
Circular Número 007

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, GERENTES Y DIRECTORES DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL ESTADO, SOCIEDADES DE ECONOMÍA 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 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

DE: VEEDOR DISTRITAL

ASUNTO: CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO 630 DE 2015 Y DE LOS DECRETOS DISTRITALES 371 DE 2010, 197 DE 2014 y 392 DE 2015.

FECHA: 07 de marzo de 2017, Bogotá, D.C.

La Veeduría Distrital, en cumplimiento de su misión y con el propósito de realizar el seguimiento que le asiste como órgano de Control Preventivo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 118 del Decreto Ley 1421 de 1993 y el artículo 15 del Acuerdo 24 de 1993, acompaña los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Por su parte, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se encarga de operar el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos (SDQS), como una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía sobre los servicios prestados por las diferentes entidades y organismos distritales.

En virtud de lo anterior, y una vez verificado el informe del balance de la vigencia 2016 de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, se pudo establecer que existe un subregistro del 55% en los requerimientos ciudadanos recibidos por las entidades, circunstancia que afecta la gestión de servicio en las entidades distritales.

Por lo anterior, se reitera a las Entidades destinatarias de la presente circular, la obligación de cumplir con las disposiciones previstas en el Decreto Distrital 371 de 2010¹ el cual en su artículo 3, numeral 3, prevé 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”***. (Negrilla fuera de texto).

De otro lado, el Acuerdo Distrital 630 de 2015² del Concejo de Bogotá D.C., determina en su artículo 3 que ***“La Administración Distrital centralizará todas las***

peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del cual harán parte todas las entidades del Distrito. Los ciudadanos podrán registrarse para hacer seguimiento de su petición”.

En consecuencia, las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Finalmente, es necesario recordar que el Decreto 197 de 2014³ , establece que las entidades distritales deben adelantar el control, seguimiento y evaluación permanente a la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que diariamente manifiesta la ciudadanía 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”***.

En tal sentido, se solicita a los representantes legales de las entidades del Distrito Capital, dar cumplimiento a la normatividad citada, con el fin de efectuar una adecuada implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, la optimización de la gestión institucional y adoptar las medidas oportunas para el mejoramiento del servicio al ciudadano.

Cordialmente,

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”.

² “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”