



Deja huella en el  
**Servicio Civil**

# INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

GESTIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo del Servicio Civil

05 de Abril de 2019

## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2019

Bogotá, D.C., 25 de julio 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)



## CONTENIDO

<b>1</b>	<b> INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019 .....</b>	<b>4</b>
1.1	PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN .....	4
1.2	PETICIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA DE ASUNTO .....	6
1.3	SUBTEMAS MÁS REITERATIVOS .....	7
1.4	CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN EL RESPONSABLE .....	9
1.5	ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS .....	9
1.5.1	<i>Requerimientos Finalizados</i> .....	9
1.5.2	<i>Requerimientos En Trámite</i> .....	10
1.6	TIEMPOS DE RESPUESTA A LOS PQRS .....	12
<b>2</b>	<b> ENCUESTA DE SATISFACCIÓN .....</b>	<b>13</b>
2.1	ENCUESTA TELEFÓNICA.....	14
2.2	ENCUESTA VIRTUAL.....	21
<b>3</b>	<b> CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</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](http://www.serviciocivil.gov.co)



## INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2019

El informe de atención al ciudadano que se presenta incluye el análisis de las PQRS radicadas en la entidad durante el primer semestre, que incluye la clasificación de las peticiones según los canales de atención, la tipología del asunto y responsable; adicionalmente se presenta la gestión adelantada por cada dependencia, el estado de los requerimientos y los tiempos de respuesta.

Por otro lado, se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios de la entidad, con el objetivo de conocer su percepción y grado de satisfacción frente a la calidad del servicio recibido lo que permite identificar fortalezas y a su vez aspectos a mejorar.

### 1 INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2019

La Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, a través del Proceso de Atención al Ciudadano, presenta el informe de las PQRS atendidas por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital como referente la base de datos de Cordis del primer semestre de la vigencia 2019, con corte a 30 de junio de 2019.

En este informe se detalle los temas más solicitados, los tiempos de respuesta y los resultados de la encuesta que se realizó durante el primer semestre de 2019, gráficas, análisis, resultados, dificultades y soluciones.

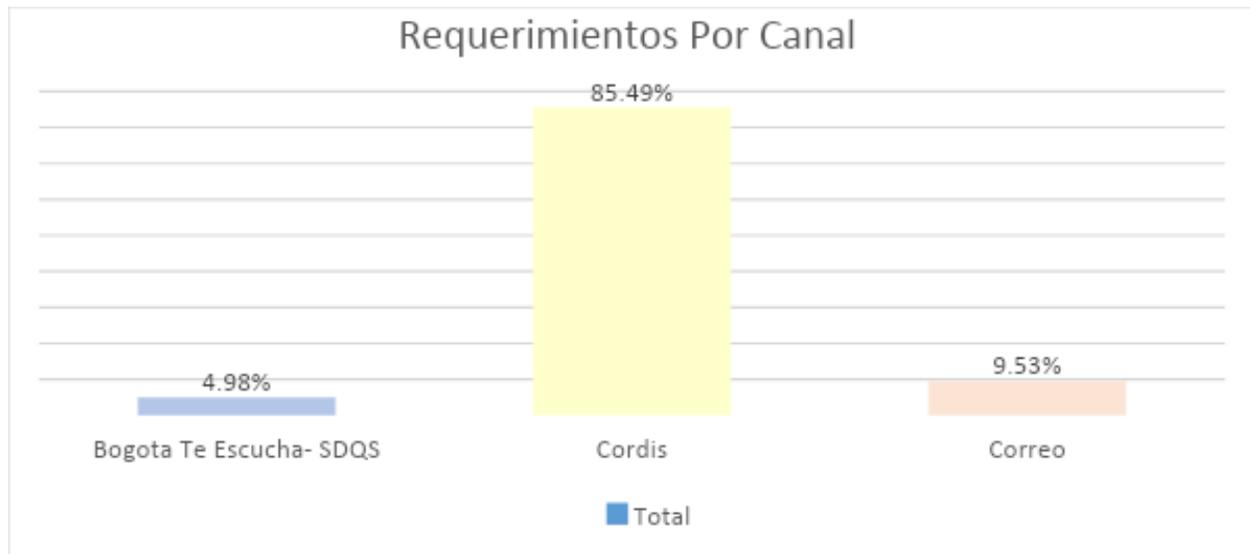
#### 1.1 Peticiones Recibidas por los Canales de Interacción

Durante el primer semestre de 2019 se recibieron un total de 2.150 requerimientos, distribuidos en los siguientes canales:

*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)





Como se evidencia en la gráfica, la radicación por ventanilla, identificada en este informe como “Cordis” es el canal más utilizado por nuestros usuarios con el 85.49%; tan solo el 9.53 % utiliza el Correo Electrónico y el 4.98% de los requerimientos fueron radicados en Bogotá te Escucha-SDQS.

De los requerimientos que se recibieron en el primer semestre, la mayor cantidad fue en el mes de mayo, discriminados así:

PERIODO	BOGOTA TE ESCUCHA	CORDIS	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
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
TOTAL	107	1838	205	2150

**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



## 1.2 Peticiones Recibidas por Tipología de Asunto

En la Tabla se discrimina por meses la cantidad de PQRS que se recibieron en la Entidad de acuerdo a la Tipología de Asunto.

TIPOLOGIA DE ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR TIPOLOGIA
Actos Administrativos	17	20	28	20	27	20	132
Consultas	51	73	63	52	76	52	367
Contractual	40	25	27	32	38	29	191
Derecho De Petición	15	37	25	28	23	22	150
Estudios Técnicos	9	2	1	1	2	-	15
Informes	5	2	-	-	2	-	9
Oficios	138	168	191	189	177	182	1045
PQRS	4	6	12	5	20	6	53
Requerimientos Judiciales	2	6	12	3	5	10	38
Solicitud De Información	2	5	9	2	4	15	37
Solicitud Talento Humano	20	21	22	25	17	8	113
TOTAL POR MES	303	365	390	357	391	344	2150

**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)





La mayor cantidad de PQRS que recibe el DASCD son Oficios con un 48.60%, seguida de Consulta con un 17%.

### 1.3 Subtemas más Reiterativos

De los 47 subtipos se seleccionaron 18 que fueron los más reiterados durante el primer semestre de 2019 de acuerdo a la clasificación que se realiza en el sistema Cordis.

SUBTEMAS	TOTAL PETICIONES
Entidades	928
Concepto Jurídico y/o Técnico	193
Derecho de Petición, de Solicitud de Información o Copias	136
Sector Central	120
Particulares	117
Facturas	73
Documentos Generados por Oferentes y/o Contratistas	57
Solicitud de Certificaciones Contractuales	56

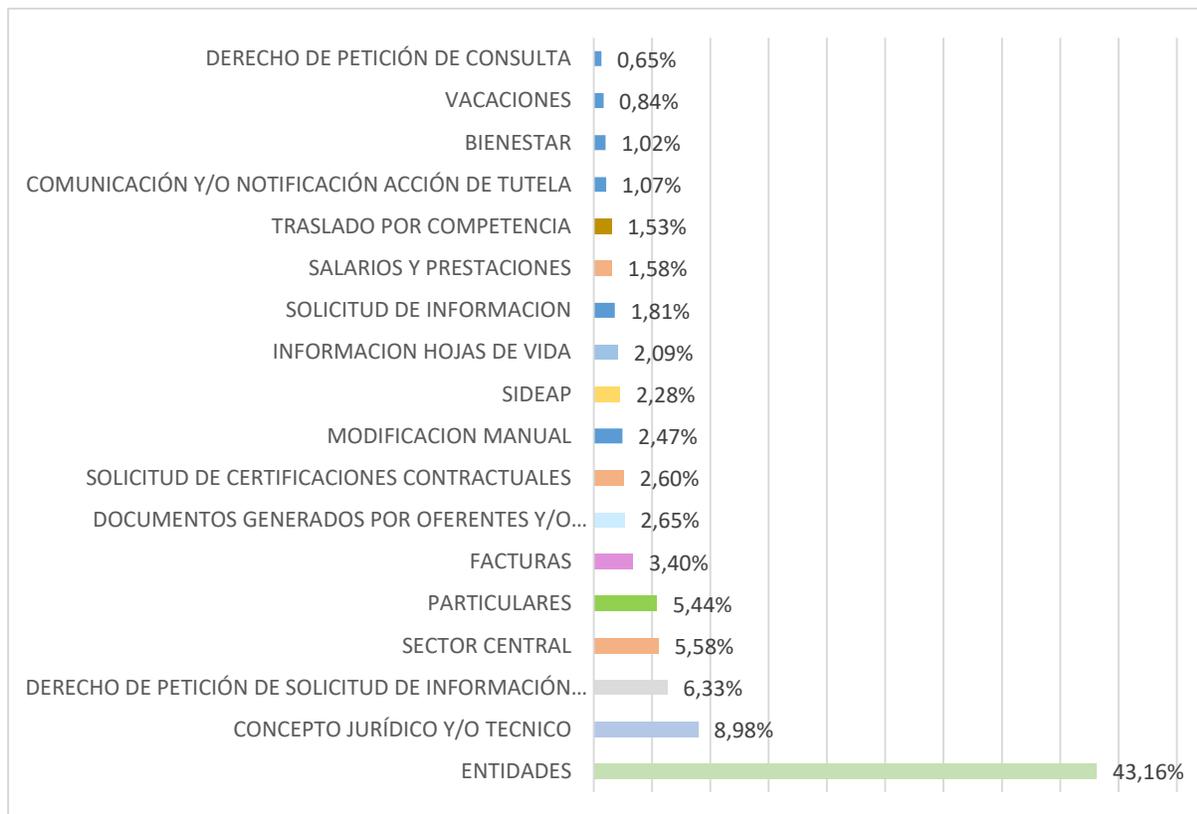
**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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 ATENCIÓN AL CIUDADANO -PQRS – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Modificación Manual	53
Sideap	49
Información Hojas de Vida	45
Solicitud de Información	39
Salarios y Prestaciones	34
Traslado por Competencia	33
Comunicación y/o Notificación Acción de Tutela	23
Bienestar	22
Vacaciones	18
Derecho de Petición de Consulta	14



**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



En el primer semestre, el subtema de “Entidades” con el 43.16 % fue el más reiterativo, le sigue el subtema de “Conceptos jurídicos y técnicos” con un 8.98% en concordancia con nuestra misionalidad.

#### 1.4 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 34.84%, seguido por la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y la Oficina Asesora de Planeación correspondiendo al 23.49% y 21.44% respectivamente.

DEPENDENCIA RESPONSABLE TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Subdirección Técnica Jurídica	108	133	142	121	132	113	749
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	31	41	57	51	72	60	312
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	85	82	87	88	93	70	505
Oficina de Control Interno	2	2	3	2	1	1	11
Oficina Asesora de Planeación	64	87	89	71	72	78	461
Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	1	5	5	4	8	6	29
Dirección	12	15	7	20	13	16	83
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS</b>	<b>303</b>	<b>365</b>	<b>390</b>	<b>357</b>	<b>391</b>	<b>344</b>	<b>2150</b>

#### 1.5 Estado de trámite de los requerimientos

De los 2.150 requerimientos recibidos en la entidad durante el primer semestre de 2019 se ha dado trámite a un total de 1.892 requerimientos, estando aún en trámite de respuesta 258.

##### 1.5.1 Requerimientos Finalizados

Del total de requerimientos radicados en la entidad, el 88% correspondiente a 1.892 requerimientos han sido finalizados, siendo el mes de marzo en el que más se finalizaron trámites con 19.92% y junio el que menos con el 9.4%.

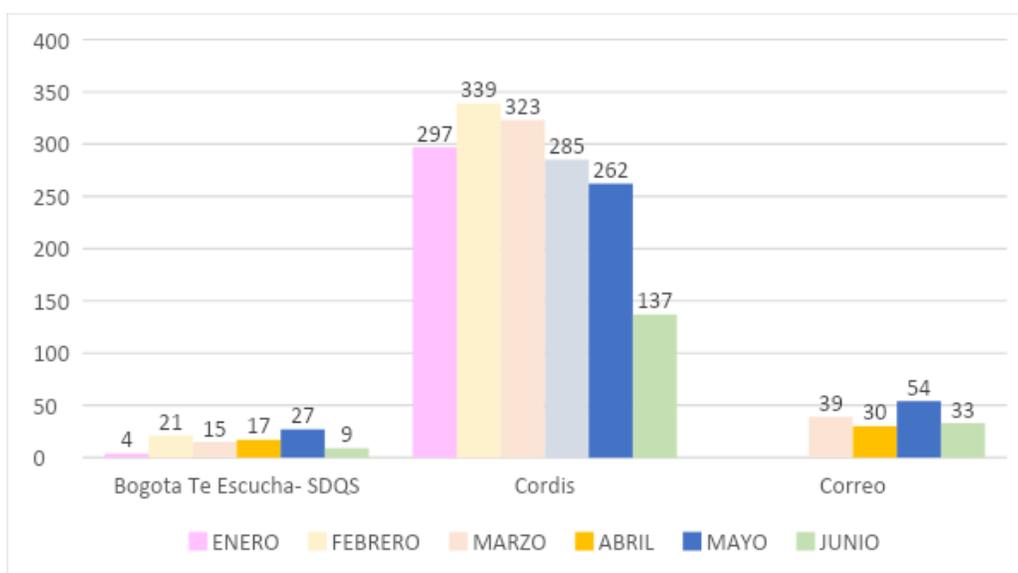
*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASC.*

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



CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR CANAL
Bogotá Te Escucha-SDQS	4	21	15	17	27	9	93
Cordis	297	339	323	285	262	137	1643
Correo			39	30	54	33	156
TOTAL POR MES	301	360	377	332	343	179	1892

La dependencia que más trámites finalizó fue la Subdirección Técnico Jurídica con el 32,98%, seguido de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario con el 25,48% y la Oficina Asesora de Planeación con el 23.04% de requerimientos.



### 1.5.2 Requerimientos En Trámite

El corte del primer semestre de 2019, se encuentra en trámite de respuesta o de realizar el respectivo cierre en CORDIS 258 requerimientos, asignados por dependencia así:

DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR DEPENDENCIA
Dirección	-	5	3	8	3	9	28
Oficina de Tecnologías de la	-	-	-	-	-	5	5

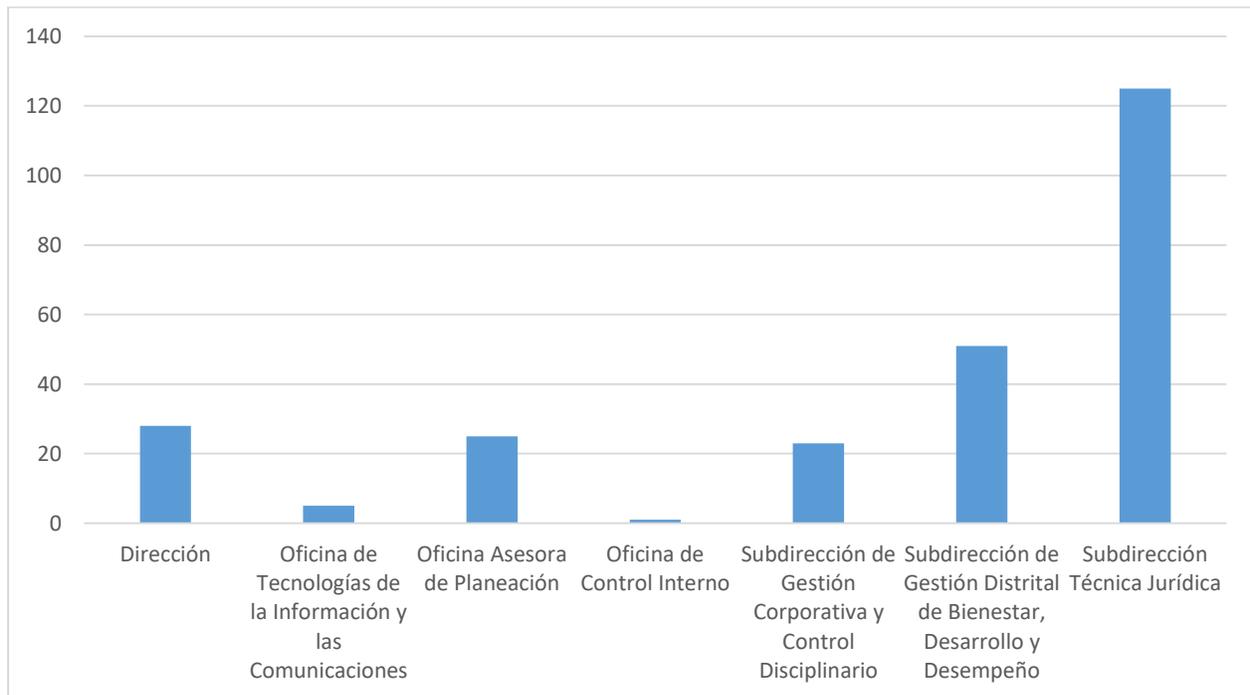
**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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 ATENCIÓN AL CIUDADANO -PQRS – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR DEPENDENCIA
Información y las Comunicaciones							
Oficina Asesora de Planeación	-	-	-	-	1	24	25
Oficina de Control Interno	-	-	-	-		1	1
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	-	-	-	1	3	19	23
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	-	-	5	1	8	37	51
Subdirección Técnica Jurídica	2		5	15	33	70	125
<b>TOTAL POR MES</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>48</b>	<b>165</b>	<b>258</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



## 1.6 Tiempos de respuesta a los PQRS

Haciendo un análisis del tiempo de respuesta de los requerimientos, se encuentra que en promedio los las consultas se finalizan en 21 días; situación con la cual se da cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente para este tipo de solicitudes.

Los demás trámites son respondidos en promedio en los términos de ley.

Es importante revisar el tiempo de finalización de los estudios técnicos por cuanto en promedio la respuesta se emite en 27 días.

TIPOLOGIA DE ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO
Actos Administrativos	10	14	16	11	12	11	12,33
Consultas	25	24	23	21	18	13	20,67
Contractual	18	20	17	17	19	10	16,83
Derecho De Petición	17	14	15	18	12	10	14,33
Estudios Técnicos	29	16	27	-	36	-	27,00
Informes	11	1	-	-	9	-	7,00
Oficios	13	9	16	19	12	8	12,83
Pqrs	17	22	19	12	15	10	15,83
Requerimientos Judiciales	2	3	17	15	5	6	8,00
Solicitud De Información	6	13	15	7	10	10	10,17
Solicitud Talento Humano	10	11	15	13	12	9	11,67
<b>PROMEDIO</b>	<b>14,36</b>	<b>13,36</b>	<b>18,00</b>	<b>14,78</b>	<b>14,55</b>	<b>9,67</b>	

Se evidencia que el tiempo promedio de respuesta sólo logró disminuirse en el mes de junio, a pesar de que desde el proceso de Atención al Ciudadano se hace seguimiento a la documentación recibida en

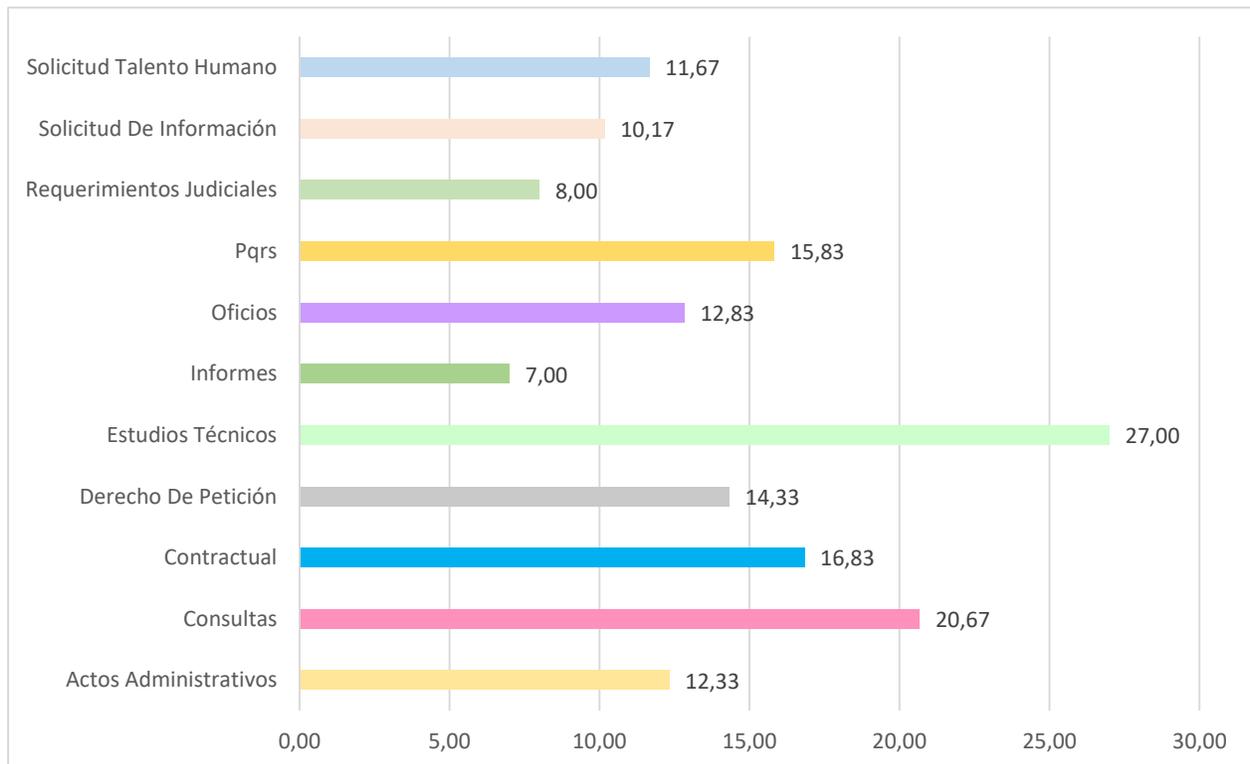
*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASC.*

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



correspondencia, se informa la fecha de vencimiento personalmente a los profesionales responsables de responder los requerimientos, se remiten informes reportando a las dependencias sus radicados pendientes por respuesta con el fin de contribuir a que se depure tanto el aplicativo CORDIS con la finalización de los documentos, como la respuesta oportuna.

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado para contestar a las PQRS durante el primer semestre:



## 2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con el fin de conocer el grado de satisfacción en la atención que se les brinda a los ciudadanos que solicitan información en la entidad, el Departamento aplica una encuesta a aquellos servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas, en cuyas solicitudes registran datos de contacto.

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



Los resultados de la encuesta se presentan en dos fases, la primera de enero a abril de 2019 y la segunda de mayo y junio, teniendo en cuenta que para estos últimos meses se aplicó una encuesta remitida a los correos electrónicos de los usuarios, haciendo más ágil y precisa la recolección de información.

## 2.1 Encuesta Telefónica

Fecha De Aplicación	Enero- Abril de 2019
Tamaño De La Muestra	53 Encuestas
Indicador Clave	Grado de percepción frente a la calidad del servicio.
Metodología	Aplicación del formato estructurado tipo encuesta, mediante llamada telefónica a servidores públicos y ciudadanos.

Las principales preguntas de la encuesta son:

- ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el DASCD?
- ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el DASCD?
- ¿Asiste a menudo a las oficinas del DASCD? En caso afirmativo, ¿que tramite y/o servicio a consultado?
- ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al DASCD, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?
- Si ha recibido respuesta escrita, por favor, califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad.
- ¿Estando en nuestras instalaciones, cuánto tiempo tardó en ser atendido?
- ¿La persona que lo atendió comprendió su solicitud?
- ¿Su solicitud fue solucionada?
- Califique la atención brindada por la persona que lo atendió.

Por último, se ofrece la oportunidad para que nuestros usuarios realicen comentarios y/o sugerencias.

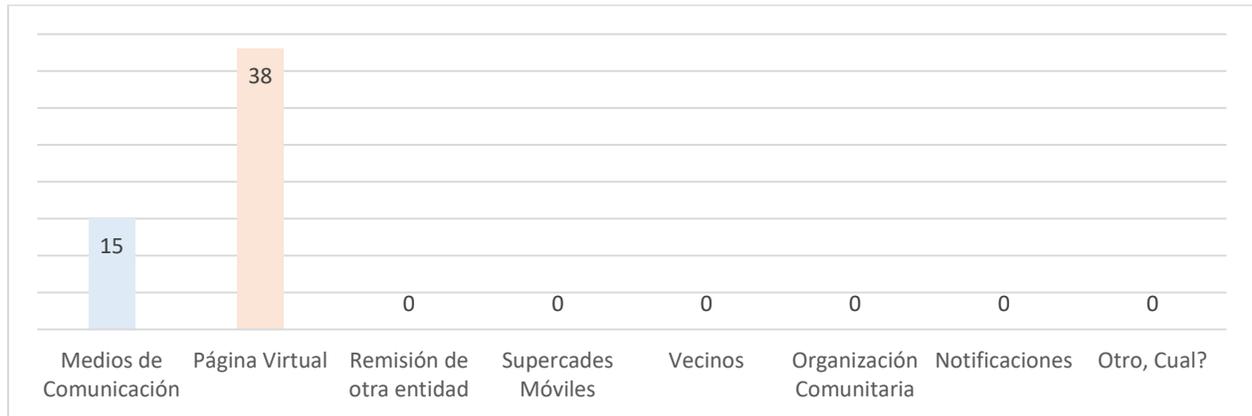
**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



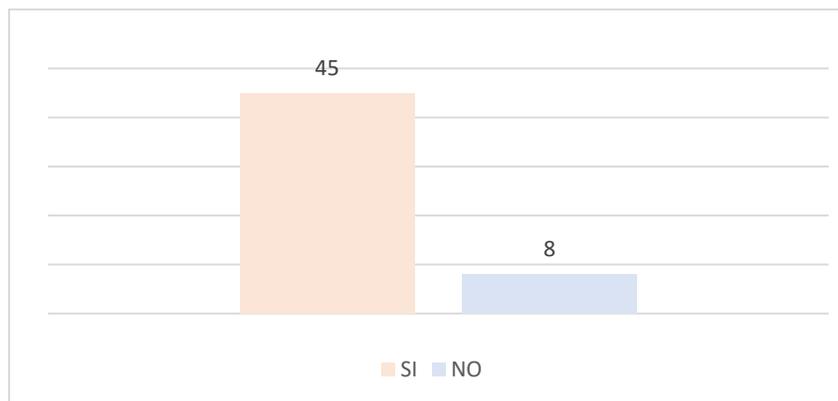
A continuación se presentan las principales respuestas a la encuesta aplicada y los comentarios o sugerencias recibidas.

1. ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el DASCD?



Se identifica que el principal medio por el cual nuestros usuarios encuestados se enteran de nuestras actividades es por medio de la página web con un 72%, seguida de medios de comunicación con un 28%.

2. ¿Conoce usted los servicios que ofrece el DASCD?



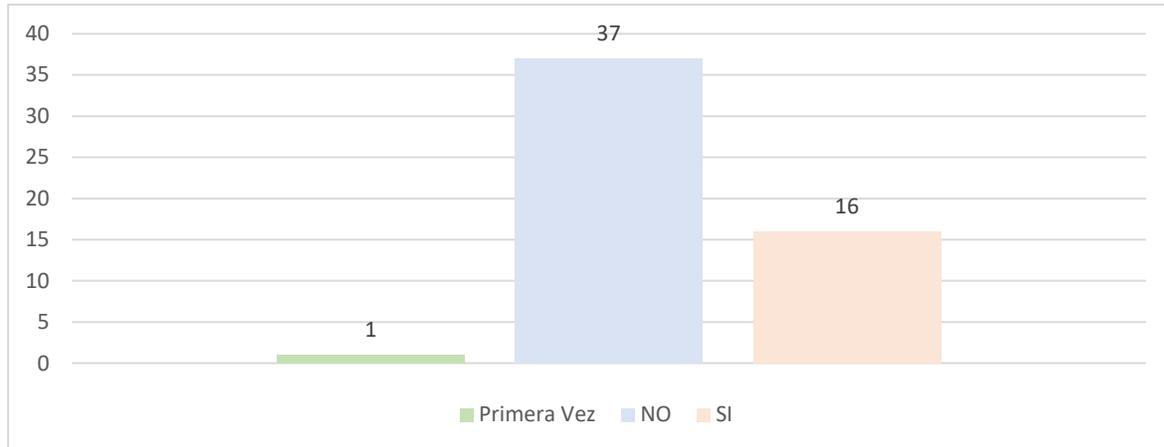
Se evidencia que 85% de los encuestados si conoce servicios que ofrece el DASCD, mientras que el 15% los desconoce.

**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)



3. ¿Asiste a menudo a las oficinas del DASCD? En caso afirmativo, ¿que tramite y/o servicio a consultado?



Se evidencia que 70% de los encuestados no asiste a las instalaciones realiza sus trámites de manera virtual, mientras que el 16% si se acerca a las instalaciones del Departamento Administrativo del Servicio Civil.

Este resultado es coherente con la metodología de la encuesta, considerando que ésta se aplica a las personas que han hecho requerimientos escritos en los cuales informan su correo electrónico, sin que sean tenidos en cuenta los usuarios que asisten a las instalaciones del DASCD.

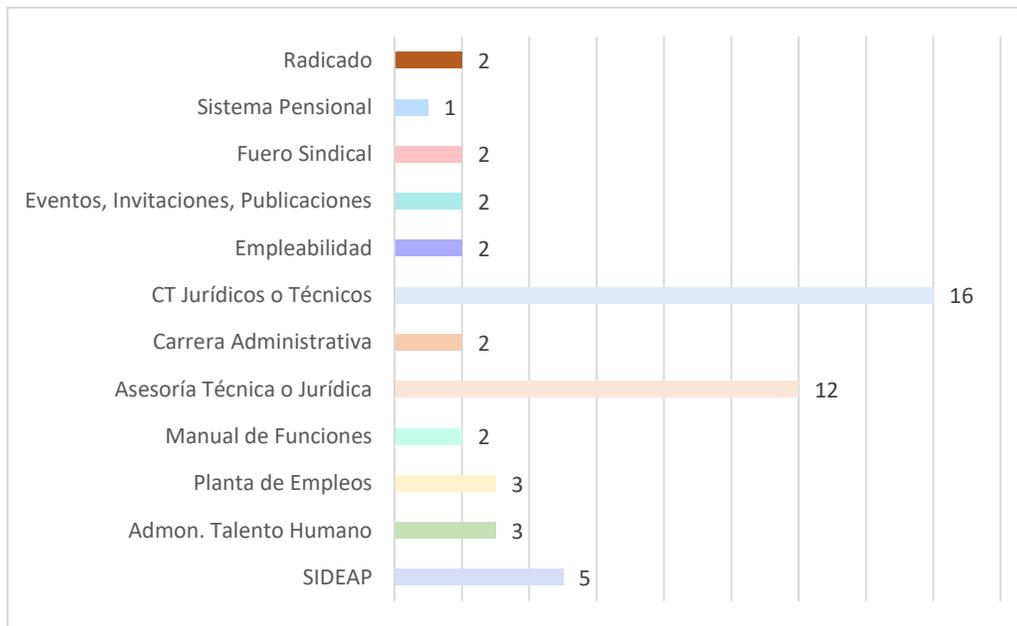
Los temas de mayor consulta son:

**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 ATENCIÓN AL CIUDADANO -PQRS – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



4. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al DASCD, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?



**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.

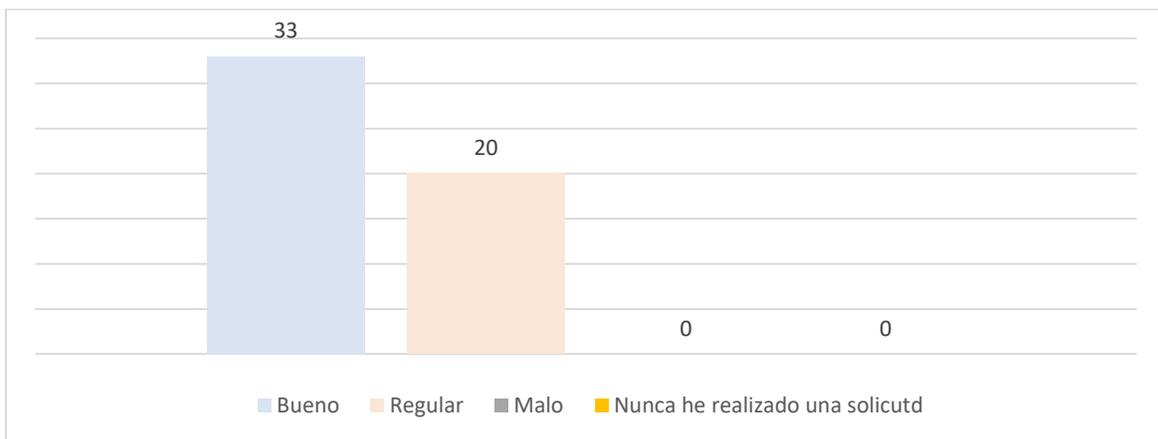
Carrera 30 No 25 – 90,  
 Piso 9 Costado Oriental.  
 Tel: 3 68 00 38  
 Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)



El 49% de los encuestados manifestó recibir las respuestas del DASCD en menos de 15 días, el 47% contestó que recibieron sus respuestas entre 15 a 30 días, mientras que el 4% manifestó recibirlas entre 31 a 60 días.

Si bien es cierto, esta encuesta es de percepción, es preciso que en las áreas implementen mecanismos de seguimiento a la correspondencia, de tal manera que se de cumplimiento a los términos legales para cada tipo de solicitud.

5. Si ha recibido respuesta escrita, por favor califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad.



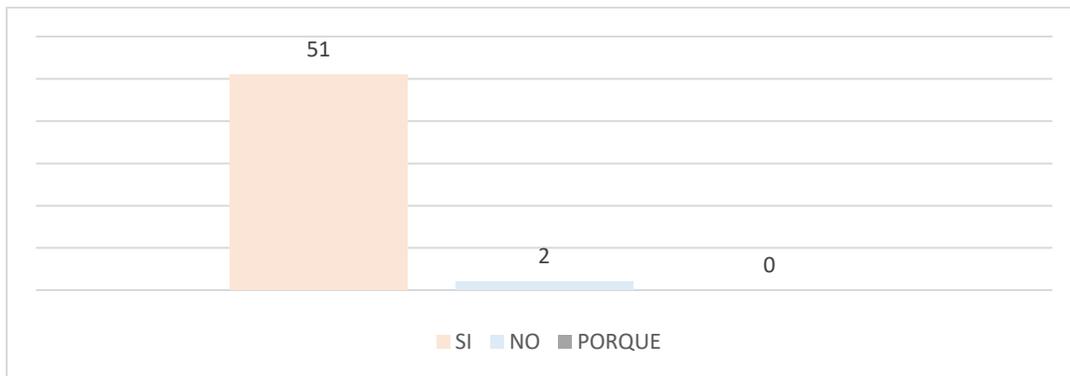
En términos generales la claridad de nuestras respuestas es buena, calificada de esta manera por el 62% de los encuestados, sin embargo, el 38% considera que la claridad ha sido regular. Con el fin de mejorar en este aspecto, los funcionarios de la entidad, deben aplicar las directrices de lenguaje claro desarrolladas por el Departamento Nacional de Planeación, publicadas en su página web.

6. ¿La persona que lo atendió comprendió su solicitud?

**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.

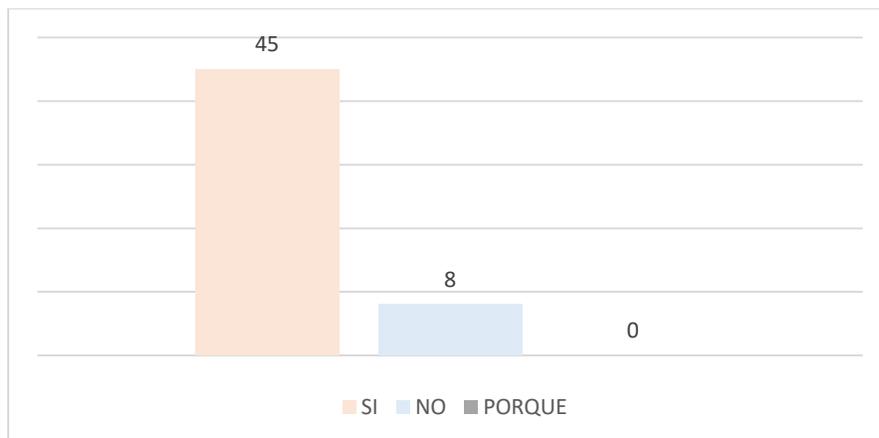
Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co





Los encuestados indican que la persona que dio respuesta a su requerimiento entendió lo que estaba solicitando y recibió una respuesta clara a su solicitud.

7. ¿Su solicitud fue solucionada?

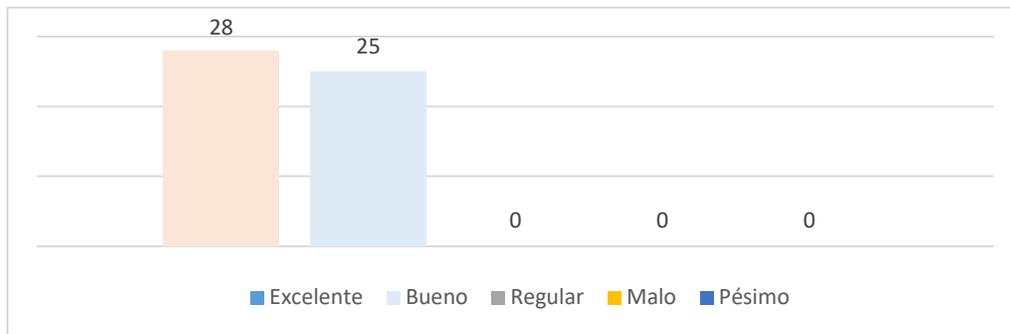


El 85% de los encuestados manifestaron que fue solucionado su requerimiento, mientras que el 15% contestó no fue solucionado.

Teniendo en cuenta que la encuesta es anónima, no es posible conocer aquellos requerimientos en los que los usuarios indican no haber recibido respuesta a su solicitud.

8. Califique la atención brindada por la persona que lo atendió.

**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 términos generales, la atención brindada por los funcionarios y contratistas del DASCD ha sido muy buena, ya que el 53% de los encuestados manifestó que ha sido excelente, le sigue el 47% que contestó que fue buena, y nadie lo percibió como malo o pésimo.

#### 9. Comentarios de los Usuarios

De la encuesta aplicada se recibieron los siguientes comentarios:

- Realice una solicitud sobre vacantes en Arquitectura y me informaron sobre la convocatoria que se encuentra vigente y no la conocía muchas gracias
- Sería bueno que para la carrera 5k dejaran inscribir a personas con contrato de prestación de servicios, siempre hacen actividades en las que no podemos participar,
- Prestan un muy buen servicio, tengo aun solución pero me gusto que lo enviaron a todas las entidades y todas respondieron, a través de este sistema si responde.
- Deberían ser más visibles dar más a conocer la entidad muchos contratistas desconocen lo que usted hacen hacer más difusión de sus servicios.
- Que las respuestas sean más claras muchos normativa y no es claro para los que no tenemos conociendo.
- Felicitarlos por la buena gestión que están realizando.
- Mejor la plataforma para el ingreso a SIDEAP ya que cuando quiere recordar contraseña no funciona esa opción o se demora en llegar el correo donde indican el link para hacer el cambio de contraseña.

**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

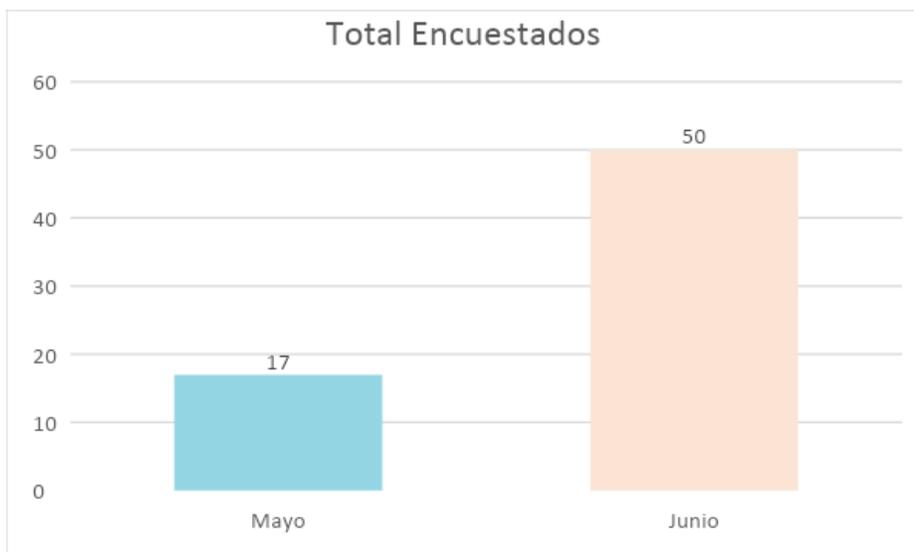


## 2.2 Encuesta Virtual

La encuesta que se aplica a partir del 16 de mayo, cuenta con 6 preguntas que califican la satisfacción en el tiempo de respuesta, oportunidad, claridad y calidad de las mismas, se remite por correo electrónico a todos los usuarios que han dejado alguna PQRS por los Canales de Atención Cordis, Correo Electrónico y el sistema Bogotá te Escucha, facilitando de este modo la consecución de los respectivos soportes documentales, optimizando el tiempo de respuesta y mejorando la cobertura de aplicación.

La encuesta se puede encontrar en el link: <https://encuestas.serviciocivil.gov.co/index.php/557795?lang=es>

Fecha De Aplicación	Mayo - junio de 2019
Tamaño De La Muestra	67 Encuestas
Población Objetivo Universo	100 Requerimientos escritos de servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas, con contacto virtual
Cobertura Geográfica	Bogotá
Indicador Clave	Grado de percepción frente a la calidad del servicio.
Proceso Encargado De La Encuesta	Atención al Ciudadano.
Metodología	Aplicación del formato estructurado tipo encuesta, mediante correo electrónico a servidores públicos y ciudadanos de una muestra que dejan un correo electrónico en las PQRS que radican en el DASCD



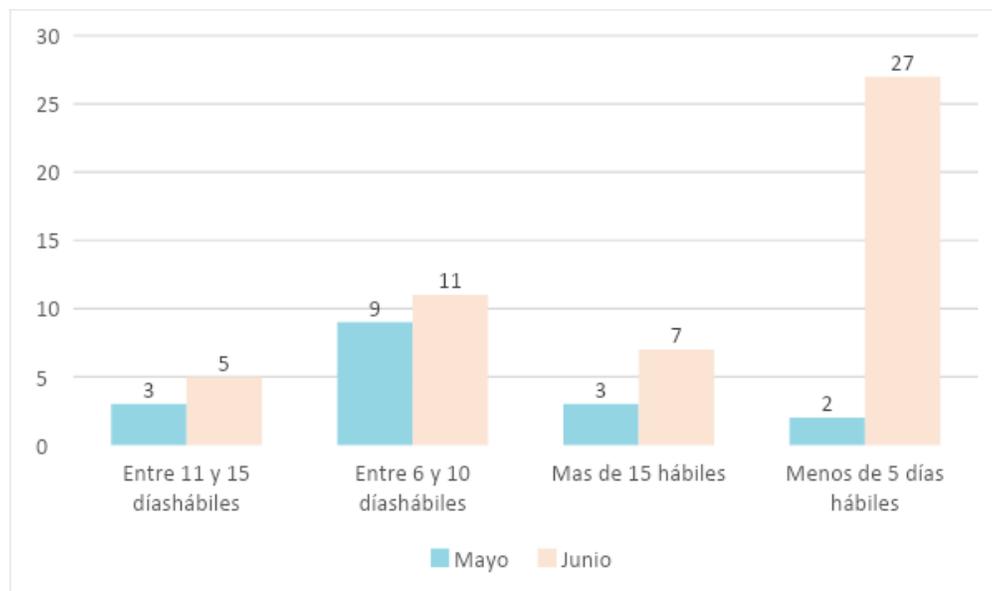
**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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)



Se observa que en tan solo mes y medio, se superó el número de encuestas recibidas por la entidad, evidenciando mayor eficacia del mecanismo implementado.

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



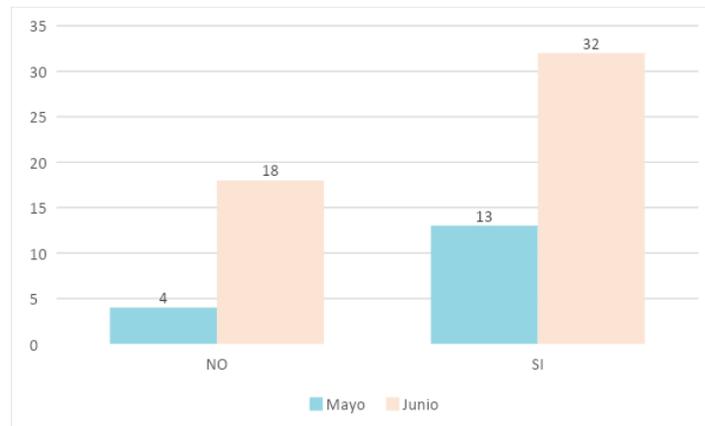
En la gráfica se evidencia que hubo un incremento en el mes de junio en el número de requerimientos tramitados dentro de los términos legales; no obstante, según los usuarios, en este periodo se obtuvieron 10 respuestas en las que se indican que el requerimiento se solucionó en un rango superior a 15 días hábiles. No obstante, no se cuenta con información que permita identificar si éstos últimos corresponden a consultas cuyo plazo legal es de 30 días hábiles.

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





De los encuestados en mayo y junio, el 67% indicó que la respuesta que emitió el DASCD sirvió para solucionar sus inquietudes, sin embargo 22 de los encuestados indican que la respuesta no fue clara.

A continuación se presentan los comentarios recibidos de las personas que indicaron que la respuesta no sirvió como aporte para solucionar su inquietud:

- A pesar de orientarme, la respuesta se remite exclusivamente a reenviar a la entidad responsable el derecho de petición. Sin embargo, esto no me protege ni garantiza mis derechos. Debería remitir respuesta por competencia, pero también remitir alerta al ente de control pertinente (nótese que mi queja está fundada en que después de un año, no se me da razón del nombramiento de la lista en firme de elegibles; hay clara falta disciplinaria y procedimental). Por lo anterior la respuesta no es más que una peloteada más de la papa caliente.... el juego de la función pública, eso no me compete tingo..... tingo... tingo... ¿quién me va a decir tango?
- Esperaba mediación, frente a condiciones particulares, ante la entidad en la que laboro y poder aprovechar al máximo los beneficios ofrecidos, pero no fue posible
- Jamás obtuve una respuesta por parte del DASCD
- La plataforma no reconoce las pensiones ni salud del magisterio y no me deja completar la hoja de vida si no diligencio esto. Tuve q colocar otra a la que no pertenezco.

**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.

- La respuesta no resuelve de fondo mi solicitud como derecho de petición, considero se responde de forma evasiva, lo que considero no solo una falta de respeto, sino también una violación a mi derecho a la información y al de petición.
- Me escriben para que conteste la encuesta, pero los certificados no me salen. el problema continúa y no me dan solución
- no he recibido ninguna respuesta a la fecha
- no he recibido respuesta alguna que me ayude a solucionar mi inconveniente
- No hubo respuesta a la solicitud, se contestó mi correo al día siguiente pero me solicitaban copia de mi cédula, sin embargo en la noche del mismo día que había tenido el inconveniente logré tener acceso a la plataforma y cambiar la clave de acceso para actualizar la hoja de vida y enviarla a la entidad que la requería.
- no me han dado respuesta
- No me solucionaron mi problema. Sigo sin poder ingresar a la plataforma para actualizar mi información.
- No obtuve respuesta solo me enviaron la encuesta.
- no solución mi petición ya q estoy pidiendo ayuda para recuperar la clave para actualización de la hoja de vida gracias
- Se solicitó información precisa de los beneficios otorgados a los servidores públicos y solo se remitieron a que ingresara al link de la caja de compensación pero no explicaron cuáles y como acceder a los beneficios. mala respuesta

De las personas que respondieron positivo a la pregunta ¿La respuesta dada por el DASCD sirvió como aporte para solucionar su inquietud? Estos fueron los comentarios:

- A la solicitud se le dio trámite oportuno.
- colaboraron con la protección de datos personales
- Dieron respuesta oportuna y de fondo a mi solicitud.
- Fue oportuna y clara la información.
- Gracias al soporte técnico pude solucionar satisfactoriamente mi problema
- Inquietud resuelta

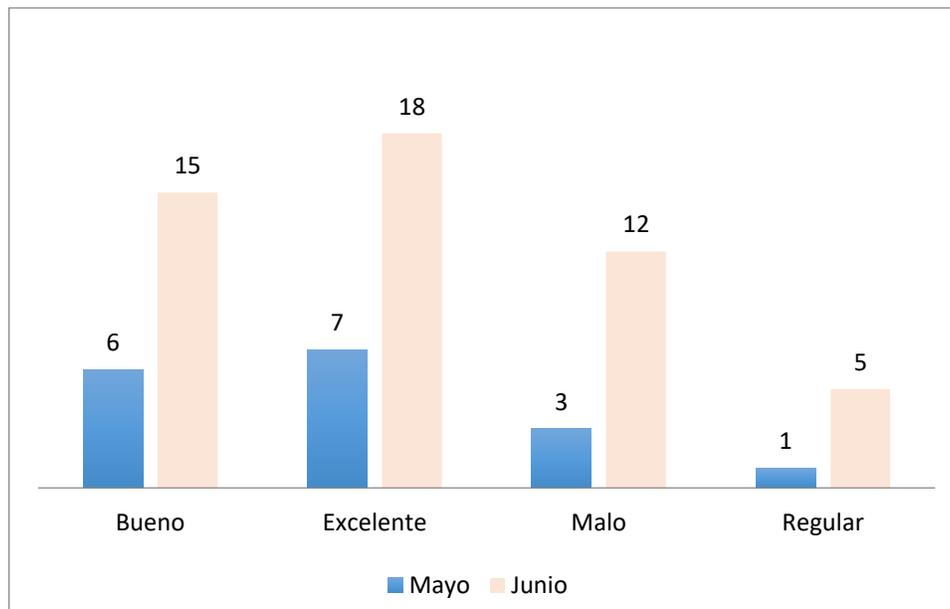
**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



- Me aclaro las dudas que tenía frente a un trámite que como servidora pública debo realizar
- Me resuelve un tema de pago del reconocimiento por permanencia que las entidades donde había laborado no me habían resuelto
- Mis dudas quedaron resueltas
- Oportunamente
- Por medio del resultado de las pruebas, se pude tener una visión de las competencias de los directivos acorde con el cargo que van a desempeñar.
- Pude solucionar el inconveniente
- Se me informa el trámite que se adelanta con mi solicitud.
- Si la respuesta al derecho de petición me fue de gran ayuda

3. ¿Cómo considera la calidad de la respuesta?

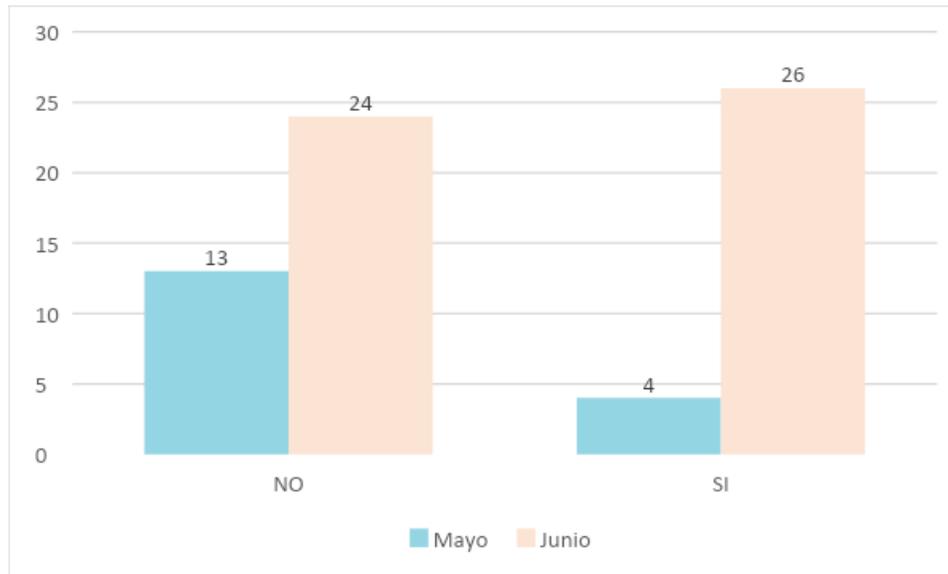


De los 67 encuestados, 69% calificaron la calidad de la respuesta entre buena y excelente, no obstante, un 31% consideró que la respuesta tuvo calidad mala y regular. Teniendo en cuenta este resultado, se inscribió a los funcionarios y contratistas de la entidad en el curso de lenguaje claro, con el fin de atender

**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.

de mejor manera a nuestros usuarios, promoviendo la transparencia y el acceso a la información, garantizando la satisfacción de las necesidades de la población objetivo.

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



Esta pregunta se incluyó con el fin de conocer el grado de apropiación de dos herramientas puestas a disposición de los ciudadanos y servidores públicos para consulta; adicionalmente, divulgar y posicionar estos servicios del DASCD.

De acuerdo a las respuestas recibidas, 37 ciudadanos encuestados no consultan la información registrada en PAO antes de realizar consultas. Esto se constituye en una oportunidad de implementar estrategias de divulgación de los beneficios en oportunidad de revisar la información antes de elevar una consulta a la entidad.

Algunos de los comentarios recibidos fueron:

- a pesar de haber cambiado la contraseña en varias ocasiones me niega el ingreso
- consulto porque la plataforma no deja incluir información adicional como sevisalud o fomag

**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 inconveniente era que no podía tener acceso a la plataforma, por eso la solicitud de información
- la información que solicite no está en esas páginas.
- No sabía que se podían utilizar para estos fines
- Pregunta al dasc, no puedo ingresar al Sideap, respuesta no hay
- Problema persiste
- Que es Pao
- Yo hice la totalidad del curso, en cada módulo al final aparece que están todas las preguntas correctas. en el módulo a y en el módulo b me entregó certificados, en el c, en el d y en el certificado final no me sale nada
- No conozco las plataformas Pao y SIDEAP
- No consulte
- No había tenido la necesidad
- No requería.
- No sabía que se podía hacer

Algunos de los comentarios recibidos de las personas que consultan las plataformas PAO o SIDEAP, fueron:

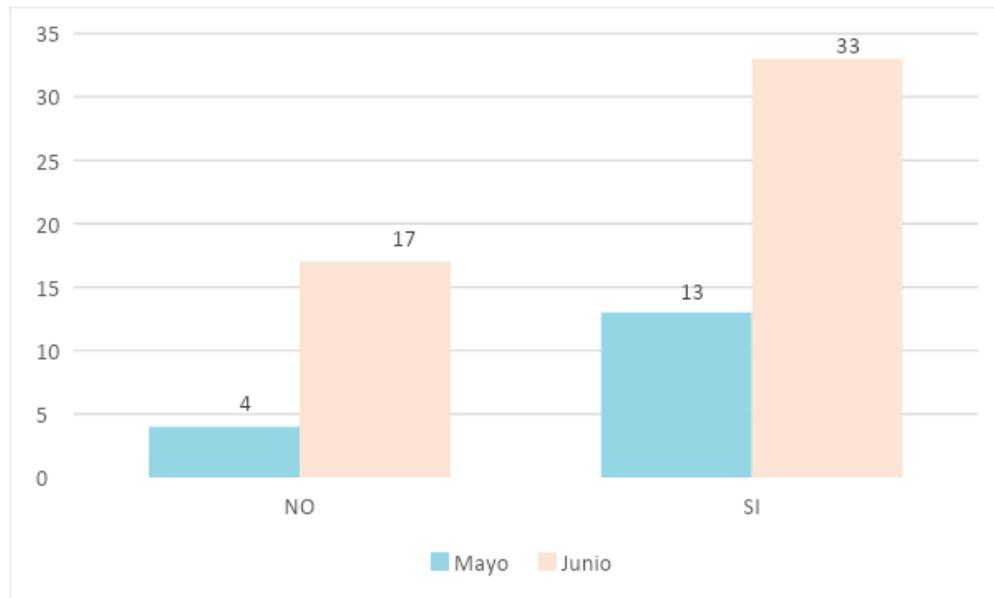
- A través del manual guía se facilita el diligenciamiento con eficacia
- En Sideap también deje una inquietud
- Escribí al correo directamente.
- Había revisado conceptos y normas aplicables para el pago del reconocimiento por permanencia
- Para el tema específico no. para otros temas si las consulto.
- Si en algunas ocasiones me ha sido muy útil
- Todo excelente

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

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





Es importante resaltar que de los 67 ciudadanos encuestados, el 31% indicó que el servicio prestado no cumplió con las expectativas, recibiendo entre otros los siguientes comentarios:

- A pesar de orientarme, la respuesta se remite exclusivamente a reenviar a la entidad responsable el derecho de petición. Sin embargo, esto no me protege ni garantiza mis derechos. Debería remitir respuesta por competencia, pero también remitir alerta al ente de control pertinente (nótese que mi queja está fundada en que después de un año, no se me da razón del nombramiento de la lista en firme de elegibles; hay clara falta disciplinaria y procedimental). Por lo anterior, la respuesta no es más que una peloteada de la papa caliente.... el juego de la función pública: eso no me compete.... tingo..... tingo... tingo... ¿quién me va a decir tango? ¿Quién defiende los derechos adquiridos de un concurso? ¿Esto es oportunidad y transparencia?
- Como ya explique considero la respuesta fue evasiva y no se respondió de fondo a mi derecho de petición
- Debo actualizar mi hoja de vida y no puedo porque la plataforma no me deja ingresar.
- No se dio solución de fondo
- No. porque esta es la fecha en que no me han dado respuesta

**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



- Nunca hubo asesoría ni respuesta a la solicitud
- Ya hice la totalidad del curso, lo mínimo es que me entreguen mis certificaciones como constancia del tiempo empleado en el curso
- Ya lo hice anteriormente.

No obstante lo anterior, el Departamento también recibió los siguientes comentarios positivos:

- Entrego los resultados a tiempo, dando una explicación en cada una de las pruebas aplicadas a los directivos, lo cual permite elaborar un diagnóstico sobre las competencias individuales
- Fue precisa y concisa la respuesta, aclarando el tema en indagación
- Hubo respuesta oportuna.
- La respuesta fue oportuna y era lo que había solicitado
- Muy bien
- Obtuve respuesta a la inquietud
- Porque pude terminar los papeles solicitados por la entidad.
- Porque respondió a mi inquietud.
- Protegen los datos personales
- Se resolvió mi inquietud en corto tiempo.
- Si han sido precisos con las respuestas
- Siempre cumple con mis expectativas.

### 3 CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta que es importante hacer una retroalimentación a los ciudadanos en los casos cuya percepción sea que la respuesta no es clara o suficiente, por ejemplo, para el mes de julio se incluyó la opción para que si así lo desean, los ciudadanos informen datos de contacto.
- De los comentarios que dejaron los usuarios del primer semestre de 2019 se identificó que no conocen que en las plataformas SIDEAP / PAO pueden realizar diferentes consultas, se debe informar todos los beneficios que encuentran en estas plataformas.

*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



- Para mejorar en los tiempos de ley en la que se emite la respuesta a los requerimientos de los usuarios, se realiza semanalmente el envío de unas alertas a cada dependencia indicandoles los requerimientos que se encuentran en tramite y los vencidos, no obstante, en cada dependencia se debe implementar un mecanismo de seguimiento a la correspondencia con el fin de dar cumplimiento a los términos legales establecidos.
- Se realizo el cambio de la encuesta que se realiza mensual, paso de ser telefonica a virtual dejando mas informacion para evaluar los servicios que se prestan en el DASCD y lo que piensan los usuarios.
- Se solicito a los funcionarios del DASCD que realizaran el curso de Lenguaje Claro dirigido por el DNP, ya que en algunos comentarios los usuarios decian que las respuestas eran muy tecnicas, con el fin de mejorar las respuestas a los usuarios se realizo la Circular Interna 009.
- Realizar mas activiades de divulgacion de las activiades que se realizan en el DASCD ya que algunos usuarios indican que no conocen muchas activiades que se realizan.
- Ahora con la encuesta virtual la responden mas personas ya que se realiza a todos los usuarios que radican sus solicitudes y dejan en el documento correo electronico.
- Durante el primer semestre se recibieron comentarios relacionados con el SIDEAP, no obstante, teniendo en cuenta la puesta en marcha de SIDEAP 2.0 se espera que las dificultades de los usuarios hayan disminuido, situación que se evidenciará en las próximas encuestas.

**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

