades de la ciudadanía, evaluación de la percepción y satisfacción de la atención. Incluye además el procedimiento para la elaboración de informes sobre la exigibilidad del derecho a la salud y la calidad de la atención para la implementación de acciones de mejora por competentes.

La SDS registra un promedio de 1633 requerimientos mensuales. En cuanto al promedio mensual vs el número de servidores y contratistas que atienden las peticiones, es importante mencionar que la Secretaria cuenta con dependencias donde el número de requerimientos direccionados es mayor (Dirección de Calidad de Servicios de Salud Vigilancia y Dirección Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud) con relación a otras áreas y cada dependencia cuenta con talento humano competente para gestionar las peticiones. Con relación a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se puede estimar que el promedio de solicitudes mes por servidor o contratista es de 163 peticiones.

La SDS para medir el desempeño del proceso y la adopción de medidas preventivas, correctivas y de mejoramiento, tiene definidos indicadores de productividad: Numero de PQRS que ingresan a la SDS discriminados por canales, tipo y temas y de seguimiento: Número de seguimientos realizados a la oportunidad en la respuesta a PQRS /número total de las PQRS que ingresan a la SDSx100. Número de PQRS por no oportunidad en la respuesta /número de PQRS que ingresan a la dependenciax100. Número de PQRS por dependencia que cumplen con criterios de calidad/número de PQRS que ingresan a la dependenciax100.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias

El proceso de PQRS y servicio al ciudadano en la SDS, interactúa con las diferentes dependencias de la entidad a través de la gestión de los PQRS que recepciona y en la evaluación de los informes de PQRS. De igual manera se definen líneas de articulación con las diferentes dependencias de la entidad en el análisis de las causas de las PQRS y la definición de acciones de mejora con el fin de contribuir al mejoramiento del servicio al ciudadano.

La Secretaria Distrital de Salud, ha implementado varias estrategias para lograr que los funcionarios de las diferentes dependencias cumplan con los protocolos, procedimientos y normatividad de atención al ciudadano en salud y brindar información y orientación a la ciudadanía que acude en los diferentes puntos de atención.

d. Posicionamiento del proceso PQRS.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, forma parte del proceso estratégico de la entidad “Gestión Social en Salud”, cuyo objetivo es incidir en la garantía del derecho a la salud, a través de líneas de acción relacionadas con participación social y servicio al ciudadano, desde un enfoque diferencial, y tiene como alcance iniciar con la identificación de necesidades sociales de la población del Distrito Capital, que habilita ejercicios de rectoría a través de las líneas de acción planteadas en la subsecretaria de gestión territorial, participación social y servicio a la ciudadanía, desde un enfoque diferencial, gestión institucional, local y control social, hasta la participación ciudadana que incida en las políticas, planes, programas y proyectos que redunden en las condiciones de calidad de vida y salud.³⁰ Desde la Dirección, se hace articulación con los diferentes procesos de la Entidad (misional, apoyo, evaluación y los demás del proceso estratégico), con el fin de garantizar la orientación e información efectiva a la ciudadanía.

La SDS ha establecido mecanismos internos para dar cumplimiento a la normatividad vigente relacionado con el servicio a la ciudadanía y acompañamiento para el fortalecimiento de los procesos para la atención a la Ciudadanía, a través del desarrollo del procedimiento de gestión institucional, como instancia para brindar asesoría y asistencia técnica a las oficinas de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud, teniendo en cuenta la nueva estructura y gestión definida en el Acuerdo 641 de 2016³¹ y el nuevo modelo de atención en salud.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS

Los informes de PQRS que elabora la dirección de servicio a la son socializados ante el comité directivo de la entidad a fin de tomar las acciones respectivas. De la misma forma, se adelantan reuniones trimestrales con los referentes asignados por cada dependencia para SDQS, donde se presentan las recomendaciones frente al seguimiento realizado a las peticiones y al manejo del sistema con el fin de que se establezcan acciones de mejora. Sobre el impacto, de los informes se evidencia la definición de estrategias por dependencia, Subred Integrada de Servicios de Salud, USS y EPSS Capital Salud para mejorar la oportunidad y calidad en la respuesta; mejora en el

³⁰ Caracterización proceso Gestión Social en Salud. Código: SDS-GSS-CAR-001. 31 agosto 2016.

³¹ “Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá Distrito capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones”

uso y aplicación del SDQS; mejorar en el procedimiento de PQRS para todo el sector y lograr el reconocimiento al interior de la entidad de la importancia de la gestión, manejo y atención de las peticiones de los ciudadanos.

Como estamentos decisorios, tenemos al interior de la SDS, lo comités directivos y comités de red con las gerentes de las 4 subredes y gerente de EPS-S Capital Salud. En estos espacios de nivel directivo trimestralmente, el Subsecretario de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, presenta el Informe de Peticiones, quejas y reclamos recibido a través del SDQS, Línea Salud para todos, Sistema de Monitoreo al Acceso (SIDMA) y Centros de Orientación e Información (COIS), con el objetivo de evidenciar el panorama de indicadores y barreras de acceso que diariamente se monitorea en la ciudad. De estos comités se da como resultado acuerdos y compromisos intra-institucionales, al interior de las direcciones que se relacionan en el manejo del proceso de PQR y compromisos inter-institucionales con las redes de servicios de salud y las EAPB.

f. Canales de registro de las PQRS

La SDS cuenta con varios mecanismos para la recepción de los requerimientos ciudadanos: canal web, canal escrito, canal presencial en la SDS, como en los puntos de servicio al ciudadano ubicados en la Red CADE, SuperCADE y el canal telefónico. Las PQRS que ingresan por los diferentes canales se tramitan conforme a lo establecido en el procedimiento de gestión de correspondencia interna, luego de lo cual deberán ser remitidas a la dirección de servicio a la ciudadanía, dependencia que tendrá a cargo el análisis, registro en el SDQS y asignación o traslado al competente de emitir respuesta.

g. Necesidades de capacitación y cualificación

La SDS señala la importancia de realizar procesos de cualificación y capacitación en la normatividad vigente relacionada con el servicio a la ciudadanía, manejo en la operación del SDQS y del procedimiento definido para la gestión y cierre de las peticiones, de acuerdo a la normatividad, competencias y habilidades en el manejo de servicio a la ciudadanía, con metodologías prácticas, para los servidores que brindan atención al ciudadano.

3.15.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

En la siguiente tabla se muestra el resultado cuantitativo del ejercicio realizado con la Secretaría Distrital de Salud, el cual incluye los subtemas para las subredes integradas de servicios de salud. Las descripciones de los subtemas definidos se observan en el Anexo A, propuesta de subtemas del Sector Salud.

Tabla 24. Análisis y depuración de subtemas sector Salud

Sector	Entidad	Subtemas iniciales en entidad	Subtemas propuesto s entidad	Diferencia final/ inicial	Subtemas analizados	Subtemas que se mantienen	Subtemas que se inactivan	Subtemas creados
Salud	Subred Sur		106					106
	Subred Suroccidente		106					106
	Subred Norte	6801	106	6377	7225	0	6801	106
	Subred Centro Oriente		106					106
	Capital Salud EPS	95	72	-23	95	72	23	0
	Secretaria de Salud	163	163	0	163	163	0	0
	Total, Sector	7059	659	-6400	7483	235	6824	424

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

El 91% de los subtemas que se proponen inactivar obedece a la reorganización del sector Salud, además porque algunos subtemas se complementan, integran o porque ya no son pertinentes.

3.15.3. Recomendaciones

- Teniendo en cuenta que el ejercicio de diagnóstico del proceso de PQRS y servicio al ciudadano previsto para el nodo sectorial, no se efectuó con las cuatros subredes integradas de servicios de salud, la SDS debe continuar el acompañamiento como líder del sector para que se realice el respectivo diagnóstico y orientarlas hacia el fortalecimiento de las dependencias de servicio al ciudadano como dependencias estratégicas y que el proceso de PQRS y servicio al ciudadano se vincule como proceso estratégico.
- La Secretaría Distrital de Salud como líder del Sector Salud, debe revisar el impacto de los requerimientos ciudadanos sobre los subtemas más reiterados y acompañar los procesos de evaluación y seguimiento los planes de mejoramiento de las entidades del sector.

- c. La Secretaría Distrital de Salud, debe fortalecer la interacción entre las diferentes dependencias de la entidad con el propósito de evaluar las causas de las PQRS más reiterados y formular planes de mejora que contribuyan al mejoramiento del servicio al ciudadano.
- d. Es necesario que la SDS y las entidades que integran el Sector Salud realicen la integración del SDQS con los sistemas de gestión documental con el propósito de garantizar que la totalidad de las PQRS que ingresan a las entidades por los diferentes canales se registren en el SDQS.
- e. Las entidades del Sector Salud deben incluir en los procesos de inducción y reintroducción los temas de servicio al ciudadano, con el fin de cualificar el talento humano y lograr una mayor integralidad en el servicio a la ciudadanía.
- f. Las entidades del Sector Salud, deben definir un plan de sensibilización y cualificación permanente en servicio a la ciudadano y la política sectorial e intersectorial para todos los servidores públicos y contratistas con el propósito de brindar herramientas efectivas en el servicio a la ciudadanía.

3.16. Veeduría Distrital

3.16.1. Diagnóstico del proceso misional de PQRS

a. Estructura administrativa del proceso.

En la Veeduría Distrital, el área de servicio a la ciudadanía, no se encuentra creada como una dependencia estratégica de la entidad. Existe el proceso de atención a ciudadanía, grupo de interés y correspondencia, que depende del despacho del Vice veedor Distrital y tiene como fin atender adecuada y oportunamente las peticiones (quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes y consultas) y denuncias que demanden los ciudadanos de competencia de la Veeduría Distrital.

b. Implementación del proceso de PQRS

La recepción, trámite y seguimientos a las peticiones que ingresan a la entidad se realiza a través del procedimiento, proceso de atención a ciudadanía y grupo de interés y correspondencia, el cual define como se debe realizar el trámite de todas las peticiones por medio de los diferentes canales y su gestión en el SDQS y en el Sistema Orfeo. Las PQRS que recibe la entidad, se direccionan a las distintas dependencias responsables de dar respuesta y semanalmente se hace seguimiento de las mismas. De igual forma se producen los respectivos informes de seguimiento.

Las limitaciones que se han tenido es la falta de un web service entre ORFEO y el SDQS, que permita la comunicación de los dos sistemas con el fin de evitar reprocesos y que los requerimientos del SDQS se puedan generen automáticamente en Orfeo y viceversa.

c. Interacción del proceso de PQRS entre las diferentes dependencias

Semanalmente se realiza seguimiento a los derechos de petición que ingresan a la entidad y se informa al área responsable mediante correo electrónico de la fecha de vencimiento de los requerimientos. Cuando el requerimiento contempla una respuesta que requiere el concurso de varias dependencias, se encarga de consolidar la información y dar respuesta al ciudadano a una dependencia en particular. Dada la naturaleza misional de la entidad la mayor parte de los requerimientos que se reciben se refieren a la gestión de las demás entidades distritales, requerimientos que se tramitan especialmente con la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.

d. Posicionamiento del proceso de PQRS

La Veeduría tiene entre sus objetivos institucionales, fortalecer el control social incidente y la interacción entre la ciudadanía y la administración distrital, por eso el proceso de atención al ciudadano, grupo de interés y correspondencia se encuentra en el mapa de procesos como un proceso estratégico y cuenta recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros para su adecuado funcionamiento.

e. Impacto que generan los informes estadísticos mensuales de PQRS.

Los informes de PQRS se constituyen en insumos que permiten retroalimentar a la entidad sobre las necesidades y expectativas de los usuarios, tomar medidas frente a las inconformidades que pueda presentar la ciudadanía sobre los servicios que presta la entidad y corregir o mejorar procedimientos de ser necesario, mediante la implementación de acciones de mejora. Sin embargo, es de aclarar que no existen quejas sobre el servicio que presta la entidad y que el mayor porcentaje de requerimientos corresponden a solicitudes de información o intervención por parte de la Veeduría Distrital.

f. Canales de registro de las peticiones ciudadanas.

La entidad cuenta con los canales presencial, escrito, telefónico y virtual, siendo el más utilizado el canal escrito el más utilizado por la ciudadanía. Los requerimientos que se reciben por estos canales se tramitan a través del sistema Orfeo y el SDQS, los cuales no se encuentran integrado motivo por el cual se presentan reprocesos en la entidad para lograr el registro de la totalidad de los PQRS en el SDQS.

g. Necesidades de capacitación o de cualificación

Es preciso diseñar e implementar un plan de cualificación y capacitación dirigido a todos los servidores y contratistas de la Veeduría que incluya el conocimiento de competencias de las entidades del Distrito, normatividad relacionada con el servicio a la ciudadanía, manejo del SDQS, sistema Orfeo y protocolo de atención al ciudadano.

3.16.2. Análisis y depuración de subtemas del SDQS

En la Veeduría Distrital se realizó el ejercicio en dos sentidos: Primero un análisis y depuración de subtemas de los requerimientos ciudadanos que llegan a la Veeduría Distrital y que son competencia de la entidad en general, siguiendo la metodología antes referenciada y, con el acompañamiento y orientación por parte de la VDAQR, se consolidaron los subtemas como se presentan en el Anexo A. Propuesta subtemas antes de control, noviembre de 2016.

En segundo lugar, los subtemas de requerimientos que llegan a la Veeduría Distrital y que son competencia de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, se acordó que serán los que se definan en la parametrización de cada entidad en el SDQS, por lo cual una vez se cuente con la parametrización actualizada de los subtemas en el SDQS se compartirá en la Veeduría para integrarlos al sistema de seguimiento a actuaciones de la Delegada para Atención de Quejas y Reclamos.

En la siguiente tabla se indica el número de subtemas iniciales y los propuestos después de realizar el análisis de los que se deben mantener, inactivar y crear.

Tabla 25 Análisis y depuración de subtemas Veeduría Distrital

<i>Entidad</i>	<i>Subtemas iniciales en entidad</i>	<i>Subtemas propuestos entidad</i>	<i>Diferencia final/inicial</i>	<i>Subtemas analizados</i>	<i>Subtemas que se mantienen</i>	<i>Subtemas que se inactivan</i>	<i>Subtemas creados</i>
Veeduría Distrital	35	10	-25	42	3	32	7
Total	35	10	-25	42	3	32	7

Fuente: Veeduría Distrital. Análisis y depuración subtemas y tipos del SDQS 2016.

3.16.3. Recomendaciones

- a. La Veeduría Distrital debe ser un referente para las entidades del Distrito en el proceso de PQRS y servicio al ciudadano.

- b. La Veeduría Distrital debe diseñar una estrategia de interacción efectiva entre las diferentes delegadas en el proceso de PQRS que trascienda el seguimiento a los tiempos de respuesta en términos de oportunidad y calidad.
- c. La Veeduría Distrital debe formalizar la integración del SDQS con el sistema de gestión documental.
- d. La Veeduría Distrital debe incluir en los procesos de inducción y reinducción los temas de servicio al ciudadano y competencias de las diferentes entidades distritales.
- e. La Veeduría Distrital debe diseñar una estrategia que permita una articulación efectiva entre el ciudadano y las PQRS.

4. Conclusiones y recomendaciones nodos sectoriales

4.1. Conclusiones de los nodos sectoriales

Teniendo en cuenta los diagnósticos del proceso de PQRS y servicio al ciudadano elaborado a través de los nodos sectoriales, se presentan las siguientes conclusiones:

- a. El 14% de las entidades del Distrito le han dado institucionalidad al área de servicio al ciudadano con la creación de una dependencia estratégica dentro de la estructura administrativa. Otro 14% tienen creada la dependencia, pero esta no es estratégica y en el 72% no se ha creado la dependencia y el servicio al ciudadano es un proceso que se encuentra adscrito a diferentes dependencias, según criterio de las entidades.
- b. En la revisión sobre el posicionamiento del proceso de PQRS en las entidades del Distrito, se evidencia que el 27% de las entidades han incluido en sus mapas de procesos al proceso de PQRS y servicio al ciudadano como un proceso estratégico; el 14% lo han vinculado como un proceso misional; el 32% lo incluyen entre los procesos de soporte o de apoyo; Un 27% no lo incluye en los mapas de proceso y está como un proceso transversal, lo que evidencia la falta de compromiso de la alta dirección de las entidades distritales con el proceso de PQRS y servicio al ciudadano.
- c. El 94% de las entidades distritales carecen de la integración del SDQS con los sistemas de gestión documental, situación que no permite que el Distrito en la actualidad cuente con una información real sobre las PQRS que presentan los ciudadanos a las entidades.
- d. No se tiene información sobre la totalidad de PQRS que ingresan a las entidades del Distrito por los diferentes sistemas. Se evidencia que el SDQS es una canal más de recepción de

requerimientos que atienden las entidades, por lo tanto, hay un subregistro de requerimientos atendidos en las entidades

- e. Los informes mensuales de PQRS que elaboran las entidades del Distrito carecen de rigurosidad frente a la información total de las PQRS, como en su contribución en los requerimientos más reiterados para la toma de decisiones y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- f. La cualificación y capacitación de los servidores y contratistas de las entidades del Distrito es deficiente en cuanto al conocimiento de la política sectorial, normatividad relacionada con el servicio a la ciudadanía, el uso y aplicación de las TIC's y del SDQS, conocimiento y manejo adecuado de herramientas operativas para el servicio e importancia de gerencia el servicio a la ciudadanía.
- g. El trabajo de la Red durante la vigencia 2016, permitió el reconocimiento en las entidades del proceso misional de PQRS como parte integral del servicio a la ciudadanía y como herramienta de control y gestión.
- h. El esquema del trabajo de la Red, a través de los nodos sectoriales, permitió establecer líneas de cooperación interinstitucional en cada sector administrativo e intercambio de buenas prácticas en servicio a la ciudadanía.
- i. Las entidades del Distrito a través del trabajo de la Red, clarificaron la importancia del área de servicio al ciudadano como eje articulador con las diferentes dependencias de la entidad.
- j. Clarificación de la importancia de articular los diferentes sistemas de información de las entidades, como de fortalecer el SDQS.
- k. Reconocimiento de la necesidad de generar análisis estratégicos de PQRS para la toma de decisiones gerenciales y planes de mejoramiento
- l. Necesidad de trascender el trámite de las PQRS, a la atención integral al ciudadano e involucrar temas de eficiencia, simplificación de trámites, transparencia y acceso a la información.
- m. Necesidad de definir estrategias que permitan una efectiva interacción entre las diferentes dependencias de la entidad, con el fin de mejorar la relación entre el ciudadano y la administración y de la administración con el ciudadano.
- n. Necesidad de posicionar el proceso de atención al ciudadano con la alta dirección de las entidades en coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Como resultado del ejercicio de análisis y depuración de los tipos y subtemas de requerimientos que atienden las entidades distritales se puede concluir que:

- a. Se logró realizar el análisis y depuración de los subtemas en 55 entidades del Distrito.
- b. Se presentó una disminución del 78% de subtemas a parametrizar en el SDQS, siendo importante señalar que el 67% correspondían al sector Salud.
- c. Realización de un proceso de análisis y depuración de subtemas y tipologías del SDQS acorde con la guía de trámites y servicios de las entidades.
- d. La metodología de trabajo fue adecuada, ya que permitió el análisis al interior de cada entidad, con la intervención de servidores de diferentes dependencias, los cuales brindaron la información, orientación y valoración del ejercicio realizado en la actualización de los subtemas.
- e. Falta de claridad de los servidores y contratistas de las entidades responsables del proceso de PQRS y servicio al ciudadano sobre la diferencia entre los subtemas del SDQS y los trámites.

4.2. Recomendaciones de los nodos sectoriales

Sobre la evaluación de los diagnósticos del proceso de PQRS, se plantean las siguientes recomendaciones:

- f. Se recomienda a la alta dirección de las entidades del Distrito revisar la importancia del proceso misional de PQRS y servicio al ciudadano e identificar la necesidad de darle institucionalidad en su estructura formal, (creación dependencia estratégica) y ubicarlo dentro de sus procesos estratégicos.
- g. Los sectores administrativos con el liderazgo de las entidades cabeza de sector deben evaluar el número de PQRS que reciben con el personal vinculado para su atención, así como la infraestructura física y tecnológica con el fin de identificar cuellos de botella que impiden un efectivo servicio a la ciudadanía: Adecuación de la planta de personal, actualización de la infraestructura tecnológica, adecuación de espacios físicos, capacitación a servidores y contratistas en ofimática y política sectorial.
- a. Los sectores administrativos deben identificar las estrategias que faciliten la integración del SDQS con los sistemas de gestión documental y lograr el registro de la totalidad de las PQRS en el SDQS.

- b. Los informes mensuales de PQRS que generan las entidades deben convertirse en herramientas gerenciales para la evaluación y seguimiento de las PQRS y la toma de decisiones para la mejora del servicio a la ciudadanía.
- c. La Secretaría General en acuerdo con los diferentes sectores administrativos debe diseñar e implementar un plan de cualificación y capacitación dirigido a los servidores de todos los niveles de las entidades que contribuya a mejorar el servicio a la ciudadanía en el Distrito.
- d. Las entidades distritales deben incluir en los procesos de inducción y reinducción de las entidades el tema del servicio al ciudadano.
- e. Las entidades deben tener en cuenta los resultados del diagnóstico del proceso de PQRS y servicio al ciudadano para la elaboración de los planes anticorrupción y de atención al ciudadano.
- f. La planeación de las entidades y asignación de presupuesto debe tener enfoque de servicio a la ciudadanía.
- g. Las entidades distritales deben interiorizar la misión de la Red para fortalecer el proceso misional de quejas y reclamos y mejorar el servicio a los ciudadanos que son la razón de ser de la gestión pública.
- h. Se deben definir estrategias innovadoras para que la Red sea un referente en el intercambio y conocimiento de las experiencias institucionales, reconocida por su contribución al fortalecimiento de la gestión pública y los derechos.
- i. Es imperativo que la Secretaría General, como entidad rectora de la política distrital de servicio al ciudadano de lineamientos claros para el registro de la totalidad de las PQRS en el SDQS y ajuste de los subtemas y tipologías como resultado del ejercicio de la Red.
- j. Se deben desarrollar estrategias de trabajo intra e intersectorial para dar soluciones integrales a las demandas ciudadanas.
- k. Se recomienda generar procesos de fortalecimiento de competencias como liderazgo y toma de decisiones, en los responsables del proceso PQRS en las entidades, priorizando a los responsables en las entidades cabeza de sector.

1. Es relevante construir un documento de competencias de las entidades del distrito capital con el fin de que sirva como soporte en el traslado de peticiones, quejas y reclamos.

Para lograr la implementación de la depuración de subtemas del SDQS en las entidades distritales se precisan las siguientes recomendaciones:

- a. Se recomienda habilitar un administrador del SDQS por entidad y capacitar mínimo a dos personas por entidad en el manejo del sistema.
- b. Es pertinente realizar seguimiento y acompañamiento en la definición de subtemas a las entidades que tienen pendiente realizarlo, porque se encuentran en proceso de reorganización o transformación: Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, el Instituto Distrital para el Desarrollo del Centro y Secretaría de Gobierno (nivel central) y Secretaría de Salud.
- c. Es conveniente realizar este ejercicio para el análisis y depuración de temas de requerimientos en el SDQS.
- d. Se considera necesario verificar que la información de los temas y subtemas de los requerimientos parametrizados en el SDQS, se encuentren actualizados en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito.
- e. Se considera pertinente que las entidades que tienen en concesión servicios, consoliden y reporten los requerimientos que estas empresas atienden.

5. Nodos Intersectoriales

5.1. Nodo intersectorial uso eficiente del SDQS

Para este nodo intersectorial se contó con la participación de las siguientes entidades:

*Tabla 26.*Entidades nodo intersectorial uso eficiente SDQS.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>
Salud	Secretaría Distrital de Salud
	Hospital el Tunal
	Hospital Pablo IV de Bosa
	Hospital Rafael Uribe Uribe
	Hospital Usme
	Subred Occidente
	Sub red Centro Oriente
	Sub Red Sur Este
	Hospital San Blas
	Hospital Santa Clara
Hospital San Cristóbal	
Hábitat	Caja de la Vivienda Popular
Gobierno, Seguridad y Convivencia	Fondo de Vigilancia (Nueva Secretaría de Seguridad) Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, IDPAC
Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda
Educación	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
Total, Entidades	16

Fuente: Registros Veeduría Distrital, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos

El nodo tuvo como objetivo general identificar el uso del SDQS en cuanto a infraestructura, procedimientos y recurso humano con el propósito de definir estrategias para contribuir a la optimización de su funcionamiento.

En consecuencia, se desarrollaron las siguientes líneas de trabajo

- Identificación de necesidades detectadas por cada entidad para mejorar el uso y aplicación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.
- Formulación de estrategias y recomendaciones para suplir estas necesidades.

- c. Propuesta de recomendaciones para que la Secretaría General como administradora general del SDQS y la alta dirección de cada entidad como, aborden las necesidades y estrategias definidas para el mejoramiento, uso y aplicación del SDQS.
- d. Definición de estándares mínimos de recursos operativos y técnicos en el proceso de PQRS.

5.1.1. Metodología

A partir del trabajo que lideró la Veeduría Distrital se dieron a conocer los avances que se han dado en materia de generación de nuevos desarrollos para el SDQS; sin embargo, desde el nodo se planteó la necesidad de conocer el estado actual del mismo en su uso y aplicación por parte de las entidades distritales, lo anterior con el fin de evaluar la percepción que tienen las entidades frente al sistema y con el objetivo de identificar aspectos de mejora del sistema y los nuevos desarrollos que se deben tener en cuenta para el año 2017 por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Para llevar a cabo esta tarea, se propuso diseñar y elaborar una encuesta de percepción, aprobada el día 11 de agosto por las entidades participantes del nodo; de igual forma, se elaboró un formato de identificación de ajustes y/o modificaciones al SDQS con el objetivo de identificar situaciones a mejorar y/o ajustar a partir de nuevos desarrollos que permitan su mejoramiento y fortalecimiento. Tanto la encuesta como el formato fueron enviados y socializados por medio de un correo electrónico a las distintas entidades que hacen parte de la Red Distrital de Quejas y Reclamos para su correspondiente diligenciamiento.

5.1.2. Resultados

Los resultados se dan a partir del análisis y recopilación de la información generada desde las herramientas construidas, la encuesta de percepción y el formato de identificación de ajustes y necesidades. (Ver anexo B).

La encuesta de percepción del SDQS, se estructuró en 11 ítems que contenían preguntas de selección única y múltiple, de calificación y preguntas abiertas, en la que participaron 49 funcionarios de 39 entidades que en su mayoría hacen uso del sistema de gestión documental propio³² para el registro y gestión de las peticiones ciudadanas, pero también hacen uso de un

³² Los Sistemas de Gestión Documental mencionados son Orfeo, Cordis, Sico, Forest, Programa de gestión documental, Alfresco, SIGA, Sistema de información administrativa y financiera IPES, Sistema Integrado de Gestión, Sipa, Sistema de Información administrativa y financiera SIAFI, Sigep y Radicación y Correspondencia.

sistema de PQRS³³, siendo el SDQS el de mayor uso; sin embargo, no todas las peticiones se registran en el SDQS lo que va en contravía del Decreto 371 de 2010, lo anterior debido a la limitación de recursos tecnológicos, la falta de talento humano para la operación y la falta de conocimiento y soporte sobre la operación del SDQS.

En su mayoría las entidades no cuentan tampoco con usuarios administrador propios para el manejo del sistema; en cuanto a los subtemas se puede evidenciar el desconocimiento que existe frente a la articulación de puntos comunes entre los sistemas de gestión documental, el SDQS y los sistemas propios.; para el tema de informes la mayoría de entidades distritales han utilizado los lineamientos de la Secretaría General para la elaboración de los mismos a partir de la información suministrada por el SDQS, y conocen la utilidad de los tipos de reporte, así como la manera en que estos les ayudan en la necesidad de generación de información confiable para la toma de decisiones; sin embargo se evidencia que existe algún grado de dificultad por parte de algunas de entidades en el manejo del reporte, así como el soporte que se puede dar en línea para la generación del mismo.

En general la percepción frente al SDQS por parte de las entidades es buena manteniendo una calificación alta; sin embargo, hay que tener en cuenta los elementos en los cuales la percepción regular y mala fueron relativamente altas como en el caso de la oportunidad frente al soporte que brinda la Secretaría General en línea³⁴, la facilidad en visualizar las ampliaciones de las peticiones, y la facilidad en la administración y seguimiento de las peticiones, elementos que deben ser tenidos en cuenta para la generación de los nuevos desarrollos.

Los funcionarios manifestaron en cuanto a la percepción que tiene el ciudadano del SDQS, se puede observar en dos escenarios: primero manifestaron que el SDQS es una herramienta de fácil acceso por medio de la cual se puede ser escuchado, ingresar peticiones y hacer seguimiento a las mismas y por consiguiente es un sistema confiable, rápido, oportuno, útil, sencillo, moderno, y ágil; el segundo escenario tiene que ver con el desconocimiento que existe frente al sistema en la medida que muchos ciudadanos aun no lo conocen y no lo saben usar³⁵.

³³ Los Sistemas de PQRS utilizados para el registro y gestión de peticiones ciudadanas, son el SDQS, Matriz en Excel y Open ERP-BACHUE siendo el SDQS el más utilizado.

³⁴ Se debe tener en cuenta que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá desde el 30 de junio no cuenta con el personal suficiente para atender todas las demandas de las entidades distritales en materia de soporte al SDQS, esto debido a la finalización de la planta temporal de la misma entidad.

³⁵ La Universidad Distrital Francisco José de Caldas manifiesta que la percepción en la entidad es excelente, sin embargo, aún existe desinterés para hacer uso de la herramienta por parte no solo de la ciudadanía sino de los funcionarios también, así mismo la Secretaría Distrital de Salud manifiesta que a través de la encuesta virtual la ciudadanía ha manifestado que no entiende como se deben contestar la aclaraciones y/o ampliaciones y por ello terminan registrando una nueva petición para dar respuesta a la solicitud de una ampliación y también refieren que el sistema les envía muchas notificaciones que no entienden para que se las envían.

El formato de identificación de ajustes y necesidades³⁶ fue diligenciado por 18 entidades distritales que son: Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, Terminal de Transporte, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones de Bogotá FONCEP, Secretaría Distrital del Hábitat, Hospital Simón Bolívar, Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, Instituto de Desarrollo Urbano IDU, Jardín Botánico, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Salud, Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y SubRed Sur.

Las entidades distritales presentan observaciones alrededor de los siguientes puntos: Reporte del SDQS, consultas de soporte técnico y funcional del sistema, articulación del SDQS con los sistemas de gestión documental, fallas frente al funcionamiento del sistema, subtemas, relación del sistema con el ciudadano, capacitación a funcionarios que manejan el sistema, usuarios habilitados, competencias de las entidades, cartas tipo (respuesta a los ciudadanos), y depuración de ciudadanos registrados.

Se resalta que en el proceso del nodo intersectorial, la principal limitación encontrada es el papel que cumple la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, lo anterior teniendo en cuenta la contingencia con la cual se encuentran desde el día 30 de junio de 2016 con motivo de la finalización de la planta temporal de la entidad, lo que ha generado en su mayoría quejas de las entidades distritales por la falta de apoyo, así como de soporte técnico y funcional rápido, efectivo a quienes lo solicitan.

5.2. Nodo Intersectorial integración del SDQS con los sistemas de gestión documental

Las entidades que participaron en el desarrollo de este modo, se relacionan en la siguiente tabla.

Tabla 27. Entidades nodo intersectorial Integración SDQS-sistemas gestión documental.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>
Movilidad	Instituto de Desarrollo Urbano IDU Secretaría Distrital de Movilidad
Salud	Secretaría Distrital de Salud Subred Sur
Gestión Pública	Secretaría General Alcaldía Mayor
Gobierno, Seguridad y	Fondo de Vigilancia (Nueva Secretaría de Seguridad)

³⁶ Los formatos serán enviados a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor para su evaluación.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>
Convivencia	
Cultura, recreación y deporte	Instituto Distrital de las Artes IDARTES Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
Ambiente	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER Jardín Botánico Secretaría Distrital de Ambiente
Educación	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
Desarrollo Económico	Instituto para la Economía Social IPES
Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda Catastro Distrital
Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social
Entes de control	Veeduría Distrital
Mujer	Secretaría Distrital de la Mujer
Planeación	Secretaría Distrital de Planeación
Hábitat	Metrovivienda Empresa de Renovación Urbana ERU
Total, Entidades	22

Fuente: Registros Veeduría Distrital, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos

El objetivo general del nodo fue identificar acciones que promuevan y fortalezcan los mecanismos de articulación de los diferentes sistemas de gestión documental con el SDQS, para lograr el registro total de las PQRS en el SDQS. En ese sentido para el logro del objetivo se establecieron las siguientes líneas de trabajo:

- a. Establecer los niveles de interacción que se deben tener en cuenta en cada una de las entidades para lograr la integración de los sistemas de gestión documental con el SDQS.
- b. Identificación de los procesos que se deben fortalecer dentro de los mecanismos de articulación, para lograr integración de los sistemas de gestión documental con el SDQS.
- c. Definición de las recomendaciones pertinentes para fortalecer las instancias de coordinación y los procesos de los mecanismos de articulación de los diferentes sistemas con el SDQS.

5.2.1. Metodología

El nodo es coordinado por la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, esta última realizó la presentación, “*Promoción institucional de la integración del SDQS con los sistemas de gestión documental de las entidades del Distrito*”, a través de un ejemplo del sistema de gestión documental ORFEO y el SDQS. A partir de esta socialización se solicitó a las entidades participantes del nodo remitir un documento a la Secretaría General en la cual se especificara si la entidad contaba con los parámetros necesarios para la implementación de un web Service, sin embargo, solo algunas entidades enviaron la información solicitada.

Teniendo en cuenta la anterior, y después de identificar que faltaba un apoyo más técnico para llevar a cabo la actividad, se decidió desde la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos realizar una reunión con el área de sistemas de la Veeduría Distrital con el fin de conocer la experiencia de la Veeduría en la implementación del web Service y que sirviera como insumo para la construcción de una guía para las entidades distritales en la cual se dieran lineamientos básicos para la implementación del mismo.

En la reunión se tuvieron en cuenta tres líneas de trabajo: ¿Qué se ha hecho?, ¿Cómo se articula la herramienta tecnológica con el proceso de quejas?, y ¿cómo se articula el procedimiento a la normatividad?³⁷. A partir de estas líneas se identificaron las generalidades del proceso, así como la importancia que debe tener dentro de la entidad la construcción del procedimiento, este último como eje fundamental y transversal a la implementación del web Service.

5.2.2. Resultados

Como resultado se construyó una guía básica que está en proceso de ajuste y revisión para la implementación de un web Service entre el Sistema de Gestión Documental y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, que se encuentra en el Anexo C. Esta guía recoge los elementos básicos que deben tener en cuenta las entidades distritales para llevar a cabo el proceso, de esta manera los sistemas de gestión documental podrán interactuar con el SDQS realizando operaciones de registro de petición, consulta de la petición y cargue de archivos dentro de la interface, esta interacción se realizará a través de unos métodos que el web Service del SDQS entrega y pone a disponibilidad de los web Service que desarrollen las entidades del Distrito en sus sistemas de gestión documental.

El propósito es que en el año 2017 se inicie la fase de implementación en las entidades del Distrito y se cuente con el apoyo de la Secretaría General y de la Veeduría Distrital, así como se

³⁷ Decreto 371 de 2010, Ley 1712 de 2014, ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

genere toda una articulación desde el interior de las entidades de las oficinas de servicio al ciudadano, gestión documental, planeación y sistemas.

Es importante superar la limitación que existe con relación al proceso que es el nivel de conocimiento técnico que demanda y la necesidad de articular las oficinas de atención al ciudadano con las oficinas de gestión documental y planeación y sistemas. Si bien la Secretaría General ha realizado la socialización respectiva del proceso, no ha existido un acompañamiento permanente a las entidades que permita aclarar dudas e inquietudes; también se observa la falta de compromiso de los servidores públicos del más alto nivel del proceso misional de quejas y reclamos de algunas entidades distritales.

5.3. Nodo intersectorial seguimiento a los informes mensuales de PQRS

En el desarrollo de este nodo participaron 24 entidades que se relacionan en la siguiente tabla.

Tabla 28. Entidades nodo intersectorial informes PQRS.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>
Movilidad	Unidad Mantenimiento Vial UMV Secretaría Distrital de Movilidad Instituto de Desarrollo Urbano IDU Transmilenio
Salud	Secretaría Distrital de Salud Subred Norte Subred Sur Subred Centro Oriente Subred Occidente
Gestión Pública	Secretaría General de la Alcaldía Mayor
Gobierno, Seguridad y Convivencia	Fondo de Vigilancia y Seguridad (Nueva Secretaría de Seguridad) Bomberos Canal Capital
Cultura, recreación y deporte	Fundación Gilberto Alzate Avendaño Orquesta Filarmónica de Bogotá
Educación	Universidad Distrital Francisco José de Caldas
Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda
Integración Social	Instituto para la protección de la niñez y la juventud IDIPRON

Entes de control	Veeduría Distrital
Mujer	Secretaría Distrital de la Mujer
Planeación	Secretaría Distrital de Planeación
Hábitat	Caja de la Vivienda Popular Secretaría Distrital del Hábitat
Total, Entidades	24

Fuente: Registros Veeduría Distrital, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos

El objetivo de nodo fue evaluar el alcance y pertinencia de los informes mensuales de PQRS que se presentan a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General en cumplimiento del Decreto 371 de 2010. Para el logro de este objetivo se definieron las siguientes líneas estratégicas:

- a. Identificar y definir las estrategias para lograr que los informes mensuales de PQRS sean de utilidad y se conviertan en una herramienta gerencial para evaluar y realizar seguimiento a los PQRS.
- b. Definir la metodología para proponer las acciones de mejora que deben formular las entidades distritales a partir de los resultados obtenidos.
- c. Identificación de las acciones que se recomiendan para lograr la efectividad de los informes mensuales de PQRS.
- d. Formulación de las recomendaciones para optimizar la utilidad de los informes mensuales de PQRS en la toma de decisiones de la alta dirección de las entidades y la definición de acciones de mejora de acuerdo con las prioridades institucionales.

5.3.1. Metodología

La Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010 iniciaron un trabajo conjunto con las entidades participantes del nodo con el fin de dar a conocer la estructura y proponer ajustes al informe PQRS que deben presentar las entidades mensualmente a la Veeduría Distrital, como evaluar la utilidad del mismo en la toma de decisiones al interior de cada entidad.

Este ejercicio se realizó a través de sesiones de trabajo en las cuales se manifestaron inquietudes y sugerencias que se tuvieron en cuenta para realizar los ajustes correspondientes al modelo de informe, tarea que fue adelantada por la Veeduría Distrital, entidad que consolidó la información y presentó la propuesta final del informe, que fue aprobada por las entidades del nodo el día 3 de agosto, así mismo se generaron unos compromisos respecto al envío de las bases de datos de sistemas propios de registro de peticiones que utilizan las entidades distritales, con el objetivo de analizar el tratamiento que se le va a dar a esa base de datos, ejercicio que permitió concluir la

necesidad de realizar el análisis de base de datos de sistemas propios de manera individual y por demanda en la medida que no todas las bases de datos son iguales y necesitan un tratamiento diferenciado según la entidad.

Una vez aprobado el informe se realizaron cuatro talleres prácticos liderados por la Veeduría Distrital, con el apoyo de la Secretaría de Planeación y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, entidades que facilitaron los espacios para la realización de los referidos talleres. Los primeros tres se enfocaron en construir el informe PQRS con base en el modelo aprobado y el cuarto taller se realizó para analizar la forma, redacción, y comprensión del informe, así como la validación final y el envío del mismo en la plataforma.

Se espera que en el inicio del año 2017 se realice una prueba piloto con las entidades participantes del nodo en la generación del primer informe de año 2017, el cual debe contar con el soporte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Posteriormente debe ser replicado en todas las entidades del Distrito.

5.3.2. Resultados

Para este nodo se tiene como resultado el formato del nuevo modelo de informe de PQRS que se muestra en el Anexo D, que deberá ser utilizada como herramienta en la construcción de informes a partir del 2017 por parte de las entidades distritales. Las instrucciones y formalización del mismo se darán a través de una circular conjunta que expedirá la Veeduría Distrital con la Secretaría General en el mes de enero de 2017.

En el desarrollo del nodo se evidenciaron varias limitaciones o problemas que deben ser superados por las entidades con el apoyo de la secretaría General y el compromiso que debe asumir la alta dirección de las entidades del Distrito:

- a. Falta de capacitación frente al manejo de Excel y bases de datos de algunos funcionarios responsables de la elaboración del informe.
- b. No existe claridad frente al manejo de bases de datos, así como en la generación, análisis y comprensión del reporte generado por el SDQS para la elaboración del informe.
- c. Existe duplicidad de información, hay entidades que no utilizan el reporte generado por el SDQS para el informe, sino que acuden a mecanismo propios como bases de datos de Excel pues para ellos no resulta confiable la información que arroja ese reporte.
- d. Necesidad de que el reporte sea más sencillo de manejar pues contiene demasiada información que muchas veces no resulta necesaria para el análisis que realiza la entidad.

- e. Falta de soporte técnico que se ha evidenciado en el último semestre por parte de la Secretaría General debido a la falta de personal disponible para atender las demandas de capacitación y soporte técnico y funcional que solicitan las entidades.

5.4. Nodo intersectorial estrategia de comunicaciones

Para la implementación y desarrollo de este nodo se contó con la participación de diez entidades que se relacionan en la siguiente tabla.

Tabla 29. Entidades nodo intersectorial estrategia de comunicaciones.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>
Movilidad	Terminal de Transporte
Salud	Hospital Nazaret
	Subred Sur
	Hospital Santa Clara
Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda
Gobierno, Seguridad y Convivencia	Fondo de Vigilancia y Seguridad (Nueva Secretaría de Seguridad)
Educación	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo
	Pedagógico IDEP
	Universidad Distrital
Planeación	Secretaría Distrital de Planeación
Cultura, Recreación y Deporte	Orquesta Filarmónica de Bogotá
Total, Entidades	10

Fuente: Registros Veeduría Distrital, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos

Este nodo se propuso como objetivo, aunar esfuerzos a fin de generar conciencia en las entidades del Distrito sobre la importancia del proceso misional de quejas y reclamos y su contribución al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, promoviendo la participación de los diferentes actores y la socialización de las actividades de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Para el logro de este objetivo se definieron las siguientes líneas de trabajo:

- a. Construcción de las estrategias adecuadas para la divulgación y presentación de resultados de la RED, que permita dar a conocer sus proyectos y actividades tanto a nivel interno como externo.

- b.** Divulgación de las acciones de la RED en instancias decisorias como contribución a la incorporación en los procesos de planificación, adecuación de políticas y destinación de recursos para fortalecer el proceso misional de quejas y reclamos de las entidades del Distrito.
- c.** Definición de canales de comunicación sincrónicos y asincrónicos (chat, foros, email, radio, tv, prensa, redes sociales, entre otros) entre los miembros de la RED, con el fin de establecer alianzas en el marco de la corresponsabilidad, que permitan el cumplimiento de los objetivos, metas y actividades definidas por la RED.
- d.** Producción de material divulgativo que posicione y visibilice ante diversos públicos las actividades realizadas en la Plenaria la RED, como en los nodos sectoriales e intersectoriales, evidenciando los avances, resultados y gestiones adelantadas.
- e.** Involucrar a los medios de comunicación con información sobre los avances de la RED y buscar su participación en actividades que se realicen en su implementación, reconociendo su importancia como amplificadores para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito.
- f.** Definir e implementar estrategias para lograr la participación de las entidades en el Sitio Web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

5.4.1. Metodología

En las sesiones realizadas con las entidades participantes del nodo se definió trabajar en: Imagen de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, fortalecimiento y dinámica del sitio web de la red y articulación de las entidades distritales para el fortalecimiento de la red a partir de herramientas ligadas a las oficinas de comunicaciones de las entidades (boletines, foros, informes, redes sociales, programas de radio y televisión).

A partir de lo anterior se identificó la necesidad de contar con el apoyo de la oficina de comunicaciones de la Veeduría Distrital, para el mejoramiento del sitio web. Desde esta perspectiva se realizaron dos actividades la primera fue la consolidación de las propuestas y sugerencias dadas por las siguientes entidades participantes del nodo³⁸: Secretaría de Hacienda, Universidad Distrital, Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP, Secretaría de Seguridad y Terminal de Transporte. La segunda actividad fue un trabajo interno desde la Veeduría Distrital, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, en la cual se generaron propuestas para el fortalecimiento del sitio web, así como la construcción y aplicación de una encuesta con el objetivo de evaluar la funcionalidad y los componentes del sitio web de la Red.

³⁸ Reunión realizada el día 12 de octubre de 2016.

5.4.2. Resultados

Para la línea de trabajo Imagen de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se diseñó un logo, el cual fue armonizado con la nueva página de la Veeduría Distrital. Para ese logo se realizaron algunas sugerencias frente a la importancia de incluir un enfoque diferencial teniendo en cuenta a la ciudadanía como eje y razón principal del actuar de la Red, es así como el nuevo logo que se generó desde la Veeduría Distrital fue socializado con las entidades participantes del nodo para su conocimiento.



En la mesa de trabajo realizada el 12 de octubre con las entidades, se generaron diferentes recomendaciones para el mejoramiento y fortalecimiento del sitio web, las cuales se tuvieron en cuenta en la realización de los cambios generados en el sitio web, recomendaciones que se enfocaron principalmente en los contenidos del sitio, los que deben permitir una mejor comunicación entre las entidades distritales, así como darle un uso efectivo que vaya más allá de subir el informe mensual PQRS.

Entre los contenidos propuestos se encuentran: Actualización del directorio de entidades de la Red, la información de los nodos sectoriales e intersectoriales, noticias, eventos que tenga relación con la misionalidad de la red, reglamento y protocolo de la red, sitios de interés (entidades distritales, entes de control), galería de eventos (fotos, memorias), redes sociales (twitter de la Veeduría Distrital), y un blog.³⁹

La encuesta de evaluación del sitio web fue diligenciada por 19 funcionarios de 18 entidades de la que se concluye (Anexo E).

- a. El principal motivo por el cual las entidades visitan el sitio web es para subir y/o revisar los informes PQRS.
- b. El diseño de la página frente a accesibilidad y navegación es adecuado el lenguaje utilizado en el sitio web es claro.
- c. El sitio web facilita el acceso a la información y la interacción con otras entidades, permite un mayor control y seguimiento de las PQRS de la entidad,

³⁹ El blog surge como una propuesta desde la Delegada con el objetivo de fomentar la participación de funcionarios en diversas actividades que surjan desde la misma Red Distrital de Quejas y Reclamos.

- d. Contribuye a unificar información de interés concerniente a servicio a la ciudadanía de las diferentes entidades distritales e identificar buenas prácticas.
- e. Permite efectuar seguimiento de los compromisos adquiridos en el marco de la red distrital de quejas y reclamos.
- f. Permite la integración de las entidades en la interacción de conocimientos.
- g. Es un portal de intercambio de comunicaciones interinstitucionales fácil y oportuno que cumple con el objetivo de informar e integrar a los miembros de la red.

La mayoría de entidades coincide en que se hace necesario hacer uso de video tutoriales, así como de diapositivas, e incluir en el sitio web, capacitaciones, reuniones, temas de actualidad y directorio de funcionarios, así como una mesa de ayuda en línea, crear un tutorial pequeño para el uso del sitio y el proceso para subir el informe PQRS, actualizar la normatividad y generar información frente a competencias de las entidades del distrito.

Se puede inferir que la visión que se tiene del sitio web es buena y que casi siempre o algunas veces el sitio web les ha permitido a las entidades distritales, conocer novedades, interactuar entre entidades, así como estar al pendiente de que los procesos de actualización del sitio web sean ágiles y efectivos, y en general que la experiencia con el sitio sea satisfactoria.

En general el trabajo en este nodo fue satisfactorio, la participación activa de las entidades permitió articular y tener en cuenta elementos que permitan fortalecer y mejorar el sitio web, existe una limitación y es en cuanto a que solo una persona es la encargada de actualizar y manejar los contenidos del sitio web se hace necesario que desde la Veeduría Distrital se capacite a otros funcionarios en el manejo del mismo.

5.5. Nodo intersectorial articulación PQRS y ciudadanía

Este nodo intersectorial contó con la participación de nueve entidades que se relacionan en la tabla que se muestra a continuación.

Tabla 30. Entidades nodo intersectorial articulación PQRS y ciudadanía.

<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>
Movilidad	Transmilenio
Salud	Hospital Nazaret Subred Sur
Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda
Gobierno, Seguridad y Convivencia	Fondo de Vigilancia y Seguridad (Nueva Secretaría de Seguridad)
Hábitat	Empresa de Acueducto de Bogotá



<i>Sector</i>	<i>Entidad</i>
Desarrollo Económico	Instituto Distrital de Turismo
Educación	Universidad Distrital
Entes de Control	Veeduría Distrital
Total, Entidades	9

Fuente: Registros Veeduría Distrital, Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos

El Objetivo general del nodo de articulación de PQRS y ciudadanía fue proponer una estrategia de sensibilización dirigida a la ciudadanía, para el fortalecimiento de su participación en el proceso misional de PQRS. Para el logro de este objetivo, se definió como eje fundamental, la definición de estrategias de articulación desde las oficinas de atención al ciudadano de las entidades distritales para el fortalecimiento de procesos de sensibilización a la ciudadanía relacionados con el proceso misional de quejas y reclamos.

5.5.1. Metodología

Con el liderazgo de la Veeduría Distrital, en primera instancia se definió que la estrategia debía estar dirigida a formar a los ciudadanos en el buen uso del derecho de petición, por lo tanto, se debería diseñar una estrategia comunicativa (virtual, banner, papel, comercial) que contemple una guía dirigida al ciudadano puntualizando cuales y como se definen las diferentes tipologías del derecho de petición.

Posteriormente en coordinación con la Secretaría General se identificó la necesidad de tener en cuenta experiencias propias de las entidades en la comunicación con los ciudadanos, con el fin de construir una propuesta a implementar en el 2017 que contará con el apoyo técnico y financiero para la implementación de la propuesta desde la Dirección de Desarrollo Institucional.

En virtud de lo anterior, se propuso darle un nuevo enfoque al nodo que tuviera en cuenta dos líneas de trabajo: 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.



5.5.2. Resultados

Para este nodo se tiene como resultado un documento de la experiencia de las entidades participantes del nodo en relación a la comunicación con el ciudadano, que se presenta en el anexo F, el cual debe ser ajustado para ser enviado a la Secretaría General.

6. Recomendaciones nodos intersectoriales

- a. La Secretaría General debe realizar un análisis técnico y riguroso de las propuestas generadas por las entidades distritales que participaron en el diligenciamiento del formato de identificación de ajustes y/o modificaciones al SDQS, con el fin de establecer cuáles serán los desarrollos que se deben generar en el sistema. Los nuevos desarrollos deben tener en cuenta las particularidades de algunas entidades como es el caso de los hospitales.
- b. Se debe dar acompañamiento permanente por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en la promoción, y fortalecimiento del SDQS en todas las entidades del Distrito Capital. De igual manera se debe mejorar y fortalecer la atención oportuna a las consultas de soporte técnico y funcional del SDQS.
- c. Para lograr la efectividad en el proceso de implementación del web service en las entidades del Distrito, la Secretaría General a partir del 2017 debe brindar el acompañamiento necesario a las entidades por sectores, elaborar una agenda de trabajo desde la cual se evidencien las particularidades de las entidades para llevar a cabo este proceso.
- d. Se debe contar con el compromiso de la alta dirección de las entidades y la participación de funcionarios de más alto nivel responsable del proceso de PQRS como mecanismo de apoyo en la dinámica que se genere en la implementación del web service. La base del

- proceso será ajustar el procedimiento y estandarizarlo, con el concurso de las oficinas de servicio al ciudadano, gestión documental, planeación y sistemas, identificar un actor de tipo funcional y uno técnico que hagan parte del proceso y tener en cuenta las necesidades en cuanto infraestructura técnica y tecnológica de las entidades frente al SDQS para la generación de los nuevos desarrollos.
- e. Se deben generar procesos de capacitación que fortalezcan las competencias de los servidores públicos en ofimática, especialmente en el manejo de Excel.
 - f. Para lograr la implementación del nuevo modelo de informe de PQRS, se requiere el liderazgo de la Secretaría General y el acompañamiento de la Veeduría Distrital, con el fin de que se realice una prueba piloto con las entidades que participaron en el nodo y segundo que todas las entidades del distrito lo usen a partir del próximo año, desde el primer informe correspondiente a los resultados de la gestión del mes de enero de 2017.
 - g. La Veeduría Distrital y la Secretaría General deben expedir un acto administrativo que garantice que las entidades distritales den uso y aplicación efectiva al nuevo modelo de informe mensual de PQRS en cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010, definir una agenda de capacitación conjunta para lograr la adecuada elaboración de los informes por parte de todas las entidades del Distrito y definir una estrategia de evaluación y seguimiento permanente para identificar el impacto de los informes en la toma de decisiones gerenciales.
 - h. Se espera también que con la puesta en marcha progresiva del web service en las entidades se genere un solo reporte del total de peticiones ciudadanas que reciben las entidades, lo que demanda el acompañamiento permanente por parte de la Secretaría General y la Veeduría Distrital en la búsqueda de tomar buenas decisiones con la información que se genera desde el SDQS, como herramienta principal en la interlocución entre el ciudadano y las entidades distritales.
 - i. Desde el nodo comunicaciones y a partir de los resultados de la encuesta y de las propuestas para mejorar y fortalecer el sitio web, se deben dar los cambios necesarios en el sitio web, con el apoyo de la oficina de comunicaciones de la Veeduría Distrital. Así mismo se debe empezar a alimentar la página con los informes y resultados de cada uno de los nodos sectoriales e intersectoriales con el fin de que las entidades distritales conozcan los resultados del proceso y se generen estrategias de cara al 2017 en el fortalecimiento de la misma.

- j. La dirección de calidad y la oficina de desarrollo institucional de la Secretaría General deben generar estrategias de articulación para que las entidades logren que los ciudadanos conozcan y den un uso adecuado al derecho de petición y al SDQS.

Se hace necesario para el 2017 seguir generando espacios de reflexión, de análisis y construcción de propuestas desde los nodos intersectoriales, pues la dinámica de los mismos no se agota, sino que demandan la generación de nuevos escenarios que permitan el reconocimiento y fortalecimiento del proceso misional de quejas y reclamos, así como de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

7. Anexos

Los anexos del presente informe se adjuntan en un CD.

7. 1. Anexo A. Subtemas.
7. 2. Anexo B. Resultados encuesta y formato nodo intersectorial uso eficiente del SDQS.
7. 3. Anexo C. Elementos básicos para un web service nodo intersectorial SDQS y SGD.
7. 4. Anexo D. Modelo de informe aprobado nodo intersectorial informes PQRS.
7. 5. Anexo E. Resultados encuesta nodo intersectorial comunicaciones
7. 6. Anexo F. Ejercicio nodo intersectorial articulación PQRS y ciudadanía