



Deja huella en el  
**Servicio Civil**



# INFORME PQRS ENERO A NOVIEMBRE DE 2019



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

GESTIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo del Servicio Civil

## **INFORME PQRS ENERO A NOVIEMBRE DE 2019**

Bogotá, D.C., 09 de Diciembre 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](http://www.serviciocivil.gov.co)



SC-CER431153



OO-SC-CER431153



## 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 .....	6
4	ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS .....	8
4.1	REQUERIMIENTOS FINALIZADOS .....	8
4.2	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA .....	10
4.3	SOLICITUDES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES .....	10
4.4	REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE .....	11
4.4.1	<i>Dirección</i> .....	13
4.4.2	<i>Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</i> .....	14
4.4.3	<i>Oficina de Control Interno</i> .....	14
4.4.4	<i>Oficina Asesora de Planeación</i> .....	14
4.4.5	<i>Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario</i> .....	15
4.4.6	<i>Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño</i> .....	<u>1746</u>
4.4.7	<i>Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital</i> .....	<u>1947</u>
4.5	GESTIÓN DE LAS DEPENDENCIAS .....	<u>2248</u>
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	<u>2623</u>

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



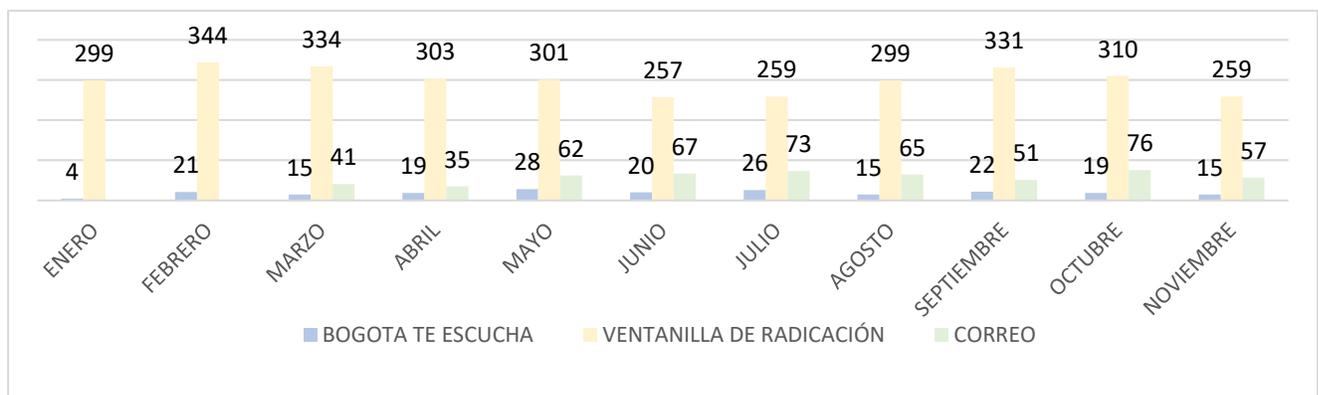
## INFORME PQRS DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2019

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 lo corrido de la presente vigencia tomando como referente la base de datos de Cordis con corte a 30 de noviembre de 2019.

### 1 PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

Durante la vigencia 2019 se han recibido un total de 4.027 requerimientos, distribuidos así:

PERIODO	BOGOTA TE ESCUCHA	VENTANILLA DE RADICACIÓN	CORREO	TOTAL GENERAL
ENERO	4	299	-	303
FEBRERO	21	344	-	365
MARZO	15	334	41	390
ABRIL	19	303	35	357
MAYO	28	301	62	391
JUNIO	20	257	67	344
JULIO	23	259	76	358
AGOSTO	15	299	65	379
SEPTIEMBRE	22	331	51	404
OCTUBRE	19	310	76	405
NOVIEMBRE	15	259	57	331
TOTAL GENERAL	204	3296	527	4027



**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

Con el fin de unificar los informes de peticiones y requerimientos de la entidad con los establecidos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a partir del 15 de agosto se realizó cambio de las tipologías del aplicativo Cordis.

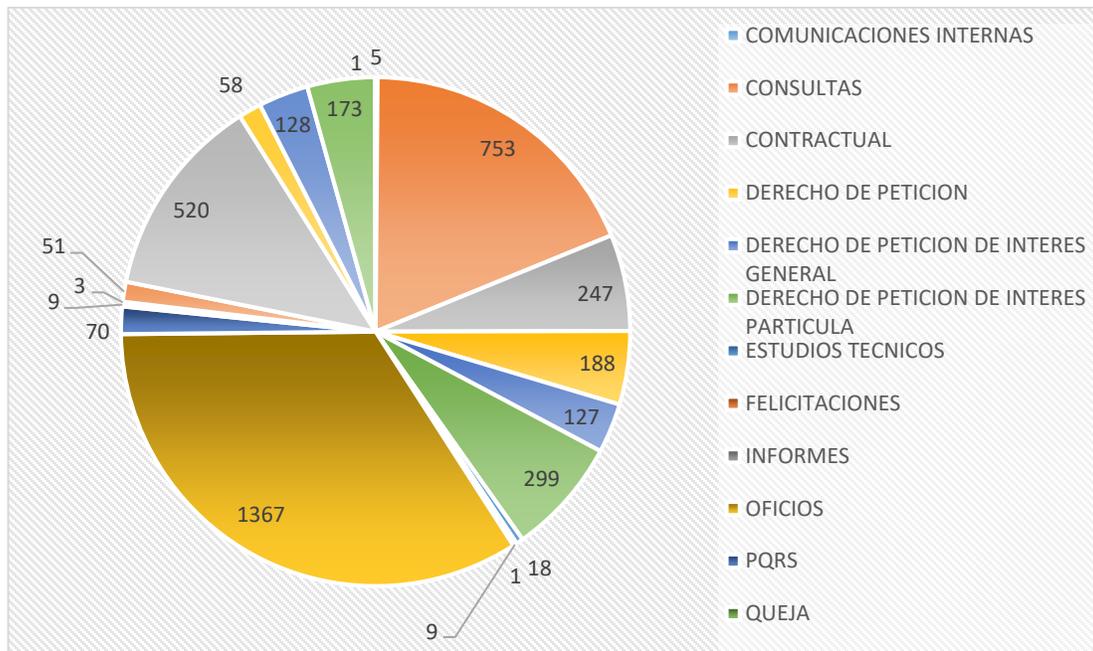
Teniendo en cuenta lo anterior, los requerimientos recibidos por la entidad, se clasifican según la tipología así:

TIPOLOGIA ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL
Actos Administrativos	17	20	28	20	27	20	30	11	-	-	-	173
Comunicaciones Internas	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	3
Consultas	51	73	63	52	76	52	53	75	72	113	73	680
Contractual	40	25	27	32	38	29	33	23	-	-	-	247
Derecho De Petición	15	37	25	28	23	22	27	11	-	-	-	188
Derecho De Petición De Interés General	-	-	-	-	-	-	-	45	81	-	1	126
Derecho De Petición De Interés Particular	-	-	-	-	-	-	-	29	124	73	73	226
Estudios Técnicos	9	2	1	1	2	-	2	1	-	-	-	18
Felicitaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Informes	5	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	9
Oficios	138	168	191	189	177	182	177	145	-	-	-	1367
Pqrs	4	6	12	5	20	6	11	6	-	-	-	70
Queja	-	-	-	-	-	-	-	1	2	5	1	8
Reclamo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	3
Requerimientos Judiciales	2	6	12	3	5	10	2	3	-	6	2	49
Solicitud De Acceso A La Información	-	-	-	-	-	-	-	16	123	203	178	342
Solicitud De Información	2	5	9	2	4	15	12	9	-	-	-	58
Solicitud Talento Humano	20	21	22	25	17	8	11	4	-	-	1	128
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>303</b>	<b>365</b>	<b>390</b>	<b>357</b>	<b>391</b>	<b>344</b>	<b>358</b>	<b>379</b>	<b>404</b>	<b>405</b>	<b>331</b>	<b>4027</b>

**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





### 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 33.24%, seguido por la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y la Oficina Asesora de Planeación correspondiendo al 24.5% y 22% respectivamente.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
Dirección	12	15	7	19	13	13	17	17	11	10	12	146
Oficina De Tecnologías De Información Y Las Comunicaciones	1	5	5	4	8	10	5	11	10	10	5	74
Oficina Asesora De Planeación	64	87	89	71	72	76	70	80	88	91	90	848
Oficina De Control Interno	2	2	3	2	1	1	3	2	11	3	2	32

**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.

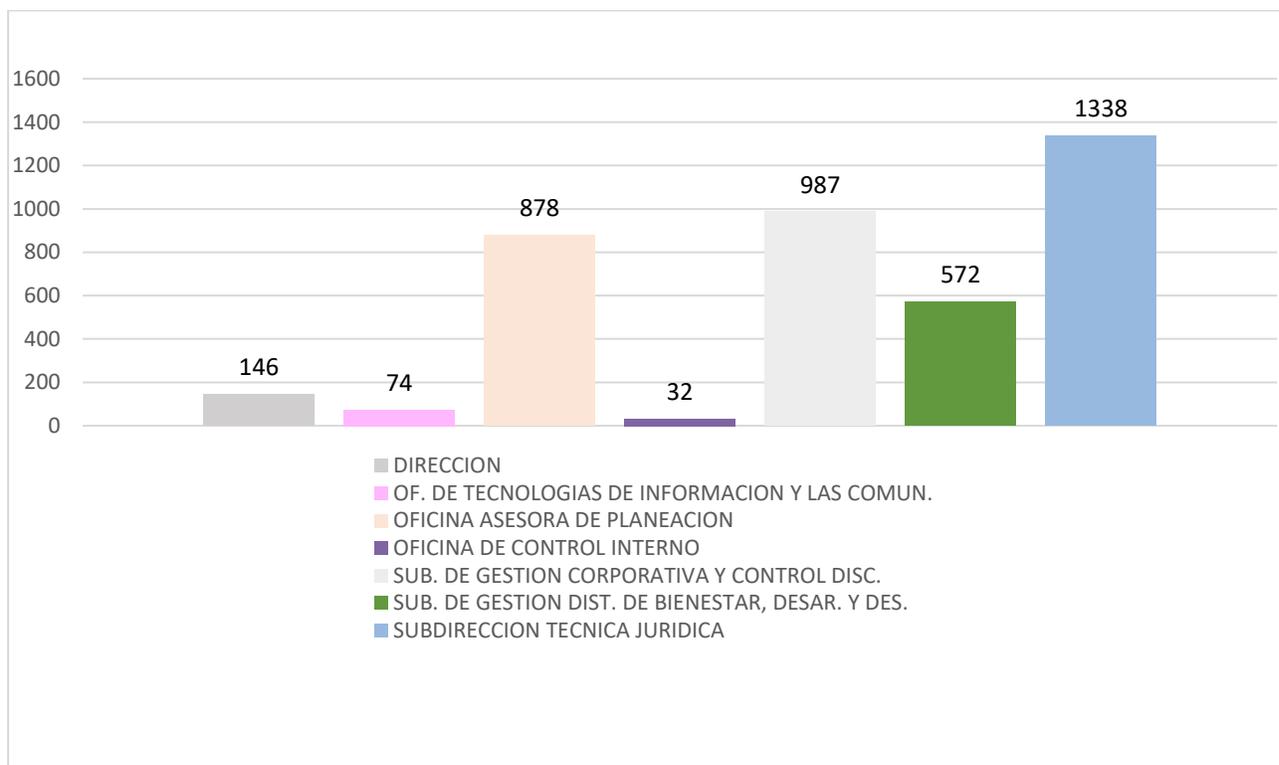
Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME PQRS ENERO A NOVIEMBRE 2019

DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
Subdirección De Gestión Corporativa Y Control Disciplinario	85	82	87	89	93	70	88	87	121	100	85	987
Subdirección De Gestión Distrital De Bienestar, Desarrollo. Y Desempeño	31	41	57	51	72	60	32	74	59	52	43	572
Subdirección Técnica Jurídica	108	133	142	121	132	114	143	108	104	139	94	1338
<b>TOTAL</b>	<b>303</b>	<b>365</b>	<b>390</b>	<b>357</b>	<b>391</b>	<b>344</b>	<b>358</b>	<b>379</b>	<b>404</b>	<b>405</b>	<b>331</b>	<b>4027</b>

Nota: 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.

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



### 3 ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

De los 4.027 requerimientos recibidos en la entidad, con corte al 30 de noviembre de 2019 se ha dado trámite a un total de 3.766 requerimientos, estando aún en trámite de respuesta 261

#### 3.1 REQUERIMIENTOS FINALIZADOS

Se evidencia un total de 3.766 requerimientos finalizados, de los cuales el 5.18% corresponde a registrados a través de Bogotá Te Escucha y el 13% corresponden al correo electrónico [contacto@serviciocivil.gov.co](mailto:contacto@serviciocivil.gov.co).

PERIODO	BOGOTA TE ESCUCHA	VENTANILLA DE RADICACIÓN	CORREO	TOTAL GENERAL
ENERO	4	299	-	303
FEBRERO	21	343	-	364
MARZO	15	332	41	388
ABRIL	19	302	35	356
MAYO	28	299	62	389
JUNIO	20	255	67	342
JULIO	26	256	73	355
AGOSTO	15	292	64	371
SEPTIEMBRE	21	315	49	385
OCTUBRE	17	208	55	280
NOVIEMBRE	9	187	37	233
TOTAL GENERAL	195	3088	483	3766

La dependencia que más trámites finalizó fue la Subdirección Técnico Jurídica con el 34%, seguido de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario con el 23% y la Oficina Asesora de Planeación con el 22,5% de requerimientos:

DEPENDENCIA RESPONSABLE TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL
Dirección	12	14	6	18	13	12	17	14	7	7	8	128
Of. De Tecnologías De Información Y Las Comun.	1	5	5	4	8	10	5	11	10	6	5	70

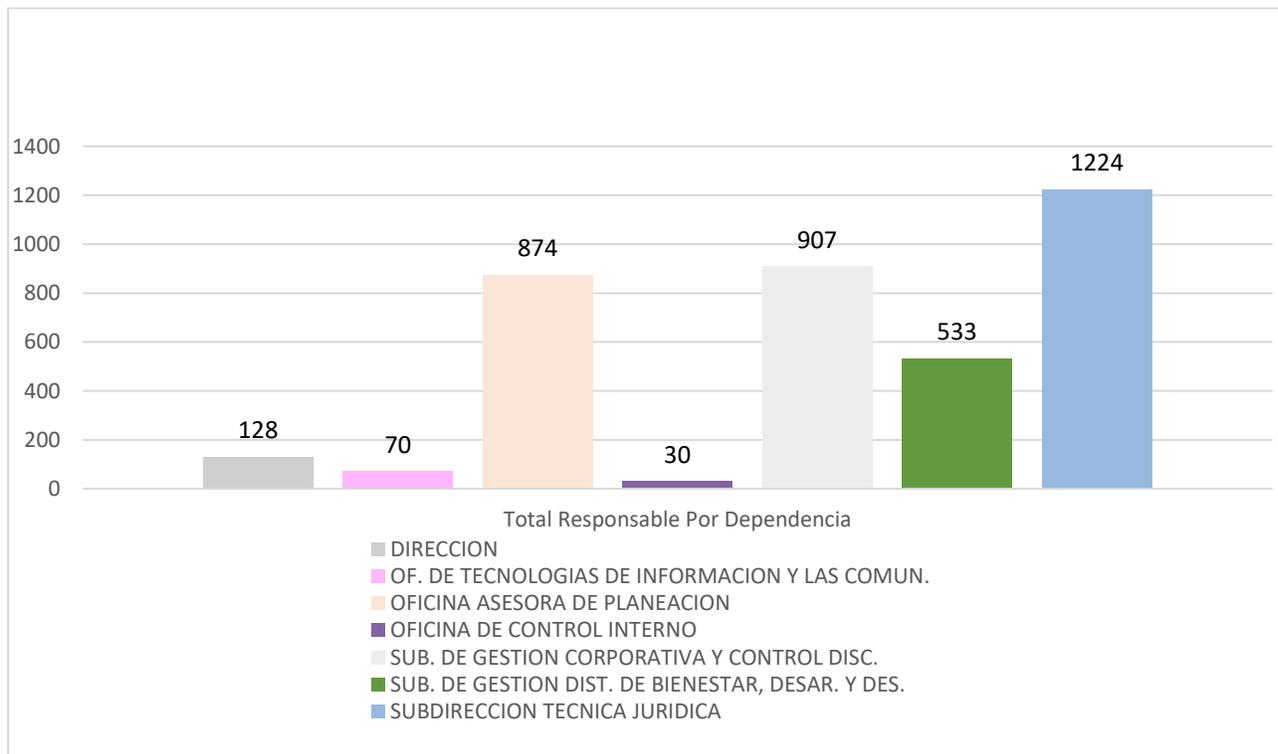
**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INFORME PQRS ENERO A NOVIEMBRE 2019

DEPENDENCIA RESPONSABLE TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL
Oficina Asesora De Planeación	64	87	89	71	72	76	70	79	88	89	89	874
Oficina De Control Interno	2	2	3	2	1	1	3	2	10	2	2	30
Sub. De Gestión Corporativa Y Control Disc.	85	82	87	89	93	70	87	84	117	59	54	907
Sub. De Gestión Dist. De Bienestar, Desar. Y Des.	31	41	57	51	72	60	32	74	58	35	22	533
Subdirección Técnica Jurídica	108	133	141	121	130	113	141	107	95	82	53	1224
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>303</b>	<b>364</b>	<b>388</b>	<b>356</b>	<b>389</b>	<b>342</b>	<b>355</b>	<b>371</b>	<b>385</b>	<b>280</b>	<b>233</b>	<b>3766</b>



**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



### 3.2 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Se evidencia que el tiempo promedio de respuesta ha disminuido desde el mes de agosto, pasando en el mencionado mes de 14.4 días a 5.9 días de promedio en respuesta. Lo anterior puede evidenciar que el seguimiento que se realiza semanalmente desde el proceso de Atención al Ciudadano ha contribuido a generar controles desde las áreas para cumplir con lo términos de ley así como a depurar permanentemente el aplicativo CORDIS con la finalización de los documentos, como la respuesta oportuna.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
TIEMPO EN DÍAS	14,3	13,3	18	14,7	14,5	9,6	13,1	14,4	5.19	7.27	5.9

### 3.3 SOLICITUDES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES

De los requerimientos que ingresaron al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital 109 de ellos fueron trasladados a otras entidades por no ser competencia del DASCD. La Dependencia que más traslados realizó fue la Subdirección Técnico Jurídica y la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
Dirección	-	-	1	-	-	2	1	-	-	-	4
Of. De Tecnologías De Información Y Las Común.	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Oficina Asesora De Planeación	49	1	1	1	-	7	9	3	-	-	71
Sub. De Gestión Corporativa Y Control Disc.	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	3

**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



Subdirección Técnica Jurídica	1	2	-	2	1	5	5	8	4	-	28
Sub. De Gestión Dist. De Bienestar, Desar. Y Des.	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2
TOTAL	51	3	2	3	1	14	17	12	6	0	109

De los documentos que se trasladaron 69 % fueron trasladados por la Oficina Asesora de Planeación por no ser competencia del DASCD.

### 3.4 REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE

Con corte al 30 de noviembre de 2019, se encuentran en trámite de respuesta o de realizar el respectivo cierre en CORDIS 261 requerimientos, de los cuales el 76.69% corresponde a recibidos por la ventanilla de radicación, 16.86% a través del correo electrónico y el 3.45% a través de Bogotá te Escucha:

PERIODO	BOGOTA TE ESCUCHA	VENTANILLA DE RADICACIÓN	CORREO	TOTAL GENERAL
FEBRERO	-	1	-	1
MARZO	-	2	-	2
ABRIL	-	1	-	1
MAYO	-	2	-	2
JUNIO	-	2	-	2
JULIO	-	3	-	3
AGOSTO	-	7	1	8
SEPTIEMBRE	1	16	2	19
OCTUBRE	2	102	21	125
NOVIEMBRE	6	72	20	98
TOTAL GENERAL	9	208	44	261

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

**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 NOVIEMBRE 2019

TIPOLOGIA ASUNTO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL
Comunicaciones Internas	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
Consultas	1	1	-	2	1	1	1	10	58	31	106
Contractual	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Derecho De Petición	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Derecho De Petición De Interés General	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
Derecho De Petición De Interés Particular	-	-	-	-	-	-	3	2	17	24	46
Estudios Técnicos	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2
Oficios	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	3
Queja	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
Solicitud De Acceso A La Información	-	-	-	-	-	-	-	5	48	41	94
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>125</b>	<b>98</b>	<b>261</b>

Los 261 requerimientos que se encuentran en trámite asignados por dependencia así:

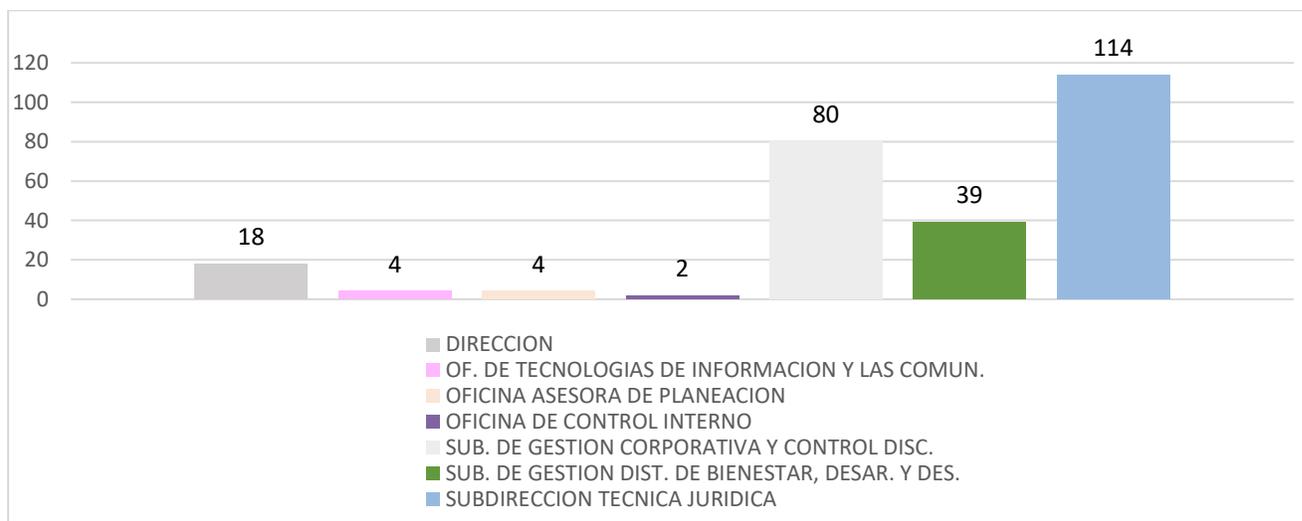
DEPENDENCIA RESPONSABLE TRAMITE	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL GENERAL
Dirección	1	1	1	-	1	-	3	4	3	4	18
Oficina De Tecnologías De Información Y Las Comunicaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	4
Oficina Asesora De Planeación	-	-	-	-	-	-	1	-	2	1	4
Oficina De Control Interno	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
Sub. De Gestión Corporativa Y Control Disc.	-	-	-	-	-	1	3	4	41	31	80
Subdirección De Gestión Distrital De Bienestar, Desarrollo Y Desempeño.	-	-	-	-	-	-	-	1	17	21	39
Subdirección Técnica	-	1	-	2	1	2	1	9	57	41	114

**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



Jurídica												
TOTAL GENERAL	1	2	1	2	2	3	8	19	125	98	261	



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

### 3.4.1 Dirección

TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS							
		FEBRERO	MARZO	ABRIL	JUNIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
CONSULTAS	333	203	-	-	-	-	-	-	-
CONTRACTUAL	699	-	183	-	-	-	-	-	-
DERECHO DE PETICION	2129	-	-	-	106	-	-	-	-
OFICIOS	1255	-	-	154	-	-	-	-	-
DERECHO DE PETICION DE	2807	-	-	-	-	67	-	-	-
	2855	-	-	-	-	64	-	-	-
	3081	-	-	-	-	-	54	-	-

**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



INTERES GENERAL	3095	-	-	-	-	-	54	-	-
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2843	-	-	-	-	65	-	-	-
	3698	-	-	-	-	-	-	20	-
	3905	-	-	-	-	-	-	-	9
	3906	-	-	-	-	-	-	-	9
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3174	-	-	-	-	-	49	-	-
	3194	-	-	-	-	-	48	-	-
	3434	-	-	-	-	-	-	34	-
	3499	-	-	-	-	-	-	31	-
	3978	-	-	-	-	-	-	-	4
	3989	-	-	-	-	-	-	-	4

### 3.4.2 Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS
		OCTUBRE
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3642	23
	3670	22
	3691	20
QUEJA	3665	22

### 3.4.3 Oficina de Control Interno

TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS
		OCTUBRE
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3640	24

### 3.4.4 Oficina Asesora de Planeación

TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS	
		OCTUBRE	NOVIEMBRE
	3616	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 DASC.

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



SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3658	23	-
	3997	-	3

### 3.4.5 Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
CONSULTAS	2846	-	65	-	-	-
	3292	-	-	42	-	-
	3351	-	-	-	38	-
	3460	-	-	-	33	-
	3462	-	-	-	33	-
	3599	-	-	-	26	-
	3606	-	-	-	26	-
OFICIOS	2498	84	-	-	-	-
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULA	2772	-	69	-	-	-
	2850	-	64	-	-	-
	2979	-	-	58	-	-
	3084	-	-	54	-	-
	3446	-	-	-	34	-
	3509	-	-	-	31	-
	3519	-	-	-	30	-
	3565	-	-	-	28	-
	3679	-	-	-	21	-
	3688	-	-	-	21	-
	3692	-	-	-	20	-
	3693	-	-	-	20	-
	3884	-	-	-	-	10
	3979	-	-	-	-	4
	3996	-	-	-	-	3
	4004	-	-	-	-	3
	4019	-	-	-	-	1
4024	-	-	-	-	1	
4027	-	-	-	-	1	
4029	-	-	-	-	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.

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



TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
	3251	-	-	45	-	-
	3366	-	-	-	37	-
	3401	-	-	-	36	-
	3431	-	-	-	34	-
	3498	-	-	-	32	-
	3506	-	-	-	31	-
	3524	-	-	-	30	-
	3525	-	-	-	30	-
	3537	-	-	-	30	-
	3544	-	-	-	29	-
	3549	-	-	-	29	-
	3550	-	-	-	29	-
	3554	-	-	-	28	-
	3572	-	-	-	27	-
	3574	-	-	-	27	-
	3598	-	-	-	26	-
	3604	-	-	-	26	-
	3608	-	-	-	26	-
	3609	-	-	-	26	-
	3631	-	-	-	25	-
	3633	-	-	-	24	-
	3644	-	-	-	23	-
	3649	-	-	-	23	-
	3659	-	-	-	23	-
	3661	-	-	-	22	-
	3668	-	-	-	22	-
	3682	-	-	-	21	-
	3684	-	-	-	21	-
	3689	-	-	-	20	-
	3721	-	-	-	-	18
	3787	-	-	-	-	15
	3792	-	-	-	-	15
	3858	-	-	-	-	12

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



TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS				
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
	3886	-	-	-	-	10
	3893	-	-	-	-	10
	3895	-	-	-	-	10
	3911	-	-	-	-	8
	3912	-	-	-	-	8
	3914	-	-	-	-	8
	3922	-	-	-	-	8
	3950	-	-	-	-	7
	3988	-	-	-	-	4
	4007	-	-	-	-	2
	4010	-	-	-	-	2
	4011	-	-	-	-	2
	4015	-	-	-	-	2
	4016	-	-	-	-	2
	4022	-	-	-	-	1
	4025	-	-	-	-	1
	4026	-	-	-	-	1
	4028	-	-	-	-	1
COMUNICACIONES INTERNAS	3951	-	-	-	-	6

### 3.4.6 Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño

TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS		
		SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
CONSULTAS	3463	-	33	-
	3561	-	28	-
	3667	-	22	-
	3872	-	-	11
	3974	-	-	5
	3641	-	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



TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS		
		SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3673	-	22	-
	3687	-	21	-
	3835	-	-	13
	3842	-	-	13
	3882	-	-	10
	3902	-	-	9
	4000	-	-	3
	4017	-	-	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3168	50	-	-
	3458	-	33	-
	3520	-	30	-
	3531	-	30	-
	3562	-	28	-
	3629	-	25	-
	3637	-	24	-
	3653	-	23	-
	3654	-	23	-
	3678	-	21	-
	3680	-	21	-
	3690	-	20	-
	3717	-	-	19
	3765	-	-	16
	3766	-	-	16
	3779	-	-	15
	3878	-	-	11
	3881	-	-	10
	3918	-	-	8
	3949	-	-	7
3952	-	-	6	
3964	-	-	5	
3985	-	-	4	
4013	-	-	2	
QUEJA	3851	-	-	12

**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



**3.4.7 Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital**

TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS							
		MARZO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
CONSULTAS	768	180	-	-	-	-	-	-	-
	1669	-	132	-	-	-	-	-	-
	1807	-	123	-	-	-	-	-	-
	1871	-	-	119	-	-	-	-	-
	2373	-	-	-	92	-	-	-	-
	3140	-	-	-	-	-	51	-	-
	3146	-	-	-	-	-	51	-	-
	3195	-	-	-	-	-	48	-	-
	3238	-	-	-	-	-	45	-	-
	3246	-	-	-	-	-	45	-	-
	3253	-	-	-	-	-	44	-	-
	3257	-	-	-	-	-	44	-	-
	3274	-	-	-	-	-	43	-	-
	3285	-	-	-	-	-	42	-	-
	3295	-	-	-	-	-	-	41	-
	3310	-	-	-	-	-	-	40	-
	3342	-	-	-	-	-	-	38	-
	3345	-	-	-	-	-	-	38	-
	3375	-	-	-	-	-	-	37	-
	3386	-	-	-	-	-	-	37	-
	3388	-	-	-	-	-	-	36	-
	3400	-	-	-	-	-	-	36	-
	3410	-	-	-	-	-	-	35	-
	3411	-	-	-	-	-	-	35	-
	3426	-	-	-	-	-	-	35	-
	3435	-	-	-	-	-	-	34	-
	3511	-	-	-	-	-	-	31	-
	3523	-	-	-	-	-	-	30	-
	3533	-	-	-	-	-	-	30	-
	3534	-	-	-	-	-	-	30	-
3535	-	-	-	-	-	-	30	-	
3538	-	-	-	-	-	-	29	-	
3548	-	-	-	-	-	-	29	-	
3553	-	-	-	-	-	-	29	-	

**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



TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS							
		MARZO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
	3569	-	-	-	-	-	-	28	-
	3573	-	-	-	-	-	-	27	-
	3578	-	-	-	-	-	-	27	-
	3584	-	-	-	-	-	-	27	-
	3585	-	-	-	-	-	-	27	-
	3586	-	-	-	-	-	-	26	-
	3592	-	-	-	-	-	-	26	-
	3595	-	-	-	-	-	-	26	-
	3596	-	-	-	-	-	-	26	-
	3601	-	-	-	-	-	-	26	-
	3602	-	-	-	-	-	-	26	-
	3607	-	-	-	-	-	-	26	-
	3613	-	-	-	-	-	-	25	-
	3619	-	-	-	-	-	-	25	-
	3626	-	-	-	-	-	-	25	-
	3638	-	-	-	-	-	-	24	-
	3639	-	-	-	-	-	-	24	-
	3647	-	-	-	-	-	-	23	-
	3648	-	-	-	-	-	-	23	-
	3663	-	-	-	-	-	-	22	-
	3669	-	-	-	-	-	-	22	-
	3671	-	-	-	-	-	-	22	-
	3674	-	-	-	-	-	-	21	-
	3675	-	-	-	-	-	-	21	-
	3677	-	-	-	-	-	-	21	-
	3681	-	-	-	-	-	-	21	-
	3686	-	-	-	-	-	-	21	-
	3694	-	-	-	-	-	-	20	-
	3695	-	-	-	-	-	-	20	-
	3696	-	-	-	-	-	-	20	-
	3705	-	-	-	-	-	-	-	19
	3760	-	-	-	-	-	-	-	16
	3780	-	-	-	-	-	-	-	15
	3786	-	-	-	-	-	-	-	15
	3790	-	-	-	-	-	-	-	15

**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



TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS							
		MARZO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
	3802	-	-	-	-	-	-	-	14
	3803	-	-	-	-	-	-	-	14
	3839	-	-	-	-	-	-	-	13
	3852	-	-	-	-	-	-	-	12
	3860	-	-	-	-	-	-	-	11
	3866	-	-	-	-	-	-	-	11
	3873	-	-	-	-	-	-	-	11
	3883	-	-	-	-	-	-	-	10
	3892	-	-	-	-	-	-	-	10
	3897	-	-	-	-	-	-	-	9
	3904	-	-	-	-	-	-	-	9
	3910	-	-	-	-	-	-	-	8
	3928	-	-	-	-	-	-	-	8
	3929	-	-	-	-	-	-	-	8
	3930	-	-	-	-	-	-	-	8
	3947	-	-	-	-	-	-	-	7
	3968	-	-	-	-	-	-	-	5
	3969	-	-	-	-	-	-	-	5
	3972	-	-	-	-	-	-	-	5
	3994	-	-	-	-	-	-	-	4
	3995	-	-	-	-	-	-	-	3
	3999	-	-	-	-	-	-	-	3
	4002	-	-	-	-	-	-	-	3
	4014	-	-	-	-	-	-	-	2
ESTUDIOS TECNICOS	2461	-	-	-	86	-	-	-	-
	2532	-	-	-	-	81	-	-	-
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3491	-	-	-	-	-	-	32	-
	3541	-	-	-	-	-	-	29	-
	3563	-	-	-	-	-	-	28	-
	3605	-	-	-	-	-	-	26	-
	3672	-	-	-	-	-	-	22	-
	3857	-	-	-	-	-	-	-	12
	3894	-	-	-	-	-	-	-	10
	3931	-	-	-	-	-	-	-	8
3935	-	-	-	-	-	-	-	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.

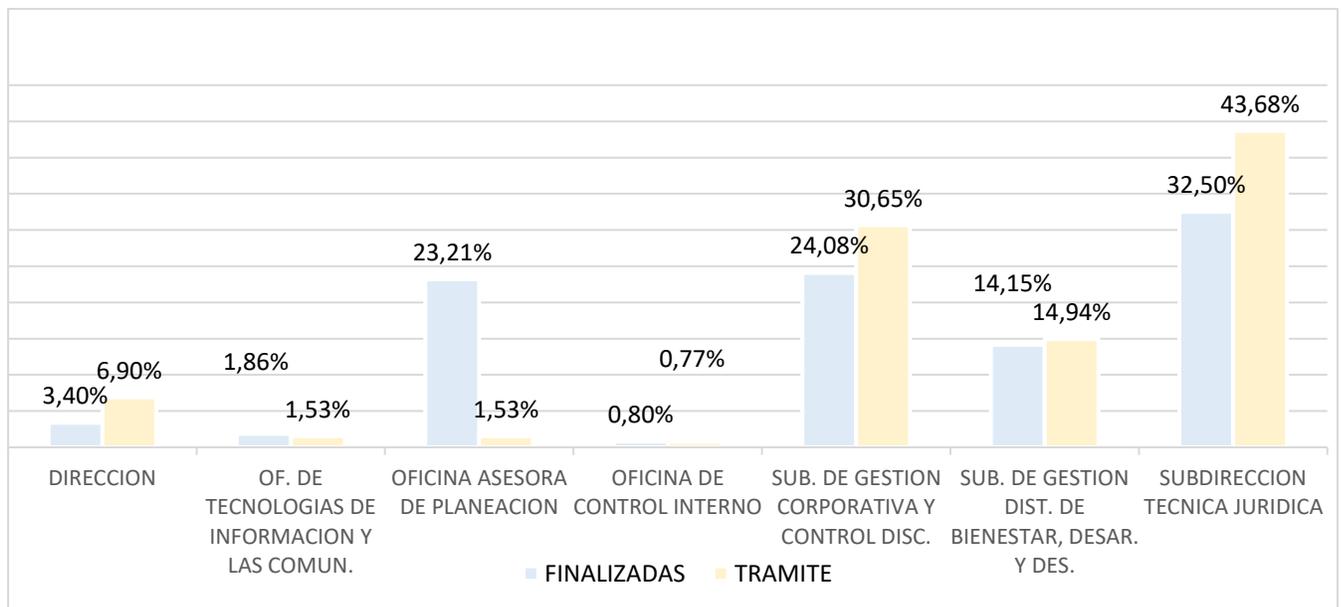
Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



TIPOLOGIA ASUNTO	No CORDIS	REQUERIMIENTOS EN DIAS VENCIDOS							
		MARZO	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
	3959	-	-	-	-	-	-	-	6
	3982	-	-	-	-	-	-	-	4
	3992	-	-	-	-	-	-	-	4
	4023	-	-	-	-	-	-	-	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3660	-	-	-	-	-	-	23	-
	3867	-	-	-	-	-	-	-	11
	3888	-	-	-	-	-	-	-	10
	3956	-	-	-	-	-	-	-	6
	3966	-	-	-	-	-	-	-	5
COMUNICACIONES INTERNAS	3685	-	-	-	-	-	-	21	-

### 3.5 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 DASC.

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

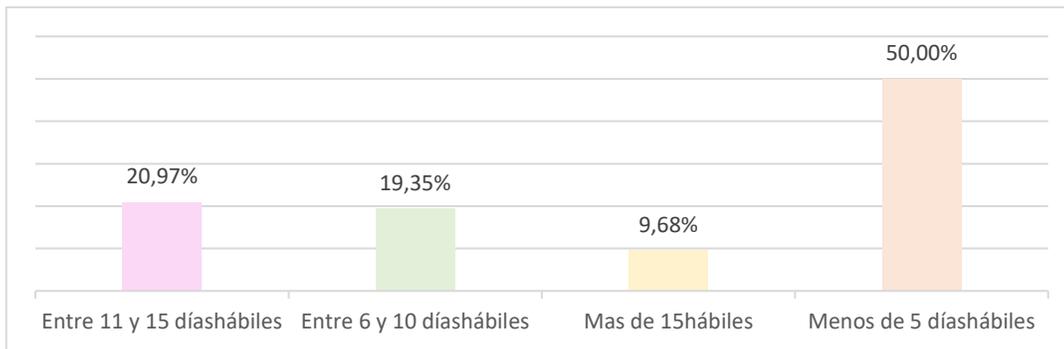


Se refleja que la Subdirección técnica Jurídica es la Dependencia que más requerimientos a finalizado seguido de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.

#### 4 RESULTADOS ENCUESTA MENSUAL

Correspondiente al mes de noviembre 62 personas respondieron a la encuesta correspondiente al mes de noviembre y estos fueron los resultados:

1 ¿En cuántos días hábiles obtuvo la respuesta a su solicitud?



De las 62 personas que respondieron la encuesta 50% indicaron que la respuesta se dio en menos de 5 días hábiles, seguido de 20% y 19% indicando que en días hábiles y entre 6 y 10 días hábiles, estando dentro los tiempos de ley para dar respuesta a los ciudadanos.

2 ¿La respuesta dada por el DASCD sirvió como aporte para solucionar su inquietud?



**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.

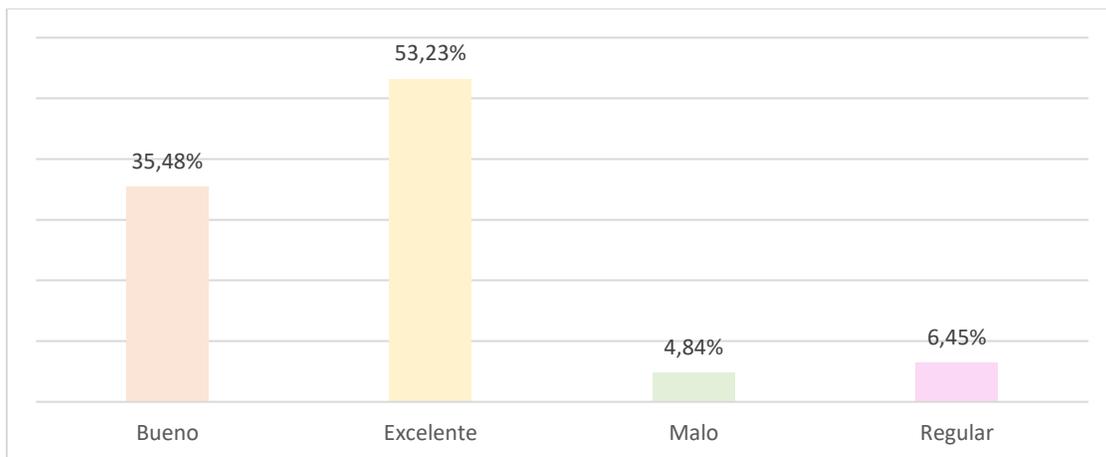
Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



Con el fin de conocer si las respuestas que se emiten son oportunas para los ciudadanos y es clara la información se les realizó la pregunta ¿La respuesta dada por el DASCD sirvió como aporte para solucionar su inquietud? El 91.94 % indicaron que si les sirvió la respuesta que se emitió a la petición siendo esto favorable. Algunos de los comentarios recibidos fueron:

- Se dio respuesta positiva a su requerimiento.
- Si, aunque llegó tarde.
- Agradezco mucho al DASC por haber permitido realizar los cambios en mi declaración de bienes y rentas ya que por error mío había digitado mal alguna información lo que hizo que me angustiara, pero al ingresar de nuevo a la plataforma logré enmendar el error, hecho que me dio mucha tranquilidad.
- La respuesta fue muy completa, indicando la normatividad correspondiente.

### 3 ¿Cómo considera la calidad de la respuesta?



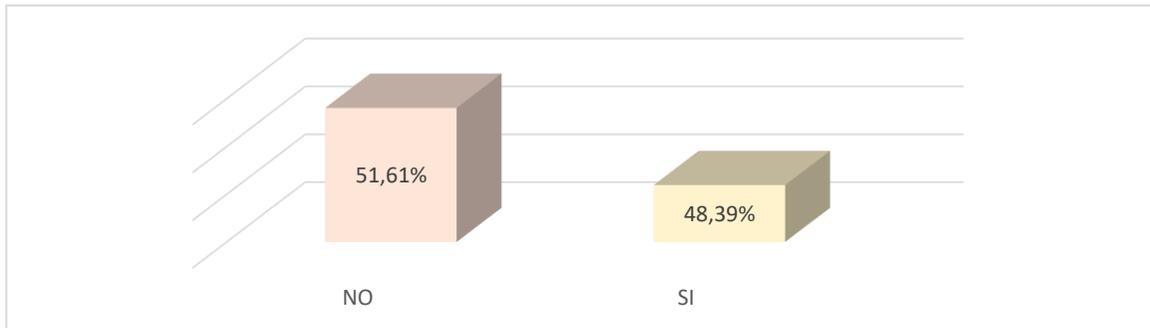
De los 62 ciudadanos que respondieron 53% de ellos indicaron que la respuesta fue excelente seguido de 35% personas que indicaron que fue buena la respuesta.

### 4 Previo a la consulta al DASCD sobre un tema en específico ¿Usted realiza la revisión de las plataformas PAO p SIDEAP, con el fin de resolver su inquietud?

**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

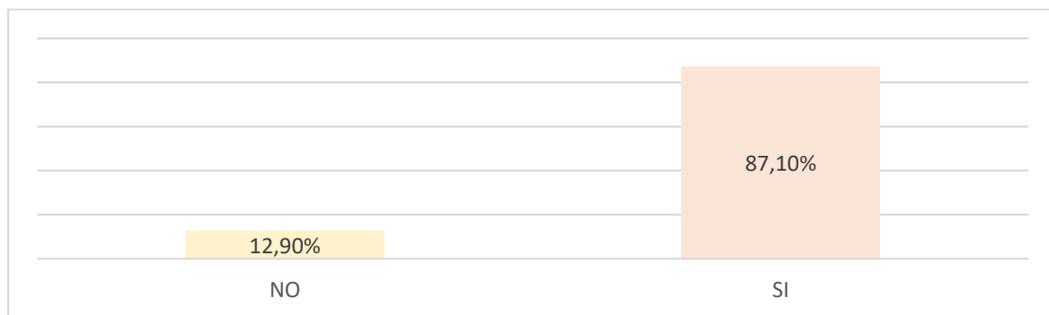




Con el fin de conocer si los usuarios revisan las plataformas PAO y SIDEAP el 52% indicó que no consulta estas plataformas, el 48% indicó que si las consulta y estos son algunos de los comentarios que dejan los usuarios:

- La realizo, pero tengo mucha dificultad en cuanto al manejo de la plataforma
- Se trató de un requerimiento diferente a los que se encuentran en esas plataformas
- Si, interés personal y laboral
- La consulta se realizó al no encontrarla por otros medios, incluyendo páginas oficiales del Distrito ni de la Nación.

##### 5 ¿El servicio prestado por el Departamento cumplió con sus expectativas?



El 87% de los usuarios que respondieron la encuesta indicaron que si se cumplió con las expectativas en el servicio prestado, algunos comentarios son:

- Necesito que me contacten lo más pronto posible para yo quedar tranquila de que yo hice bien el procedimiento de actualización de datos.

**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.

- Si pero los tiempos que se toman para la respuesta son muy largos
- Claro que cumplió con mis expectativas ya que al ser información juramentada la que se registra en Bienes y Rentas, casi que colapso emocionalmente por no haber sido cuidados en el registro de la información, pero gracias a la oportunidad en la respuesta del DASC, pude dormir tranquila.
- Sí, porque se corrigió mi número de Identidad

6 ¿El requerimiento que usted realizó fue resuelto?



## 7 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.
- Es importante indicar que a partir del mes de agosto se modificó la tipificación en el aplicativo CORDIS de acuerdo a lo recomendado por la Veeduría Distrital y la Secretaria General y al trabajo de parametrización que se realiza con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Secretaria General con los aplicativos Cordis y el sistema Bogotá te Escucha.

**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



- 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 lo establecido en la Ley 1755 de 2015 los requerimientos cuentan con un tiempo establecido por ley para dar respuesta, para medir el tiempo promedio de respuesta se tomó los requerimientos a los que se les dio respuesta a corte de 30 de noviembre de 2019, sin embargo se debe mejorar en los tiempos en que las dependencias dan respuesta ya que se reflejan requerimientos pendientes de dar respuesta de meses anteriores a la entrega de este informe.

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 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

