



Deja huella en el
Servicio Civil



INFORME PQRS ENERO A MAYO DE 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil

05 de Abril de 2019

INFORME PQRS ENERO A MAYO DE 2019

Bogotá, D.C., 21 de mayo de 2019

DASCD | Departamento Administrativo
del Servicio Civil Distrital

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



CONTENIDO

1	PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN	4
2	CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA	5
3	CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN EL RESPONSABLE	7
4	ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS	9
4.1	REQUERIMIENTOS FINALIZADOS	10
4.2	REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE	12
4.2.1	Dirección	16
4.2.2	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	17
4.2.3	Oficina Asesora de Planeación	¡Error! Marcador no definido.
4.2.4	Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	¡Error! Marcador no definido.
4.2.5	Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	20
4.2.6	Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital	23
4.3	GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS	27
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28

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 MAYO 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, abril y mayo tomando como referente la base de datos de Cordis con corte a 31 de mayo de 2019.

1 PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

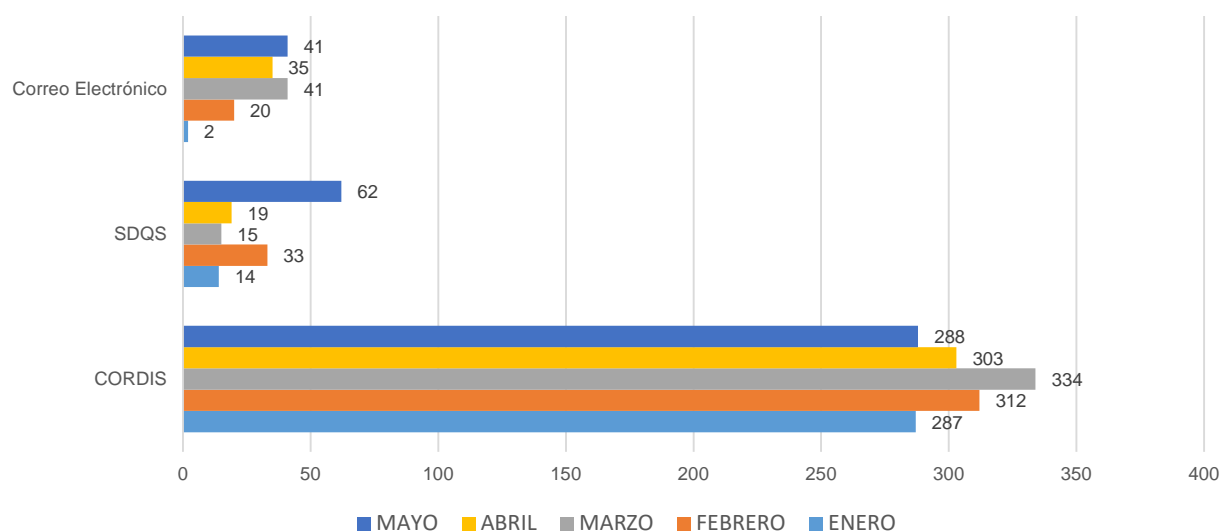
Durante los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo se recibieron un total de 1806 requerimientos, distribuidos así:

MES	CORDIS	BOGOTA TE ESCUCHA - SDQS	CORREO ELECTRÓNICO	TOTAL REQUERIMIENTOS
Enero	287	14	2	303
Febrero	312	33	20	365
Marzo	334	15	41	390
Abril	303	19	35	357
Mayo	288	62	41	391
TOTAL REQUERIMIENTOS	1524	143	139	1806

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 ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGIA
Actos Administrativos	17	20	28	20	27	112
Consultas	51	73	63	52	76	315
Contractual	40	25	27	32	38	162
Derecho De Petición	15	37	25	28	23	128
Estudios Técnicos	9	2	1	1	2	15
Informes	5	2	-	-	2	9
Oficios	138	168	191	189	177	863
Pqrs	4	6	12	5	20	47
Requerimientos Judiciales	2	6	12	3	5	28
Solicitud de Información	2	5	9	2	4	22

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



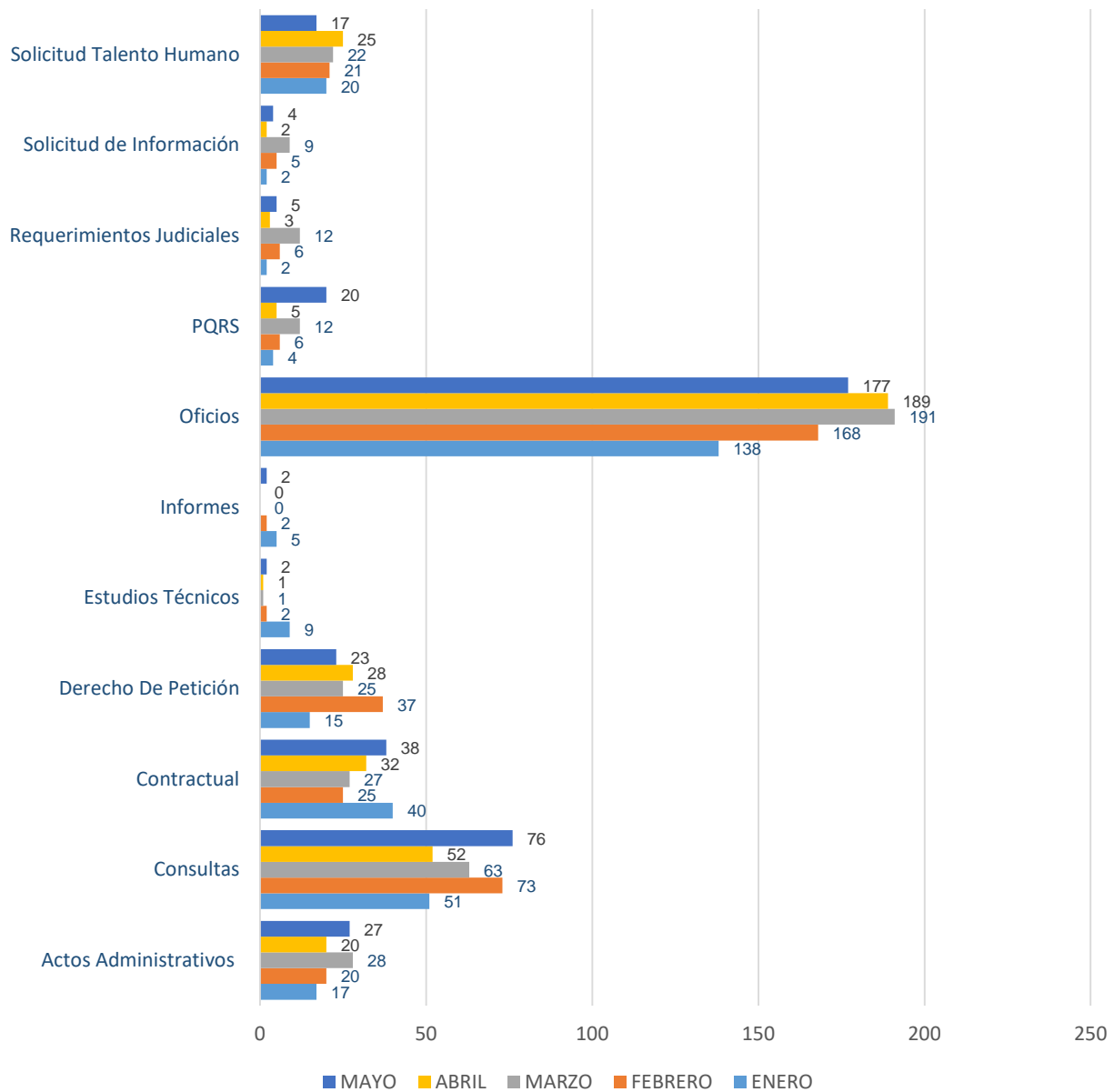
PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME PQRS ENERO A MAYO 2019

TIPOLOGIA ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGIA
Solicitud Talento Humano	20	21	22	25	17	105
TOTAL	303	365	390	357	391	1806

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

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



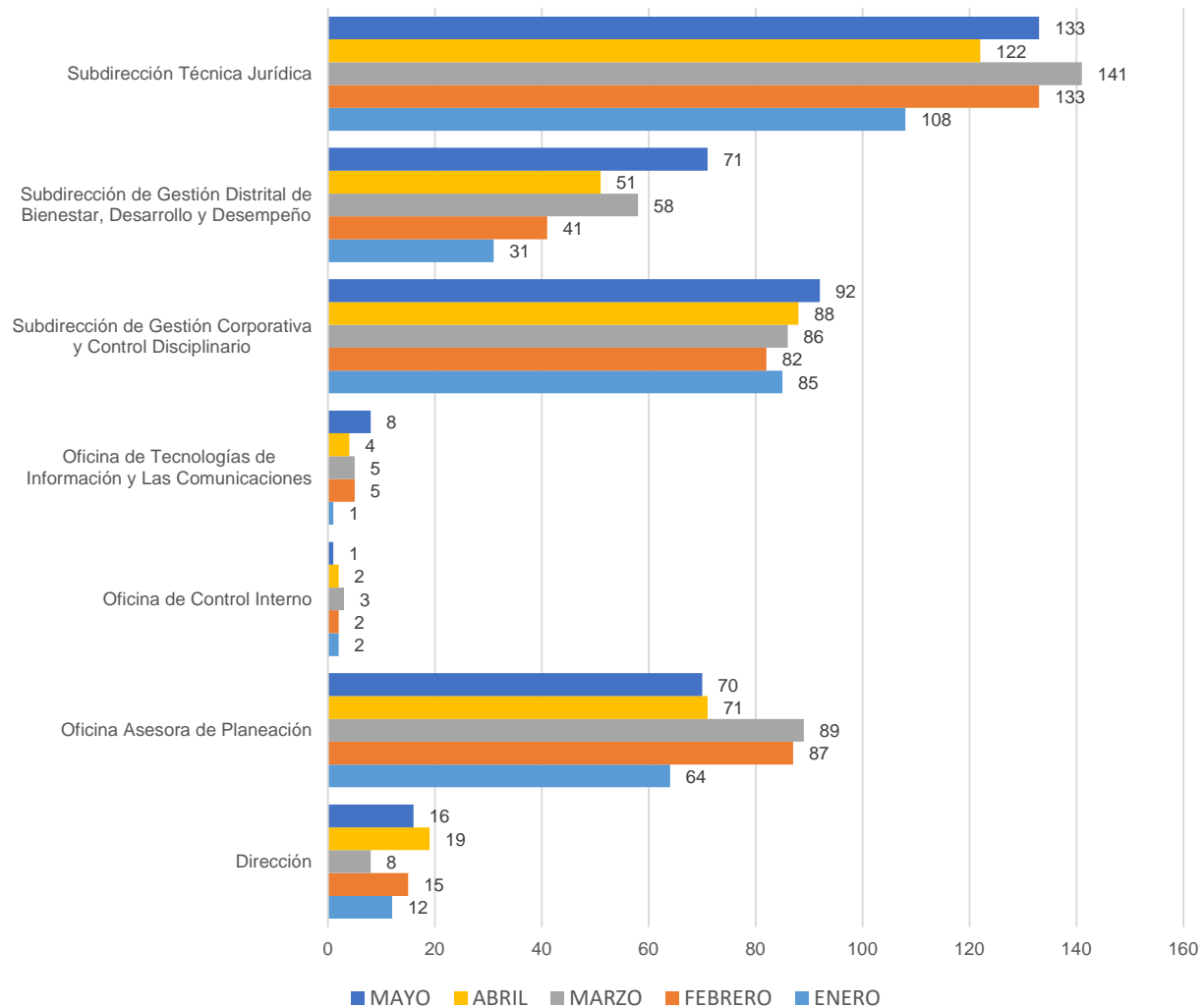
El mayor número de requerimientos que se reciben en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital son de competencia de la Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital con el 35.27%, seguido por la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y la Oficina Asesora de Planeación correspondiendo al 23.98% y 21.10% respectivamente.

DEPENDENCIA RESPONSABLE TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Subdirección Técnica Jurídica	108	133	141	122	133	637
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	31	41	58	51	71	252
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	85	82	86	88	92	433
Oficina de Control Interno	2	2	3	2	1	10
Oficina Asesora de Planeación	64	87	89	71	70	381
Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	1	5	5	4	8	23
Dirección	12	15	8	19	16	70
TOTAL REQUERIMIENTOS	303	365	390	357	391	1806

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 1806 requerimientos recibidos en la entidad durante los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo, con corte al 31 de mayo de 2019 se ha dado trámite a un total de 1.520 requerimientos, estando aún en trámite de respuesta 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



4.1 REQUERIMIENTOS FINALIZADOS

Se evidencia un total de 1.520 requerimientos finalizados, de los cuales el 6,38% corresponde a registrados a través de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el 8,36% corresponden al correo electrónico contacto@serviciocivil.gov.co.

MES	CORDIS	BOGOTA TE ESCUCHA - SDQS	CORREO ELECTRÓNICO	TOTAL REQUERIMIENTOS
Enero	285	14	2	301
Febrero	308	32	20	360
Marzo	314	15	37	366
Abril	258	15	29	302
Mayo	131	21	39	191
TOTAL REQUERIMIENTOS	1296	97	127	1520

La dependencia que más trámites finalizó fue la Subdirección Técnico Jurídica con el 34,34%, seguido de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario con el 25,07% y la Oficina Asesora de Planeación con el 24,14% de requerimientos:

RESPONSABLE TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL REQUERIMIENTOS
Dirección	12	10	2	12	7	43
Oficina Asesora de Planeación	64	87	89	71	56	367
Oficina de Control Interno	2	2	3	2	1	10
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	1	5	5	4	8	23
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	85	82	85	85	44	381
Subdirección de Gestión Distrital de	31	41	48	32	22	174

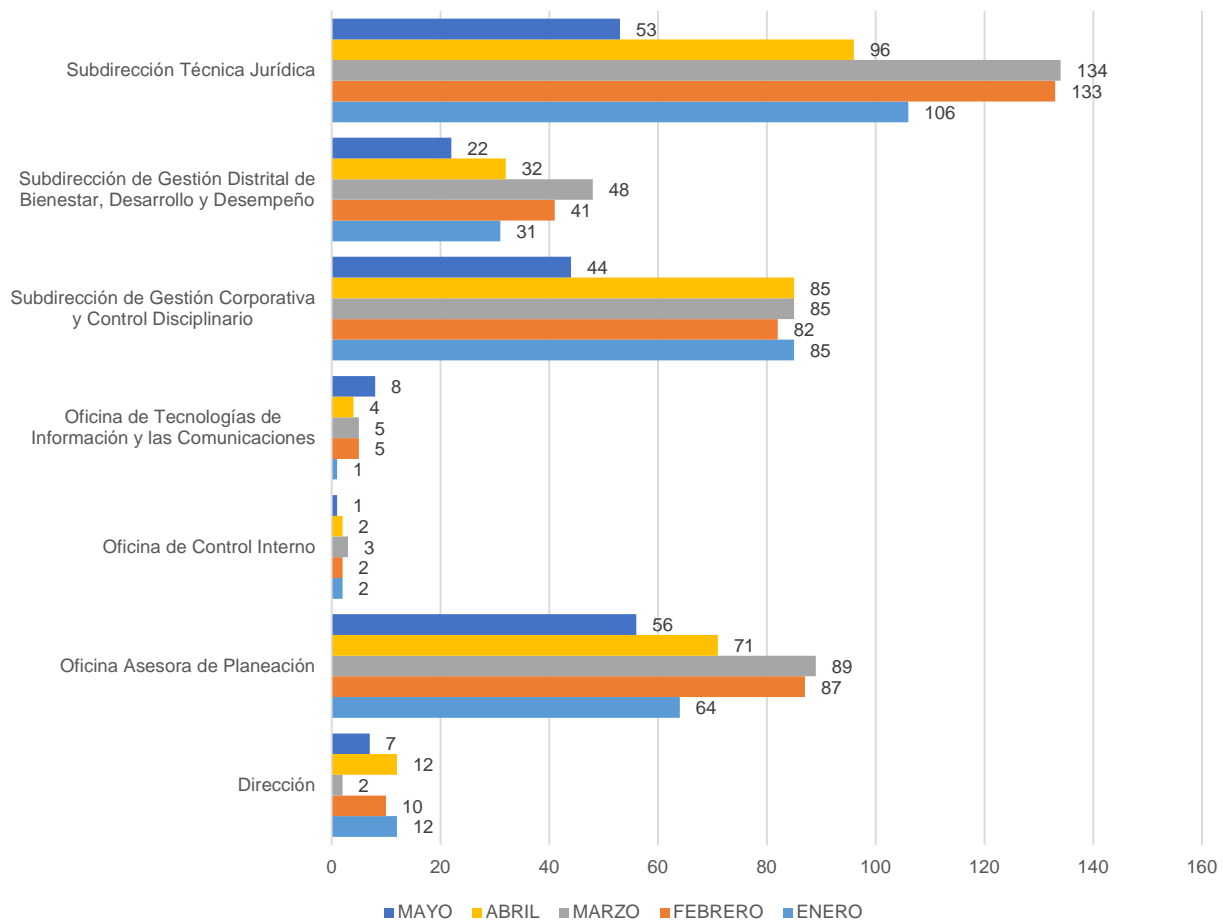
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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 MAYO 2019

RESPONSABLE TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL REQUERIMIENTOS
Bienestar, Desarrollo y Desempeño						
Subdirección Técnica Jurídica	106	133	134	96	53	522
TOTAL REQUERIMIENTOS	301	360	366	302	191	1520



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 22 fueron remitidas por competencia a otras entidades:

REQUERIMIENTOS TRASLADADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL REQUERIMIENTOS
Total	1	3	7	2	9	22

4.2 REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE

Con corte al 31 de mayo de 2019, se encuentran en trámite de respuesta o de realizar el respectivo cierre en CORDIS 286 requerimientos, de los cuales el 80% corresponde a recibidos por Cordis, 12% a través del correo electrónico y el 9% a través de Bogotá te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

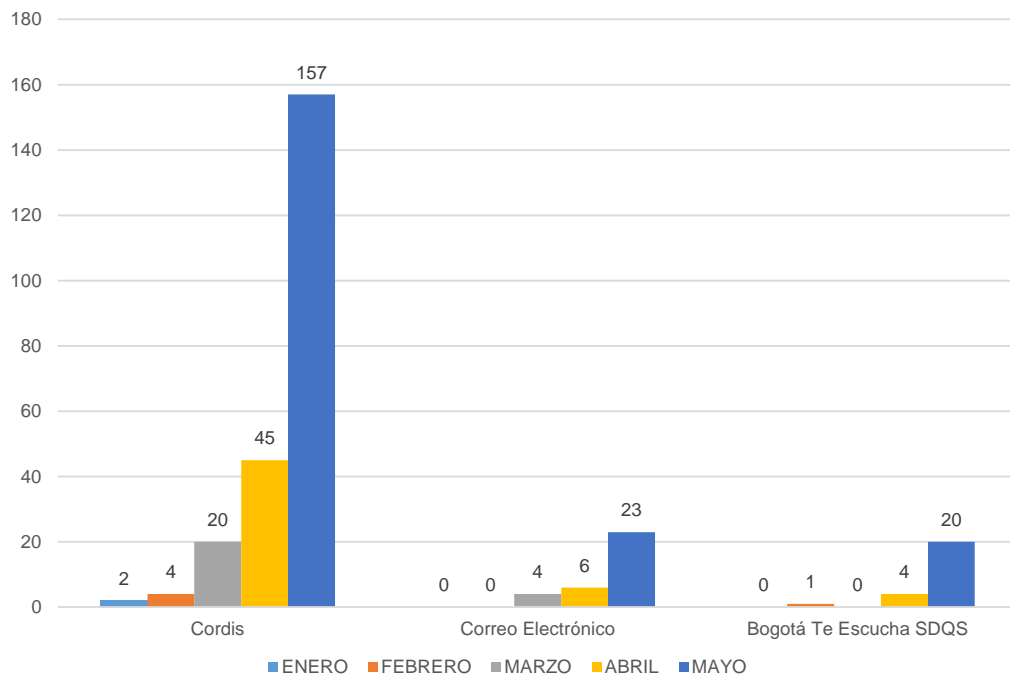
MES	CORDIS	BOGOTA TE ESCUCHA - SDQS	CORREO ELECTRÓNICO	TOTAL REQUERIMIENTOS
Enero	2	-	-	2
Febrero	4	1	-	5
Marzo	20	-	4	24
Abril	45	4	6	55
Mayo	157	20	23	200
TOTAL REQUERIMIENTOS	228	25	33	286

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



PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME PQRS ENERO A MAYO 2019



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

TIPOLOGIA DEL ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL REQUERIMIENTOS
Actos Administrativos		1	1	1	12	15
Consultas	2	1	5	11	55	74
Contractual		1	2	3	19	25
Derecho de Petición			1	5	12	18
Estudios Técnicos				1	2	3
Informes					1	1
Oficios		2	13	33	82	130
PQRS			2		7	9
Solicitud de Información					3	3
Solicitud Talento Humano				1	7	8
TOTAL REQUERIMIENTOS	2	5	24	55	200	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



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

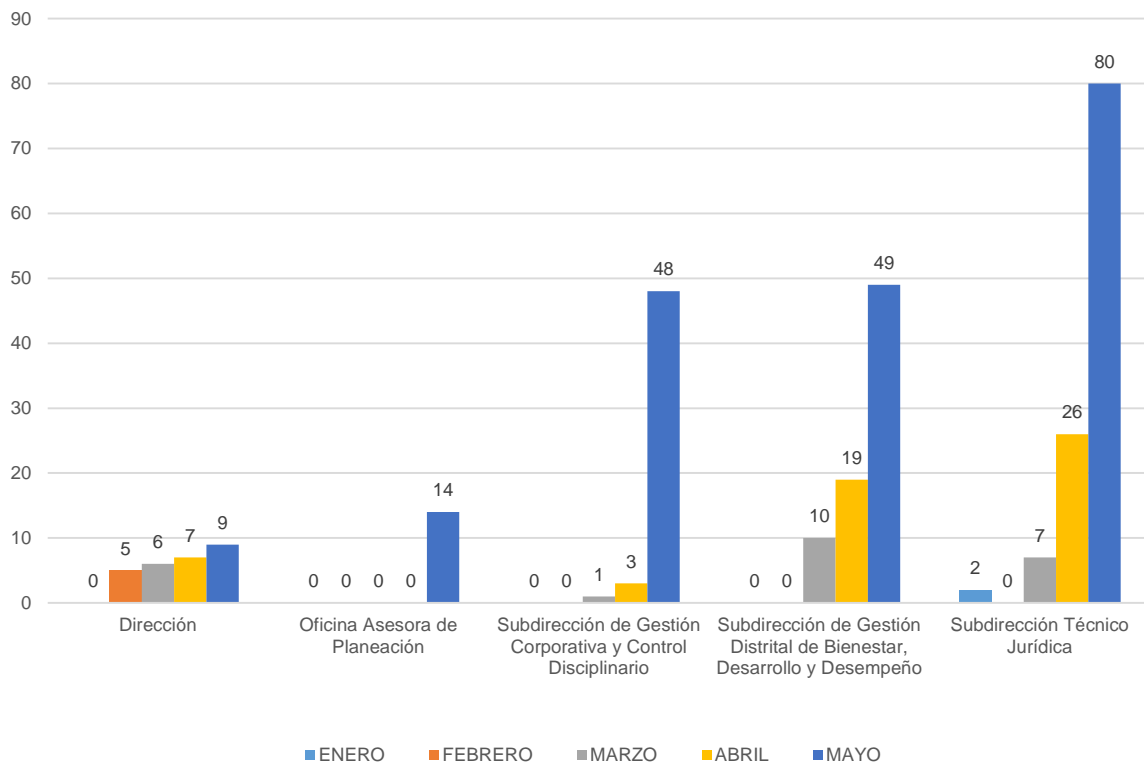
DEPENDENCIA RESPONSABLE TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Dirección	0	5	6	7	9	27
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	14	14
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	0	0	1	3	48	52
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	0	0	10	19	49	78
Subdirección Técnico Jurídica	2	0	7	26	80	115
TOTAL REQUERIMIENTOS	2	5	24	55	200	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



PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
INFORME PQRS ENERO A MAYO 2019

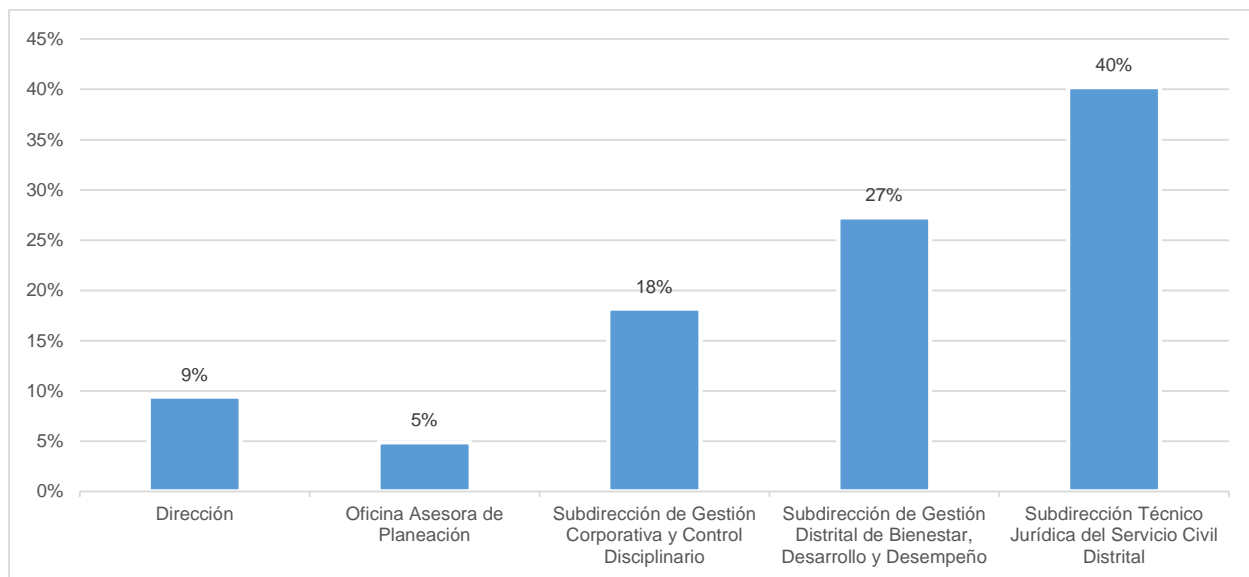


Con relación al total de requerimientos vencidos, el 40% corresponde a la Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Distrital con 115 solicitudes, seguida de la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño con 27% y la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario con 18%, entre las tres dependencias completan el 86% de requerimientos vencidos.

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 DASC.

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 31 de mayo de 2019 distribuidas según el responsable.

4.2.1 Dirección

TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Actos Administrativos	668	-	63	-	-	-
	813	-	-	56	-	-
	1124	-	-	-	37	-
	1797	-	-	-	-	1
	1798	-	-	-	-	1
Consultas	333	-	81	-	-	-
Contractual	533	-	69	-	-	-
	699	-	-	61	-	-
	1329	-	-	-	28	-
	1351	-	-	-	26	-

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



TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
	1352	-	-	-	26	-
	387	-	78	-	-	-
	561	-	68	-	-	-
	938	-	-	50	-	-
	945	-	-	50	-	-
	970	-	-	48	-	-
	1172	-	-	-	35	-
	1255	-	-	-	32	-
Oficios	1304	-	-	-	29	-
	1636	-	-	-	-	11
	1694	-	-	-	-	8
	1713	-	-	-	-	7
	1746	-	-	-	-	5
	1794	-	-	-	-	1
	1796	-	-	-	-	1
PQRS	1029	-	-	45	-	-
	1792	-	-	-	-	2
SUBTOTAL		0	5	6	7	9

4.2.2 Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones no tiene requerimientos al corte del 31 de mayo pendientes de tramitar.

4.2.3 Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno no tiene requerimientos al corte del 31 de mayo pendientes de tramitar.

4.2.4 Oficina Asesora de Planeación

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



TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Consultas	1617					13
	1735					6
	1743					5
	1772	-				3
	1650	-				10
	1679	-				9
	1692	-				8
	1701	-				8
Oficios	1715	-				7
	1724					7
	1738					6
	1779					3
	1790					2
	1791					2
	SUBTOTAL		0	0	0	0

4.2.5 Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Actos Administrativos	1626					12
	1747					5
	1753					5
	1754					5
	1770					4
	1771					4
Consultas	1657					10
Contractual	1491					18
	1492					18

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



TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
	1493					18
	1494					18
	1519					17
	1554					16
	1555					16
	1556					16
	1557					16
	1610					14
	1624					12
	1670					10
	1676					10
	1718					7
	1719					7
	1720					7
Derecho de petición	1651					10
	1050			43		
	1346				27	
	1347				27	
	1421					22
	1452					20
	1502					18
	1542					17
Oficios	1548					16
	1583					15
	1596					14
	1631					12
	1642					11
	1654					10
	1685					9
	1710					7

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



TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
	1717					7
	1736					6
	1740					6
	1750					5
	1795					1
	1317				29	
	1623					12
	1632					12
Solicitud talento humano	1649					11
	1666					10
	1681					9
	1758					5
	1783					3
SUBTOTAL		0	0	1	3	48

4.2.6 Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño

TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Actos Administrativos	1655			-	-	10
	950			50	-	-
Consultas	1613			-	-	14
	1633			-	-	12
Contractual	960			49	-	-
Derecho de petición	1658			-	-	10
	1745			-	-	5
	1752			-	-	5

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 MAYO 2019

TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Informes	1760			-	-	4
	1756			-	-	5
Oficios	783			57	-	-
	869			53	-	-
	911			52	-	-
	926			51	-	-
	951			50	-	-
	1017			45	-	-
	1027			45	-	-
	1061			-	42	-
	1070			-	41	-
	1079			-	40	-
	1080			-	40	-
	1092			-	39	-
	1109			-	38	-
	1113			-	38	-
	1135			-	37	-
	1165			-	36	-
	1221			-	33	-
	1231			-	33	-
	1275			-	31	-
	1278			-	31	-
	1312			-	29	-
	1314			-	29	-
	1315			-	29	-
	1321			-	28	-
	1364			-	26	-
	1407			-	23	-
	1418			-	-	22
1439			-	-	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



TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
	1495			-	-	18
	1496			-	-	18
	1499			-	-	18
	1500			-	-	18
	1522			-	-	17
	1523			-	-	17
	1524			-	-	17
	1526			-	-	17
	1563			-	-	16
	1577			-	-	15
	1579			-	-	15
	1594			-	-	15
	1598			-	-	14
	1601			-	-	14
	1620			-	-	13
	1637			-	-	11
	1644			-	-	11
	1645			-	-	11
	1663			-	-	10
	1664			-	-	10
	1683			-	-	9
	1689			-	-	9
	1728			-	-	7
	1732			-	-	6
	1733			-	-	6
	1737			-	-	6
	1741			-	-	6
	1744			-	-	5
	1748			-	-	5
	1763			-	-	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



TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
	1773			-	-	3
	1776			-	-	3
	1777			-	-	3
	1778			-	-	3
	1782			-	-	3
	1799			-	-	1
	1808			-	-	1
PQRS	1034			44	-	-
	1472			-	-	19
	1504			-	-	18
SUBTOTAL		0	0	10	19	49

4.2.7 Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital

TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Actos Administrativos	1576	-		-	-	15
	1764	-		-	-	4
	1765	-		-	-	4
Consultas	10	103		-	-	-
	235	87		-	-	-
	716	-		61	-	-
	768	-		58	-	-
	847	-		55	-	-
	1015	-		45	-	-
	1153	-		-	36	-
	1233	-		-	33	-
	1271	-		-	31	-

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 MAYO 2019

TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
	1280	-		-	30	-
	1334	-		-	28	-
	1341	-		-	27	-
	1385	-		-	25	-
	1386	-		-	25	-
	1400	-		-	24	-
	1404	-		-	24	-
	1416	-		-	23	-
	1437	-		-	-	21
	1438	-		-	-	21
	1441	-		-	-	21
	1449	-		-	-	21
	1461	-		-	-	20
	1465	-		-	-	20
	1467	-		-	-	19
	1477	-		-	-	19
	1508	-		-	-	18
	1558	-		-	-	16
	1564	-		-	-	16
	1590	-		-	-	15
	1591	-		-	-	15
	1595	-		-	-	14
	1604	-		-	-	14
	1608	-		-	-	14
	1621	-		-	-	13
	1629	-		-	-	12
	1634	-		-	-	12
	1643	-		-	-	11
	1648	-		-	-	11
	1662	-		-	-	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



TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
	1669	-		-	-	10
	1687	-		-	-	9
	1700	-		-	-	8
	1704	-		-	-	8
	1722	-		-	-	7
	1723	-		-	-	7
	1734	-		-	-	6
	1742	-		-	-	6
	1749	-		-	-	5
	1767	-		-	-	4
	1768	-		-	-	4
	1769	-		-	-	4
	1774	-		-	-	3
	1775	-		-	-	3
	1781	-		-	-	3
	1784	-		-	-	3
	1785	-		-	-	2
	1786	-		-	-	2
	1788	-		-	-	2
	1789	-		-	-	2
	1800	-		-	-	1
	1801	-		-	-	1
	1802	-		-	-	1
	1804	-		-	-	1
	1805	-		-	-	1
	1807	-		-	-	1
	1572	-		-	-	16
Contractual	1739	-		-	-	6
	1780	-		-	-	3
	1028	-		45	-	-

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



TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Derecho de petición	1150	-		-	36	-
	1213	-		-	33	-
	1324	-		-	28	-
	1371	-		-	25	-
	1405	-		-	24	-
	1448	-		-	-	21
	1513	-		-	-	18
	1652	-		-	-	10
	1653	-		-	-	10
	1688	-		-	-	9
	1759	-		-	-	5
	1806	-		-	-	1
	Estudios Técnicos	1097	-		-	39
1672		-		-	-	10
1787		-		-	-	2
Oficios	693	-		61	-	-
	1042	-		44	-	-
	1071	-		-	41	-
	1096	-		-	39	-
	1252	-		-	32	-
	1296	-		-	29	-
	1325	-		-	28	-
	1363	-		-	26	-
	1367	-		-	25	-
	1409	-		-	23	-
	1412	-		-	23	-
	1457	-		-	-	20
	1515	-		-	-	17
	1516	-		-	-	17
	1553	-		-	-	16

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



TIPOLOGÍA DE ASUNTO	Nº CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
	1609	-		-	-	14
	1678	-		-	-	9
	1680	-		-	-	9
	1684	-		-	-	9
	1751	-		-	-	5
	1793	-		-	-	2
	1480	-		-	-	19
PQRS	1661	-		-	-	10
	1726	-		-	-	7
	1761	-		-	-	4
	1656	-		-	-	10
Solicitud de información	1671	-		-	-	10
	1755	-		-	-	5
	SUBTOTAL	2	0	7	26	80

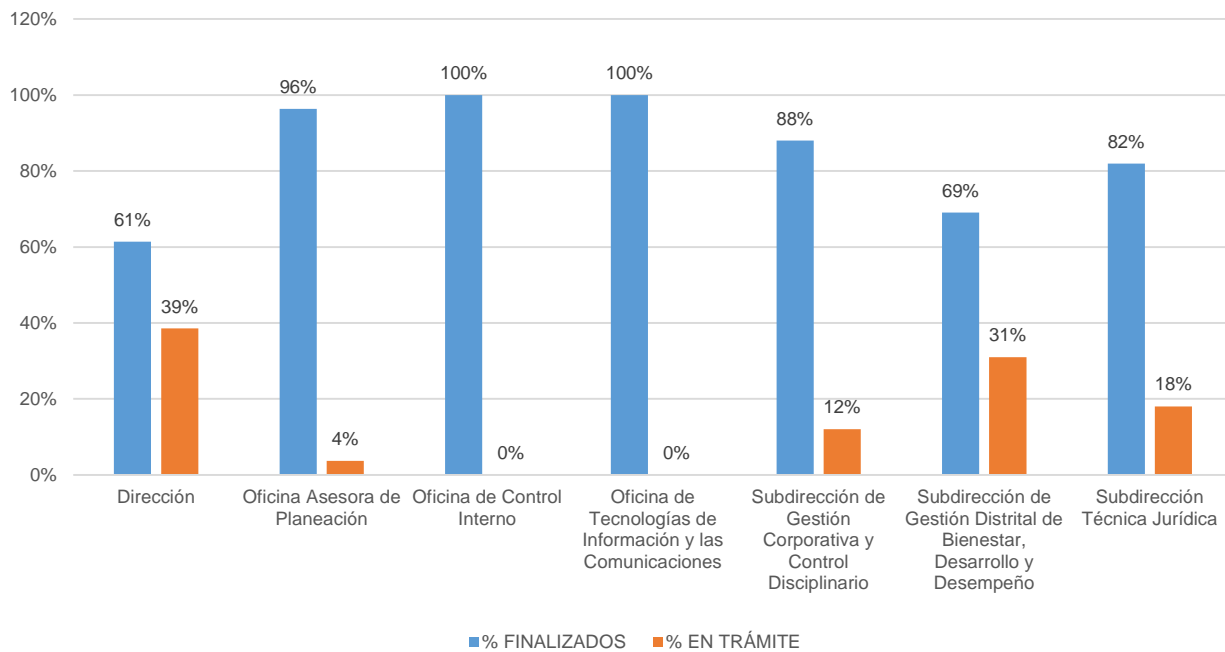
4.3 GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS

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

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





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, 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.
- Se presentan 286 requerimientos en trámite, la Subdirección Técnico Jurídica es la dependencia que cuenta con más requerimientos seguido de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y la Subdirección Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño.
- 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

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



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.

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:

NOMBRE	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

