



# Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

INFORME PQRS  
2020



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital





**INFORME PQRS  
ABRIL 2020**

**Bogotá, D.C., Periodo de corte: 30 de abril de 2020  
Fecha de Presentación: 18 de mayo 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](http://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 .....	6
4. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS .....	7
4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA.....	7
4.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA .....	10
5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	11
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	11

**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)



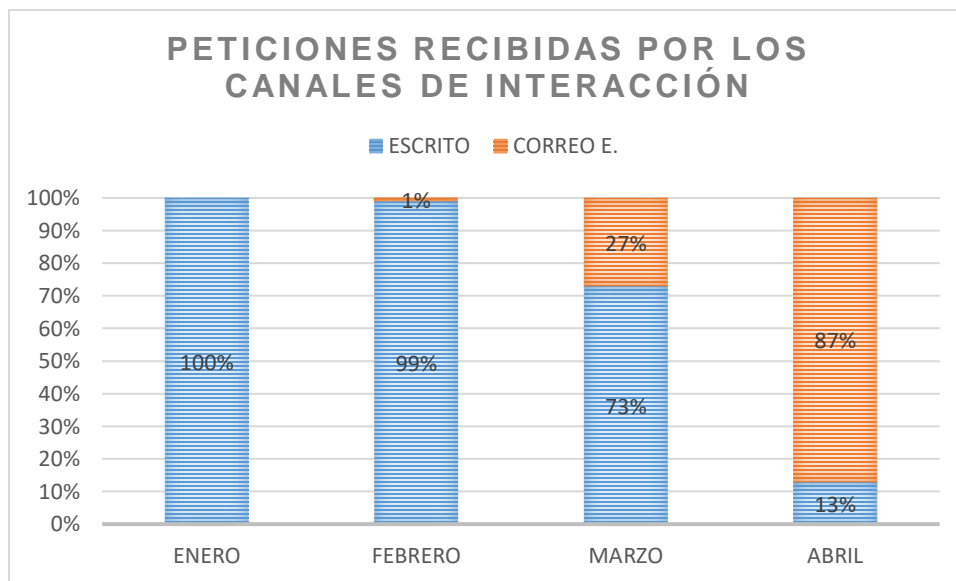
## INFORME PQRS

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 abril de 2020.

### 1. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

Durante la vigencia 2020 se han recibido un total de 1926 requerimientos, distribuidos así:

PERIODO	ESCRITO	CORREO E.	TOTAL
Enero	548	-	548
Febrero	501	5	506
Marzo	349	130	479
Abril	50	343	393
<b>Total General</b>	<b>1448</b>	<b>478</b>	<b>1926</b>



### 2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

Los 1926 requerimientos recibidos durante la vigencia en curso, se clasifican según su tipología de la siguiente manera:

**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	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
Comunicaciones Internas	28	39	34	62	163
Consulta	78	65	97	110	350
Denuncia por Actos de Corrupción	2	3	1	1	7
Derecho de Petición de Interés General	5	21	23	12	61
Derecho de Petición de Interés Particular	21	69	170	113	373
Felicitaciones	1	0	1	0	2
Queja	2	2	8	4	16
Reclamo	1	3	7	3	14
Requerimientos Judiciales	2	4	3	2	11
Solicitud de Acceso a la Información	407	295	131	82	915
Solicitud de Copia	1	4	3	1	9
Sugerencia	0	1	1	3	5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>548</b>	<b>506</b>	<b>479</b>	<b>393</b>	<b>1926</b>

Frente a lo anterior, se evidencia que en el mes de abril, la mayoría de los usuarios del Departamento hizo uso de los canales de servicio virtual dado al Aislamiento Preventivo Obligatorio debido al COVID- 19; de otra parte, analizando el consolidado del primer cuatrimestre se evidencia los siguientes datos relativos en relación con solicitudes de acceso a la información (48%), Derechos de petición de interés particular (19%), consultas (18%); mientras que rara vez lo hacen para tratar temas como sugerencias (0.3%) y Felicitaciones (0.1%).

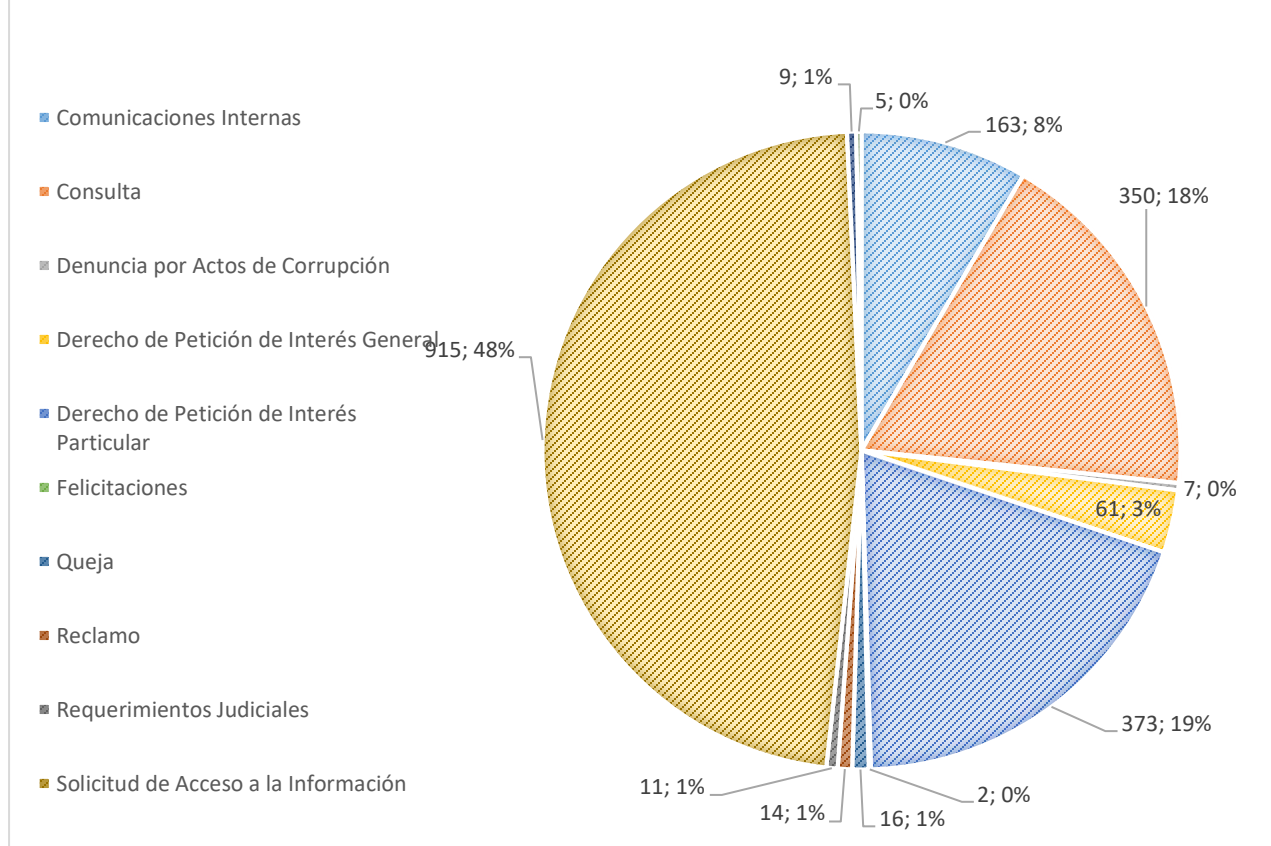
Así mismo, se evidencia que hubo una disminución del número de solicitudes radicadas. Para el primer trimestre el promedio mensual de solicitudes radicadas fue de 511. Para el mes de abril la cifra se ubicó en 393, lo que representa una disminución del 23%.

**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



## REQUERIMIENTOS SEGUN SU TIPOLOGÍA



Con relación a las quejas, es importante indicar que el 31% corresponde a servicios prestados por la entidad como son:

- Talento no Palanca: Usuario bloqueado y una persona que manifiesta que no lo han llamado para ningún contrato.
- SIDEAP: Error al momento de registrar la información sin tener solución a través del correo electrónico.
- FRADEC: Atención por parte del ICETEX
- Bienestar Laboral: Concierto de navidad

Las demás quejas corresponden a servicios y situaciones de otras entidades públicas:

- Provisión de empleos en la Personería de Bogotá e IDARTES
- No acatamiento de protocolos de bioseguridad en el Hospital de Meissen por parte de un profesional de la salud.
- Demora en los nombramientos en periodo de prueba en la Secretaría Distrital de Gobierno.
- Beneficiarios de devolución de IVA

**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.

- Solicitudes de la Secretaría de Educación de Bogotá de información de registro en el SIDEAP de algunos funcionarios de la entidad.

Por otro lado, se han recibido dos felicitaciones, una por el desarrollo y puesta en producción de la ventanilla virtual y la otra por la buena gestión de la entidad en cabeza de la Directora.

Ahora, en el primer cuatrimestre del año, se han recibido 14 reclamos, de los cuales 9 corresponden a servicios de la entidad así:

- Talento no palanca: expedición del certificado, no permite hacer modificaciones a lo registrado y no han convocado a una persona quien considera una falta de respeto.
- FRADEC: Usuarios a quienes no les fue aprobada la solicitud
- SIDEAP: Error al registro

Los otros reclamos corresponden a pago de impuesto predial, avalúo catastral, tarjeta joven, comparendos y ayudas económicas.

### 3. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN OFICINA RESPONSABLE

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

DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
Dirección	14	14	9	6	43
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	9	29	12	55	105
Oficina Asesora de Planeación	102	138	85	34	359
Oficina de Control Interno	0	3	3	0	6
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	104	91	127	117	439
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	168	120	101	60	449
Subdirección Técnico Jurídica	151	111	142	121	525
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>548</b>	<b>506</b>	<b>479</b>	<b>393</b>	<b>1926</b>

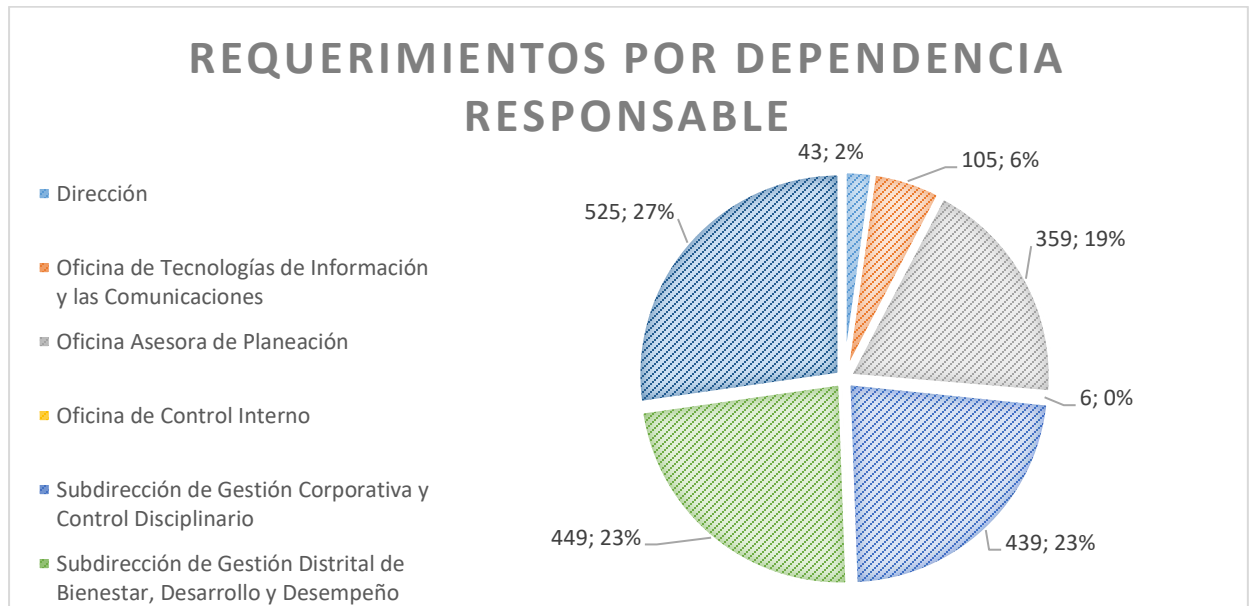
Durante la vigencia 2020 la Subdirección Técnico Jurídica es la que mayor número de requerimientos tiene por responder en el cuatrimestre que corresponden a 525 solicitudes que corresponde al 27%, seguido de la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño con 449 en números relativos que equivale al 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



Efectuando un análisis del cuatrimestre de la Subdirección Técnico Jurídica, su gestión se ha centrado en dar respuesta en solicitudes relacionadas con Información interna y externa, Situaciones Administrativas y Manuales de Funciones.



#### 4. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

De los 1926 requerimientos recibidos a la fecha, 211 tenían como fecha límite de respuesta enero, 535 febrero, 573 marzo y 399 abril.

##### 4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA

De los 1926 requerimientos recibidos a 30 de abril de 2020, se han finalizado 1540 (79%), y quedaron pendientes por tramitar 166 que se encuentran en tiempos.

**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.



DEPENDENCIA RESPONSABLE	RECIBIDAS	RESPONDIDAS A ABRIL		EN TRÁMITE	
		Oportunamente	Extemporáneamente	En tiempos	Vencidas
Dirección	43	20	9	3	11
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	105	57	13	34	1
Oficina Asesora de Planeación	359	303	48	4	4
Oficina de Control Interno	6	5	0	0	1
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	439	269	82	33	55
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	449	115	170	33	131
Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital	525	406	39	59	21
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1926</b>	<b>1175</b>	<b>361</b>	<b>166</b>	<b>224</b>

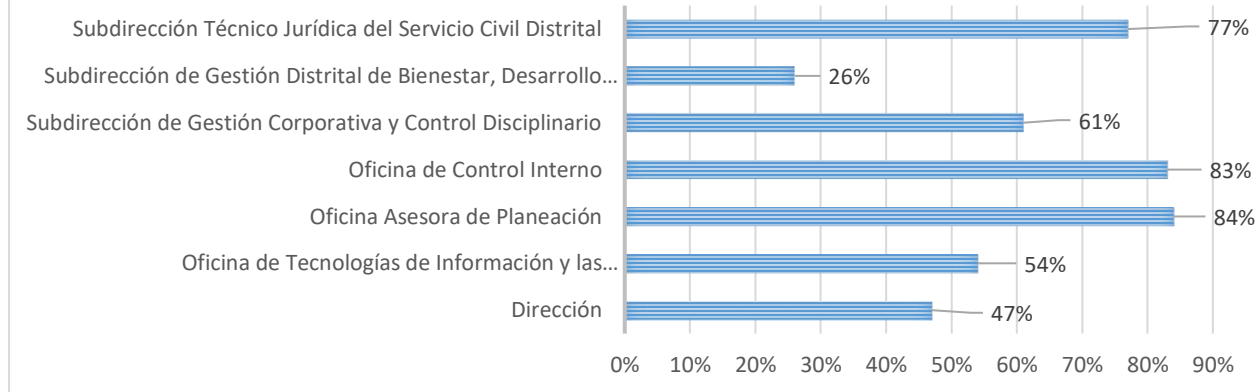
Los 1175 requerimientos contestados que tenían como fecha límite abril, representan un 61% de oportunidad en la respuesta. Siendo la Oficina Asesora de Planeación (84%) la que tuvo el porcentaje más alto de respuestas a tiempo, seguida por la Oficina de Control Interno (83%) y la Subdirección Técnico Jurídica (77%); mientras que es la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño la del menor porcentaje (26%), subiendo 4 puntos porcentuales con respecto a la medición del mes anterior.

**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.

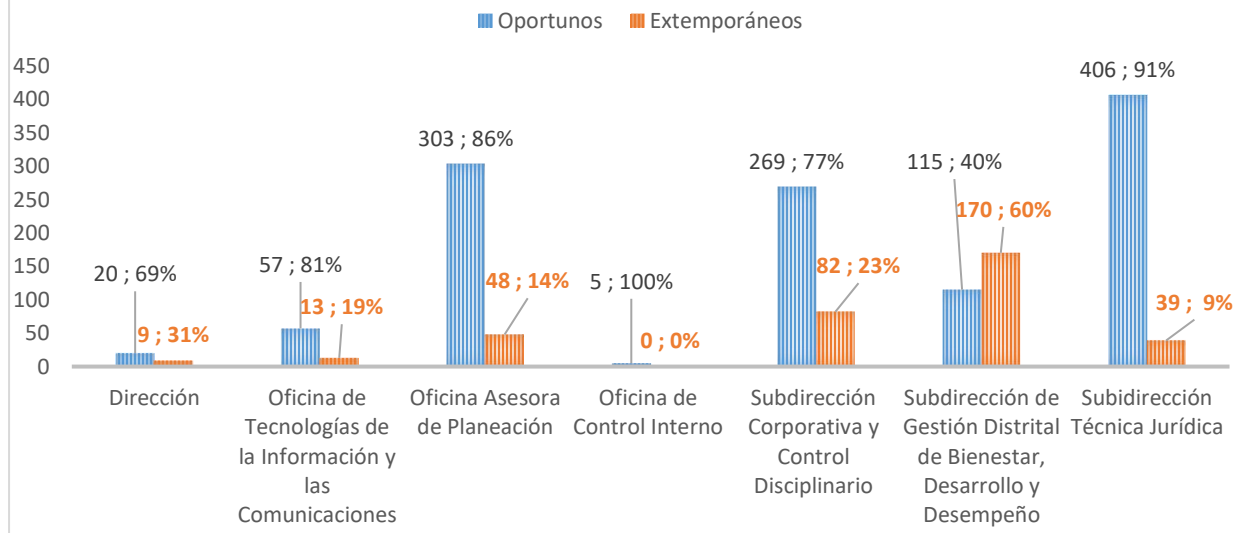
Carrera 30 No 25 – 90,  
 Piso 9 Costado Oriental.  
 Tel: 3 68 00 38  
 Código Postal: 111311  
 www.serviciocivil.gov.co



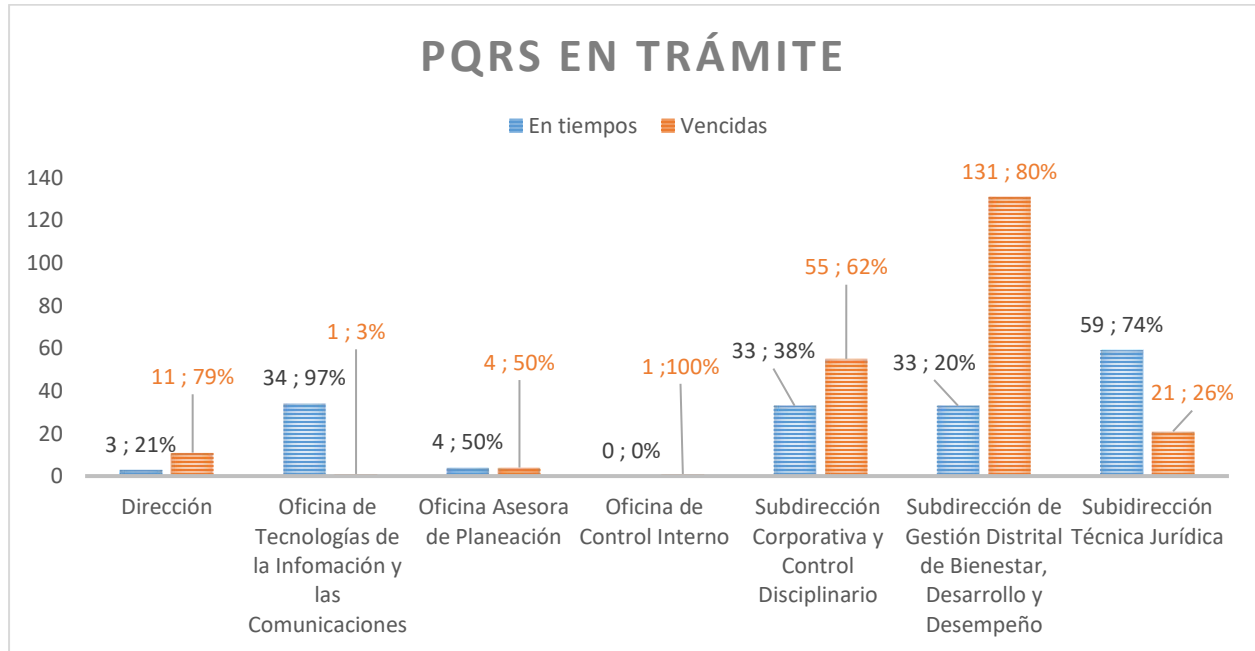
## %REQUERIMIENTOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE POR DEPENDENCIA



## PQRS TRAMITADAS



**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.



#### 4.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El tiempo promedio de respuesta de los requerimientos que se han atendido es de 7,98 días desde la fecha que se radican en la Entidad. Siendo los derechos de petición de interés general los que requieren más tiempo para ser atendidos.

POR TIPOLOGIA	TIEMPO PROMEDIO DESDE RADICACIÓN EN LA ENTIDAD (EN DÍAS)
Comunicaciones internas	10
Consulta	9
Denuncia por actos de corrupción	5
Derecho de petición de interés general	13
Derecho de petición de interés particular	9
Felicitaciones	3
Solicitud de acceso a la información	11
Requerimientos judiciales	2,5

**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.

POR TIPOLOGIA	TIEMPO PROMEDIO DESDE RADICACIÓN EN LA ENTIDAD (EN DÍAS)
Queja	10
Solicitud de copia	7
Reclamo	7
Sugerencias	10
<b>TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA</b>	<b>7,98</b>

El tiempo promedio de respuesta pasó de 8.27 días en marzo a 7.98 días en abril. Se mejoró el tiempo de respuestas 0.23 fracción de día el tiempo de respuesta en este periodo.

### 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	0	0	0	1
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada	0	0	1	0

### 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:

- Debido a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, se debe continuar prestando la atención ciudadana por los canales de atención virtuales y telefónicos con los que cuenta el Departamento y apoyados por la estrategia de trabajo en casa del DASCD.
- Se evidencia que en el mes de Abril, la recepción de solicitudes se aumentó por el canal virtual pasando del 27% en marzo a 87% en abril, es decir que a causa del aislamiento preventivo obligatorio por el COVID-19 se potencializó el uso de nuevas tecnologías para la interacción de los ciudadanos con el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital
- Los requerimientos con tipología de Solicitud de acceso a la información son lo que más se reciben en la Entidad y se responden en promedio en 11 días, seguido de las consultas que se responden en 9 días y los Derechos de Petición de interés particular en 9 días.
- 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 porque falta realizar algún paso.
- Visibilizar en el próximo Informe el estado de las PQRS provenientes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 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 DASCD.

- Se incorpora en este informe las solicitudes de acceso a la información que han sido respondidas de forma negativa en el primer cuatrimestre del año.
- La recepción de requerimientos, su trámite y respuesta en el DASCD no se han detenido a pesar de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional porque se ha impulsado el trabajo en casa en la Entidad.

**ELABORADO POR:**

NOMBRE	CARGO
César Augusto Riaño Pérez	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](http://www.serviciocivil.gov.co)

