



# Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

INFORME PQRS  
2021



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital





**INFORME PQRS  
AGOSTO 2021**

**Bogotá, D.C., Periodo de corte: 31 de agosto de 2021  
Fecha de Presentación: 27 de septiembre de 2021**

**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.....	4
3. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN OFICINA RESPONSABLE .....	7
4. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS.....	8
4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA .....	8
4.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA .....	11
5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	12
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	13

**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 31 de agosto de 2021.

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

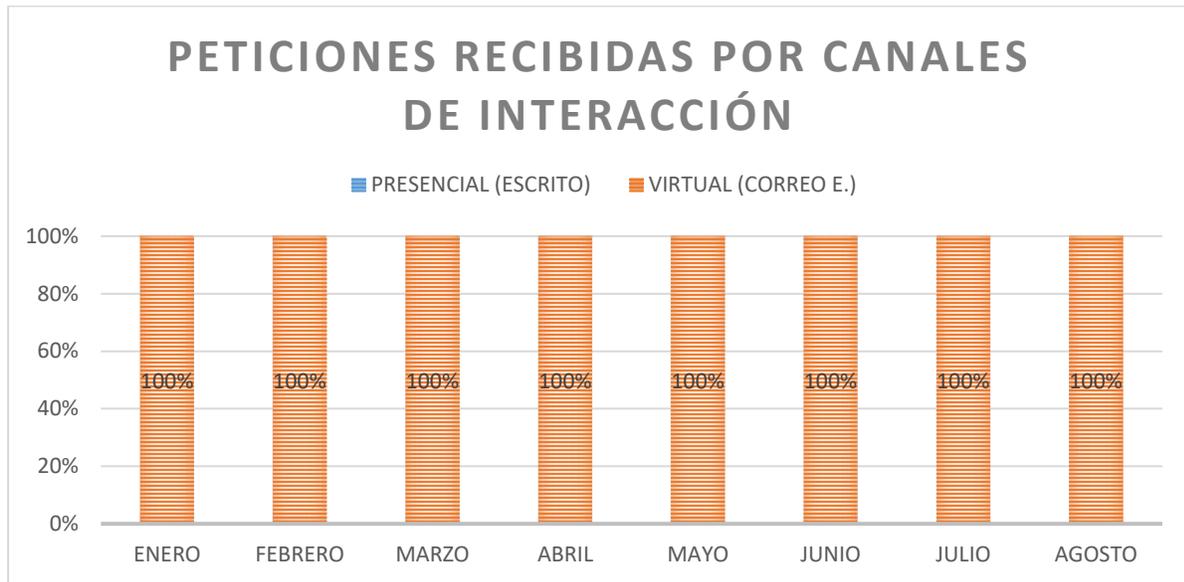
Durante la vigencia 2021 se han recibido un total de 7407 requerimientos, distribuidos así:

PERIODO	PRESENCIAL (ESCRITO)	VIRTUAL (CORREO ELECT.)	TOTAL
Enero	0	716	716
Febrero	0	1011	1011
Marzo	0	863	863
Abril	0	942	942
Mayo	0	948	948
Junio	0	1329	1329
Julio	0	866	866
Agosto	0	732	732
Total General	0	7407	7407

**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

Los 7407 requerimientos recibidos durante la vigencia en curso, se clasificaron según su tipología de la siguiente manera:

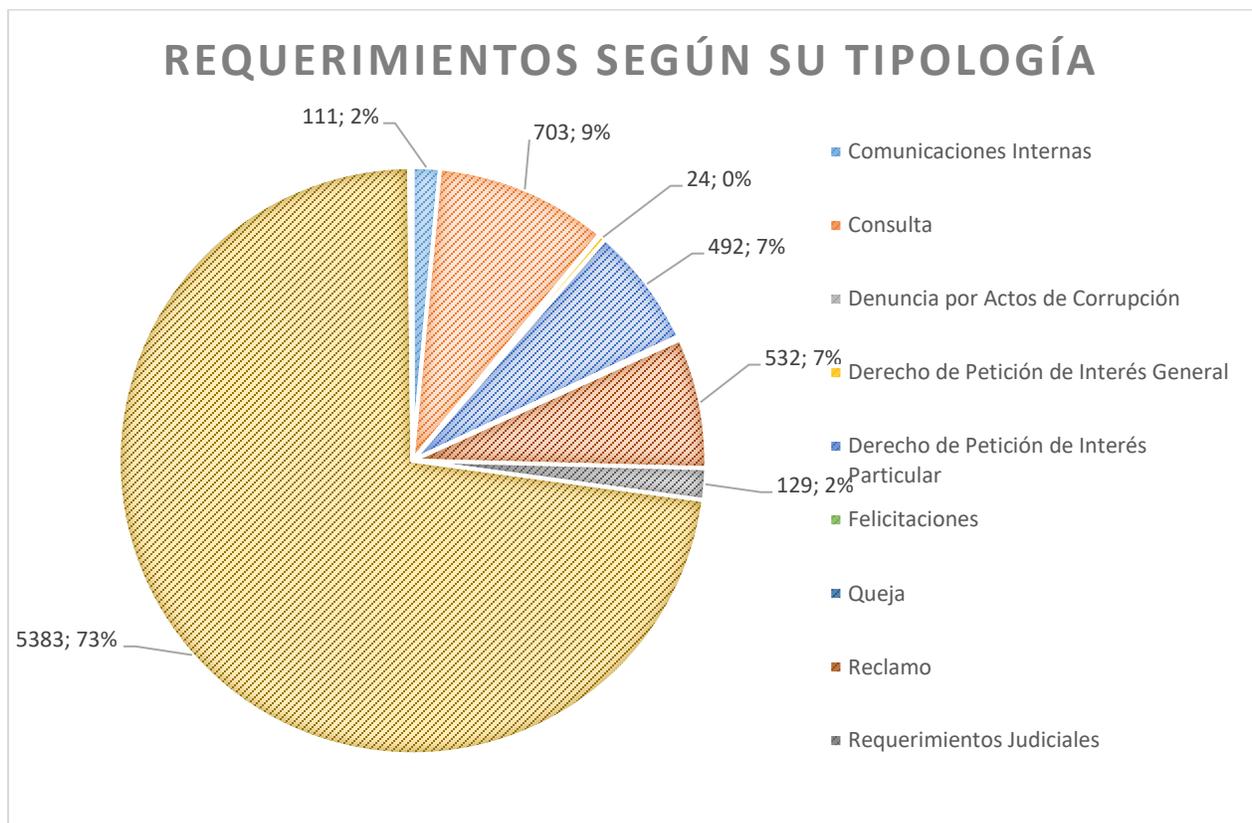
TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Comunicaciones Internas	3	18	8	13	26	9	2	32	111
Consulta	24	125	90	96	98	138	74	58	703
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0	2	1	1	0	2	0	6
Derecho de Petición de Interés General	6	3	4	2	1	4	1	3	24
Derecho de Petición de Interés Particular	48	56	75	63	79	84	39	48	492
Felicitaciones	0	1	0	0	0	0	0	2	3
Queja	0	2	1	0	3	3	0	2	11
Reclamo	0	11	7	77	14	416	6	1	532
Requerimientos Judiciales	7	15	13	12	28	16	24	14	129

**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.

Solicitud de Acceso a la Información	628	778	663	673	698	655	716	572	5383
Solicitud de Copia	0	2	0	2	0	4	2	0	10
Sugerencia	0	0	0	3	0	0	0	0	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>716</b>	<b>1011</b>	<b>863</b>	<b>942</b>	<b>948</b>	<b>1329</b>	<b>866</b>	<b>732</b>	<b>7407</b>

Frente a lo anterior, se evidencia que en los ocho primeros meses de año, la totalidad de los usuarios del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital hizo uso de los canales de servicio virtual debido a la prolongación de la Emergencia sanitaria por el COVID- 19; de otra parte, analizando el consolidado del séptimo mes se evidencian los siguientes datos: relativos con solicitudes de acceso a la información (73%), consultas (9%), Derechos de petición de interés particular (7%), mientras que rara vez lo hacen para tratar temas como Felicitaciones (0.04%).

Asimismo, se evidencia que hubo una disminución del número de solicitudes radicadas. Para el mes de julio fueron 866; para el mes de agosto la cifra se ubicó en 732, lo que representa un decrecimiento del 15.4%. En el mismo periodo del año 2020 la recepción de solicitudes fue de 370 y se tenía un acumulado de 3778 solicitudes recibidas.



**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.

Con relación a las quejas y reclamos, es importante indicar que ambas tipologías representan el 8.1% del total de las solicitudes recibidas en la entidad. En los ocho primeros meses del año se han recibido 11 quejas; los temas de las que corresponden a la entidad son:

- Queja por acoso laboral (2).
- Seguimiento queja acoso laboral
- Inconformidad Juegos distritales – torneo de bolos
- Demora en emisión de certificado laboral

Las otras quejas corresponden a servicios o situaciones de otras entidades públicas:

- Vulneración de derechos por firma de poder judicial.
- Mal trato a compañeros
- Recibe correos sin plena identificación remitente para participar en vacante relacionada con el Programa Talento No Palanca en Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá

Por otro lado, se recibió una felicitación, relacionada con un reconocimiento por el concepto técnico favorable para la modificación de Manual de Funciones del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP.

Ahora, en los primeros ocho meses del año, se han recibido 532 reclamos, de los cuales 526 corresponden a servicios de la entidad así:

- Convocatoria jefes de Control Interno
- Convocatoria plata temporal Secretaría de Gobierno
- SIDEAP: Error en el aplicativo para la postulación en la Convocatoria de Planta Temporal en la Secretaría de Gobierno.
- Talento no palanca: los contratos deberían ser de más duración.
- PAO: No se puede registrar en curso.
- FRADEC: Valor de la deuda.
- VI Juegos deportivos distritales: No le han entregado premio

Los otros reclamos corresponden a Inscripción en SIMO de la Comisión Nacional del Servicio Civil y carga laboral en Secretaría Distrital de Hacienda, situación administrativa en Secretaria de Educación, Juegos deportivos en Secretaría de Educación. Valoración de antecedentes en convocatoria de Secretaría de Gobierno, Incentivo no entregado en UAE Cuerpo Oficial Bomberos de Bogotá.

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

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



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

La mayoría requerimientos recibidos durante la presente vigencia en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital son de competencia de la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de 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	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Dirección	2	11	6	4	0	6	4	2	35
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	26	47	39	111	37	68	147	39	514
Oficina Asesora de Planeación	223	386	319	406	447	388	310	244	2723
Oficina de Control Interno	7	5	2	1	0	0	1	0	16
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	101	104	118	90	111	88	93	124	829
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	212	259	198	139	113	473	154	146	1694
Subdirección Técnico Jurídica	145	199	181	191	240	306	157	177	1596
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>716</b>	<b>1011</b>	<b>863</b>	<b>942</b>	<b>948</b>	<b>1329</b>	<b>866</b>	<b>732</b>	<b>7407</b>

Durante la vigencia 2021 la Oficina Asesora de Planeación es la que mayor número de requerimientos tiene por responder en los primeros ocho meses del año que corresponden a 2723 solicitudes que representan el 36,8, seguido de la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño con 1694 que representan un 22.9%.

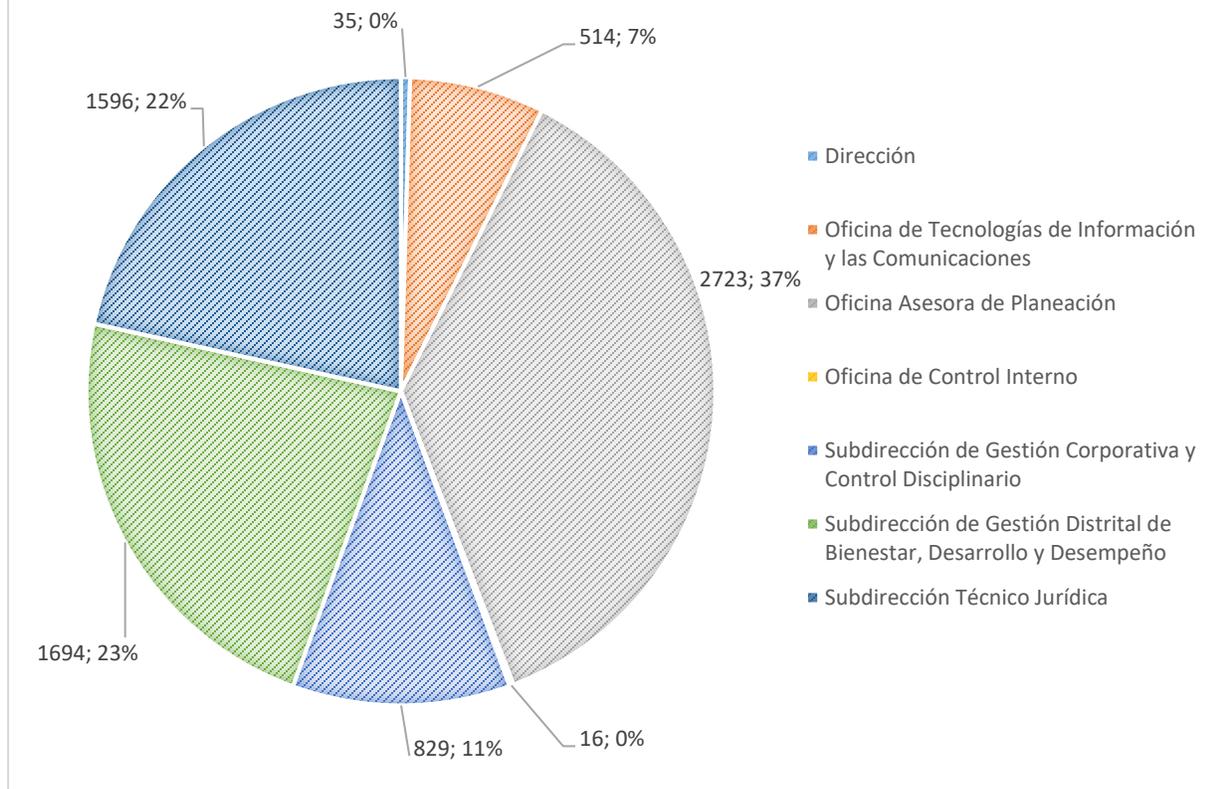
Efectuando un análisis de los primeros ocho meses de la Oficina Asesora de Planeación, su gestión se ha centrado en dar respuesta a solicitudes relacionadas con SIDEAP e Información interna y externa.

**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 POR DEPENDENCIA RESPONSABLE



### 4. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

De los 7407 requerimientos recibidos a la fecha, 232 tenían como fecha límite de respuesta enero, 984 en febrero, 958 en marzo, 825 en abril, 899 en mayo, 999 en junio, 1257 en julio y 903 en agosto. En el mes agosto la oportunidad de respuesta se registró con un 76% de acuerdo al estándar de tiempo definido por la entidad.

#### 4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA

De los 7407 requerimientos recibidos a 31 de agosto de 2021, se han finalizado 7016 (94,72%), y quedaron pendientes por tramitar 391, de los cuales 277 (3,77%) se encuentran en tiempo oportuno para dar 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.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	RECIBIDAS	RESPONDID AS A AGOSTO.		EN TRÁMITE	
		Oportunamente	Fuera del tiempo estándar establecido	En tiempos	Vencidas fuera del estándar de tiempo establecido por la entidad (12 días)
Dirección	31	28	3	0	0
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	513	378	129	6	0
Oficina Asesora de Planeación	2722	1922	718	82	0
Oficina de Control Interno	16	16	0	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	830	609	167	41	13
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	1697	1375	234	52	36
Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital	1598	706	731	96	65
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7407</b>	<b>5034</b>	<b>1982</b>	<b>277</b>	<b>114</b>

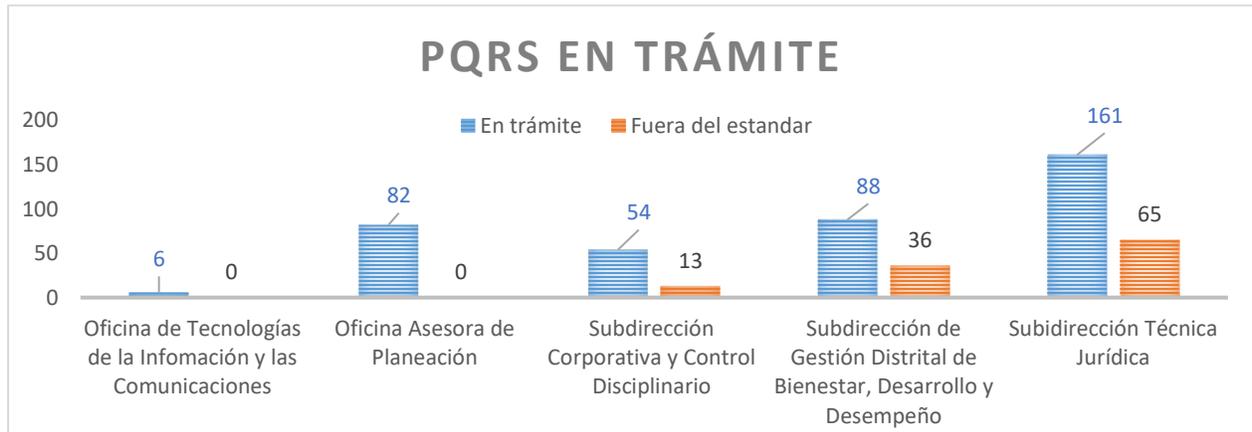
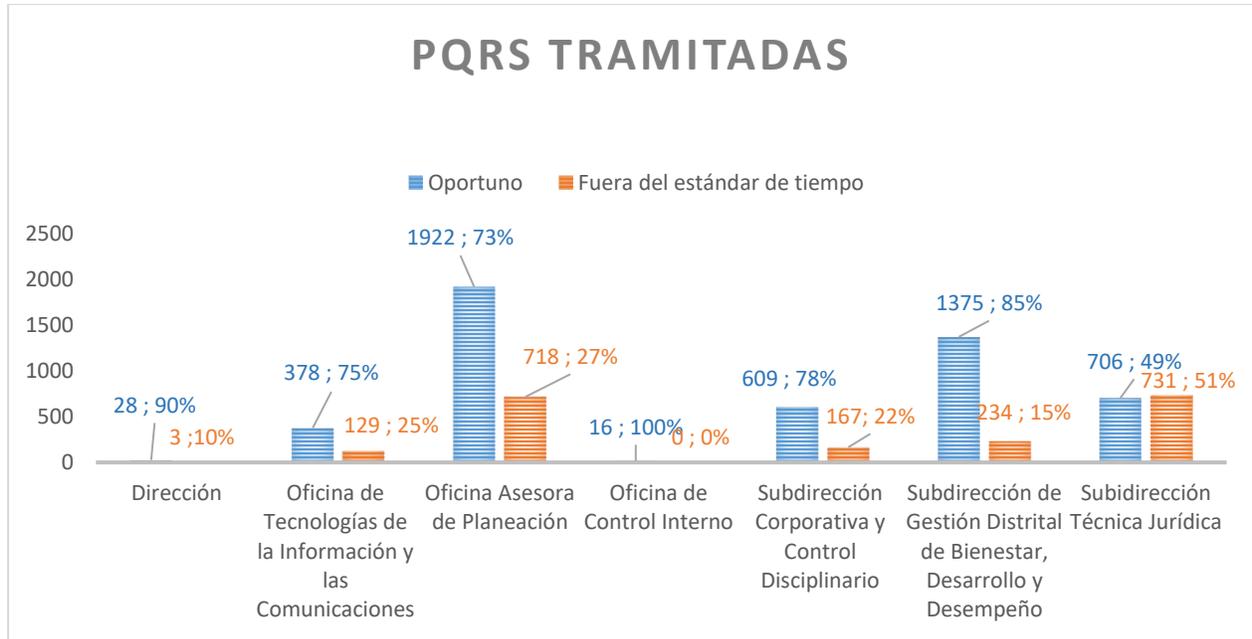
\*El estándar de tiempo definido por la entidad para la respuesta oportuna es de 12 días.

Los 689 requerimientos contestados que tenían como fecha límite agosto, representan un 76% de oportunidad en la respuesta. Siendo la Dirección, Oficina de Tecnología de la Información- OTIC y la Oficina Asesora de Planeación con un (100%) las que tuvo el porcentaje más alto de respuestas a tiempo, seguida por la Subdirección Corporativa (90%) y la Subdirección de Bienestar (89%), mientras que es la Subdirección Técnico Jurídica la del menor porcentaje (58%).

**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





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

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



#### 4.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El tiempo promedio de respuesta de los requerimientos que se han atendido es de 12,51 días desde la fecha que se radican en la Entidad. Siendo las Derecho de petición de interés general y las Consultas los que requieren más tiempo para ser atendidos, seguidos de los Derechos de Petición de interés particular y los reclamos.

TIPOLOGÍA	TIEMPO PROMEDIO DESDE LA RADICACION EN LA ENTIDAD (EN DÍAS)
Comunicaciones Internas	9,6
Consulta	21,47
Denuncia por Actos de Corrupción	9,66
Derecho de Petición de Interés General	15,52
Derecho de Petición de Interés Particular	14,08
Felicitaciones	7,66
Queja	12,72
Reclamo	9,05
Requerimientos Judiciales	8,78
Solicitud de Acceso a la Información	11,75
Solicitud de Copia	10,01
Sugerencia	25,33

El tiempo promedio de respuesta para los siete primeros meses de año es de 12,51 días.

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

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



### 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada	0	0	0	0	0	0	0	0	0

*La solicitud referenciada en el mes de mayo corresponde al Radicado Cordis 2021EE2612 relacionado con protección de datos personales*

**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



## 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 2021, se concluye que:

- Debido a la prolongación de la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, durante el mes de agosto, la totalidad de requerimientos recibidos fue a través del canal virtual (correo electrónico institucional, ventanilla virtual de la página web y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas– Bogotá te Escucha).
- La oportunidad en la respuesta de peticiones se tiene estandarizada en el gestor documental Cordis con 12 días, está decisión tomada por la Alta Dirección para lograr mayor exigencia vigente en los tiempos de respuesta oportuna de requerimientos de acuerdo a la normatividad vigente sobre este tema (Ley 1755 de 2015 / Decreto 491 de 2020)
- La totalidad de quejas y reclamos (3) recibidos en el mes de agosto, se les dio trámite interno correspondiente para dar respuesta.
- 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.
- En el mes de agosto, no hubo solicitudes de acceso a la información contestadas de manera negativa en la entidad.
- 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 Administrativo del Servicio Civil Distrital y apoyados por la estrategia de trabajo en casa del DASCD.

### 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

