



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 ENERO DE 2019

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](http://www.serviciocivil.gov.co)

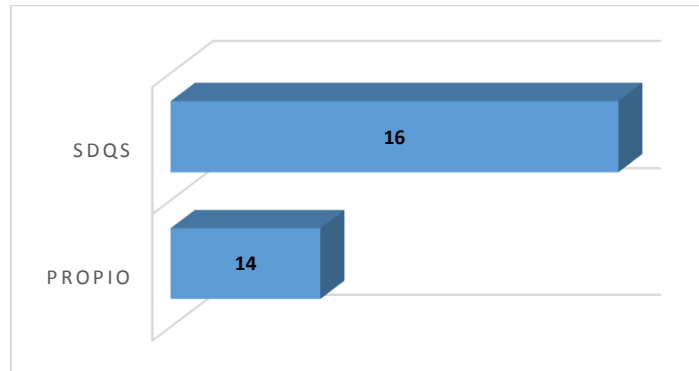


BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



## INFORME PQRS ENERO DE 2019

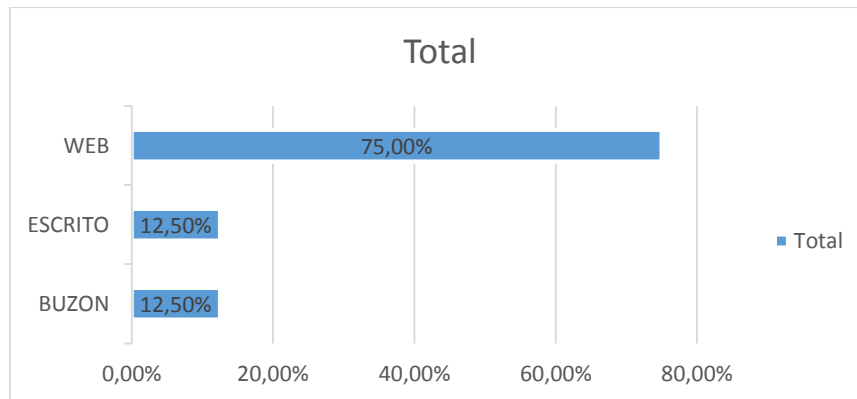
### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



#### Análisis

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, en el mes de Enero ingresaron un total de 16 PQRS por el Canal Web SDQS, por los otros canales que tiene dispuestos el DASCD ingresaron 14 PQRS.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

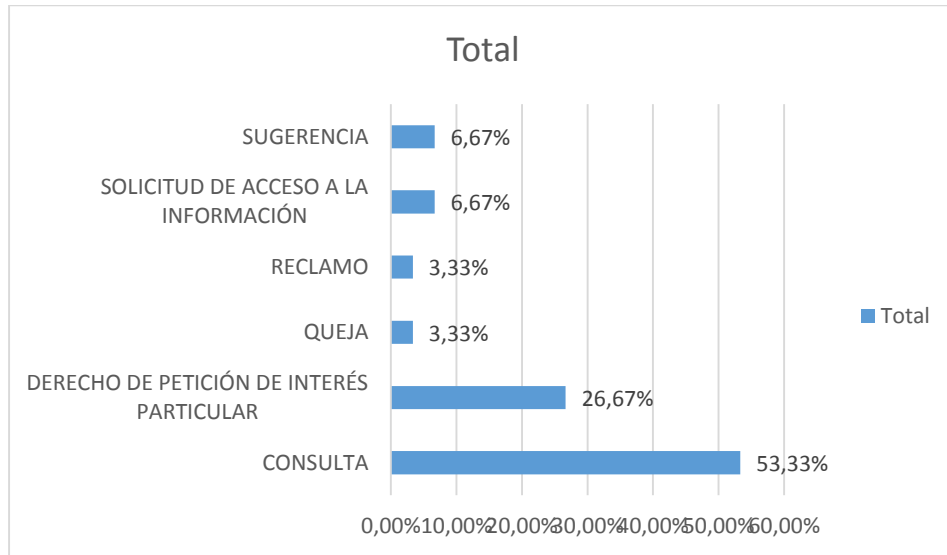


#### Análisis

El "Canal WEB" correspondiente al SDQS –Bogotá te Escucha, con 16 requerimientos representa el 75.00 % 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 “Consulta” con un 53.33% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MAS REITERADOS	%	TOTAL
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3,3%	1
CONCEPTOS JURIDICOS Y TECNICOS	63,3%	19
EMPLEO PUBLICO	10,0%	3
EVALUACION DEL DESEMPEÑO	3,3%	1
SITUACION ADMINISTRATIVA	3,3%	1
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	6,7%	2
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	10,0%	3
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>30</b>

#### Análisis

Para este período, los subtemas “Conceptos Técnicos” con 19 peticiones que corresponden al 63.3%, es el más relevante en este periodo.



## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDADES A LAS QUE SE TRASLADA	%	TOTAL
IDRD	40,0%	2
SECRETARIA DE HACIENDA	20,0%	1
SECRETARIA MOVILIDAD	20,0%	1
COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	20,0%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>5</b>

### 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 al IDR con dos (2) solicitudes, las demás como son, e, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Movilidad y Comisión Nacional del Servicio Civil, 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	%
30	30	100%

Tabla 2

PETICIONES DE PERÍODOS ANTERIORES	PETICIONES CERRADAS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
17	17	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%.



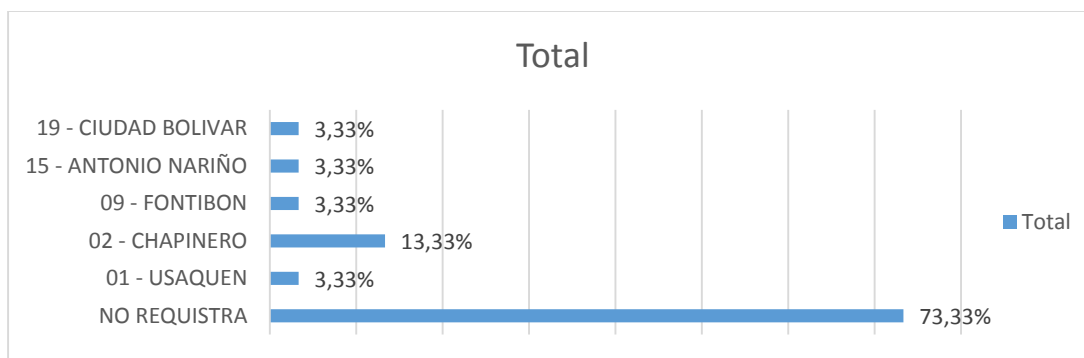
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

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	8.2	15	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 requerientes. 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

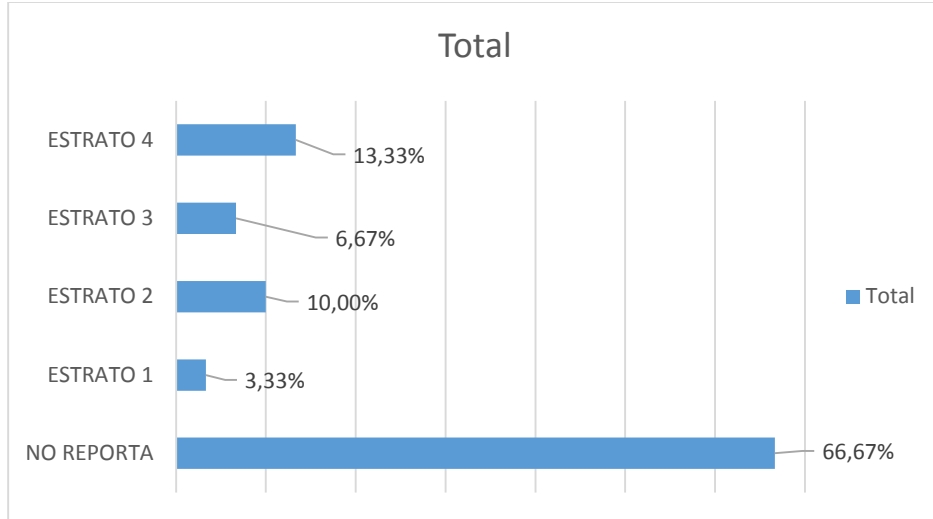


### Análisis

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 22 requerimientos equivalentes al 73.33%, Chapinero con 4 requerimientos equivalente al 13.33%, Usaquén con 1 requerimientos interpuesto equivalen a un 3.33% respectivamente, Ciudad Bolívar con 1 requerimiento equivalente al 3.33%, respectivamente, Fontibón con 1 requerimiento equivalente al 3.33%, respectivamente, Antonio Nariño con 1 requerimiento equivalente al 3.33%, respectivamente



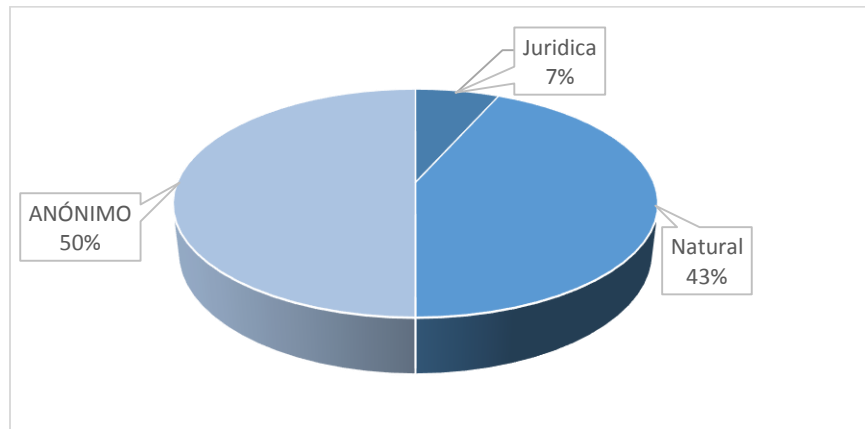
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



### Análisis

Según la información reportada por los peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos, la mayor parte de participación con 20 peticiones con un 66.67% no registró el estrato social en el que habitan, con 4 peticiones con un 13.33% del estrato 4, con 3 peticiones en el estrato 2 que corresponde al 10% y con 1 una petición en el estratos 1 con un 3.33%, con la anterior información se puede concluir que para los ciudadanos no es importante informar el estrato donde habitan.

## 11. TIPO DE REQUIRIENTE



### Análisis



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

El 50% de las peticiones son realizadas por personas anónimas lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS en el mes de enero y el 43% reporta ser personas naturales y el 7 % personas jurídicas.

## 11. CALIDAD DE REQUIRENTE

CALIDAD DEL REQUIRENTE	TOTAL	%
Identificado	15	50%
Anónimo	15	50%
Total general	30	100%

### Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 50% corresponden a ciudadanos identificados y el 50% 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 enero, el subtema más reiterativo es el relacionado con Conceptos Jurídicos y Técnicos con un 63.3 %.

En este periodo se evidenció 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		14/02/2019
Revisado por:	Karol Nerieth León Prieto	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario		14/02/2019

*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

