



Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

INFORME PQRS
2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SERVICIO PÚBLICO

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital





**INFORME PQRS
MAYO 2020**

**Bogotá, D.C., Periodo de corte: 31 de mayo de 2020
Fecha de Presentación: 18 de junio 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



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



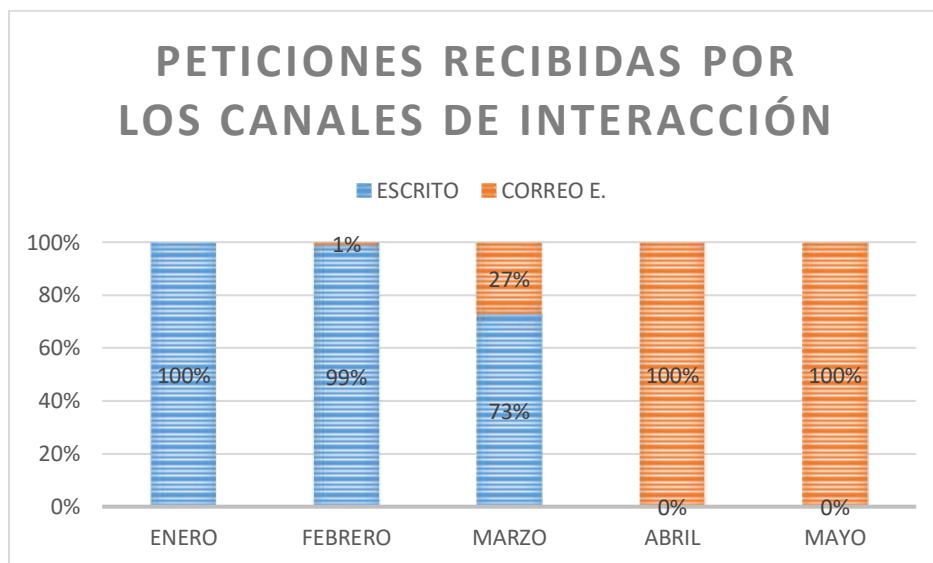
INFORME PQRS

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 mayo de 2020.

1. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

Durante la vigencia 2020 se han recibido un total de 2376 requerimientos, distribuidos así:

PERIODO	ESCRITO	CORREO E.	TOTAL
Enero	548	-	548
Febrero	501	5	506
Marzo	349	130	479
Abril	0	393	393
Mayo	0	450	450
Total General	1448	928	2376



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 2376 requerimientos recibidos durante la vigencia en curso, se clasifican según su tipología de la siguiente manera:

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Comunicaciones Internas	28	39	34	62	91	254
Consulta	78	65	97	110	109	459
Denuncia por Actos de Corrupción	2	3	1	1	0	7
Derecho de Petición de Interés General	5	21	23	12	13	74
Derecho de Petición de Interés Particular	21	69	170	113	104	477
Felicitaciones	1	0	1	0	0	2
Queja	2	2	8	4	15	31
Reclamo	1	3	7	3	4	18
Requerimientos Judiciales	2	4	3	2	1	12
Solicitud de Acceso a la Información	407	295	131	82	110	1025
Solicitud de Copia	1	4	3	1	3	12
Sugerencia	0	1	1	3	0	5
TOTAL GENERAL	548	506	479	393	450	2376

Frente a lo anterior, se evidencia que en el mes de mayo, 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 cinco meses se evidencian los siguientes datos: relativos con solicitudes de acceso a la información (43%), Derechos de petición de interés particular (20%), consultas (19%); mientras que rara vez lo hacen para tratar temas como sugerencias (0.2%) y felicitaciones (0.1%).

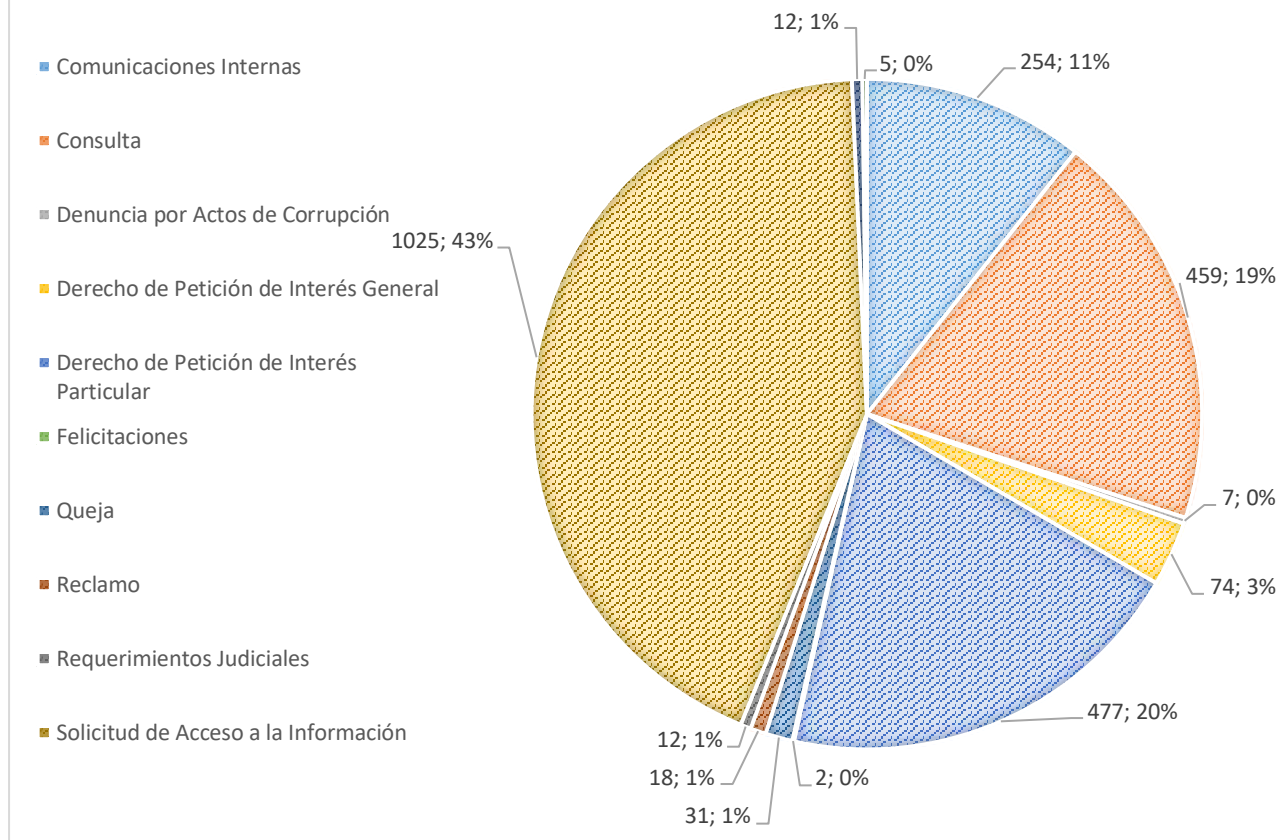
Así mismo, se evidencia que hubo un aumento del número de solicitudes radicadas. Para el mes de abril fueron 393 y para el mes de mayo la cifra se ubicó en 450, lo que representa un aumento del 13%. En el mismo periodo del año 2019 la recepción de solicitudes fue de 391 y se tenía un acumulado de 1806 solicitudes recibidas. Es decir, comparada la recepción de los meses de mayo de 2020 y 2019, la variación a ha sido de 13%. De igual forma, la variación porcentual del acumulado de solicitudes recibidas en los primeros 5 meses para los años 2020 y 2019, ha sido del 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



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 cinco meses del año se han recibido 31 quejas; de las cuales 26 corresponden a los servicios prestados por la entidad en las siguientes temáticas:

- 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

Las demás 5 quejas corresponden a servicios y situaciones de otras entidades públicas:

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.

- 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.

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 cinco meses del año, se han recibido 18 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.

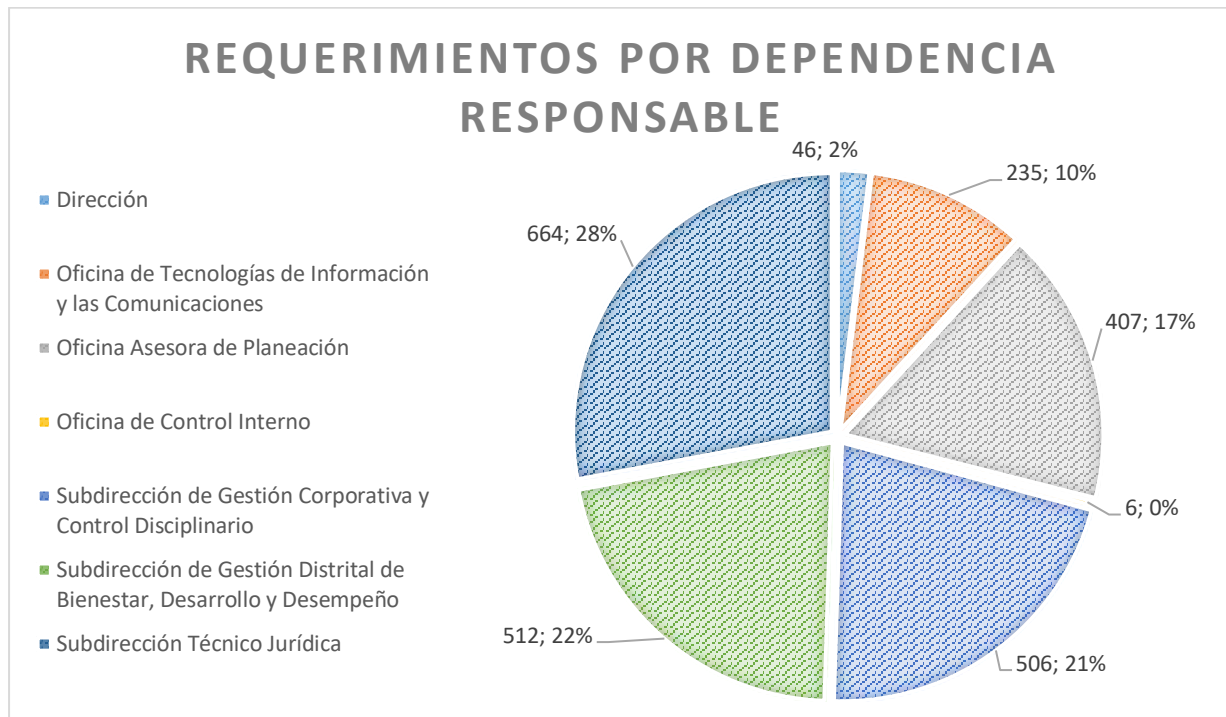
DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Dirección	14	13	9	6	4	46
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	9	29	12	54	131	235
Oficina Asesora de Planeación	102	138	86	35	46	407
Oficina de Control Interno	0	3	3	0	0	6
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	104	93	127	117	65	506
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	168	120	101	61	62	512
Subdirección Técnico Jurídica	151	110	141	120	142	664
TOTAL GENERAL	548	506	479	393	450	2376

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 664 solicitudes que representan

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.

el 28%, seguido de la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño con 512 que en porcentaje equivale al 22%.

Efectuando un análisis de los primeros cinco meses de la Subdirección Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño, su gestión se ha centrado en respuesta a solicitudes relacionadas con Fondo FRADEC, información interna y externa y Plataforma PAO.



4. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

De los 2376 requerimientos recibidos a la fecha, 211 tenían como fecha límite de respuesta enero, 535 febrero, 573 marzo, 399 abril y 393 en mayo. En el mes de mayo la oportunidad de respuesta se registró con un 51% comparado con el mes de abril cuando la oportunidad fue de 63%.

4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA

De los 2376 requerimientos recibidos a 31 de mayo de 2020, se han finalizado 1952 (82%), y quedaron pendientes por tramitar 265 (11%) que se encuentran en tiempos para dar respuesta y 159 (7%) que se encuentra en trámite fuera de los tiempos límite 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 MAYO		EN TRÁMITE		No. de requerimientos que debían responderse a mayo 31 según tiempos establecidos.
		Oportunamente	Extemporáneamente	En tiempos	Vencidas	
Dirección	46	25	19	2	0	44
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	235	61	54	84	36	151
Oficina Asesora de Planeación	407	312	61	31	3	376
Oficina de Control Interno	6	6	0	0	0	6
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	506	301	165	30	10	476
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	512	136	252	37	87	475
Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital	664	455	105	81	23	583
TOTAL GENERAL	2376	1296	656	265	159	2111

Los 1296 requerimientos contestados que tenían como fecha límite mayo, 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 (78%); mientras que es la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño la del menor porcentaje (28%). La Oficina de Tecnologías de la Información (40%) registra una reducción de un 14% en la oportunidad de respuesta con respecto a la medición del mes de abril. Asimismo, la Dirección incrementó su oportunidad de respuesta en un 10% en el último mes.

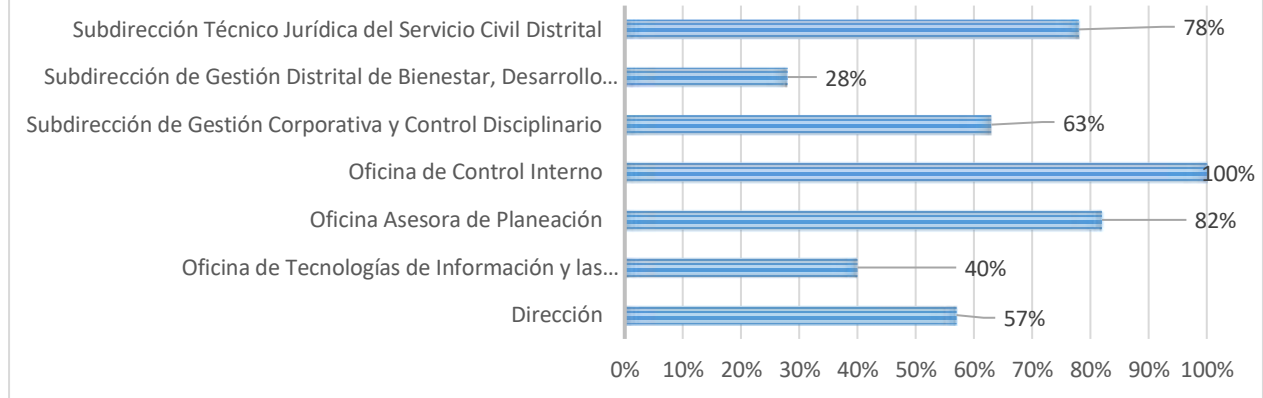
En el periodo mayo se redujeron las PQRS que se encontraban en trámite vencidas de la Subdirección Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño, pasando de 131 en abril a 87 en este periodo, lo que representó una reducción de 34%.

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.

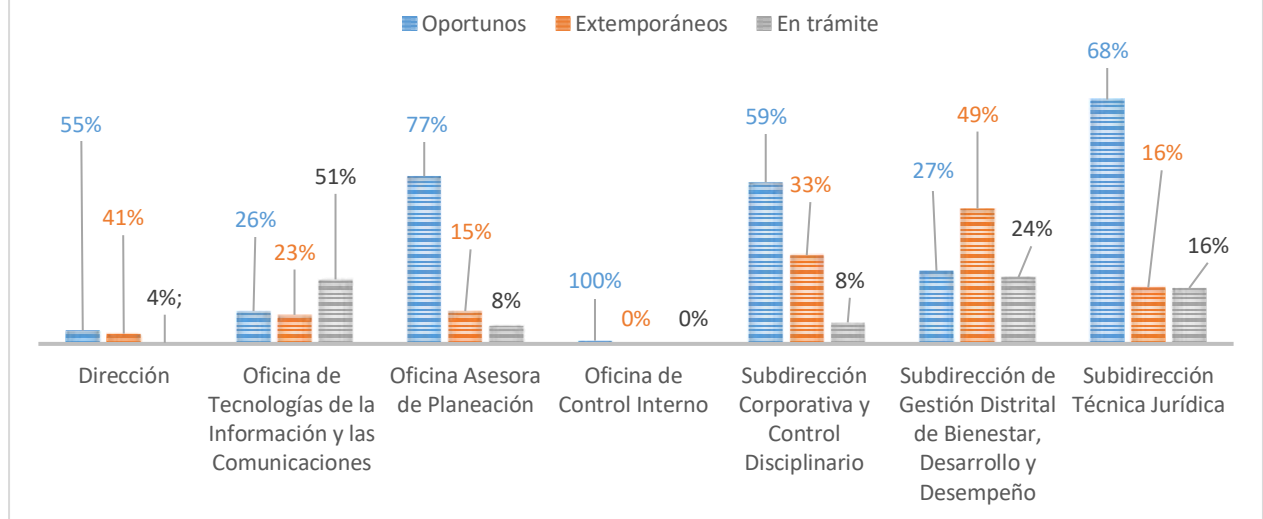
Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



%REQUERIMIENTOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE POR DEPENDENCIA



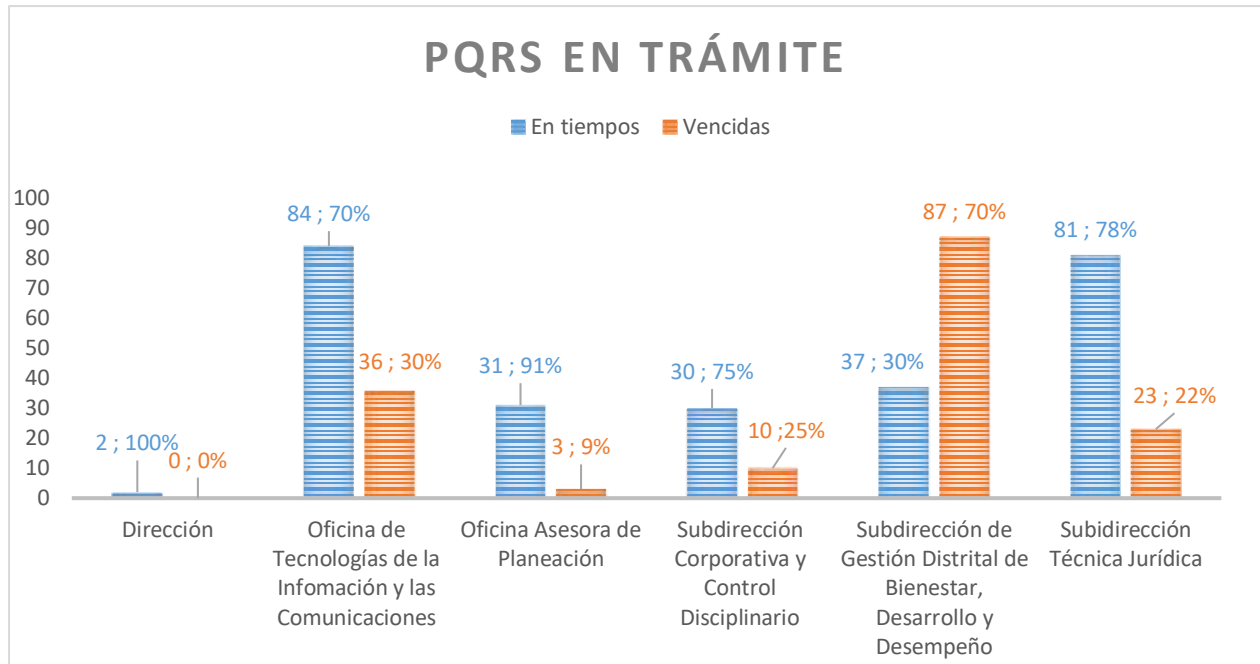
PQRS TRAMITADAS



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 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) 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	13
Consulta	11
Denuncia por actos de corrupción	5
Derecho de petición de interés general	20
Derecho de petición de interés particular	13
Felicitaciones	3
Solicitud de acceso a la información	15
Requerimientos judiciales	2,6

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	10
Solicitud de copia	8
Reclamos	9
Sugerencias	10
TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA	9,97

El tiempo promedio de respuesta pasó de 7.98 días en abril a 9.97 días en mayo. Se incrementó el tiempo en dos días por la respuesta extemporánea a solicitudes que se encontraban en trámite vencidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

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:

- Debido a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, durante el mes de mayo 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.
- 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 mayo no hubo solicitudes de acceso a la información contestadas de manera negativa.
- Informar en el comité de Gestión y Desempeño, la variación de 2 días en el tiempo promedio de respuesta debido a la finalización extemporánea a requerimientos en trámite vencidos de los últimos meses.
- 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

