



COMUNICACIÓN INTERNA

Remitente: VILLALBA MAHECHA JANETH JANETH
Anexos: 0

Para: Juan Guillermo Jiménez Gómez
Gerente General

Margarita Isabel Córdoba García
Oficina de Gestión Social

María Cecilia Gaitán Rozo
Subgerente de Gestión Corporativa

De: Janeth Villalba Mahecha
Jefe Oficina Control Interno

Asunto: **Informe Gerencial 6 - Veeduría - E2021007995.**
Diagnóstico: Capacitación en temas de Servicio a la Ciudadanía - Vig 2021.

1. Introducción.

La Veeduría Distrital, como líder de la Red, y en virtud de las facultades que le han sido otorgadas de ser entidad de control preventivo (Decreto Ley 1421 de 1993 y Acuerdo 24 de 1993), acompañó la construcción del diagnóstico y se encargó de recopilar y consolidar la información. Este documento es el resultado del análisis de los datos entregados por 35 entidades.

Cabe agregar que el desarrollo del diagnóstico permitió la articulación entre las oficinas de atención al ciudadano y las áreas de talento humano de cada una de las entidades. Enlace que se va a ver reflejado en la inclusión de actividades de formación en la oferta institucional de capacitación a futuro.

2. Marco Normativo.

Normatividad relacionada con el Derecho de Petición

Norma	Referencia
Constitución Política de Colombia	Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales Artículo 74: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Documento:
127749

Norma	Referencia
Leyes	<p>Ley 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.</p> <p>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.</p>
Decretos	<p>Decreto Nacional 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Decreto Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.</p> <p>Decreto Nacional 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.</p> <p>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.</p> <p>Decreto 847 de 2019. Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 293 de 2021. Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se dictan otras disposiciones.</p>
Documentos CONPES	<p>CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de servicio al Ciudadano.</p> <p>CONPES 03 de 2019. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.</p>
Acuerdos distritales	<p>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 se dictan otras disposiciones.</p>

Fuente: Veeduría Distrital

3. Desarrollo del Diagnóstico.

Para poder elaborar el diagnóstico, la Red planteó el desarrollo de seis etapas. En primer lugar, se estableció que la Veeduría Distrital se encargaría de diseñar un formato que permitiera el acopio de la información (ilustración 1). Este formato se desarrolló en el mes de abril e incluyó los datos generales de la entidad, el contacto de los funcionarios encargados de capacitación y la información relacionada con los temas de servicio a la ciudadanía incluidos en el Plan Institucional de Capacitación. El 12 de abril del 2021, La Veeduría Distrital entregó el documento a las entidades de la Red.

La Empresa participó en las capacitaciones, sin embargo, no fue incluida en el diagnóstico.

Es importante aclarar que, para futuras vigencias, y para contar con un diagnóstico completo, es fundamental recibir el apoyo de todas las entidades inscritas en el Nodo de Formación y Capacitación.

3.1 Accesibilidad:

En esta categoría, se agruparon las actividades de formación que capacitan a los funcionarios acerca del acceso a páginas web para personas con discapacidad física, cognitiva y del habla. En el 2021, la Red contó con 3 actividades de formación virtuales (2 talleres y un seminario).

3.2 Atención:

Se registraron 97 actividades de formación que capacitan a los funcionarios públicos en las competencias necesarias para brindar atención y servicio a la ciudadanía. Entre los subtemas identificados, se encuentran resolución de conflictos, trabajo en equipo, tipos de usuario, didácticas para tratar al ciudadano inconforme, protocolos de atención, servicio al cliente y calidad.

3.3 Comunicación y lenguaje:

Se identificaron 50 actividades de formación relacionadas con comunicación. Estas actividades incluían capacitaciones en habilidades técnicas para la redacción de escritos, la expresión verbal, asertiva y en lenguaje claro, y el uso de lenguaje inclusiv⁰³ y de accesibilidad⁴.

3.4 Gestión de PQRS:

Se desarrollaron 26 actividades de formación, pensando en la Gestión de peticiones, quejas y reclamos. Estas incluyeron capacitación en los lineamientos, tiempos legales y criterios para la atención y trámite de peticiones, y el uso y funcionamiento del Sistema "*Bogotá te escucha*".

Las actividades se desarrollaron tanto en modalidad virtual (77%) como presencial (8%) y fueron en su mayoría talleres (9) y cursos (7). También se llevaron a cabo charlas (1), conferencia (1), cualificaciones en competencias (2), mesas de trabajo (1), seminarios (2) y sensibilizaciones (3).

3.5 Transparencia, Participación y Política Pública:

Las entidades de la Red les ofrecieron a sus funcionarios: 22 actividades de formación (12 cursos, 1 seminario, 1 sensibilización y 8 talleres) que capacitaban en herramientas para prevenir la corrupción, fomentaban la rendición de cuentas y explicaban la ley 1712 de 2014.

4. Conclusiones.

Las actividades de formación que más se realizaron durante el año se relacionaron con los protocolos de atención, el servicio a los usuarios y la calidad. A estas actividades le siguen las capacitaciones sobre lenguaje claro, inclusivo, de accesibilidad y acerca de las herramientas de comunicación.

La creación del presente diagnóstico será de utilidad para las entidades que conforman la Red en tanto que se convierte en una fuente de consulta para determinar las actividades de formación que se podrá replicar en próximas vigencias.

5. Recomendaciones.

Para la vigencia 2022, es importante invitar a los Jefes de las Oficinas de Talento Humano de las Entidades Distritales que no informaron sobre sus actividades de formación a presentarlas. Esto permitirá conocer la realidad de la Red de manera general y actualizar el presente diagnóstico

Cordialmente,

Janeth Villalba Mahecha
Jefe de Oficina Control Interno

	Nombre	Cargo	Dependencia	Firma
Elaboró:	Edgar Mogollón	Contratista	Oficina Control Interno.	
Revisó:	Ernesto Quintana Pinilla	Contratista	Oficina Control Interno	
Aprobó:	Janeth Villalba Mahecha.	Jefe	Oficina de Control Interno.	
Los(as) arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el presente documento y lo presentamos para su respectiva firma.				