



# 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  
FEBRERO 2020**

***Bogotá, D.C., Periodo de corte: 29 de febrero de 2020  
Fecha de Presentación: 25 de marzo 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 .....	4
3. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN OFICINA RESPONSABLE .....	5
4. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS.....	6
4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA.....	6
4.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.....	8
5. REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE .....	9
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	10

**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



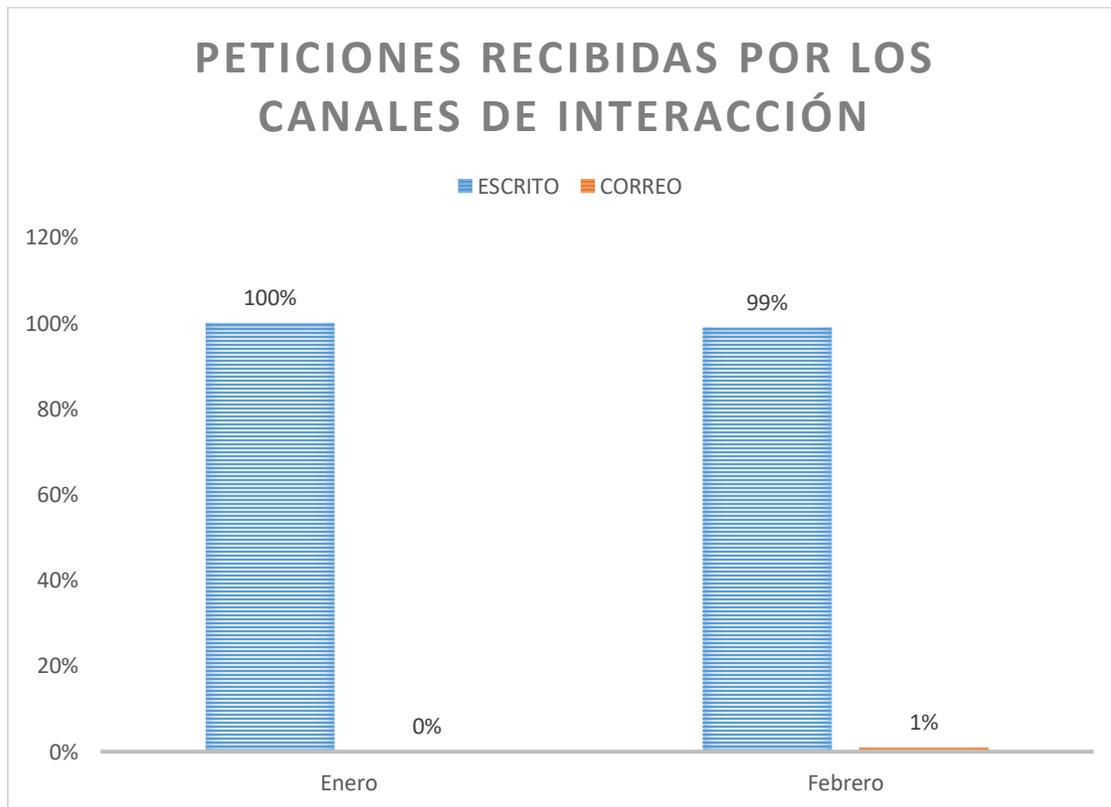
## INFORME PQRS

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 29 de febrero de 2020.

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

Durante la vigencia 2020 se han recibido un total de 1054 requerimientos, distribuidos así:

PERIODO	ESCRITO	CORREO	TOTAL
Enero	548	-	548
Febrero	501	5	506
<b>Total General</b>	<b>1049</b>	<b>5</b>	<b>1054</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.

## 2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

Los 1054 requerimientos recibidos durante la vigencia en curso, se clasifican según su tipología de la siguiente manera:

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	TOTAL
Comunicaciones Internas	28	39	67
Consulta	78	65	143
Denuncia por Actos de Corrupción	2	3	5
Derecho de Petición de Interés General	5	21	26
Derecho de Petición de Interés Particular	21	69	90
Felicitaciones	1	0	1
Queja	2	2	4
Reclamo	1	3	4
Requerimientos Judiciales	2	4	6
Solicitud de Acceso a la Información	407	295	702
Solicitud de Copia	1	4	5
Sugerencia	0	1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>548</b>	<b>506</b>	<b>1054</b>

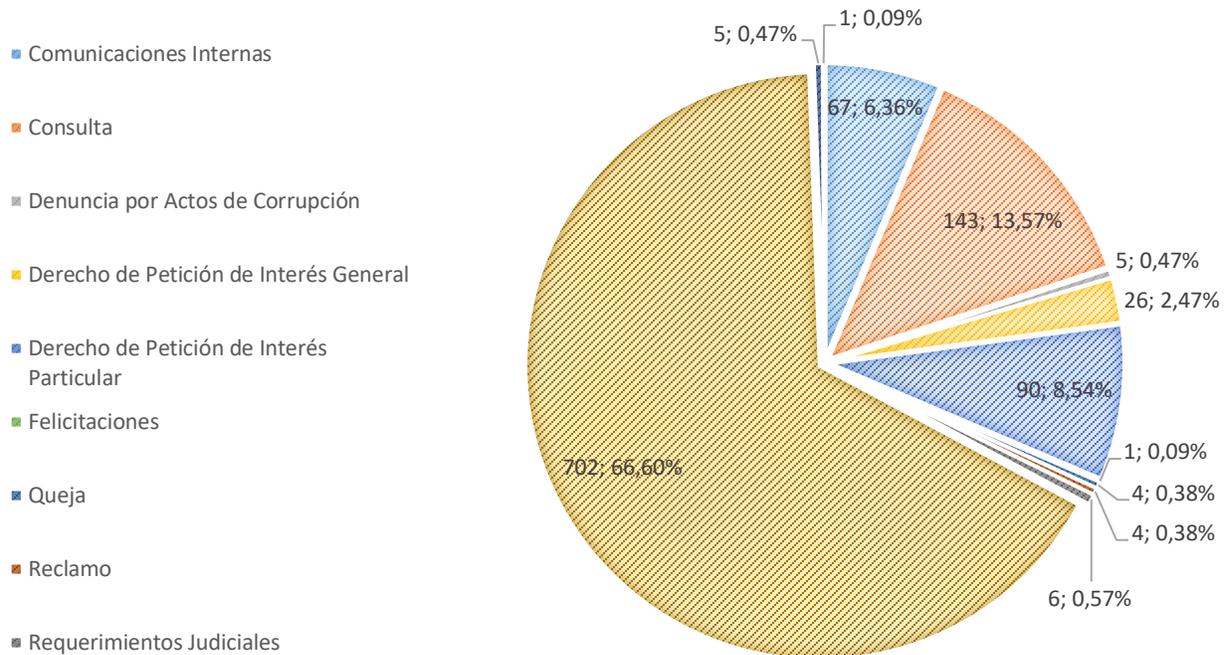
Frente a lo anterior, se evidencia que la mayoría de los usuarios del Departamento hacen uso de los canales de comunicación, para hacer solicitudes de acceso a la información (72%) y consultas (14%); mientras que rara vez lo hacen para tratar temas como felicitaciones (0,09%), y sugerencias (0,09%).

**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 SEGÚN SU TIPOLOGÍA



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

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

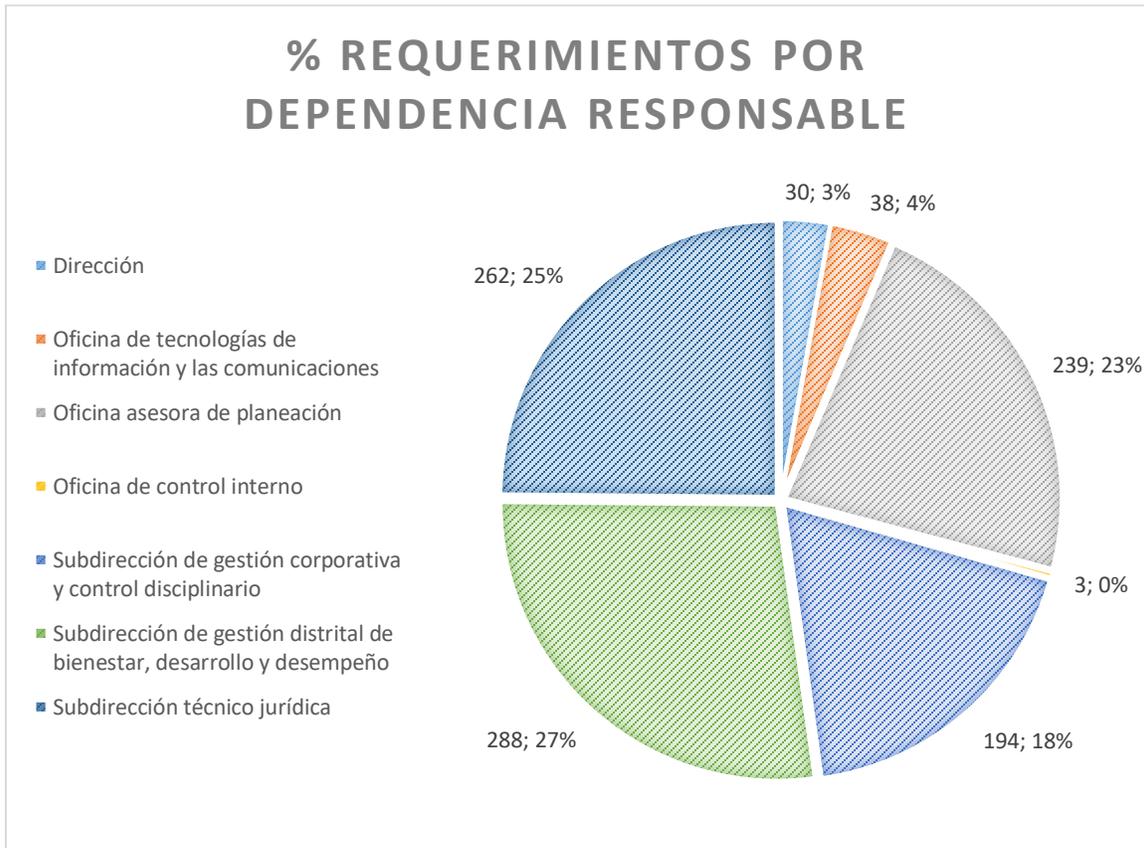
DEPENDENCIA RESPONSABLE <sup>1</sup>	ENERO	FEBRERO	TOTAL
Dirección	15	15	30
Oficina de tecnologías de información y las comunicaciones	9	29	38
Oficina asesora de planeación	101	138	239
Oficina de control interno	0	3	3
Subdirección de gestión corporativa y control disciplinario	104	90	194
Subdirección de gestión distrital de bienestar, desarrollo y desempeño	168	120	288

<sup>1</sup> Los datos de la tabla varían cada mes de acuerdo al traslado que se realiza internamente entre las dependencias

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

Subdirección técnico jurídica	151	111	262
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>548</b>	<b>506</b>	<b>1054</b>

Durante la vigencia 2020 la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño ha recibido un total de 288 requerimientos, de los cuales se logró identificar que 208 (72%) están relacionados con la aplicación de la Evaluación de Competencias SEVCOM-DASCD.



## 4. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

De los 1054 requerimientos recibidos a la fecha, 211 tenían como fecha límite de respuesta enero, 535 febrero, 281 marzo y 27 abril.

### 4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA

A la fecha se han contestado un total de 746 requerimientos y quedan 311 por atender, de los cuales: 92 se encuentran fuera de términos y 219 están dentro de los plazos de respuesta oportuna.

**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 los 1054 requerimientos, 642 se debían contestar a 29 de febrero de 2020 y de estos se atendieron oportunamente 551 (70%), extemporáneamente 195 (30%), y quedaron pendientes por tramitar 311<sup>2</sup> (29%) que corresponden a los requerimientos mencionados previamente como vencidos.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	RECIBIDAS	REQUERIMIENTOS A RESPONDER A FEBRERO	RESPONDIDAS A FEBRERO		EN TRÁMITE	
			Oportunamente	Extemporáneamente	En tiempos	Vencidas
Dirección	30	20	14	1	14	1
Oficina de tecnologías de información y las comunicaciones	38	22	27	1	1	9
Oficina asesora de planeación	239	186	195	6	29	9
Oficina de control interno	3	1	3	0	0	0
Subdirección de gestión corporativa y control disciplinario	194	135	116	47	25	5
Subdirección de gestión distrital de bienestar, desarrollo y desempeño	288	237	58	57	109	64
Subdirección técnico jurídica	262	145	205	12	41	4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1054</b>	<b>746</b>	<b>619</b>	<b>124</b>	<b>219</b>	<b>92</b>

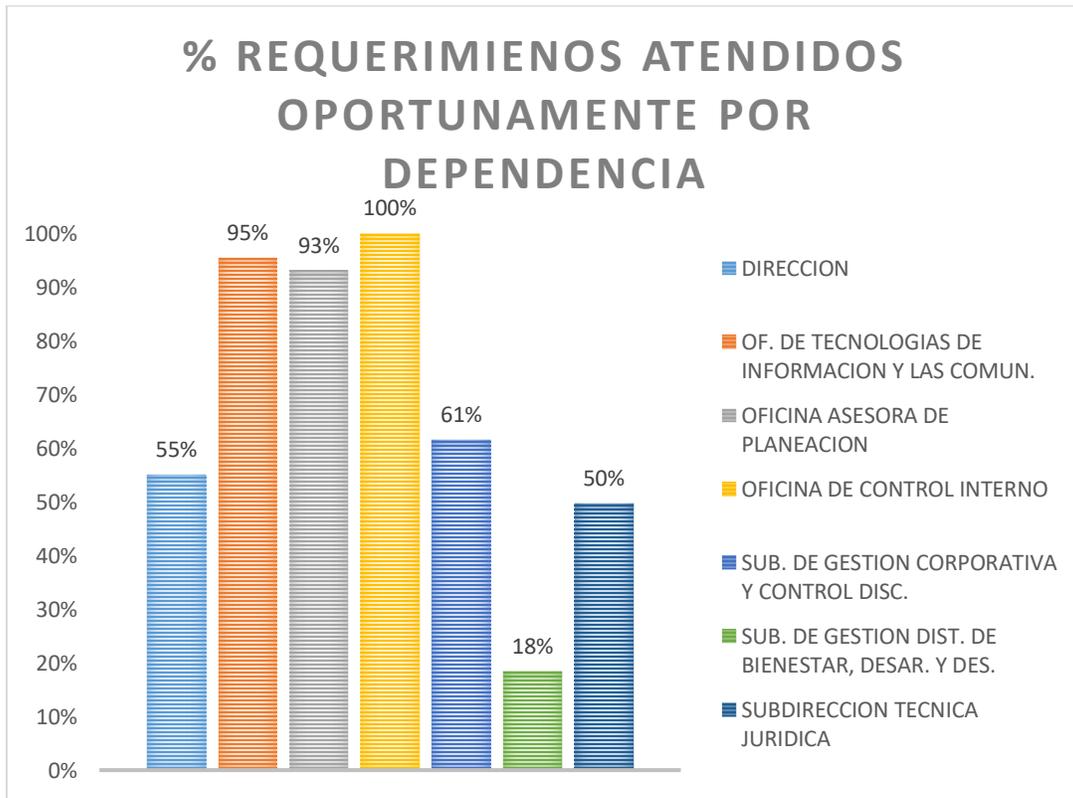
Como se puede apreciar en la tabla, existe una diferencia entre el número de requerimientos atendidos que tenían como fecha límite el 29 de febrero de 2020 y el número de requerimientos atendidos. Situación que obedece a que las dependencias contestaron 596 requerimientos en febrero que tenían como fecha límite este mes, y a su vez contestaron 147 requerimientos que vencían posteriormente.

Los 596 requerimientos contestados que tenían como fecha límite febrero, representan un 79% de oportunidad en la respuesta. Siendo la Oficina de control Interno la que tuvo el porcentaje más alto de respuestas a tiempo (100%), seguida por la Oficina de Tecnologías de Información y las

<sup>2</sup> De los 125 requerimientos vencidos que se encuentran en trámite, 96 están relacionados con la aplicación de pruebas SEVCOM-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.

Comunicaciones (95%); mientras que es la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño la del menor porcentaje (18%).



## 4.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El tiempo promedio de respuesta de los requerimientos que se han atendido es de 7,3 días desde a fecha que se radican en la Entidad, y de 6,49 días desde la fecha en que son asignados al funcionario responsable. Siendo los derechos de petición de interés general los que requieren más tiempo para ser atendidos.

POR TIPOLOGIA	TIEMPO PROMEDIO DESDE LA RADICACIÓN EN LA ENTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DESDE ASIGNACIÓN FUNCIONARIO A
Comunicaciones internas	6,55	5,69
Consulta	8,07	7,2
Denuncia por actos de corrupción	5,25	5
Derecho de petición de interés general	6,37	4
Derecho de petición de interés particular	5,68	4,74
Felicitaciones	4	4
Solicitud de acceso a la información	7,52	6,6
Requerimientos judiciales	2,2	2,2

**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.

Queja	10,3	9,66
Solicitud de copia	5,6	5
Reclamo	6,5	5,25
Sugerencias	3	3
<b>TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA</b>	<b>7,3</b>	<b>6,48</b>

Como se puede ver existe una diferencia de casi un día entre el tiempo promedio desde la radicación en la Entidad y la fecha de respuesta, y la fecha de asignación y la fecha de respuesta; y esto se da porque el promedio desde la radicación en la Entidad hasta la asignación al responsable es de 1,96 días.

## 5. REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE

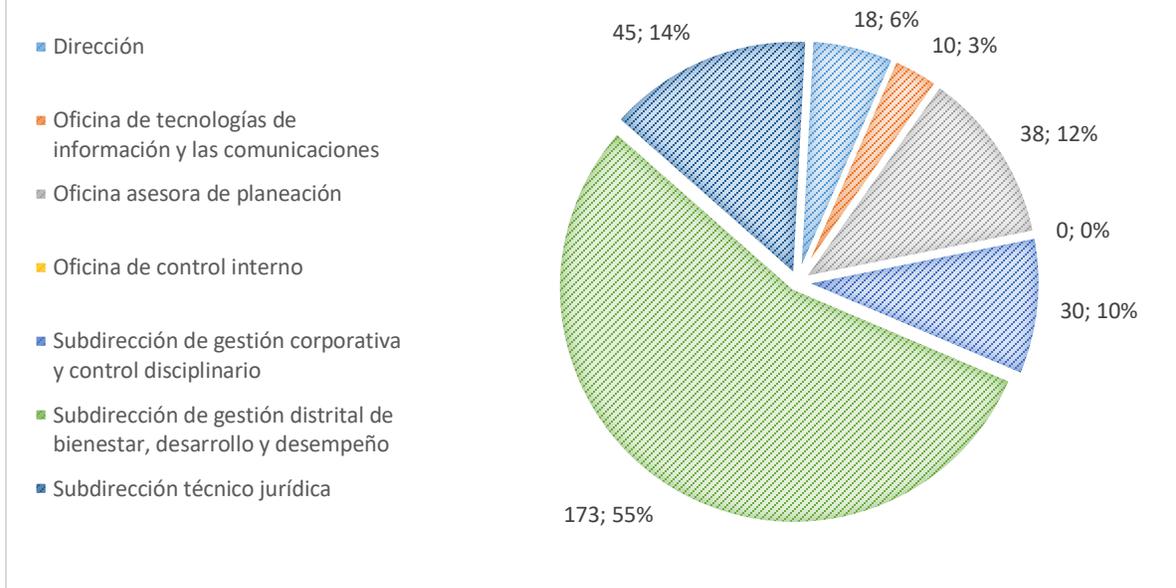
A 29 de febrero de 2020 estaban en trámite 314 requerimientos, de los cuales 3 fueron recibidos durante el año 2019 y 311 durante el 2020. Estos requerimientos que se encuentran distribuidos entre las dependencias de la siguiente manera:

DEPENDENCIA RESPONSABL	REQUERIMIENTOS DEL 2019 EN TRÁMITE	REQUERIMIENTOS DEL 2020 EN TRÁMITE	TOTAL POR DEPENDENCIA
Dirección	3	15	18
Oficina de tecnologías de información y las comunicaciones	0	10	10
Oficina asesora de planeación	0	38	38
Oficina de control interno	0	0	0
Subdirección de gestión corporativa y control disciplinario	0	30	30
Subdirección de gestión distrital de bienestar, desarrollo y desempeño	0	173	173
Subdirección técnico jurídica	0	45	45
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>311</b>	<b>314</b>

Es importante aclarar que de los 3 requerimientos del año 2019 que se encuentran en trámite, todos se encuentran fuera de términos para dar respuesta oportuna.

**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 EN TRÁMITE POR DEPENDENCIA



## 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:

- 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.
- Las personas designadas en cada dependencia para el manejo del CORDIS, deben estar atentos a los documentos asignados para verificar que efectivamente sean competencia de cada una de ellas y en caso contrario a través del mismo sistema efectuar el respectivo traslado.
- En este documento se presentan las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas en CORDIS, incluidas las que ingresan por el buzón de contacto, ventanilla de radicación y Bogotá te escucha; no obstante, es importante que los responsables de cada proceso hagan seguimiento y control a las solicitudes que ingresan por los diferentes correos institucionales, aquellas atendidas telefónicamente y presencialmente, mientras se concluye el rediseño que se está realizando el proceso de 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.

- Es importante hacer seguimiento tanto a los requerimientos que ingresan durante el mes, como a los que han ingresado en meses anteriores que tenían como fecha de terminación el mes en curso o que quedaron pendientes por responder. Ya que como se pudo evidenciar en el numeral 5, hay 3 requerimientos pendientes del año 2019.

**ELABORADO POR:**

NOMBRE	CARGO
María Alejandra Jiménez Zabala	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

