



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
MARZO 2021**

**Bogotá, D.C., Periodo de corte: 31 de marzo de 2021
Fecha de Presentación: 27 de abril 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	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	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



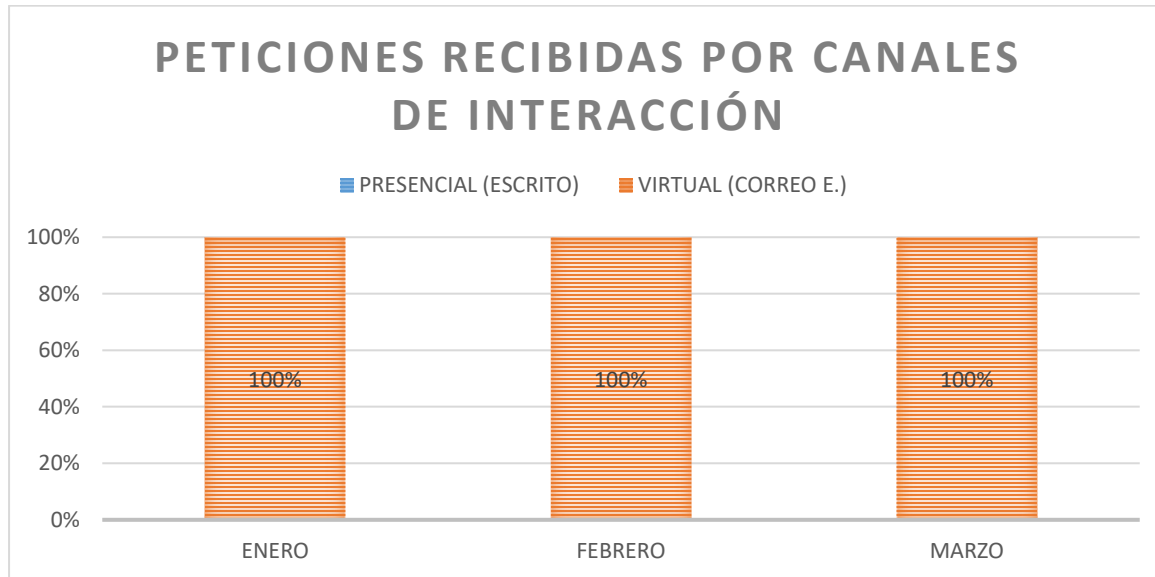
INFORME PQRS

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 marzo de 2021.

1. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

Durante la vigencia 2021 se han recibido un total de 2590 requerimientos, distribuidos así:

PERIODO	PRESENCIAL (ESCRITO)	VIRTUAL (CORREO ELECT.)	TOTAL
Enero	0	716	716
Febrero	0	1011	1011
Marzo	0	863	863
Total General	0	2590	2590



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 2590 requerimientos recibidos durante la vigencia en curso, se clasificaron según su tipología de la siguiente manera:

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Comunicaciones Internas	3	18	8	29
Consulta	24	125	90	239
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0	2	2
Derecho de Petición de Interés General	6	3	4	13
Derecho de Petición de Interés Particular	48	56	75	179
Felicitaciones	0	1	0	1
Queja	0	2	1	3
Reclamo	0	11	7	18
Requerimientos Judiciales	7	15	13	35
Solicitud de Acceso a la Información	628	778	663	2069
Solicitud de Copia	0	2	0	2
Sugerencia	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	716	1011	863	2590

Frente a lo anterior, se evidencia que en los tres 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 Emergencia sanitaria por el COVID- 19; de otra parte, analizando el consolidado del tercer mes se evidencian los siguientes datos: relativos con solicitudes de acceso a la información (80%), consultas (9%), Derechos de petición de interés particular (7%), mientras que rara vez lo hacen para tratar temas como sugerencias (0%).

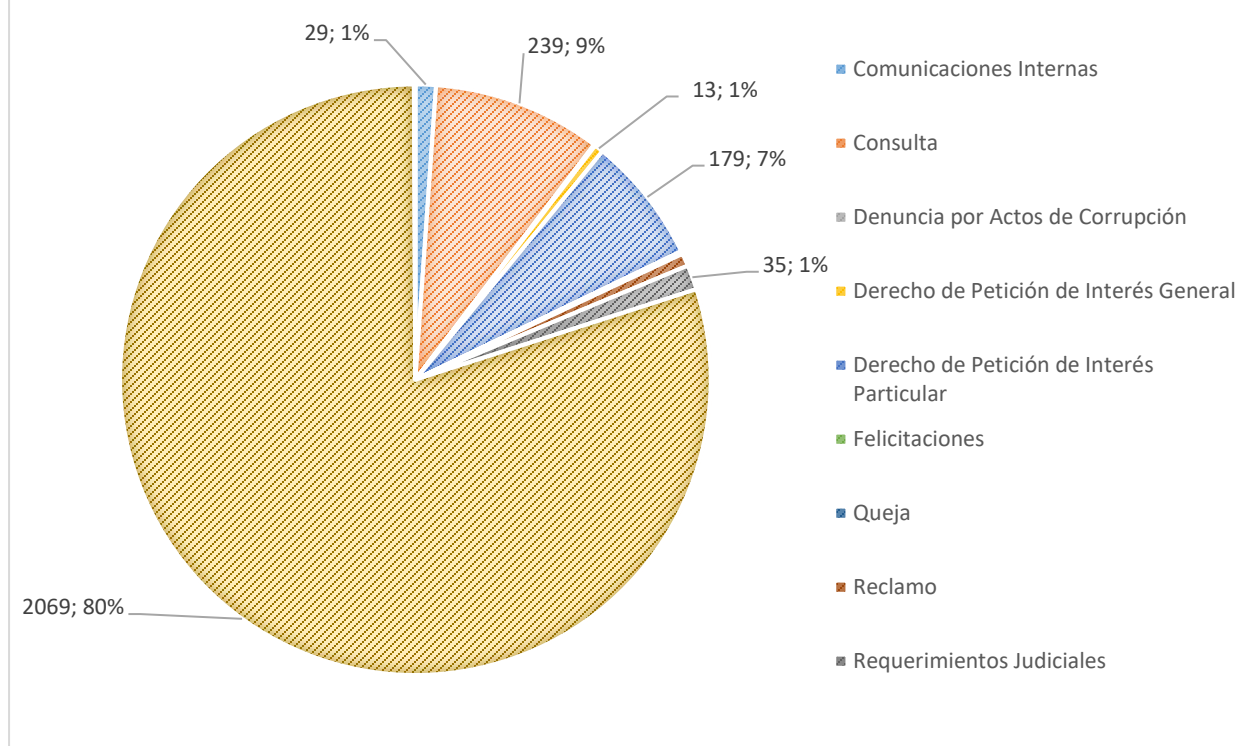
Asimismo, se evidencia que hubo una disminución del número de solicitudes radicadas. Para el mes de febrero fueron 1011; para el mes de marzo la cifra se ubicó en 863, lo que representa una reducción del 14.6%. En el mismo periodo del año 2020 la recepción de solicitudes fue de 479 y se tenía un acumulado de 1533 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.

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



Con relación a las quejas y reclamos, es importante indicar que ambas tipologías representan el 0.8% del total de las solicitudes recibidas en la entidad. En los tres primeros meses del año se han recibido 3 quejas; los temas de las que corresponden a la entidad son:

- Queja por acoso laboral (2).

La otra queja corresponde a servicios o situaciones de otras entidades públicas:

- Vulneración de derechos por firma de poder judicial.

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 tres meses del año, se han recibido 18 reclamos, de los cuales 14 corresponden a servicios de la entidad así:

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.

- Talento no palanca: los contratos deberían ser de más duración.
- SIDEAP: Error al registro.
- PAO: No se puede registrar en curso.
- FRADEC: Valor de la deuda.

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.

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	TOTAL
Dirección	2	11	6	19
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	26	47	39	112
Oficina Asesora de Planeación	223	386	320	929
Oficina de Control Interno	7	5	2	14
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	101	104	118	323
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	212	259	189	660
Subdirección Técnico Jurídica	145	199	189	533
TOTAL GENERAL	716	1011	863	2590

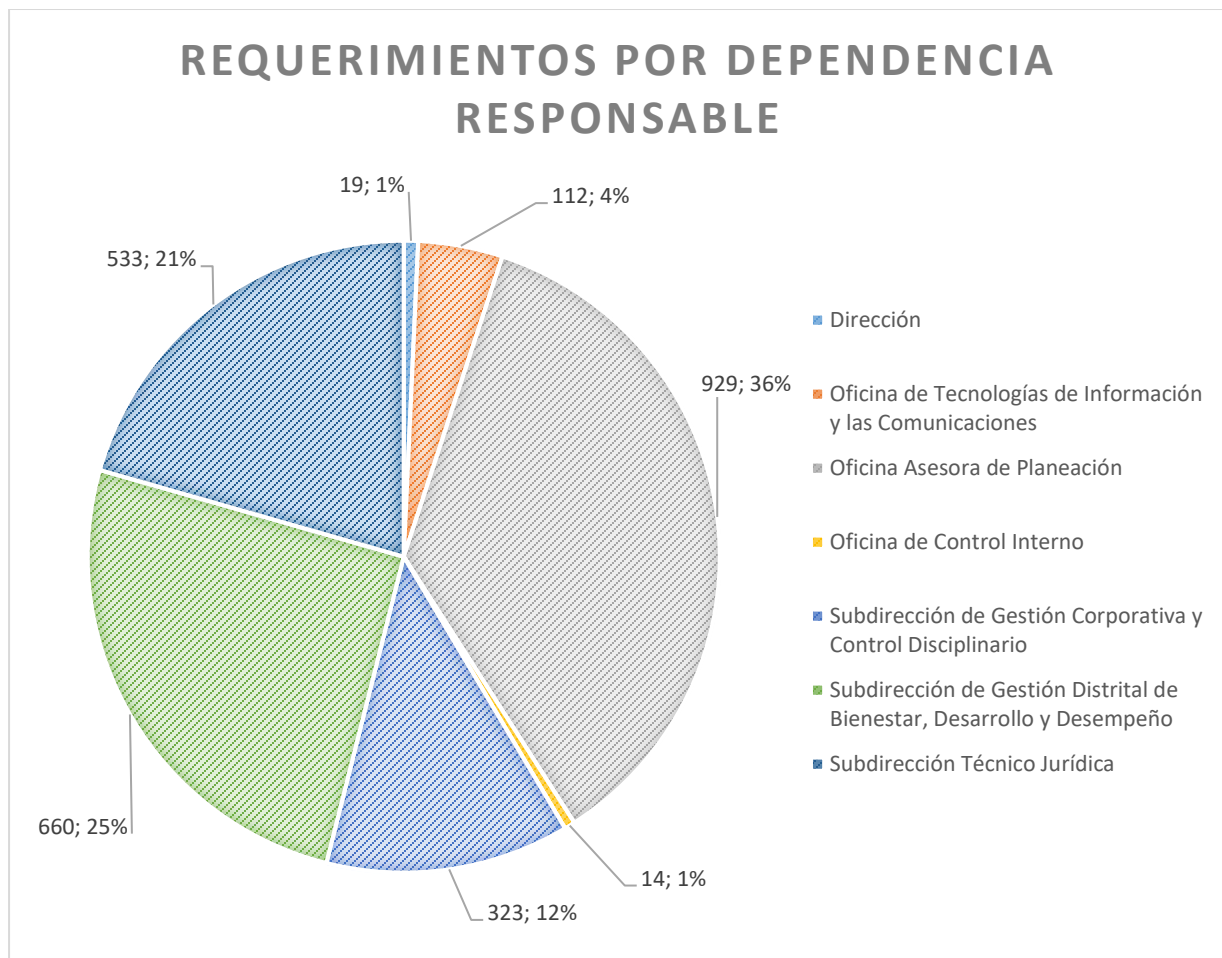
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



Durante la vigencia 2021 la Oficina Asesora de Planeación es la que mayor número de requerimientos tiene por responder en los primeros tres meses del año que corresponden a 929 solicitudes que representan el 35,9%, seguido de la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño con 660 que representan un 25,5%.

Efectuando un análisis de los primeros tres meses de la Oficina Asesora de Planeación, su gestión se ha centrado en dar respuesta a solicitudes relacionadas con el Sistema de Información Distrital del Empleo y la Administración Pública - SIDEAP.



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 2590 requerimientos recibidos a la fecha, 232 tenían como fecha límite de respuesta enero, 984 en febrero y 958 en marzo. En el mes marzo la oportunidad de respuesta se registró con un 64% de acuerdo al estándar de tiempo definido por la entidad.

4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA

De los 2590 requerimientos recibidos a 31 de marzo de 2021, se han finalizado 2215 (85,5%), y quedaron pendientes por tramitar 375, de los cuales 310 (11.9%) que se encuentran en tiempos para dar respuesta, el restante excedió el tiempo de 12 días definido por la entidad para dar respuesta.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	RECIBIDAS	RESPONDIDAS A MAR.		EN TRÁMITE	
		Oportunamente	Fuera del tiempo estándar establecido	En tiempos	Vencidas fuera del estándar de tiempo establecido por la entidad (12 días)
Dirección	19	16	2	1	0
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	112	89	13	9	1
Oficina Asesora de Planeación	929	389	425	115	0
Oficina de Control Interno	14	13	0	1	0
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	323	228	52	37	6
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	660	525	49	65	21
Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital	533	240	174	82	37
TOTAL GENERAL	2590	1500	715	310	65

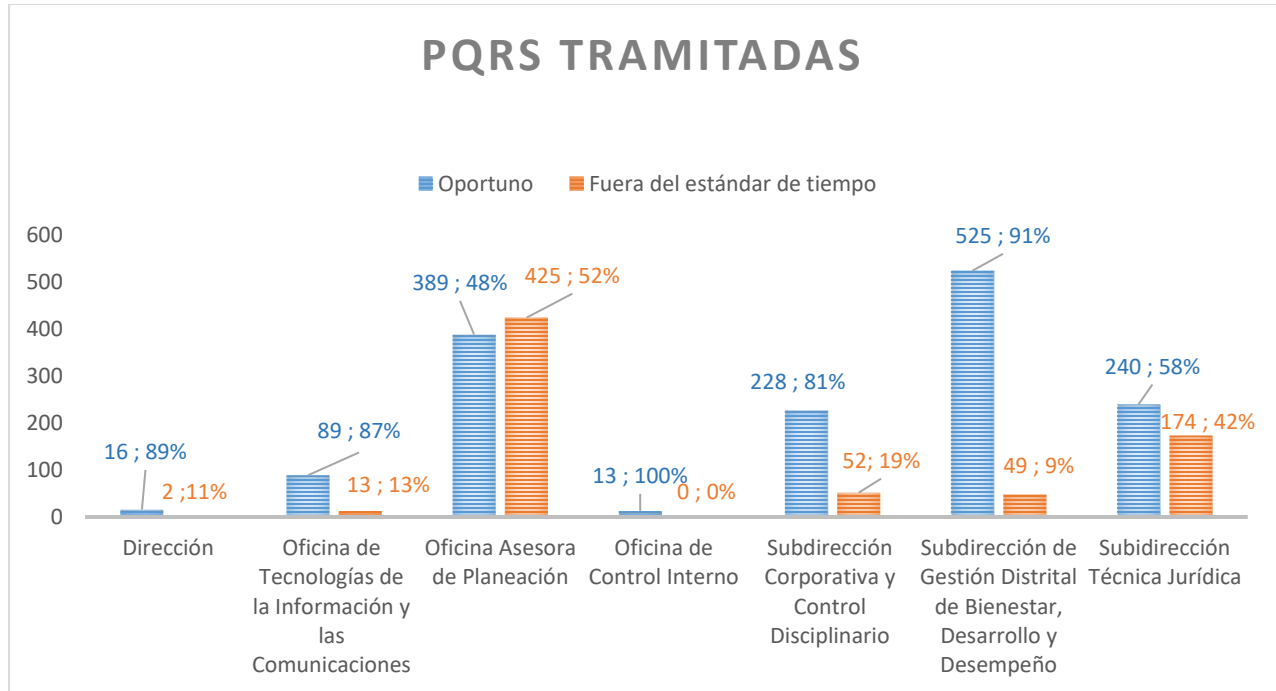
*El estándar de tiempo definido por la entidad para la respuesta oportuna es de 12 días.

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



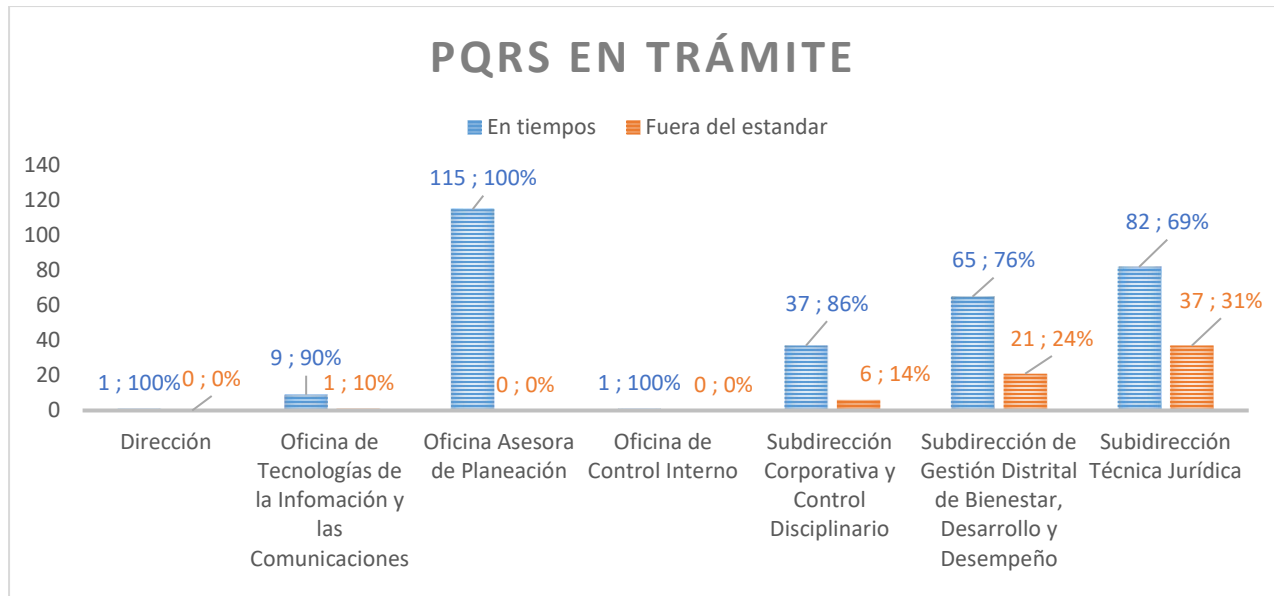
Los 1500 requerimientos contestados que tenían como fecha límite marzo, representan un 64% de oportunidad en la respuesta. Siendo la Oficina de Control Interno (100%) las que tuvo el porcentaje más alto de respuestas a tiempo, seguida por la Subdirección de Bienestar (91%), la Dirección (89%), la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (87%), la Subdirección Corporativa (81%); mientras que es la Oficina Asesora de Planeación la del menor porcentaje (48%).



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 10 días desde la fecha que se radican en la Entidad. Siendo las Quejas 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	10,8
Consulta	14,2
Derecho de Petición de Interés General	13,9
Derecho de Petición de Interés Particular	10,6
Felicitaciones	2
Queja	17,6
Reclamo	11,7
Requerimientos Judiciales	5,3
Solicitud de Acceso a la Información	10,1
Solicitud de Copia	3,5

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.

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



El tiempo promedio de respuesta para los tres primeros meses de año es de 10 días.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	0	0	0	0
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada	0	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 2021, se concluye que:

- Debido a la prolongación de la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, durante el mes de marzo, 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)
- La totalidad de quejas y reclamos (8) recibidos en el mes de febrero, 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 marzo 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

