



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

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS OCTUBRE 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

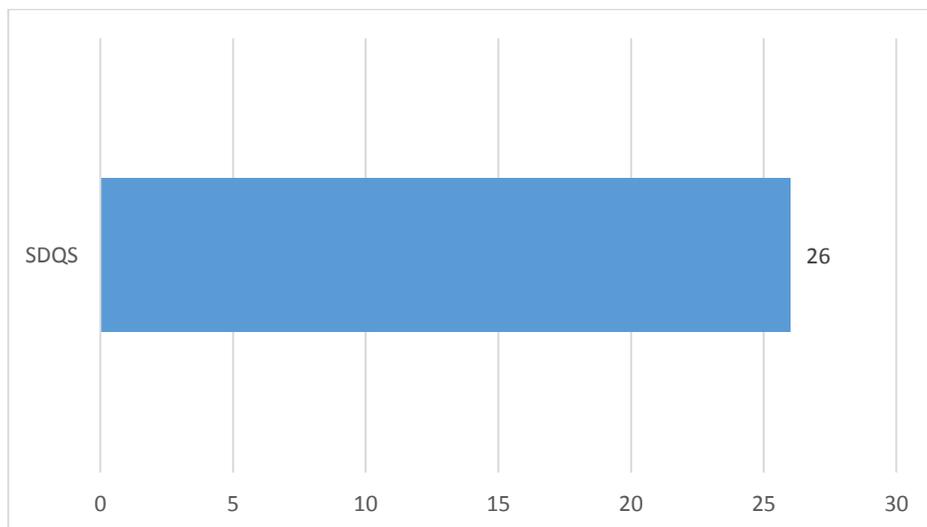




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

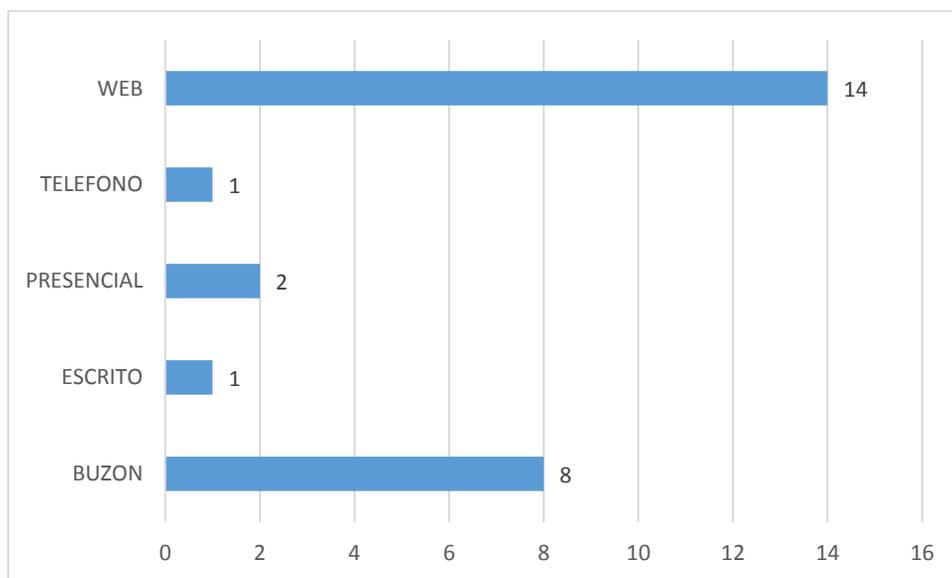
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Análisis

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, en el mes de octubre ingresaron un total de 26 PQRS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Análisis

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



SC-CER431153



GP-CER431154



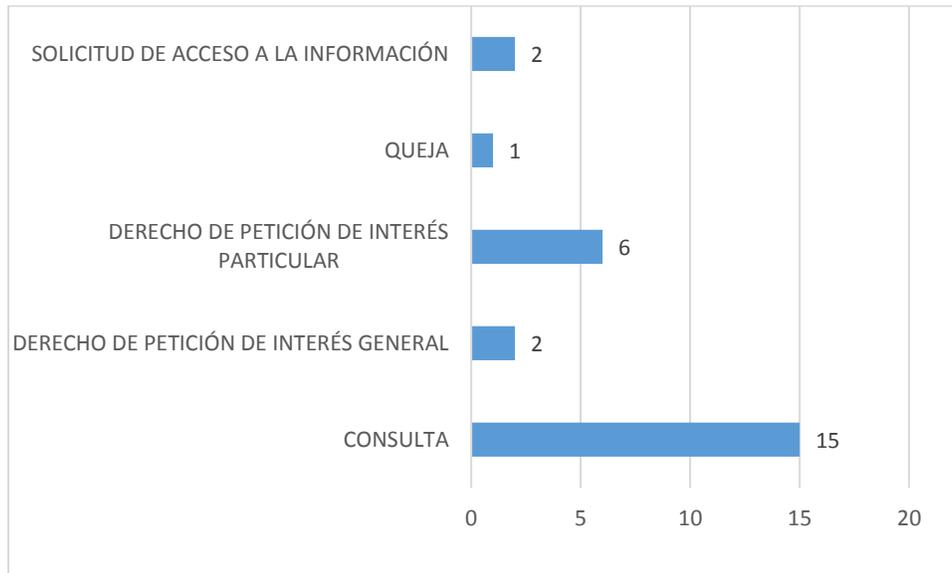
CO-SC-CER431153





El “Canal WEB”, representa el 53,8% 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 “La Consulta” con un 57,6% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones. Es importante aclarar que la Queja (1) no eran de nuestra competencia y fueron trasladados, a la Secretaria de Educación.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| SUBTEMA | TOTAL | % |
|--|-----------|-------------|
| ASESORIAS TECNICA Y JURIDICA EN GESTION PUBLICA A LAS ENTIDADES DISTRITALES Y A SUS SERVIDORES | 4 | 15,3% |
| CONCEPTOS JURIDICOS Y TECNICOS | 10 | 38,4% |
| EMPLEABILIDAD | 4 | 15,3% |
| EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES | 1 | 3,8% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 4 | 15,3% |
| Total 5 Subtemas | 23 | 88% |
| Otros Subtemas | 3 | 12% |
| Total General | 26 | 100% |



Análisis

Para este período, los subtemas “CONCEPTOS JURÍDICOS Y TÉCNICOS” con 10 peticiones que corresponden al 38,4%, es el más relevante en este periodo.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|----------------------------------|-------|------|
| SECRETARIA DE EDUCACION | 1 | 25% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 1 | 25% |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 25% |
| TRANSMILENIO | 1 | 25% |
| TOTAL DE TRASLADO NO COMPETENCIA | 4 | 100% |

Análisis

Los participantes de los nodos sectoriales decidimos 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 las entidades que se les han realizado traslados es a la Secretaria de Educación con una (1) solicitud, Secretaría de Integración Social, con una (1), Secretaria General con una (1) solicitud y Transmilenio con una (1) solicitud.

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



| ENTIDAD | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL | % |
|---------|--|---|-----|
| DASCD | 26 | 8 | 31% |

Tabla 2

| ENTIDAD | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ANTERIOR | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ANTERIOR | % |
|---------|--|---|-----|
| DASCD | 33 | 30 | 91% |

Análisis

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 8 requerimientos de los 26 recibidos para un 31% y fueron cerrados 30 requerimientos de los 33 pendientes de periodos anteriores para un 91%, es importante recordar que de los 26 requerimientos recibidos en este mes de octubre 4 peticiones no eran de nuestra competencia.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

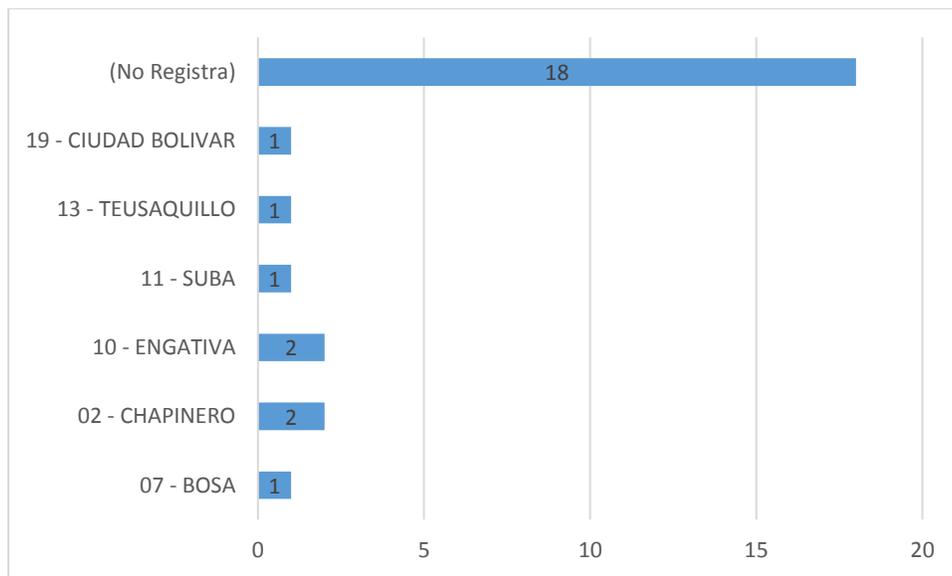
| ENTIDAD | CONSULTA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE COPIA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | Total general |
|--|-------------|---|--|-----------|---------|-----------------------|-----------------------------|---------------|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

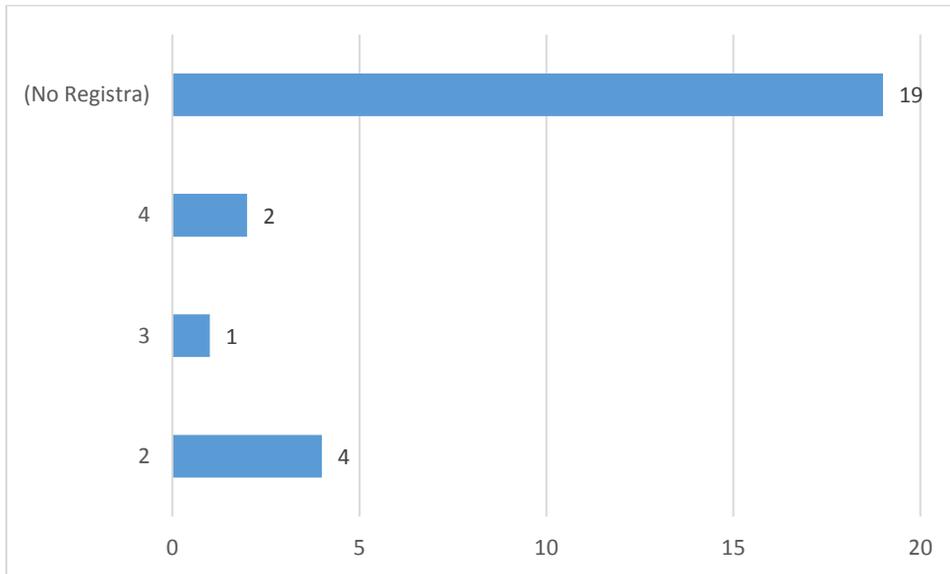


Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, se evidenció que en las localidades Ciudad Bolívar, Teusaquillo, Suba y Bosa con 1 requerimientos interpuesto equivalen a un 4% respectivamente, Engativá y Chapinero cada una con 2 requerimiento equivalente al 8%, respectivamente y el 68% que corresponde a 18 peticiones los ciudadanos decidieron no registrar su ubicación, lo que demuestra que la ciudadanía no le da importancia a esta información requerida por el aplicativo SDQS.



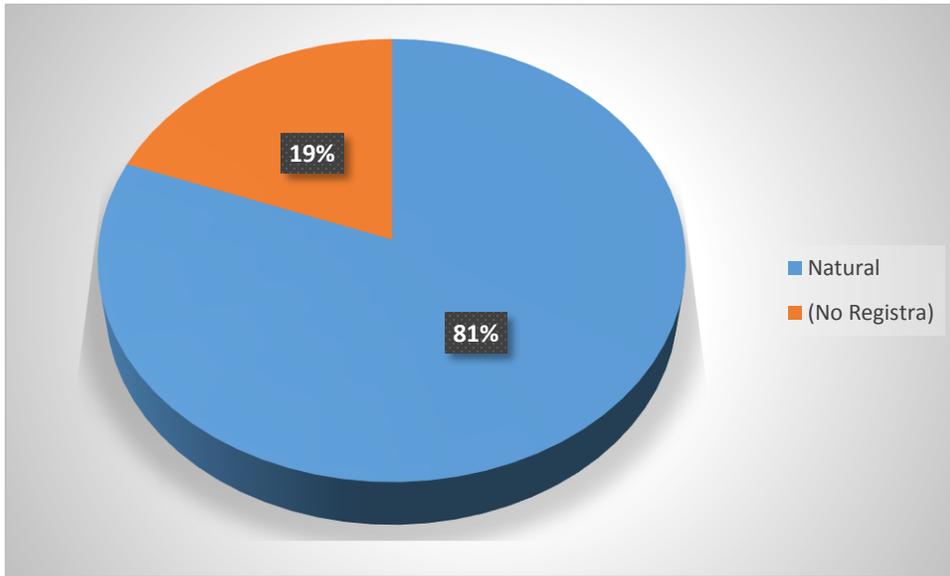
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Análisis

Dentro de la información reportada por los (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor parte de participación con 19 peticiones con un 73% no registro el estrato social en el que habitan, con 4 peticiones con un 15% del estrato 2, con 2 peticiones en el estrato 4 que corresponde al 8% y con 1 una petición en el estratos 3 con un 4%, 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 81% de las peticiones son realizadas por personas naturales lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en el mes de octubre y el porcentaje restante 19%, corresponde a los peticionarios que su naturaleza es Jurídica.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE

| CALIDAD DEL REQUIRENTE | TOTAL | % |
|------------------------|-------|--------|
| IDENTIFICADO | 21 | 80,77% |
| ANONIMO | 5 | 19,23% |
| TOTAL GENERAL | 26 | 100% |

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





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 Octubre, el subtema más reiterativo Conceptos Jurídicos y Técnicos con un 38,4%.

En este periodo se evidencio que disminuyo el número peticiones trasladadas por no competencia en total fueron 4 con respecto al mes anterior que fueron 13.

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: | Ligia Rodríguez Tovito | Contratista | | 23/11/2018 |
| Revisado por: | David Joseph Yave Rozo Parra | Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario | | 23/11//2018 |

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).