



Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

**INFORME PQRS
ENERO 2020**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital





**INFORME PQRS
ENERO 2020**

**Bogotá, D.C., Periodo de corte: Enero 31 de 2020
Fecha de Presentación: Febrero 26 de 2020**

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.....	3
2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA.....	3
3. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN OFICINA RESPONSABLE	5
4. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS.....	6
4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA	6
4.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	7
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8

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



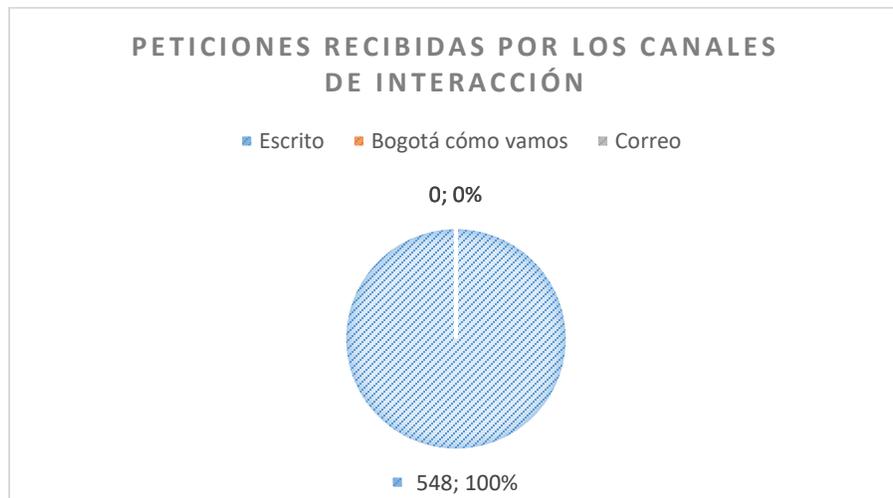
INFORME PQRS

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 lo corrido de la presente vigencia tomando como referente la base de datos de CORDIS con corte a 31 de enero de 2020.

1. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

Durante la vigencia 2020 se han recibido un total de 548 requerimientos, distribuidos así:

PERIODO	ESCRITO	CORREO	TOTAL
Enero	548	-	548
Total General	548	-	548



2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

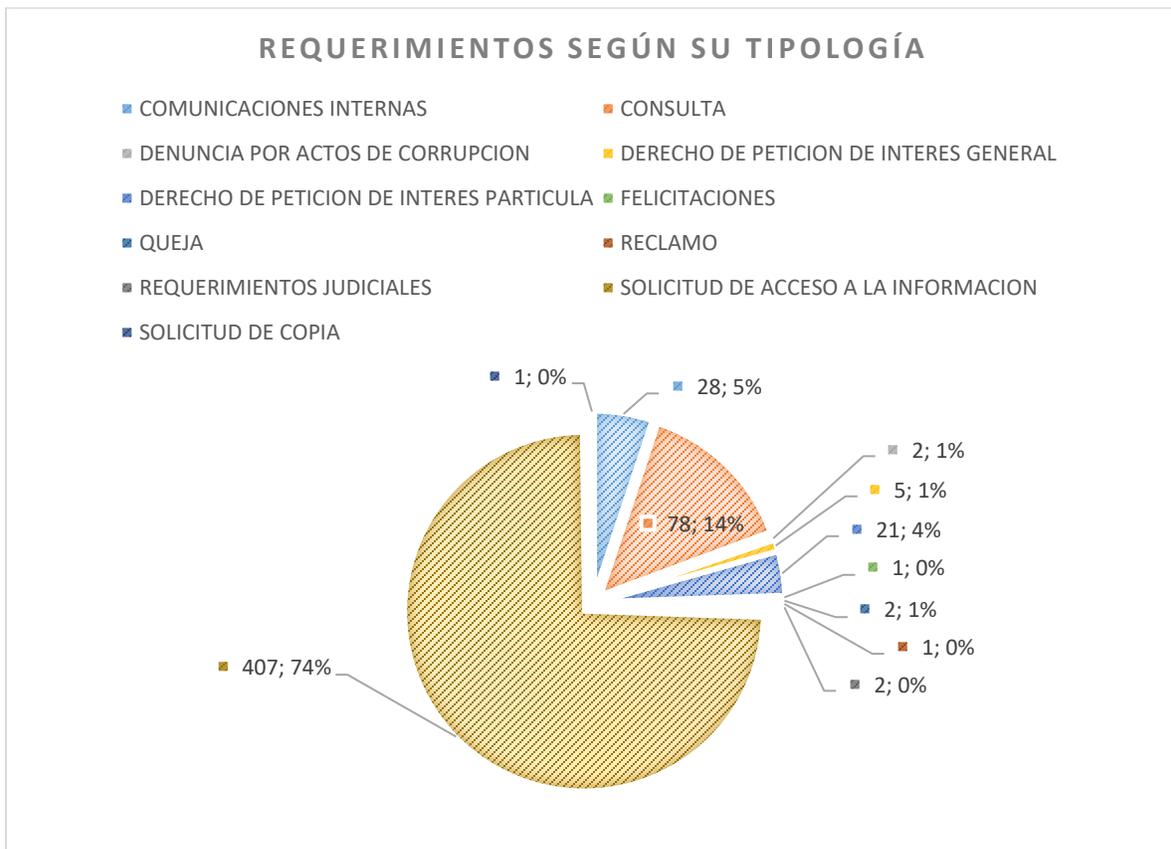
Los 548 requerimientos recibidos durante la vigencia en curso, se clasifican según su tipología de la siguiente manera:

TIPOLOGÍA	ENERO
Comunicaciones Internas	28
Consulta	78
Denuncia por Actos de Corrupción	2
Derecho de Petición de Interés General	5
Derecho de Petición de Interés Particular	21
Felicitaciones	1

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.

TIPOLOGÍA	ENERO
Queja	2
Reclamo	1
Requerimientos Judiciales	2
Solicitud de Acceso a la Información	407
Solicitud de Copia	1
TOTAL GENERAL	548

Frente a lo anterior, se evidencia que la mayoría de los usuarios del Departamento hacen uso de los canales de comunicación, para hacer solicitudes de acceso a la información (74%) y consultas (14%); mientras que rara vez lo hacen para tratar temas como felicitaciones (0,2%), reclamos (0,2%) y solicitudes de copia (0,2%).



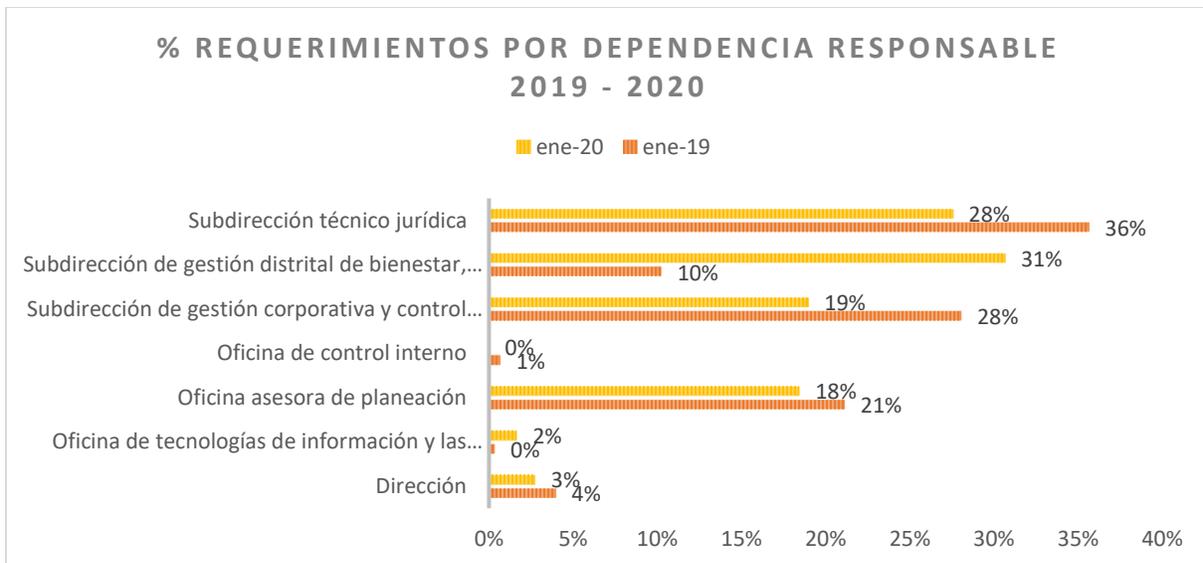
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

3. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN OFICINA RESPONSABLE

La mayoría requerimientos recibido durante la presente vigencia en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital son de competencia de la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño y la Subdirección Técnico Jurídica, a diferencia de las oficina de Control Interno que es la oficina con menor número de requerimientos a su cargo.

DEPENDENCIA RESPONSABLE ¹	ENERO
Dirección	15
Oficina de tecnologías de información y las comunicaciones	9
Oficina asesora de planeación	101
Oficina de control interno	0
Subdirección de gestión corporativa y control disciplinario	104
Subdirección de gestión distrital de bienestar, desarrollo y desempeño	168
Subdirección técnico jurídica	151
TOTAL GENERAL	548

Esta información demuestra un cambio importante, respecto a la vigencia anterior, puesto que para enero de 2019 la dependencia con mayor número de requerimientos era la Subdirección Técnico Jurídica (108), seguida por la Subdirección de gestión corporativa (85), y la oficina con menor número de requerimientos era la Oficina de tecnologías de información y las comunicaciones (1). Además de esto, se incrementaron en un 81% el número de requerimientos durante enero de 2020, en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2019.



¹ Los datos de la tabla varían cada mes de acuerdo al traslado que se realiza internamente entre las dependencias

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.

4. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

De los 548 requerimientos recibidos en enero, 211 tenían como fecha límite de respuesta enero, 303 febrero y 34 marzo.

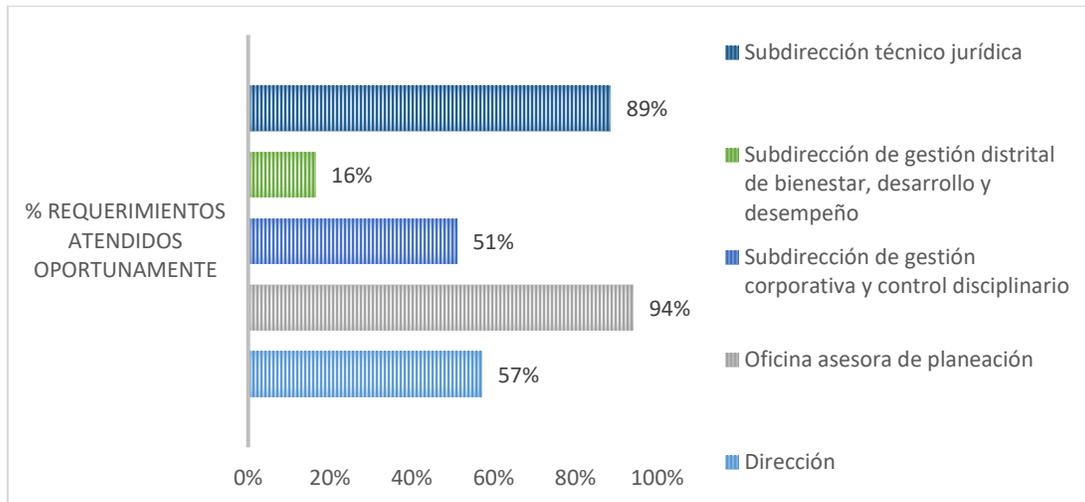
4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA

De los 211 que debían ser contestados en enero, el 22% fueron tramitados a tiempo, el 25% fueron tramitados durante el mes, y un 14% quedaron para ser atendidos extemporáneamente.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	RECEBIDAS	REQUERIMIENTOS A RESPONDER EN ENERO	RESPONDIDAS A 31/01/2020				EN TRÁMITE	
			Oportunamente	Extemporáneamente	Vencían en febrero	Vencían en marzo	Vencidas	En tiempos
Dirección	15	7	4	0	2	0	3	6
Oficina de tecnologías de información y las comunicaciones	9	0	0	0	0	0	0	9
Oficina asesora de planeación	101	51	48	3	40	1	0	9
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección de gestión corporativa y control disciplinario	104	51	25	8	22	0	18	31
Subdirección de gestión distrital de bienestar, desarrollo y desempeño	168	67	11	2	7	0	54	94
Subdirección técnico jurídica	151	35	31	3	62	15	1	39
TOTAL GENERAL	548	211	119	16	133	16	76	188

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.

En promedio las dependencias respondieron a tiempo el 61% de los requerimientos que se recibieron durante el mes de enero que debían ser atendidos durante el mismo mes. Siendo la Oficina Asesora de Planeación la que tuvo el porcentaje más alto de respuestas a tiempo (94%), y la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño la del menor porcentaje (16%).



Adicional a los 135 requerimientos que debían ser contestados en enero, que efectivamente fueron contestados durante este mes, también se dio respuesta a 133 requerimientos que tenían como fecha límite febrero y a 16 que tenían como fecha límite marzo. Por lo que se dice que en enero se dio respuesta a un total 284 requerimientos. Por lo que quedan 264 requerimientos en trámite: 76 vencidos y 188 en tiempos.

4.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El tiempo promedio de respuesta de los 284 requerimientos que fueron radicados en enero que fueron atendidos en el mes, fue de 4,9 días. Siendo los derechos de petición de interés general los que requieren más tiempo para ser atendidos.

POR TIPOLOGIA	TIEMPO PROMEDIO
Comunicaciones internas	4
Consulta	6,84
Denuncia por actos de corrupción	4
Derecho de petición de interés general	7
Derecho de petición de interés particular	6,92
Felicitaciones	4
Solicitud de acceso a la información	4,42
Requerimientos judiciales	1

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.

POR TIPOLOGIA	TIEMPO PROMEDIO
Queja	5
Solicitud de copia	7
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA	4,9

5. REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE

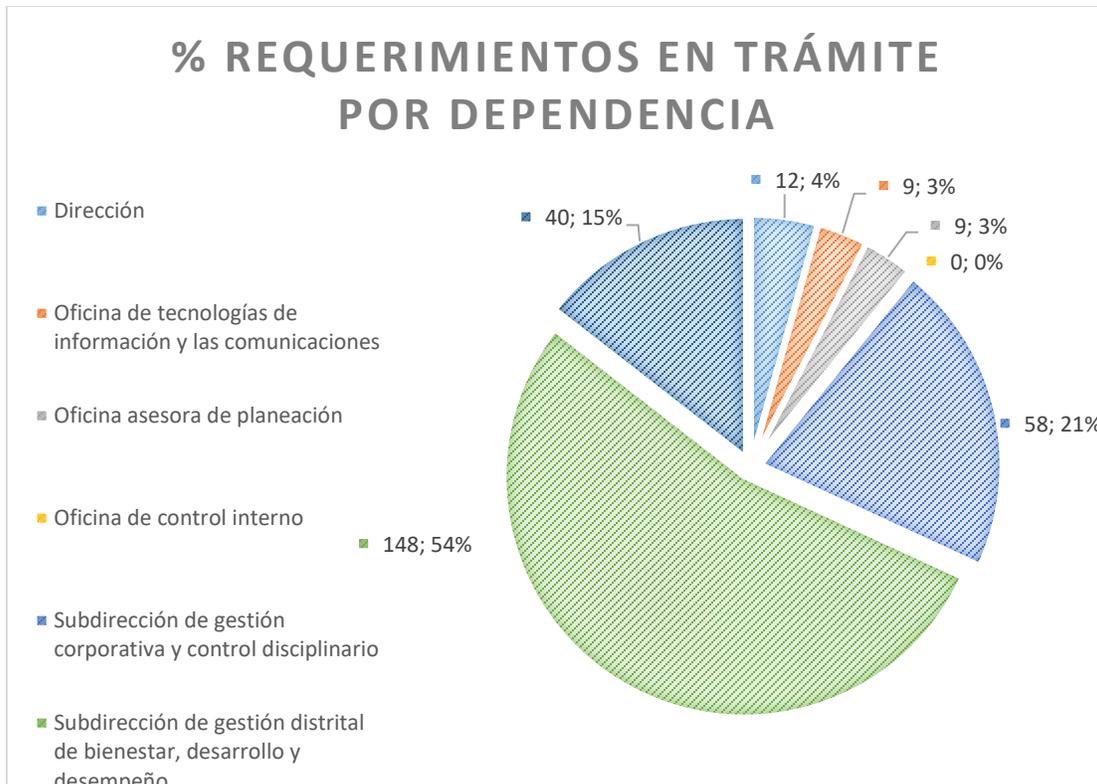
A 31 de enero de 2020 estaban en trámite 276 requerimientos, de los cuales 12 fueron recibidos durante el año 2019 y 264 durante el 2020; requerimientos que se encuentran distribuidos entre las dependencias de la siguiente manera:

DEPENDENCIA RESPONSABLE	REQUERIMIENTOS DEL 2019 EN TRÁMITE					REQUERIMIENTOS DEL 2020 EN TRÁMITE	TOTAL POR DEPENDENCIA
	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	
Dirección	0	1	1	0	1	9	12
Oficina de tecnologías de información y las comunicaciones	0	0	0	0	0	9	9
Oficina asesora de planeación	0	0	0	0	0	9	9
Oficina de control interno	0	0	0	0	0	0	0
Subdirección de gestión corporativa y control disciplinario	1	0	1	0	7	49	58
Subdirección de gestión distrital de bienestar, desarrollo y desempeño	0	0	0	0	0	148	148
Subdirección técnico jurídica	0	0	0	0	0	40	40
TOTAL GENERAL						264	276

Ahora bien es importante aclarar que de los 12 requerimientos del año 2019 que se encuentran en trámite, uno tiene como fecha límite de respuesta febrero de 2020 y otro marzo, lo que quiere decir que los demás ya se encuentran fuera de términos para dar respuesta oportuna.

De igual forma, 264 requerimientos recibidos en enero de 2020 que se encuentran en trámite, 76 debieron ser contestados en enero, 170 en febrero y 18 en marzo.

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.



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez analizada la información de los requerimientos que han sido radicados en el Departamento Administrativo del Servicio Civil durante el 2020, se concluye que:

- Es importante que cada dependencia haga seguimiento periódico al CORDIS, con el fin de mantener actualizada la información, teniendo en cuenta que en algunos casos los documentos que se encuentran en trámite o vencidos pueden ser informativos o puede que ya se hayan atendido, pero 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, ventanilla de radicación y Bogotá te escucha; no obstante, es importante que los responsables de cada proceso hagan seguimiento y control a las solicitudes que ingresan por los diferentes correos institucionales, aquellas atendidas telefónicamente y presencialmente, mientras se concluye el rediseño que se está realizando el proceso de 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.

- Es importante hacer seguimiento tanto a los requerimientos que ingresan durante el mes, como a los que han ingresado en meses anteriores que tenían como fecha de terminación el mes en curso o que quedaron pendientes por responder. Ya que como se pudo evidenciar en el numeral 5, a 31 de enero había 12 requerimientos pendientes del año 2019.

ELABORADO POR:

NOMBRE	CARGO
María Alejandra Jiménez Zabala	Contratista SGC

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

