



Deja huella en el
Servicio Civil



PQRS ENERO A ABRIL DE 2019

Bogotá, D.C., 20 de mayo de 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

CONTENIDO

1	3
2	5
3	7
4	9
4.1	9
4.2	12
4.2.1	16
4.2.2	16
4.2.3	17
4.2.4	18
4.2.5	20
4.2.6	22
4.3	25
5	25

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



INFORME PQRS DE ENERO A ABRIL DE 2019

La Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, a través del Proceso de Atención al Ciudadano, presenta el informe de los requerimientos ciudadanos atendidos por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital durante los meses de enero, febrero, marzo y abril, tomando como referente la base de datos de Cordis con corte a 30 de abril de 2019.

1 PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

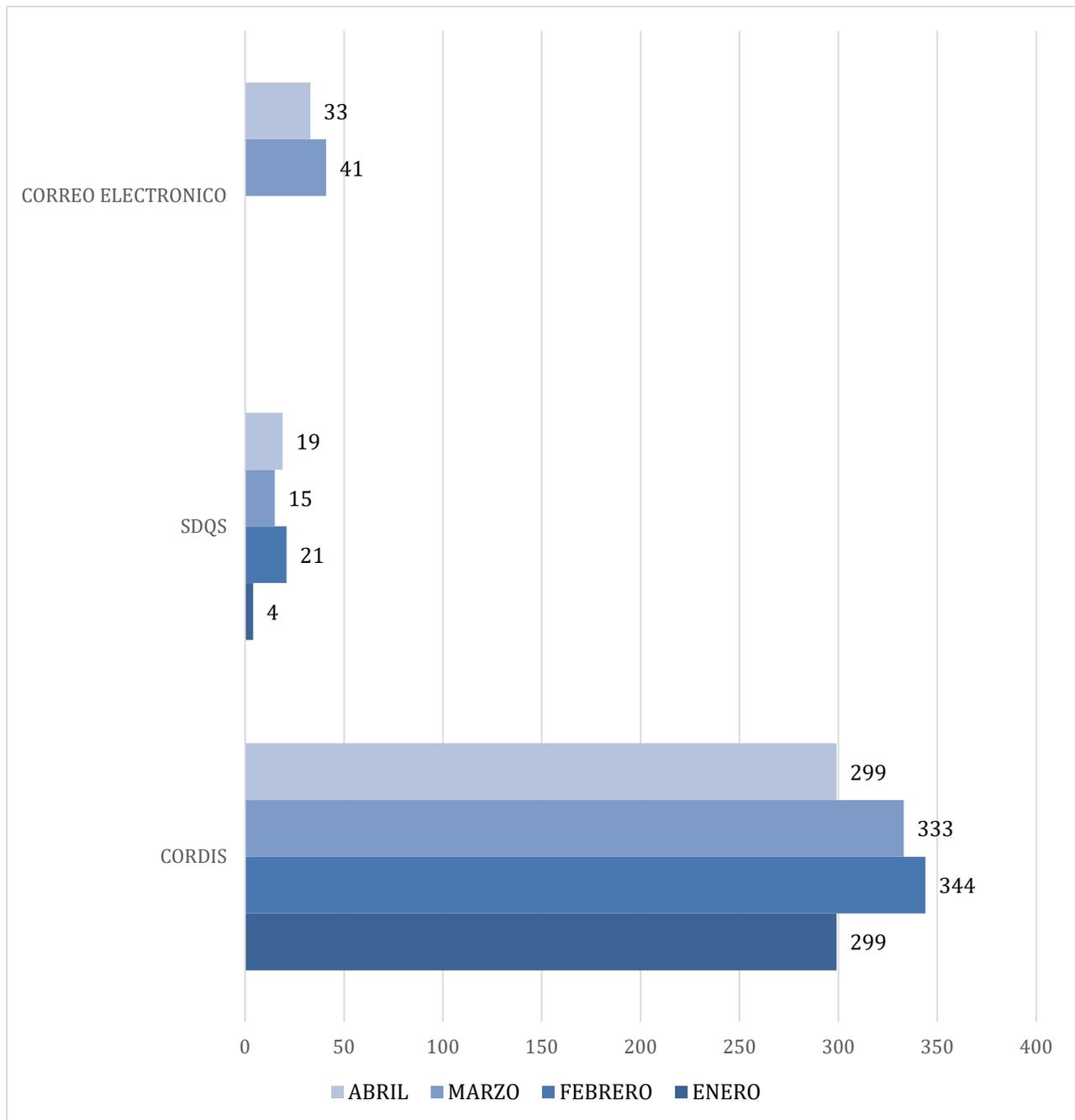
Durante los meses de enero, febrero, marzo y abril se recibieron un total de 1409 requerimientos, distribuidos así:

SISTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL REQUERIMIENTOS
CORDIS	299	344	334	299	1275
SDQS	4	21	15	19	59
Correo Electrónico	-	-	42	33	71
TOTAL REQUERIMIENTOS	303	365	390	351	1409

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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





Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



2 CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

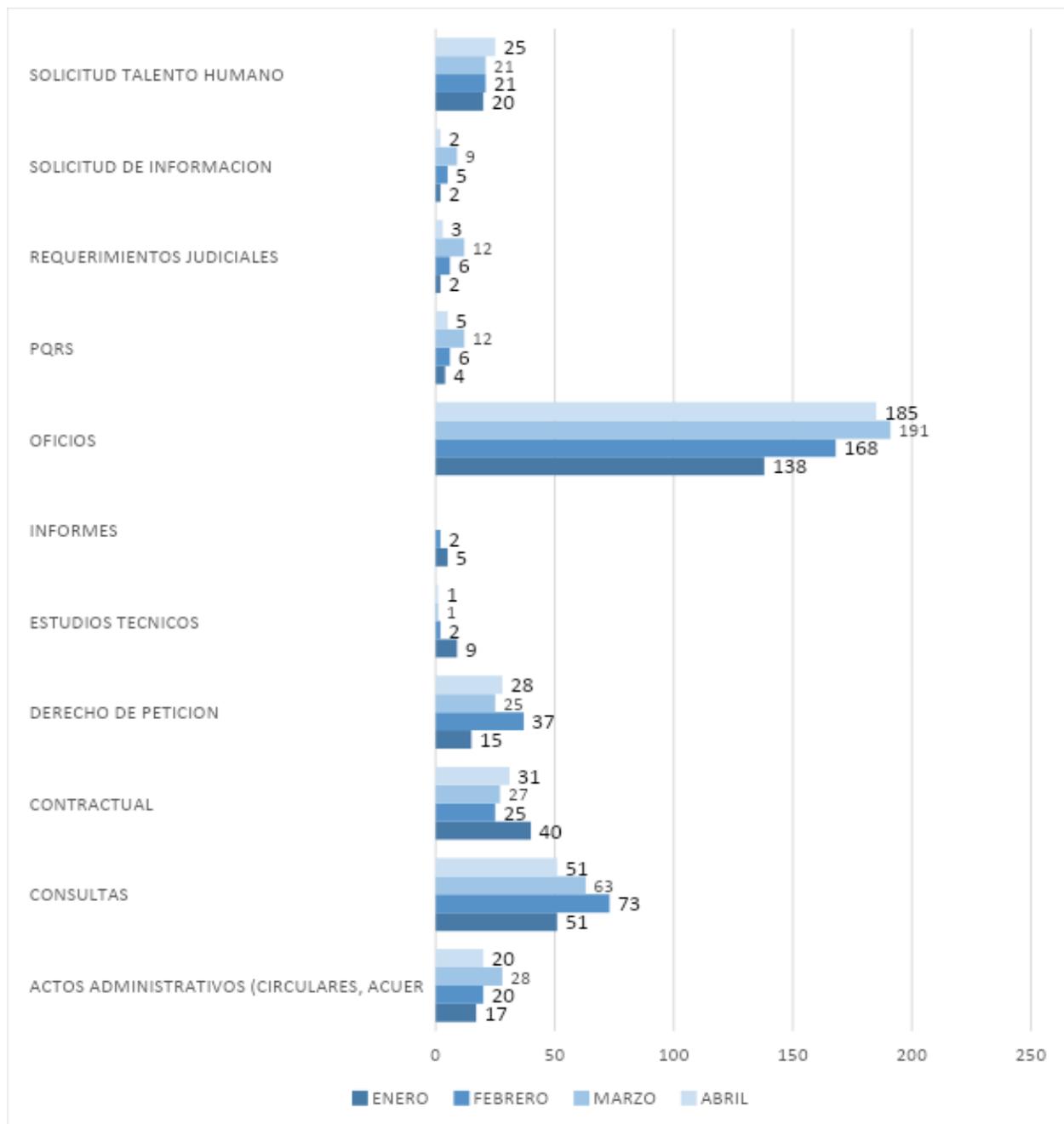
Según la tipología del asunto de los requerimientos, se clasifican así:

TIPOLOGIA DE ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL REQUERIMIENTOS
Informes	5	2	0	0	7
Estudios Técnicos	9	2	1	1	13
Solicitud de Información	2	5	9	2	18
Requerimientos Judiciales	2	6	12	3	23
PQRS	4	6	12	5	27
Solicitud Talento Humano	20	21	21	25	87
Actos Administrativos	17	20	28	20	85
Derecho de Petición	15	37	25	28	105
Contractual	40	25	27	31	123
Consultas	51	73	64	51	238
Oficios	138	168	191	185	682
TOTAL REQUERIMIENTOS	303	365	390	351	1409

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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





Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



3 CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN EL RESPONSABLE

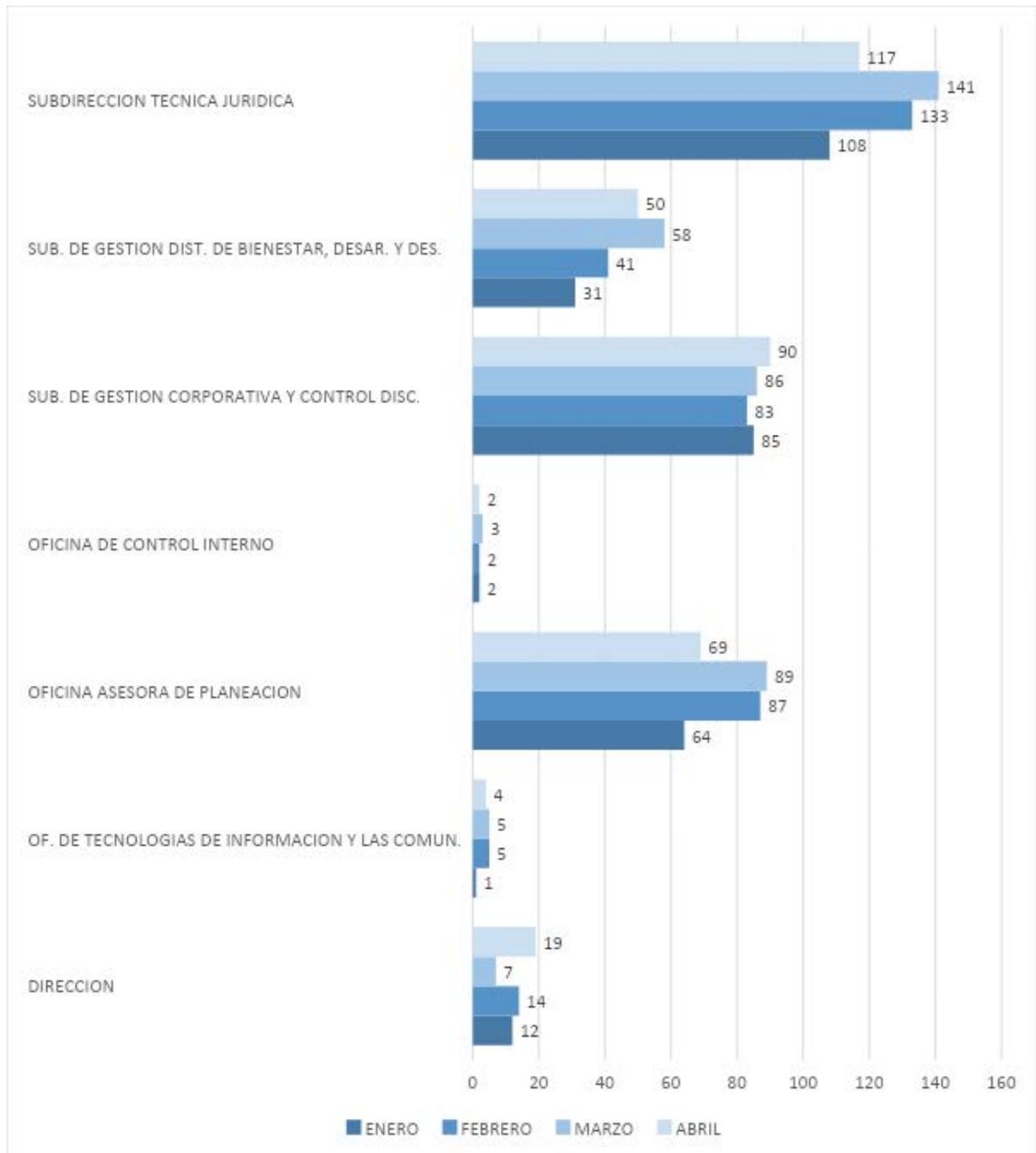
El mayor número de requerimientos que se reciben en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital son de competencia de la Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital con el 35.4%, seguido por la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y la Oficina Asesora de Planeación correspondiendo al 24.43% y 21.95% respectivamente.

DEPENDENCIA RESPONSABLE TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL REQUERIMIENTOS
Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital	108	133	141	117	499
Oficina Asesora de Planeación	64	87	89	69	309
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	85	83	87	90	344
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	31	41	58	50	180
Dirección	12	14	7	19	52
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	1	5	5	4	15
Oficina de Control Interno	2	2	3	2	9
TOTAL REQUERIMIENTOS	303	365	390	351	1409

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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





Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



4 ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

De los 1409 requerimientos recibidos en la entidad durante los meses de enero, febrero, marzo y abril, con corte al 30 de abril de 2019 se ha dado trámite a un total de 1.122 requerimientos, estando aún en trámite de respuesta 286.

4.1 REQUERIMIENTOS FINALIZADOS

Se evidencia un total de 1.122 requerimientos respondidos, de los cuales el 47 corresponde a registrados a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el 42 corresponden al correo electrónico contacto@serviciocivil.gov.co:

SISTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL REQUERIMIENTOS
Cordis	293	328	213	130	1033
SDQS	4	21	15	7	47
Correo electrónico	-	-	31	11	42
TOTAL REQUERIMIENTOS	297	349	328	148	1122

La dependencia que más trámites finalizó fue la Subdirección Técnico Jurídica, seguido de la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario:

DEPENDENCIA RESPONSABLE TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL REQUERIMIENTOS
Subdirección Técnica Jurídica	102	123	123	49	397
Oficina Asesora de Planeación	64	87	88	48	287
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	85	82	71	32	270
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	31	41	37	6	115
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	1	5	4	0	10

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



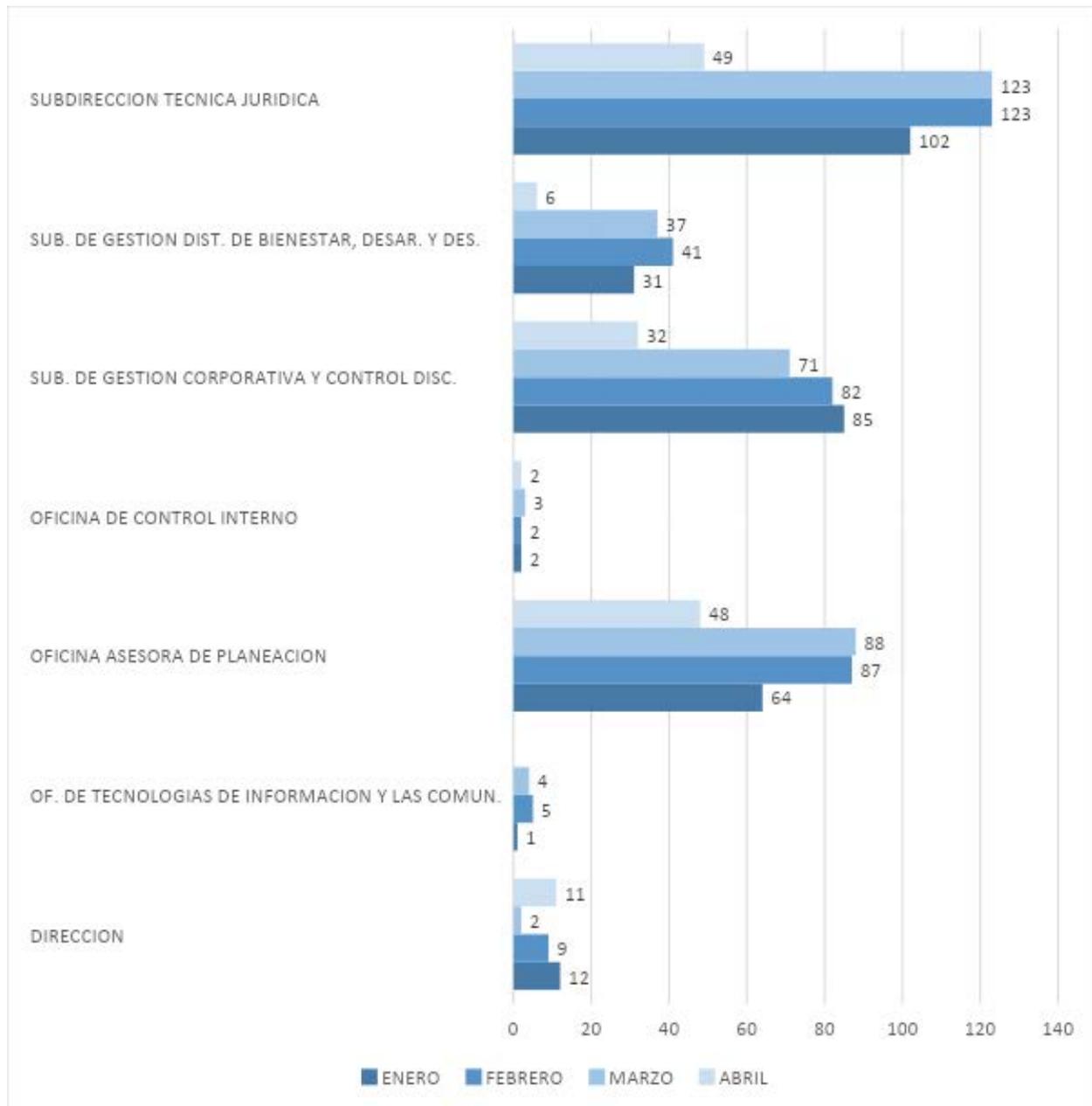
PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME PQRS ENERO A ABRIL 2019

Dirección	12	9	2	11	34
Oficina de Control Interno	2	2	3	2	9
TOTAL REQUERIMIENTOS	297	349	328	148	1122

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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





De las respuestas dadas a los requerimientos solo 13 fueron remitidas por competencia a otras entidades,

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



REQUERIMIENTOS TRASLADADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL REQUERIMIENTOS
Total	1	3	7	2	13

4.2 REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE

Con corte al 30 de ABRIL de 2019, se encontraban en trámite de respuesta 286 requerimientos, incluidos 12 recibos a través de Bogotá te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

SISTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL REQUERIMIENTOS
CORDIS	6	16	51	169	242
Bogotá Te Escucha SDQS	-	-	-	12	12
Correo Electrónico	-	-	10	22	32
TOTAL REQUERIMIENTOS	6	16	61	203	286

Según la tipología del asunto, los requerimientos en trámite se distribuyen así:

TIPOLOGIA_ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL REQUERIMIENTOS
Solicitud de Información	-	-	-	1	1
Estudios Técnicos	1	-	-	1	2
Requerimientos Judiciales	-	-	1	2	3
PQRS	-	-	3	3	6
Actos Administrativos	-	1	5	9	15
Solicitud Talento Humano	-	1	1	13	15
Derecho de Petición	1	-	1	16	18
Contractual	1	2	5	20	28
Consultas	3	9	12	33	57

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



Oficios	-	3	33	105	141
TOTAL REQUERIMIENTOS	6	16	61	203	286

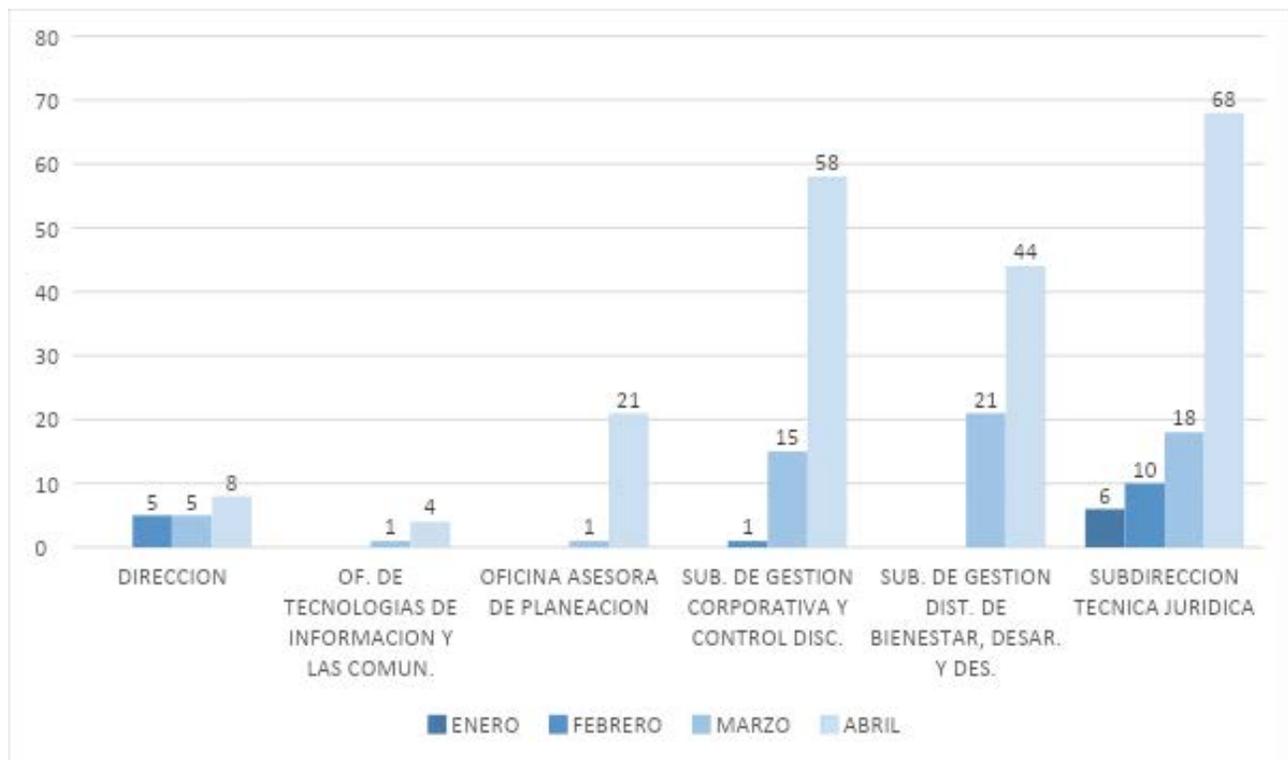
Los 286 requerimientos que se encuentran en trámite asignados por dependencia así:

DEPENDENCIA RESPONSABLE TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL REQUERIMIENTOS
Subdirección Técnico Jurídica	6	10	18	68	102
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	0	0	21	44	65
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.	0	1	15	58	74
Oficina Asesora de Planeación	0	0	1	21	22
Dirección	0	5	5	8	18
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	0	0	1	4	5
Oficina de Control Interno	-	-	1	21	22
TOTAL REQUERIMIENTOS	6	16	61	203	286

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



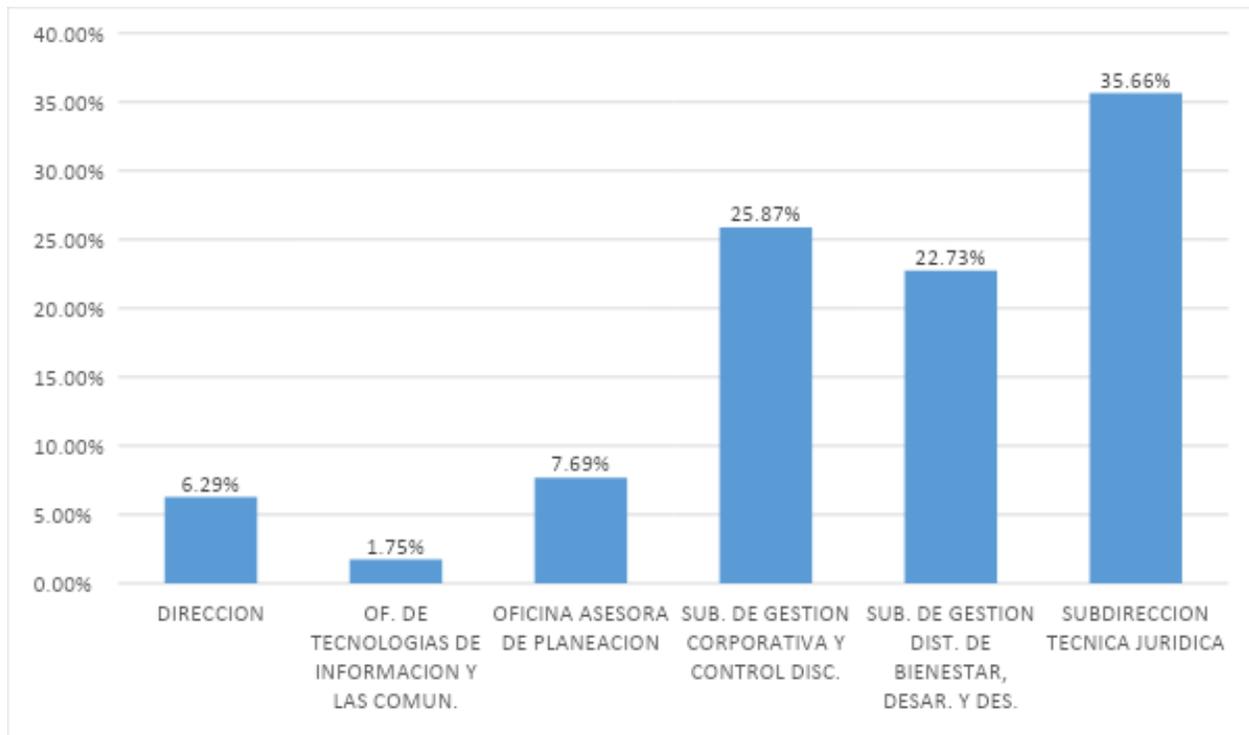


Con relación al total de requerimientos en trámite, el 35.66 % corresponde a la Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Distrital, seguida de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario con el 25.87% seguida de la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño con 22.73% de requerimientos que se encuentran en trámite.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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





A continuación se relacionan las peticiones recibidas en la entidad, pendientes de trámite con corte al 30 de abril de 2019 distribuidas según el responsable.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



4.2.1 Dirección

TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Actos Administrativos	813	-	34	-
	1124	-	-	15
Consultas	333	59	-	-
Contractual	533	47	-	-
	699	-	39	-
	1329	-	-	6
	1351	-	-	4
	1352	-	-	4
Oficios	387	56	-	-
	561	46	-	-
	938	-	28	-
	945	-	28	-
	970	-	26	-
	1172	-	-	13
	1255	-	-	10
	1304	-	-	7
1360	-	-	4	
Solicitud Talento Humano	499	50	-	-
SUBTOTAL		5	5	8

4.2.2 Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	MARZO	ABRIL
Actos Administrativos	1069	-	19
	1200	-	12
	1284	-	8
Contractual	1182	-	13
Oficios	1054	21	-
SUBTOTAL		1	4

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



4.2.3 Oficina Asesora de Planeación

TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	MARZO	ABRIL
Actos Administrativos	1267	-	9
Derecho De Petición	1121	-	15
	1194	-	13
Oficios	1053	21	-
	1118	-	16
	1119	-	16
	1248	-	10
	1282	-	8
	1286	-	8
	1287	-	8
	1288	-	8
	1289	-	8
	1313	-	7
	1345	-	5
	1349	-	5
	1363	-	4
	1370	-	3
	1374	-	3
	1376	-	3
	1392	-	2
	1396	-	2
1408	-	1	
SUBTOTAL		1	21

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



4.2.4 Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Actos Administrativos	668	41	-	-
	896	-	30	-
	1268	-	-	9
Contractual	732	-	38	-
	930	-	29	-
	1041	-	22	-
	1065	-	-	19
	1133	-	-	15
	1218	-	-	11
	1219	-	-	11
	1220	-	-	11
	1223	-	-	11
	1225	-	-	11
	1232	-	-	11
	1298	-	-	7
	1299	-	-	7
	1300	-	-	7
	1302	-	-	7
	1303	-	-	7
	1331	-	-	6
	1359	-	-	4
Derecho de Petición	1144	-	-	15
	1365	-	-	4
Oficios	843	-	33	-
	862	-	31	-
	916	-	29	-
	988	-	25	-
	1035	-	22	-
	1040	-	22	-
	1045	-	21	-
	1046	-	21	-

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME PQRS ENERO A ABRIL 2019

	1050	-	21	-
	1067	-	-	19
	1098	-	-	17
	1105	-	-	16
	1111	-	-	16
	1116	-	-	16
	1166	-	-	14
	1174	-	-	13
	1176	-	-	13
	1177	-	-	13
	1188	-	-	13
	1209	-	-	12
	1214	-	-	11
	1228	-	-	11
	1250	-	-	10
	1262	-	-	10
	1269	-	-	9
	1293	-	-	8
	1322	-	-	6
	1332	-	-	6
	1346	-	-	5
	1347	-	-	5
	1380	-	-	3
	1387	-	-	2
	1397	-	-	2
	1398	-	-	2
	1410	-	-	1
	1411	-	-	1
PQRS	1029	-	23	-
Solicitud Talento Humano	984	-	26	-
	1059	-	-	20
	1063	-	-	20
	1167	-	-	13
	1178	-	-	13
	1181	-	-	13

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



	1205	-	-	12
	1239	-	-	11
	1240	-	-	11
	1263	-	-	9
	1295	-	-	7
	1316	-	-	7
	1317	-	-	7
	1350	-	-	4
SUBTOTAL		1	15	58

4.2.5 Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño

TIPOLOGIA_ASUNTO	No CORDIS	MARZO	ABRIL
CONSULTAS	950	28	-
	1025	23	-
	1032	22	-
	1158	-	14
	1234	-	11
	1362	-	4
	1399	-	2
CONTRACTUAL	960	27	-
DERECHO DE PETICION	1230	-	11
OFICIOS	783	35	-
	859	32	-
	869	31	-
	880	31	-
	911	30	-
	924	29	-
	926	29	-
	951	28	-
	956	27	-
	967	27	-
	978	26	-
	1017	23	-
	1020	23	-
	1027	23	-

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME PQRS ENERO A ABRIL 2019

	1030	23	-
	1061	-	20
	1070	-	19
	1079	-	18
	1080	-	18
	1092	-	17
	1109	-	16
	1113	-	16
	1128	-	15
	1129	-	15
	1130	-	15
	1135	-	15
	1142	-	15
	1148	-	15
	1163	-	14
	1165	-	14
	1211	-	11
	1221	-	11
	1231	-	11
	1259	-	10
	1275	-	9
	1276	-	9
	1278	-	9
	1306	-	7
	1312	-	7
	1314	-	7
	1315	-	7
	1319	-	6
	1321	-	6
	1364	-	4
	1378	-	3
	1379	-	3
	1381	-	3
	1383	-	3
	1390	-	2
	1391	-	2

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



PQRS	1393	-	2
	1407	-	1
	1034	22	-
	1055	21	-
	1339	-	5
	1342	-	5
SUBTOTAL		22	45

4.2.6 Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital

TIPOLOGIA_ASUNTO	No CORDIS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
ACTOS ADMINISTRATIVOS (CIRCULARES, ACUER)	937	-	-	28	-
	940	-	-	28	-
	942	-	-	28	-
	1297	-	-	-	7
	1301	-	-	-	7
	1357	-	-	-	4
Total ACTOS ADMINISTRATIVOS (CIRCULARES, ACUER)		-	-	84	18
CONSULTAS	10	81	-	-	-
	235	65	-	-	-
	256	64	-	-	-
	343	-	58	-	-
	386	-	56	-	-
	477	-	51	-	-
	535	-	47	-	-
	558	-	46	-	-
	581	-	45	-	-
	605	-	43	-	-
	651	-	41	-	-
	716	-	-	39	-
	719	-	-	38	-
	735	-	-	38	-
	768	-	-	36	-
	791	-	-	35	-
	840	-	-	33	-
847	-	-	33	-	

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME PQRS ENERO A ABRIL 2019

	1015	-	-	23	-
	1038	-	-	22	-
	1078	-	-	-	19
	1108	-	-	-	16
	1153	-	-	-	14
	1217	-	-	-	11
	1233	-	-	-	11
	1241	-	-	-	11
	1266	-	-	-	9
	1271	-	-	-	9
	1280	-	-	-	8
	1290	-	-	-	8
	1294	-	-	-	7
	1308	-	-	-	7
	1310	-	-	-	7
	1326	-	-	-	6
	1333	-	-	-	6
	1334	-	-	-	6
	1336	-	-	-	6
	1341	-	-	-	5
	1344	-	-	-	5
	1366	-	-	-	3
	1368	-	-	-	3
	1377	-	-	-	3
	1384	-	-	-	3
	1385	-	-	-	3
	1386	-	-	-	3
	1389	-	-	-	2
	1400	-	-	-	2
	1401	-	-	-	2
	1404	-	-	-	2
CONTRACTUAL	146	72	-	-	-
	342	-	59	-	-
	1337	-	-	-	6
DERECHO DE PETICION	302	61	-	-	-
	1028	-	-	23	-
	1110	-	-	-	16
	1150	-	-	-	14
	1189	-	-	-	13
	1190	-	-	-	13
	1213	-	-	-	11

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME PQRS ENERO A ABRIL 2019

	1307	-	-	-	7
	1324	-	-	-	6
	1371	-	-	-	3
	1372	-	-	-	3
	1373	-	-	-	3
	1405	-	-	-	2
ESTUDIOS TECNICOS	280	62	-	-	-
	1097	-	-	-	17
OFICIOS	608	-	43	-	-
	693	-	-	39	-
	844	-	-	33	-
	976	-	-	26	-
	1042	-	-	22	-
	1071	-	-	-	19
	1096	-	-	-	17
	1154	-	-	-	14
	1224	-	-	-	11
	1251	-	-	-	10
	1252	-	-	-	10
	1253	-	-	-	10
	1254	-	-	-	10
	1292	-	-	-	8
	1296	-	-	-	7
	1320	-	-	-	6
	1325	-	-	-	6
	1327	-	-	-	6
	1343	-	-	-	5
	1367	-	-	-	3
	1402	-	-	-	2
	1403	-	-	-	2
	1406	-	-	-	2
	1409	-	-	-	1
PQRS	1210	-	-	-	12
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	915	-	-	29	-
	1185	-	-	-	13
	1186	-	-	-	13
SOLICITUD DE INFORMACION	1394	-	-	-	2
SUBTOTAL		6	10	18	69

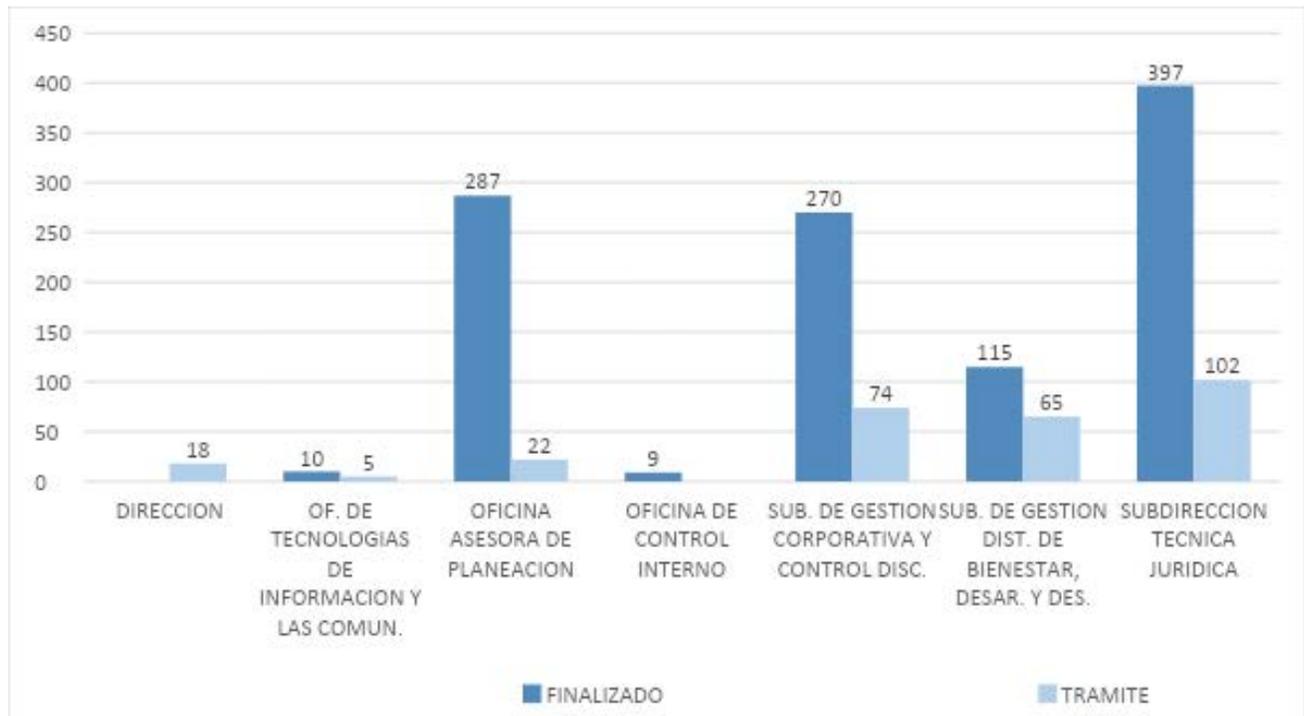
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



4.3 GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS

En la siguiente gráfica se presenta la gestión de las dependencias según el volumen de documentos asignados a cada una de ellas:



5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez analizada la información de los requerimientos que fueron radicados en el Departamento Administrativo del Servicio Civil se concluye que:

- Las dependencias que recibieron mayores requerimientos fueron la Subdirección Técnico Jurídica con 499 solicitudes, seguido de la Subdirección de Gestión Corporativa y la Oficina Asesora de Planeación, situación que puede presentarse considerando que la primera atiende las solicitudes de concepto tanto técnico como jurídico.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



- La Subdirección Técnica Jurídica han tramitado 397 requerimientos seguidos de la Oficina Asesora de Planeación con 287 y la Subdirección de Gestión Corporativa con 270 requerimientos.
- Se presentan 286 requerimientos en trámite, la Subdirección Técnico Jurídica es la que más requerimientos tiene con 102 seguido de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y la Subdirección Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño con 74 y 65 requerimientos en trámite, respectivamente.
- Es importante resaltar que desde el proceso de atención al ciudadano semanalmente se envían alertas de los requerimientos que se encuentran asignados a cada dependencia, con el fin de que se dé el trámite correspondiente tanto a la solicitud como en el sistema.
- Es importante que cada dependencia periódicamente haga seguimiento al CORDIS, con el fin de mantener actualizada la información, teniendo en cuenta que en algunos casos, estos documentos en trámite o vencidos pueden ser informativos o que no se les haya dado cierre en el sistema.
- Las personas designadas en cada dependencia para el manejo del CORDIS, deben estar atentos a los documentos asignados para verificar que efectivamente sean competencia de cada una de ellas y en caso contrario a través del mismo sistema efectuar el respectivo traslado.
- De acuerdo a los respectivos tramites que desde cada dependencia se vienen realizando las cifras varían y se refleja que en los meses de enero, febrero y marzo a bajo el % de requerimientos en trámite.

En este documento se presentan las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas en CORDIS, incluidas las que ingresan por el buzón de contacto y Bogotá te escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, no obstante es importante hacer seguimiento y control a las solicitudes que ingresan por los diferentes correos institucionales, aquellas atendidas telefónicamente y presencialmente, por lo cual, actualmente se encuentra en proceso de rediseño el proceso de atención al ciudadano.

ELABORADO POR:

MBRE	CARGO
Andrea Ximena Godoy Vanegas	Contratista – Atención al ciudadano

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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

