



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
DICIEMBRE 2020**

**Bogotá, D.C., Periodo de corte: 31 de diciembre de 2020
Fecha de Presentación: 26 de enero 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



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	9
4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA.....	9
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



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 diciembre de 2020.

1. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

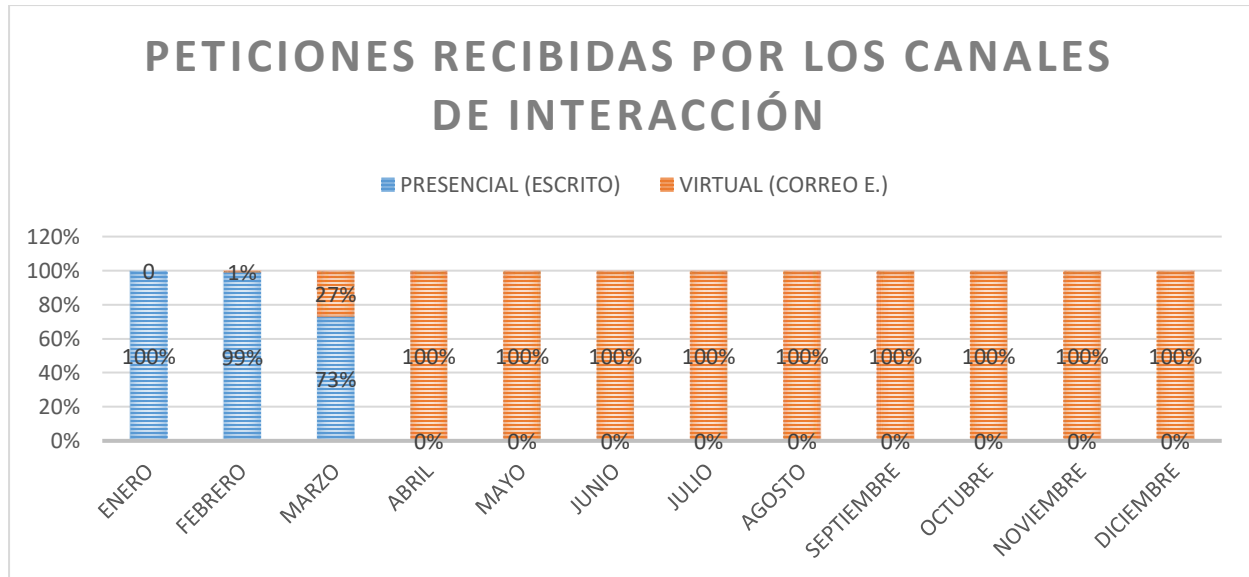
Durante la vigencia 2020 se recibieron un total de 5934 requerimientos, distribuidos así:

PERIODO	PRESENCIAL (ESCRITO)	VIRTUAL (CORREO ELECT.)	TOTAL
Enero	548	0	548
Febrero	501	5	506
Marzo	349	130	479
Abril	0	393	393
Mayo	0	450	450
Junio	0	431	431
Julio	0	601	601
Agosto	0	370	370
Septiembre	0	402	402
Octubre	0	593	593
Noviembre	0	560	560
Diciembre	0	601	601
Total General	1398	4536	5934

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 5934 requerimientos recibidos durante la vigencia 2020, se clasificaron según su tipología de la siguiente manera:

TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Comunicaciones Internas	28	39	34	62	91	92	117	36	22	52	36	74	683
Consulta	78	65	97	110	109	121	199	99	65	85	65	55	1148
Denuncia por Actos de Corrupción	2	3	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	8
Derecho de Petición de Interés General	5	21	23	12	13	19	6	10	1	2	6	1	119
Derecho de Petición de Interés Particular	21	69	170	113	104	84	61	96	30	25	31	29	833
Felicitaciones	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Queja	2	2	8	4	15	7	0	0	1	1	1	0	41
Reclamo	1	3	7	3	4	2	30	3	7	3	3	0	66

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.

Requerimientos Judiciales	2	4	3	2	1	11	5	2	1	2	8	3	44
Solicitud de Acceso a la Información	407	295	131	82	110	91	177	122	271	422	406	438	2952
Solicitud de Copia	1	4	3	1	3	2	5	1	3	1	3	1	28
Sugerencia	0	1	1	3	0	2	1	0	1	0	0	0	9
TOTAL GENERAL	548	506	479	393	450	431	601	370	402	593	560	601	5934

Frente a lo anterior, se evidencia que en los meses de abril a diciembre, la totalidad de los usuarios del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital hizo uso de los canales de servicio virtual debido a la Emergencia sanitaria por el COVID- 19; de otra parte, analizando el consolidado de los doce meses se evidencian los siguientes datos: relativos con solicitudes de acceso a la información (50%), Derechos de petición de interés particular (14%), consultas (19%); mientras que rara vez lo hacen para tratar temas como sugerencias (0.2%) y denuncias por actos de corrupción (0.1%) y felicitaciones (0.1%).

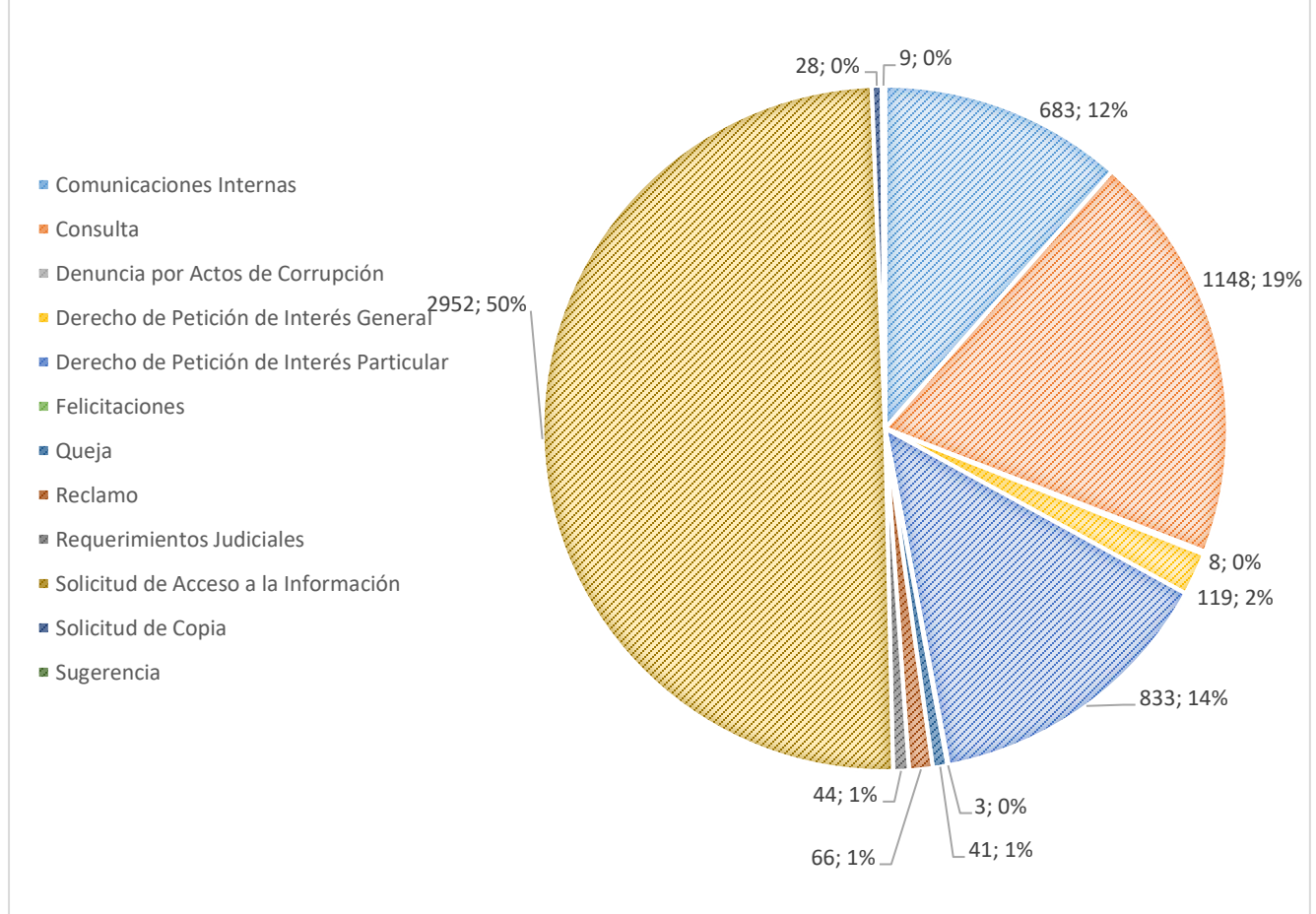
Así mismo, se evidencia que hubo un aumento del número de solicitudes radicadas; para el mes de noviembre fueron 560 y para el mes de diciembre la cifra se ubicó en 601, lo que representa un aumento del 7.3%. Los meses de diciembre y julio se convirtieron en los periodos del año 2020 que más solicitudes se recibieron, en ambos periodos se recibió la misma cantidad de requerimientos.

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 y reclamos, es importante indicar que ambas tipologías representan el 2% del total de las solicitudes recibidas en la entidad.

En los doce meses del año se han recibido 66 reclamos; los servicios de las que corresponden a la entidad son:

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

- FEDHE: Inconforme con respuesta sobre crédito educativo para un hijo.
- Asesoría Jurídica: Viabilidad de desempeñar otro cargo estando en periodo de prueba.
- Gala de Reconocimiento: Error en publicación de foto de persona galardonada

Los otros reclamos corresponden a pago de impuesto predial, avalúo catastral, tarjeta joven, comparendos y ayudas económicas, concursos de méritos de la Comisión Nacional del Servicio Civil, incumplimiento en pago de salario.

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 los doce meses del año, se recibieron 41 quejas, de las cuales corresponden a temas de la entidad así:

- 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
- Acoso laboral a funcionaria.

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
- Solicitudes de la Secretaría de Educación de Bogotá de información de registro en el SIDEAP de algunos funcionarios de la entidad.
- Negociación Sindicato Biopaz.
- Generación excesiva de ruido.
- Condiciones de trabajo para personal Sub red norte durante emergencia sanitaria.

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.

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



DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Dirección	14	13	9	6	4	2	2	2	1	4	3	3	63
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	9	29	12	54	131	52	202	15	12	18	22	27	583
Oficina Asesora de Planeación	102	138	86	35	46	57	46	28	44	96	160	218	1056
Oficina de Control Interno	0	3	3	0	0	1	0	0	9	9	4	1	30
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	104	93	127	117	65	72	94	56	80	97	92	80	1077
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	168	120	101	61	62	78	83	70	103	131	127	139	1243
Subdirección Técnico Jurídica	151	110	141	120	142	169	174	199	153	238	152	133	1882
TOTAL GENERAL	548	506	479	393	450	431	601	370	402	593	560	601	5934

Durante la vigencia 2020 la Subdirección Técnico Jurídica es la que mayor número de requerimientos tuvo por responder en los doce meses del año que corresponden a 1882 solicitudes que representan el 31.7%, seguido de la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño con 1243 que representan un 20.9%.

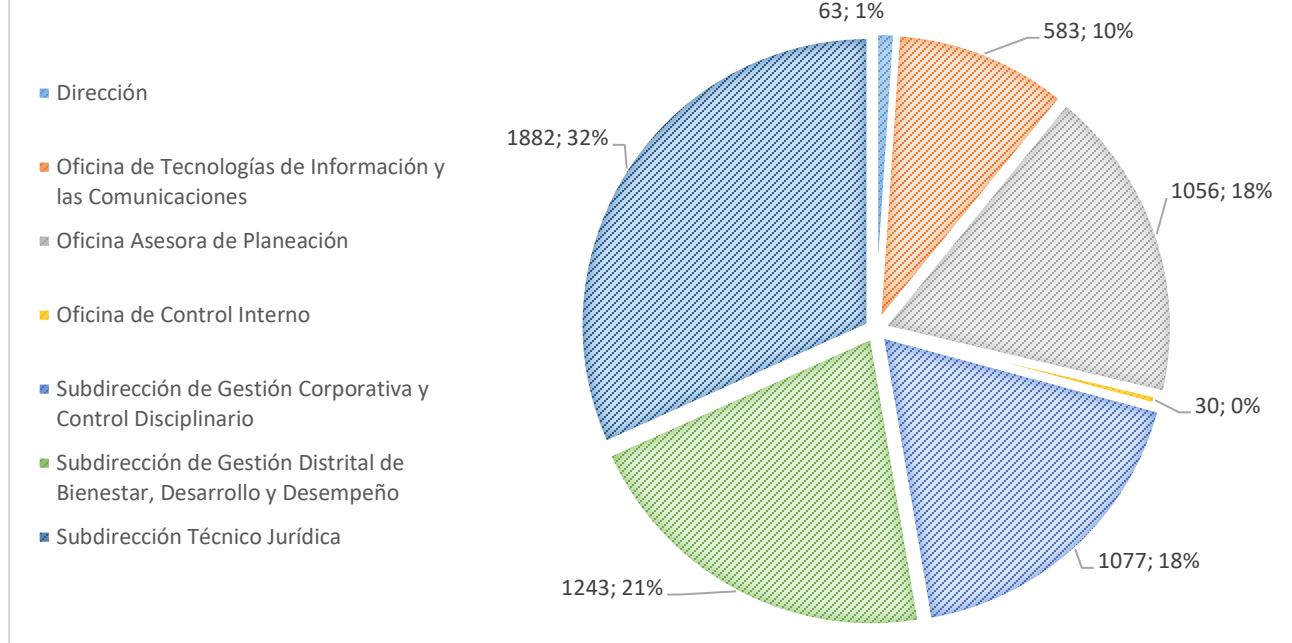
Efectuando un análisis de los doce meses de la Subdirección Técnico Jurídica, su gestión se centró en dar respuesta en solicitudes relacionadas con competencia Traslado a entidades distritales, Información Interna y externa de la gestión, Estructura organizacional y situaciones administrativas.

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 5934 requerimientos recibidos a la fecha, 211 tenían como fecha límite de respuesta enero, 535 febrero, 573 marzo, 399 abril, 393 en mayo, 388 en junio, 599 en julio, 475 en agosto, 399 en septiembre, 497 en octubre, 526 en noviembre y 626 en diciembre. En el mes diciembre la oportunidad de respuesta se registró con un 72%, disminuyendo 8 puntos comparado con el mes de noviembre cuando la oportunidad fue de 80%.

4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA

De los 5934 requerimientos recibidos a 31 de diciembre de 2020, se han finalizado 5669 (96%), y quedaron pendientes por tramitar 265 (4%) que se encuentran en tiempos 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	RESPONDIDAS A D.I.C.		EN TRÁMITE	
		Oportunamente	Fuera del tiempo estandar establecido	En tiempos	Vencidas fuera del estandar de tiempo establecido por la entidad (12 días)
Dirección	63	38	22	2	1
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	583	198	381	4	0
Oficina Asesora de Planeación	1056	809	175	66	6
Oficina de Control Interno	30	30	0	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	1077	781	229	40	27
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	1243	761	439	43	0
Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital	1882	1353	453	39	37
TOTAL GENERAL	5934	3970	1699	194	71

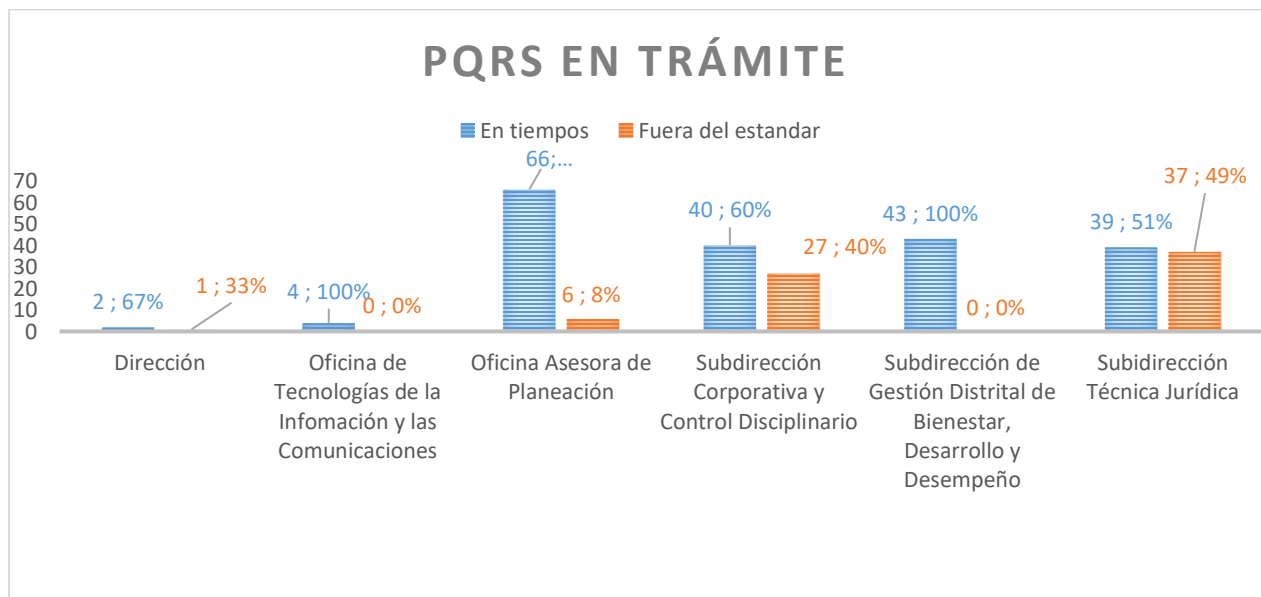
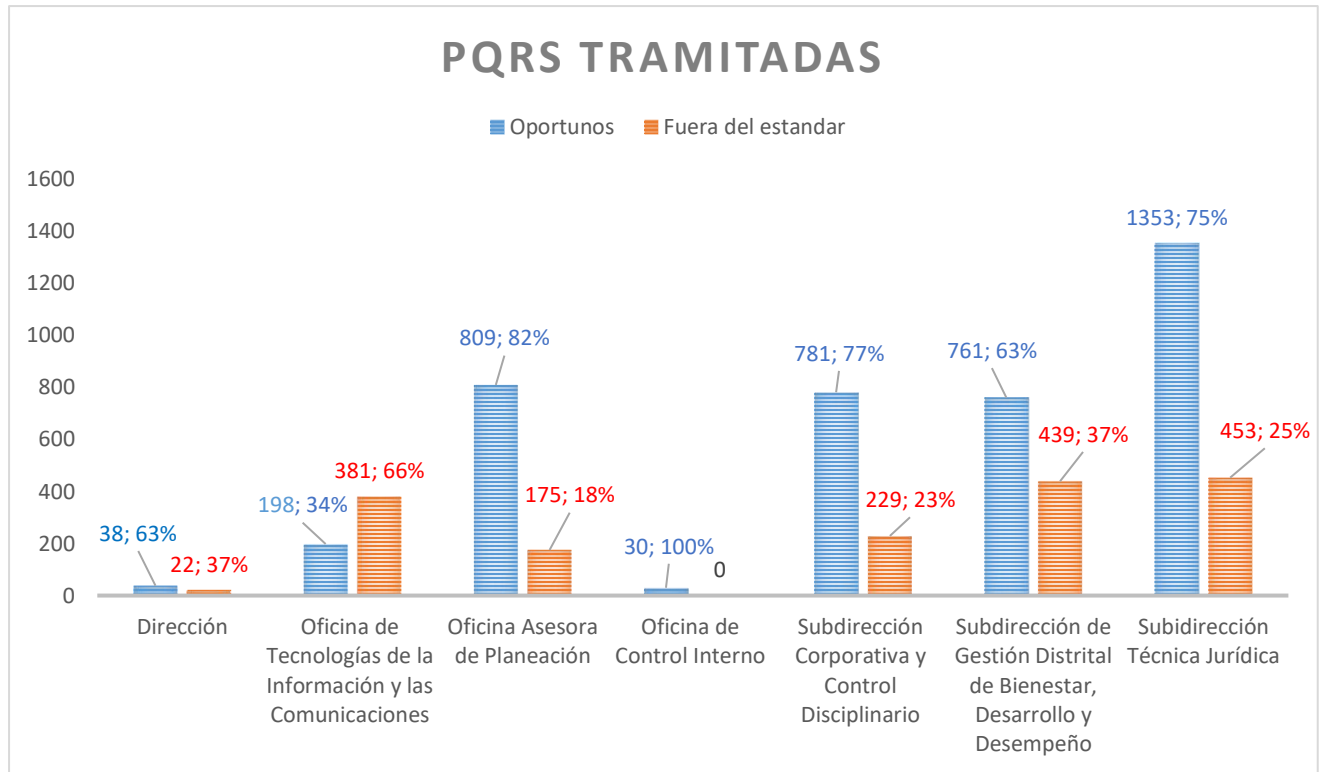
*El estándar de tiempo definido por la entidad para la respuesta oportuna es de 12 días.

Los 3970 requerimientos contestados que tenían como fecha límite diciembre, representan un 68% de oportunidad en la respuesta. Siendo la Oficina de Control Interno (100%) la que tuvo el porcentaje más alto de respuestas a tiempo, seguida por la Oficina de Planeación (82%) y la Subdirección de Gestión Corporativa (75%); mientras que es la Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones la del menor porcentaje (34%).

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 11 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, seguidos de los Derechos de Petición de interés particular.

POR TIPOLOGIA	TIEMPO PROMEDIO DESDE RADICACIÓN EN LA ENTIDAD (EN DÍAS)
Comunicaciones internas	12
Consulta	13
Denuncia por actos de corrupción	6
Derecho de petición de interés general	18
Derecho de petición de interés particular	14
Felicitaciones	3
Quejas	14
Reclamos	13
Requerimientos judiciales	4
Solicitud de acceso a la información	12
Solicitud de copia	10
Sugerencias	9
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA	11

El tiempo promedio de respuesta se mantuvo para los meses de junio a diciembre.

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

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	0	0	0	1	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	1	0	0	0	2

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:

- 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)
- Debido a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, desde el mes de abril hasta diciembre la totalidad de requerimientos recibidos fueron 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).
- Los Requerimiento Judiciales son lo que menos tiempo se demoró la Entidad en responder, empleando en promedio 4 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.
- En el mes de diciembre no hubo solicitudes de acceso a la información contestadas de manera negativa en la entidad.

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



- 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

