

CIRCULAR DE 2015

VEEDURÍA DISTRITAL

Circular Número 012

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, GERENTES Y DIRECTORES DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL ESTADO, SOCIEDADES DE ECONOMIA MIXTA, EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO DEL ORDEN DISTRITAL, EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS, ALCALDES LOCALES, JEFES DE LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO y JEFES DE LAS OFICINAS DE ATENCION A LA CIUDADANIA

DE: VEEDORA DISTRITAL

ASUNTO: SEGUIMIENTO SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

FECHA: Bogotá D.C., 26 de agosto de 2015

La Veeduría Distrital, en cumplimiento de su objeto misional y con el propósito de realizar el seguimiento

que corresponde a sus facultades de Órgano de Control Preventivo, conforme al Artículo 118 del Decreto Ley 1421 de 1993 y al Artículo 15 del Acuerdo 24 de 1993, durante la vigencia 2015, ha realizado un análisis estratégico de los requerimientos ciudadanos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a través del cual ha comprobado que las entidades del Distrito Capital, no están dando estricto cumplimiento a la normatividad relacionada con el uso y aplicación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que se encuentra estipulada en los siguientes actos administrativos: 1) Decreto Distrital No. 371 de 2010, artículo tercero numerales 3 y 4, los que señalan que las entidades deben garantizar: *“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”*. *“El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”*. 2) Circular 109 de 2011, por la cual se suministran las instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 3) Ley No. 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. 4) Decreto 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.” a través de la cual se propone que su implementación *“...permita el desarrollo misional dentro de la necesaria e indispensable aproximación entre el ciudadano y la Administración, con atención a la normativa legal vigente y los objetivos comunes a la función administrativa, para desarrollar acciones, que tiendan hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrática y con altos niveles de calidad, que permita una interacción con la ciudadanía en un marco de respeto de sus derechos y de participación en la evaluación de gestión pública de la Administración Distrital”*

En la actualidad, se registran aproximadamente el 45% de los requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y se encuentran subtemas

definidos por las entidades que no corresponden a los motivos por los cuales presentan sus requerimientos los ciudadanos, lo que dificulta tener un conocimiento real de las exigencias de la ciudadanía. En consecuencia, se requiere que los representantes legales de las entidades, impartan instrucciones precisas a los responsables del proceso misional de quejas y reclamos, con el fin de que los requerimientos ciudadanos, sean clasificados adecuadamente, conforme al tema, subtema, tipología y efectúen la actualización y clasificación de los mismos, cuando estos son registrados directamente por los ciudadanos y/o han sido recibidos por trasladado por no competencia de parte de otra entidad.

Todas las entidades deben llevar a cabo el control y seguimiento permanente a la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que diariamente manifiestan los ciudadanos y ciudadanas en general, así como definir e implementar las estrategias necesarias para lograr *“...el mejoramiento de canales de información por medio de la adecuada implementación de las TIC’S en el marco de la estrategia de Gobierno en Línea; la capacitación a los servidores con competencias en el campo de servicio a la ciudadanía, para que desempeñen sus funciones conforme a los principios y objetivos establecidos; el desarrollo y establecimiento de canales, que permitan la evaluación ciudadana de la gestión realizada; el cumplimiento de las normas y políticas orientadas a la racionalización de trámites, transparencia y lucha contra la corrupción”*, que señala el Decreto 197 de 2014.

En ese sentido, se reitera a las entidades del Distrito Capital la imperiosa necesidad de reconocer la importancia estratégica del proceso misional de quejas y reclamos y el manejo adecuado del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para que se convierta en una verdadera herramienta gerencial y de control eficiente, transparente, democrática y con altos niveles de calidad, que permita el conocimiento de las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por las diferentes entidades y organismos distritales y la obtención de información cuantitativa y cualitativa recibida a través de los diferentes canales de atención. Así mismo, que el SDQS permita evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adecuándola a las nuevas exigencias ciudadanas, con el fin de adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad.

La Veeduría Distrital ejercerá vigilancia, control y seguimiento al cumplimiento de lo expuesto en la presente circular.

ADRIANA CÓRDOBA ALVARADO
Veedora Distrital