



# 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  
JUNIO 2020**

**Bogotá, D.C., Periodo de corte: 30 de junio de 2020  
Fecha de Presentación: 21 de julio 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

<u>1. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN</u> .....	3
<u>2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA</u> .....	4
<u>3. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN OFICINA RESPONSABLE</u> .....	6
<u>4. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS</u> .....	8
<u>4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA</u> .....	8
<u>4.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA</u> .....	10
<u>5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN</u> .....	11
<u>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u> .....	12

**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)



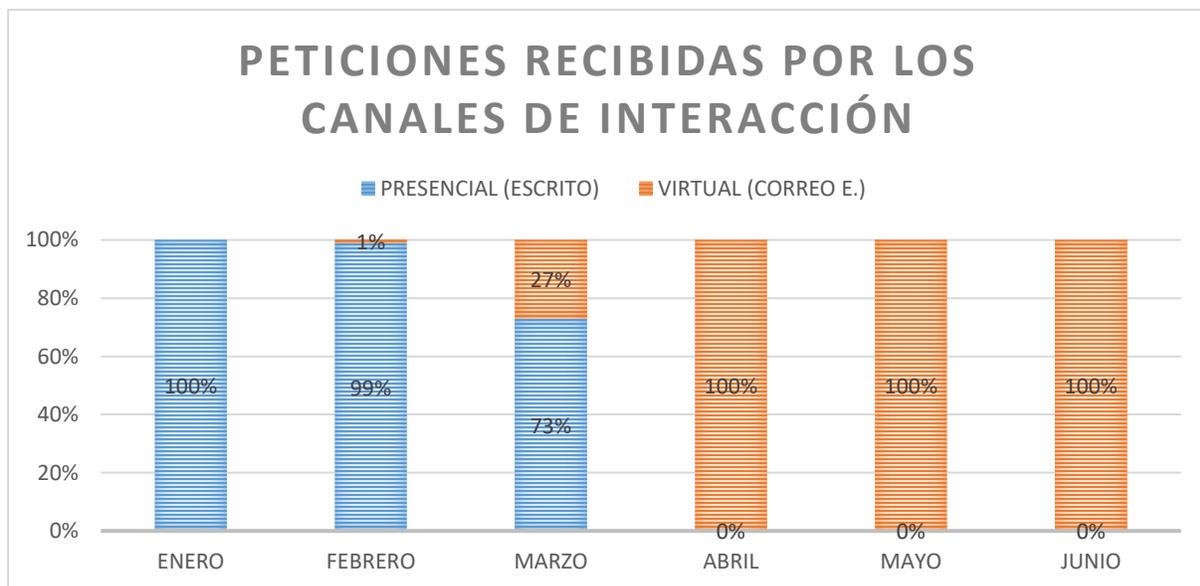
## INFORME PQRS

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 junio de 2020.

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

Durante la vigencia 2020 se han recibido un total de 2807 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
<b>Total General</b>	<b>1398</b>	<b>1409</b>	<b>2807</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)



## 2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

Los 2807 requerimientos recibidos durante la vigencia en curso, se clasifican según su tipología de la siguiente manera:

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Comunicaciones Internas	28	39	34	62	91	92	346
Consulta	78	65	97	110	109	121	580
Denuncia por Actos de Corrupción	2	3	1	1	0	0	7
Derecho de Petición de Interés General	5	21	23	12	13	19	93
Derecho de Petición de Interés Particular	21	69	170	113	104	84	561
Felicitaciones	1	0	1	0	0	0	2
Queja	2	2	8	4	15	7	38
Reclamo	1	3	7	3	4	2	20
Requerimientos Judiciales	2	4	3	2	1	11	23
Solicitud de Acceso a la Información	407	295	131	82	110	91	1116
Solicitud de Copia	1	4	3	1	3	2	14
Sugerencia	0	1	1	3	0	2	7
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>548</b>	<b>506</b>	<b>479</b>	<b>393</b>	<b>450</b>	<b>431</b>	<b>2807</b>

Frente a lo anterior, se evidencia que en los meses de junio, mayo y abril, la totalidad de los usuarios del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital hizo uso de los canales de servicio virtual dado al Aislamiento Preventivo Obligatorio debido al COVID- 19; de otra parte, analizando el consolidado de los primeros seis meses se evidencian los siguientes datos: relativos con solicitudes de acceso a la información (40%), Derechos de petición de interés particular (20%), consultas (21%); mientras que rara vez lo hacen para tratar temas como sugerencias y denuncias por actos de corrupción (0.2%) y felicitaciones (0.1%).

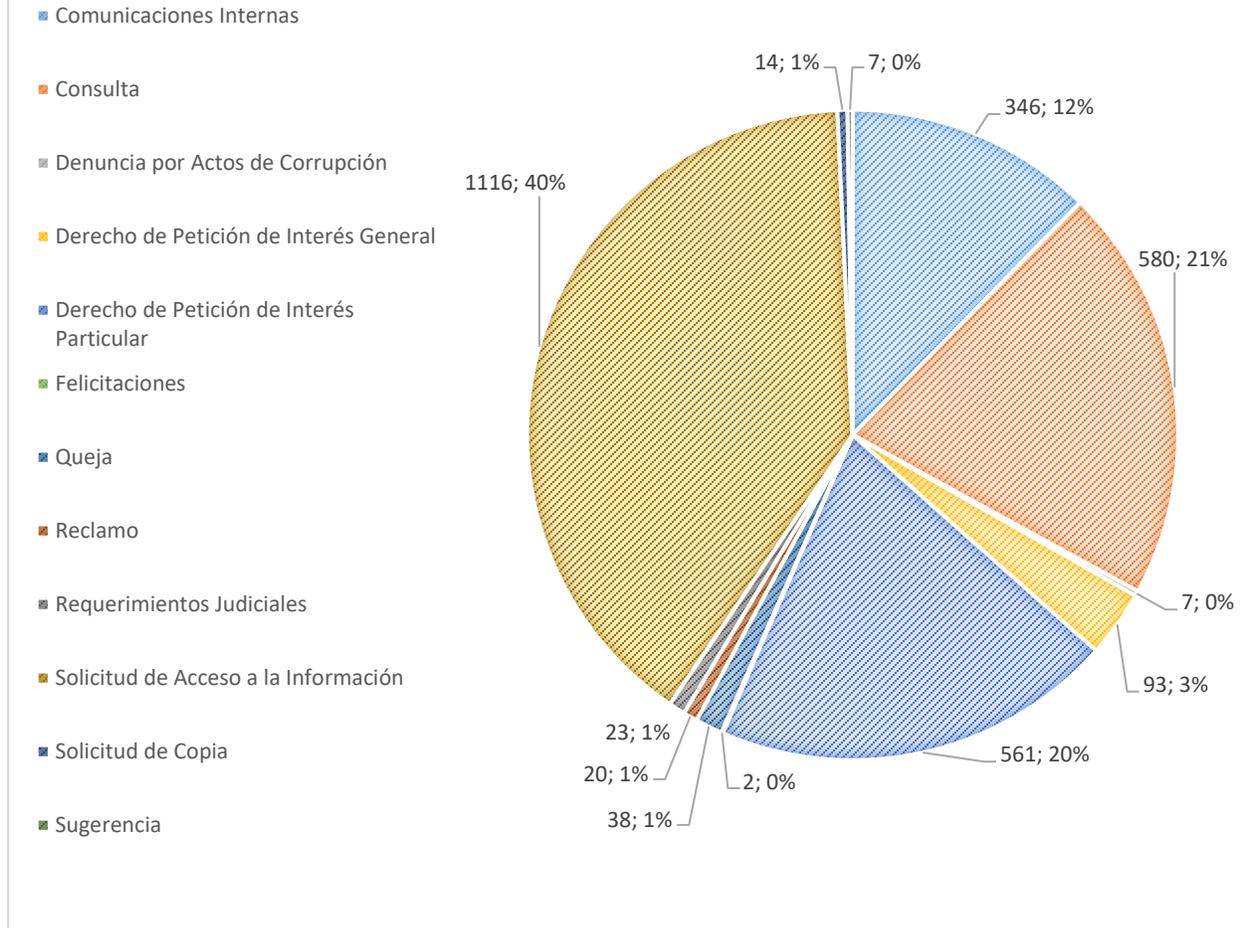
Así mismo, se evidencia que hubo una leve disminución del número de solicitudes radicadas. Para el mes de mayo fueron 450. Para el mes de junio la cifra se ubicó en 431, lo que representa una disminución del 4%. En el mismo periodo del año 2019 la recepción de solicitudes fue de 344 y se tenía un acumulado de 2150 solicitudes recibidas. Es decir, comparada la recepción de los meses de junio de 2020 y 2019, la variación a ha sido de 25%. De igual forma, la variación porcentual del acumulado de solicitudes recibidas en los primeros 6 meses para los años 2020 y 2019, ha sido del 30%.

**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 2.1% del total de las solicitudes recibidas en la entidad.

En los primeros seis meses del año se han recibido 34 quejas; los temas de las 27 que corresponden a la entidad son:

- Talento no Palanca: Usuario bloqueado y una persona que manifiesta que no lo han llamado para ningún contrato.

**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.

- 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 7 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.

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 primeros seis meses del año, se han recibido 19 reclamos, de los cuales 12 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 esa situación es 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	MAYO	JUNIO	TOTAL
Dirección	14	13	9	6	4	3	49
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	9	29	12	54	131	54	289
Oficina Asesora de Planeación	102	138	86	35	46	58	465
Oficina de Control Interno	0	3	3	0	0	1	7
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	104	93	127	117	65	71	577

**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.

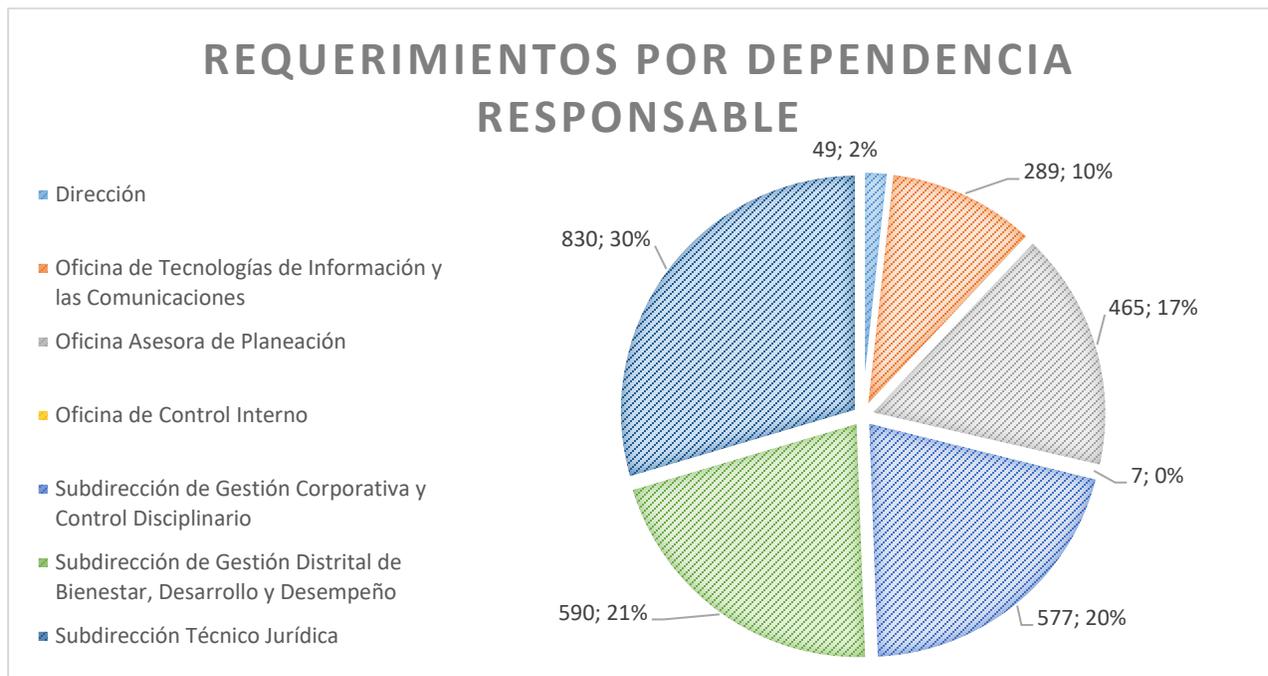
Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: 3 68 00 38  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	168	120	101	61	62	78	590
Subdirección Técnico Jurídica	151	110	141	120	142	166	830
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>548</b>	<b>506</b>	<b>479</b>	<b>393</b>	<b>450</b>	<b>431</b>	<b>2807</b>

Durante la vigencia 2020 la Subdirección Técnico Jurídica es la que mayor número de requerimientos tiene por responder en los primeros cinco meses del año que corresponden a 830 solicitudes que representan el 30%, seguido de la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño con 590 que en porcentaje equivale al 21%.

Efectuando un análisis de los primeros seis meses de la Subdirección Técnica Jurídica, su gestión se ha centrado en dar respuesta en solicitudes relacionadas con Información interna y externa, situaciones Administrativas y manuales de Funciones.



**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. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

De los 2807 requerimientos recibidos a la fecha, 211 tenían como fecha límite de respuesta enero, 535 febrero, 573 marzo, 399 abril, 393 en mayo y 388 en junio. En el mes de junio la oportunidad de respuesta se registró con un 56%, subiendo 5 puntos comparado con el mes de mayo cuando la oportunidad fue de 51%.

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

De los 2807 requerimientos recibidos a 30 de junio de 2020, se han finalizado 2462 (88%), y quedaron pendientes por tramitar 311 (11%) que se encuentran en tiempos para dar respuesta y 34 (1%) que se encuentra en trámite fuera de los tiempos límite para dar respuesta.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	RECIBIDAS	RESPONDIDAS A JUNIO		EN TRÁMITE		No. de requerimientos que debían responderse a junio 30 según tiempos establecidos.
		Oportunamente	Extemporáneamente	En tiempos	Vencidas	
Dirección	49	27	19	3	0	46
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	289	62	174	48	5	242
Oficina Asesora de Planeación	465	343	73	48	1	417
Oficina de Control Interno	7	6	0	1	0	6
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	577	350	174	51	2	526
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	590	173	342	54	21	537
Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital	830	552	167	106	5	725
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2807</b>	<b>1513</b>	<b>949</b>	<b>311</b>	<b>34</b>	<b>2499</b>

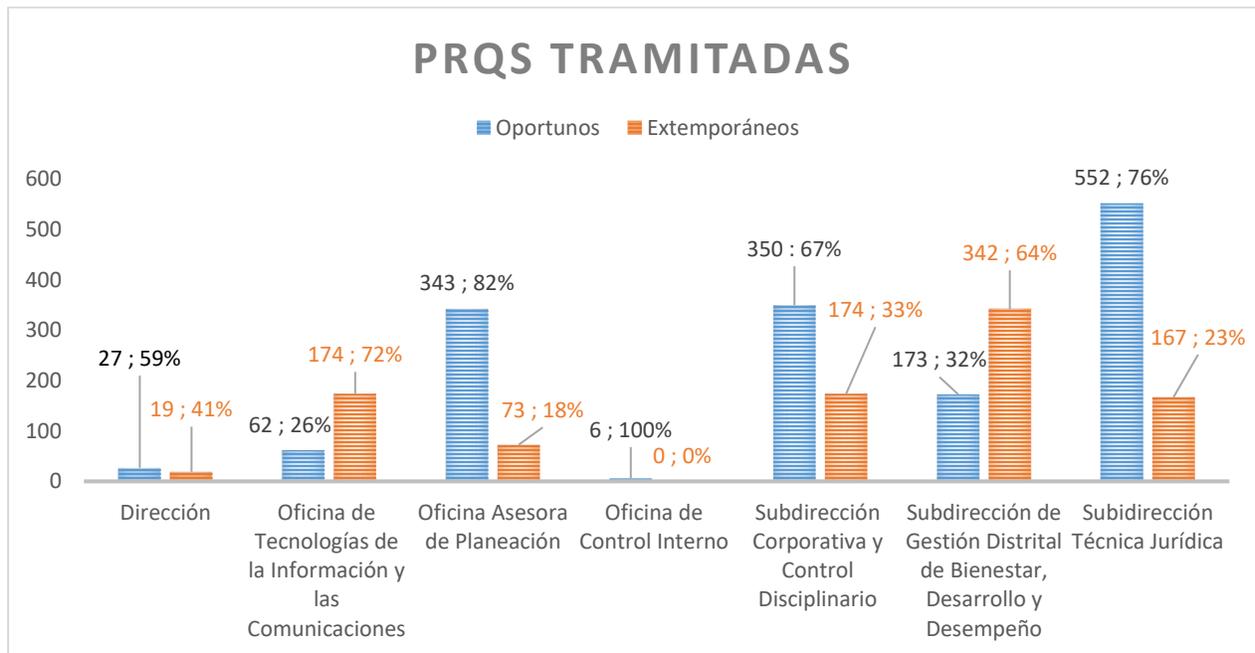
**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



Los 1513 requerimientos contestados que tenían como fecha límite junio, representan un 61% 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 Técnico Jurídica (76%); mientras que es la Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones la del menor porcentaje (26%).

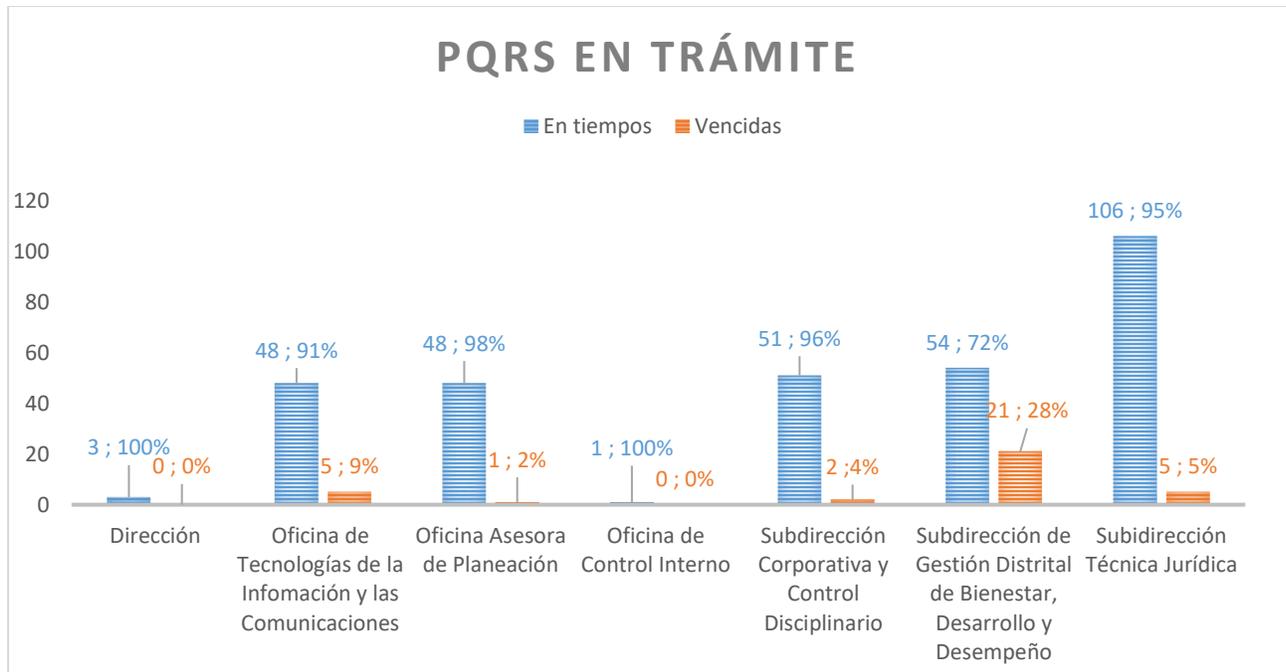
En el periodo junio se redujeron las PQRS que se encontraban en trámite vencidas de la Subdirección Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño, pasando de 87 en mayo a 21 en este periodo, lo que representó una reducción de 24%.



**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; incrementado su tiempo de respuesta en 7 días (pasó de 13 días en abril a 20 días en mayo y junio) por el elevado número de peticiones que se cerraron en el mes de mayo y que se encontraban en trámite vencidas.

POR TIPOLOGIA	TIEMPO PROMEDIO DESDE RADICACIÓN EN LA ENTIDAD (EN DÍAS)
Comunicaciones internas	14
Consulta	12
Denuncia por actos de corrupción	5
Derecho de petición de interés general	20
Derecho de petición de interés particular	18
Felicitaciones	3

**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)
Quejas	14
Reclamos	12
Requerimientos judiciales	2
Solicitud de acceso a la información	16
Solicitud de copia	9
Sugerencias	9
<b>TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA</b>	<b>11</b>

El tiempo promedio de respuesta pasó de 10 días en mayo a 11 días en junio. Se incrementó el tiempo en un día por la respuesta extemporánea a solicitudes que se encontraban en trámite vencidas.

### 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

**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 2020, se concluye que:

- Hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite para que se les des atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente
- Debido a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, durante los meses de abril, mayo y junio 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).
- Se evidencia un aumento en las solicitudes relacionadas con SIDEAP Formato Bienes y Rentas competencia de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, porque el cierre para reportar la información es hasta el 31 de julio.
- Los Derechos de Petición de Interés General son lo que más tiempo se demora la Entidad en responder, empleando en promedio 20 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 junio no hubo solicitudes de acceso a la información contestadas de manera negativa.
- 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 Y APROBADO POR:

NOMBRE	CARGO
César Augusto Riaño Pérez	Contratista SGC
Marco Antonio Machado Blandón	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario



**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

