



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO

PROCESO ATENCION AL CIUDADANO

INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2018

BOGOTÁ, D.C

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co

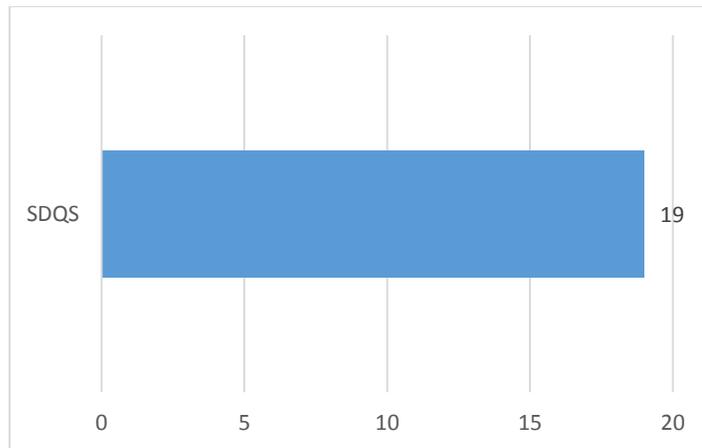


BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



INFORME PQRS DICIEMBRE DE 2018

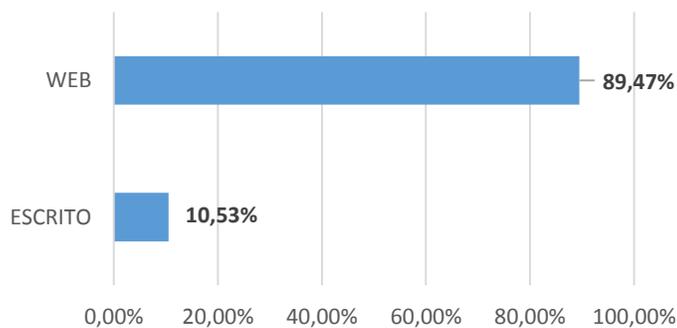
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Análisis

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, en el mes de diciembre ingresaron un total de 19 PQRS por el Canal Web SDQS, por otros canales para el mes de diciembre no se realizaron requerimientos reportados.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

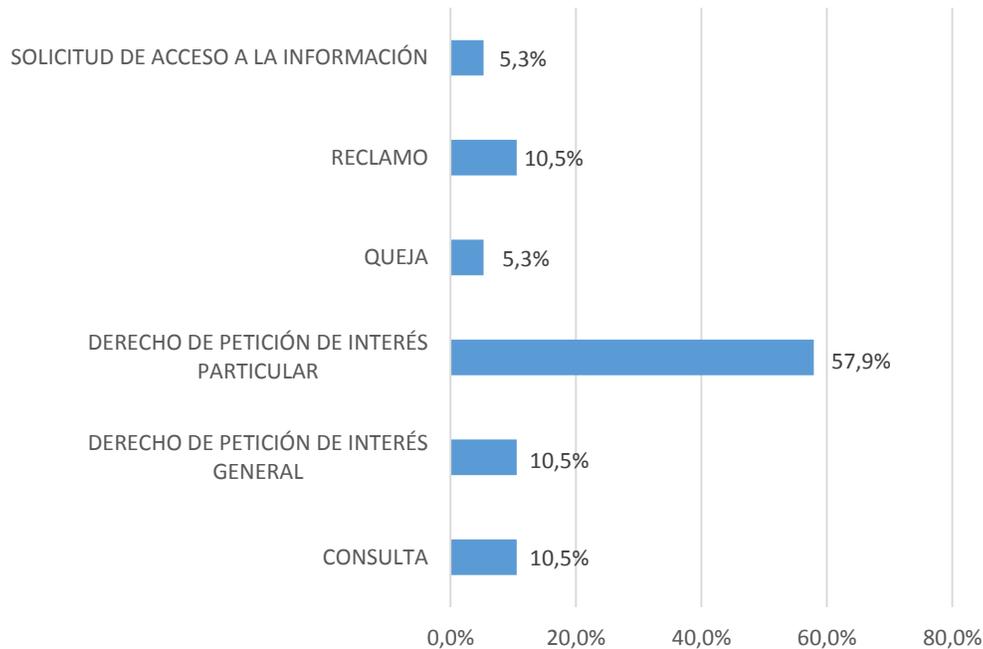


Análisis

El "Canal WEB" correspondiente al SDQS- Bogotá te Escucha, con 17 requerimientos representa el 89.47 % del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.



3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

De acuerdo, a la clasificación actual de las tipologías o modalidades de las peticiones parametrizadas en el SDQS y de nuestros Canales de Atención, del total de requerimientos “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 57.9% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
Asesorías técnica y jurídica en gestión pública a las entidades distritales y a sus servidores	3	15%
Conceptos jurídicos y técnicos	1	5%
Empleabilidad	1	5%
Eventos, invitaciones, publicaciones	2	10%
Traslado a entidades distritales	8	40%
Otros	5	25%
Total General	20	100%

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





Análisis

Para este período, los subtemas “Traslado a Entidades Distritales” con 8 peticiones que corresponden al 40%, es el más relevante en este periodo.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
Ipes	2	26%
Secretaria de Desarrollo Económico	1	13%
Secretaria de Educación	2	25%
Secretaria de Gobierno	1	13%
Secretaria de Salud	1	13%
Secretaria de Seguridad	1	13%
Total General	8	100%

Análisis

En reunión de los nodos sectoriales se decidió incluir este capítulo “TRASLADO POR NO COMPETENCIA”, con los campos (Entidad, Total y Porcentaje) con la finalidad de reflejar toda la gestión de la entidad, aunque estas PQRS no sean competencia de la entidad. A la entidad a la que más traslados se le han efectuado es a la Secretaria de Educación con dos (2) solicitudes, Ipes con dos (2) solicitudes las demás como son, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud y Secretaría de Seguridad, se les efectuó un (1) traslado.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital no recibió peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ACTUAL Y DE PERIODOS ANTERIORES

Tabla 1

PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERÍODO ACTUAL	PETICIONES CERRADAS EN EL PERÍODO ACTUAL	%
14	14	100%

Tabla 2



PETICIONES DE PERÍODOS ANTERIORES	PETICIONES CERRADAS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
16	16	100%

Análisis

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 14 requerimientos recibidos para un 100% y fueron cerrados 16 requerimientos de los periodos anteriores para un 100%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

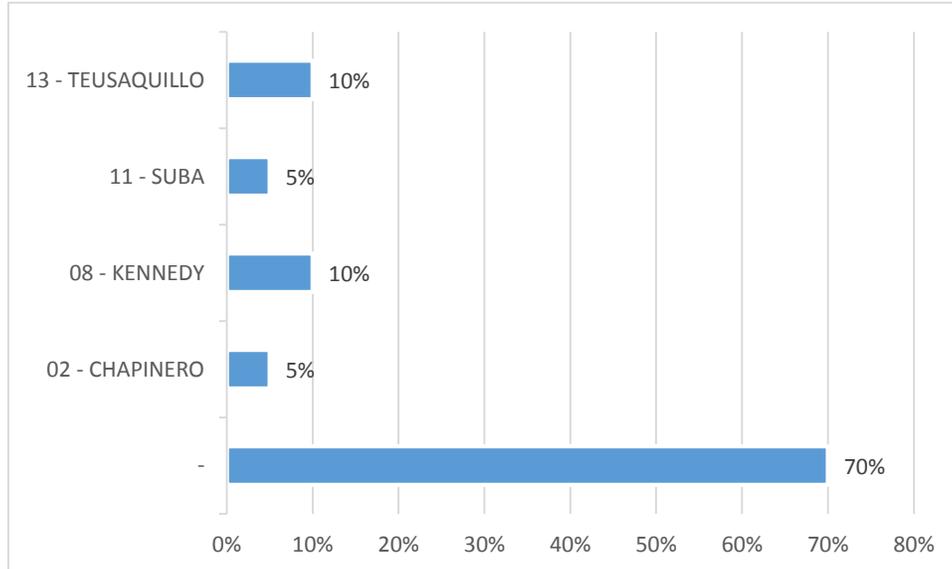
ENTIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Total general
TERMINOS LEGALES LEY 1755 ART. 14	30	15	15	15	15	0	10	
DASCD	12,3	8,2	11,7	-2	0	0	6	9,5

Análisis

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias, para contestar a los requirentes. El tiempo promedio en días para el cierre de Peticiones ciudadanas, es de 9,5 días, lo que indica que la entidad se encuentra por dentro de los términos estipulados por la Ley.



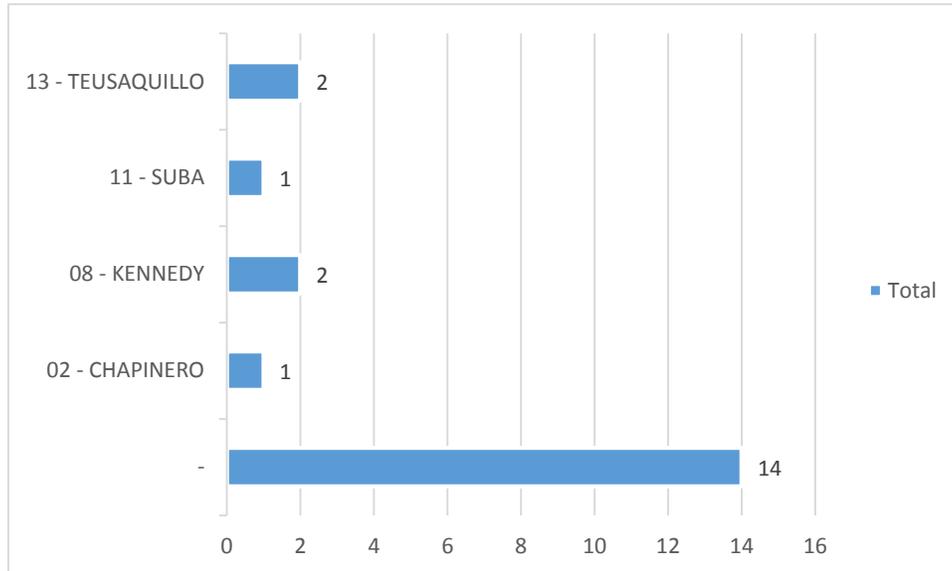
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, se evidenció que en los ciudadanos no registran la localidades con un 14 requerimientos equivalentes al 70%, Teusaquillo con 2 requerimientos equivalente al 10%, Kennedy con 2 requerimientos interpuesto equivalen a un 10% respectivamente, Suba con 1 requerimiento equivalente al 5%, respectivamente.

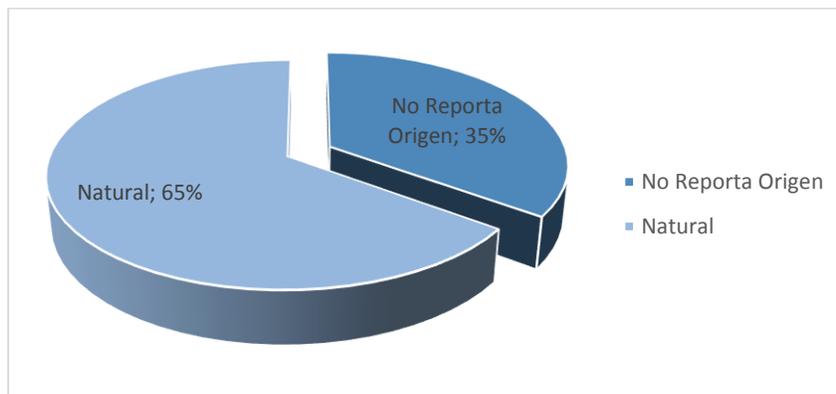
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Análisis

Dentro de la información reportada por los (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor parte de participación con 14 peticiones con un 70% no registro el estrato social, en el que habitan, con 2 peticiones con un 10% del estrato 2, con 2 peticiones en el estrato 3 que corresponde al 15% y con 1 una petición en el estratos 4 con un 8%, con la anterior información también se puede concluir que para los ciudadanos no es importante informar el estrato donde habitan.

11. TIPO DE REQUIRIENTE



Análisis

El 65% de las peticiones son realizadas por personas naturales lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en el mes de diciembre y el porcentaje restante 35%, no reporta su origen.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	%
Identificado	13	80,77%
Anónimo	7	19,23%
Total general	20	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 80,77% corresponden a ciudadanos identificados y el 19,23% corresponde a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se establece por la información inscrita por parte de los ciudadanos que registraron sus solicitudes al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital en el Mes de diciembre, el subtema más reiterativo Traslado a otras Entidades con un 40 %.

En este periodo se evidencio que aumentó el número de peticiones trasladadas por no competencia con respecto al mes anterior.

Al igual el Departamento Administrativo del Servicio Civil sigue trabajando con diferentes tipos de eventos y capacitaciones para seguir informando a las Entidades y a sus Servidores de los otros temas y subtemas que maneja el DASCD.

ACCIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Proyectado por:	Andrea Ximena Godoy Vanegas	Contratista		14/01/2019
Revisado por:	Karol Nerieth León Prieto	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario		14/01/2019

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma del Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD).

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co

