
Circular Conjunta Número 006

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 CIUDADANÍA

DE: SECRETARIO GENERAL Y VEEDOR DISTRITAL

ASUNTO: IMPLEMENTACIÓN FORMATO DE ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES DE QUEJAS Y RECLAMOS.

FECHA: 7 de marzo de 2017 Bogotá, D.C.

Cómo es de su conocimiento, el Decreto Distrital No. 371 de 2010¹, en el artículo tercero numerales 3 y 4, señala que las entidades del Distrito Capital 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”.

Por lo anterior, la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, han diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y

presentado en el mes de abril de la presente vigencia. En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte.

La debida presentación del informe en mención, debe ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co> - sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita.

Es importante destacar que dicho formato fue elaborado y ajustado en desarrollo del trabajo realizado por el nodo intersectorial de Informes PQRS, de la red Distrital de Quejas y Reclamos. Esta circular deroga la 087 de 2015.

Cualquier información relacionada con el diligenciamiento del formato, podrá ser resuelta en el correo serviciociudadania@veedurriadistrital.gov.co

RAÚL BUITRAGO ARIAS
Secretario General

JAIME TORRES MELO
Veedor Distrital

¹ 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".