



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
MAYO 2021**

**Bogotá, D.C., Periodo de corte: 31 de mayo de 2021
Fecha de Presentación: 28 de junio 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.....	8
4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA	8
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 mayo de 2021.

1. PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

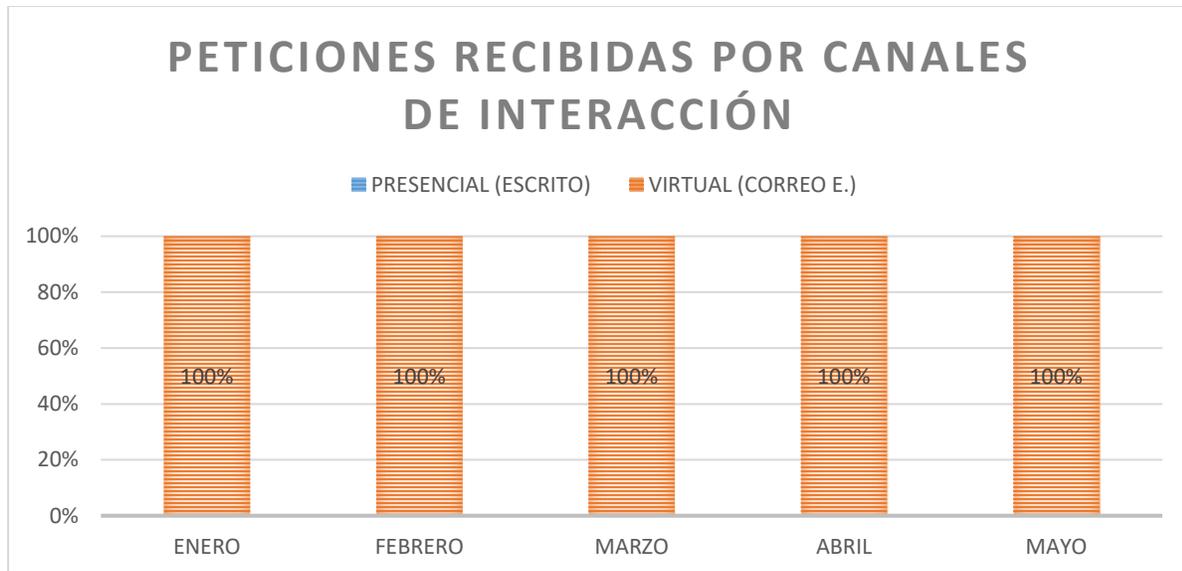
Durante la vigencia 2021 se han recibido un total de 4480 requerimientos, distribuidos así:

PERIODO	PRESENCIAL (ESCRITO)	VIRTUAL (CORREO ELECT.)	TOTAL
Enero	0	716	716
Febrero	0	1011	1011
Marzo	0	863	863
Abril	0	942	942
Mayo	0	948	948
Total General	0	4480	4480

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 4480 requerimientos recibidos durante la vigencia en curso, se clasificaron según su tipología de la siguiente manera:

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Comunicaciones Internas	3	18	8	13	26	68
Consulta	24	125	90	96	98	433
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0	2	1	1	4
Derecho de Petición de Interés General	6	3	4	2	1	16
Derecho de Petición de Interés Particular	48	56	75	63	79	321
Felicitaciones	0	1	0	0	0	1
Queja	0	2	1	0	3	6
Reclamo	0	11	7	77	14	109
Requerimientos Judiciales	7	15	13	12	28	75
Solicitud de Acceso a la Información	628	778	663	673	698	3440
Solicitud de Copia	0	2	0	2	0	4
Sugerencia	0	0	0	3	0	3
TOTAL GENERAL	716	1011	863	942	948	4480

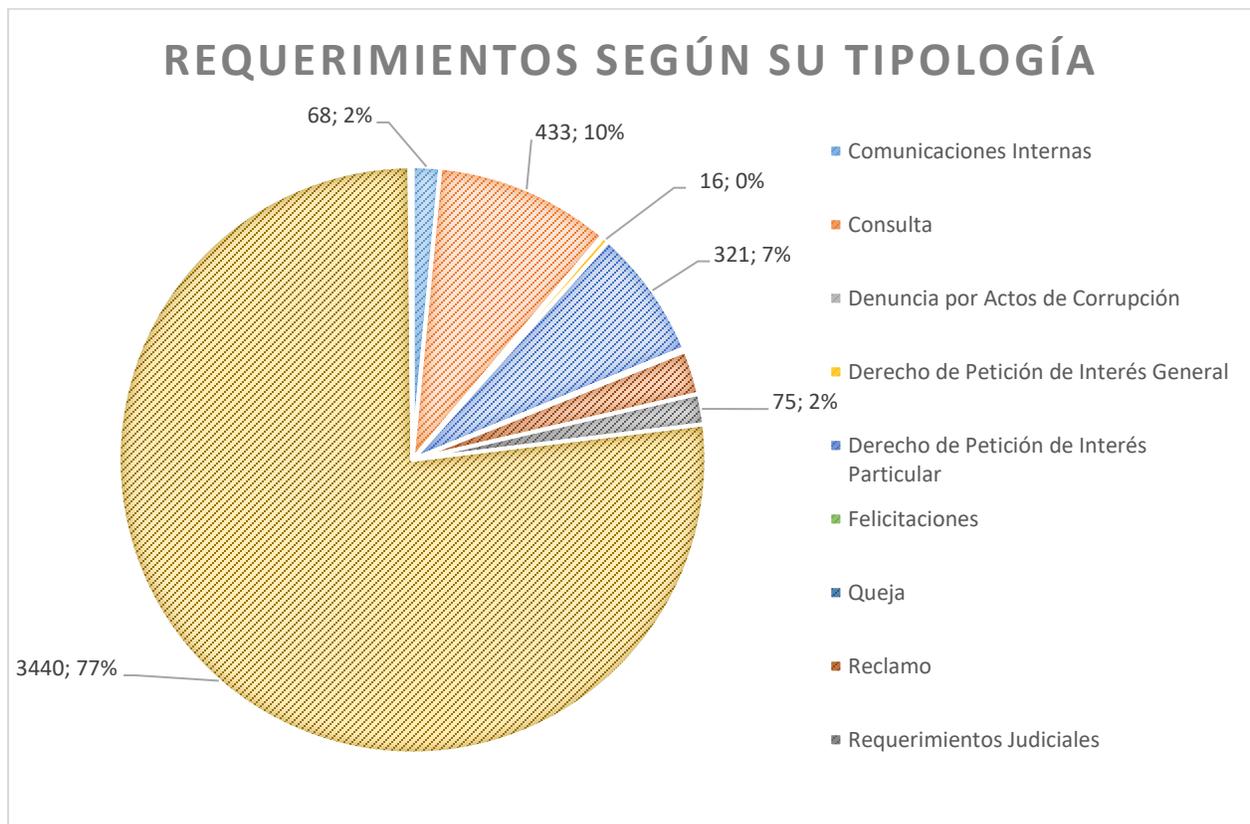
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

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



Frente a lo anterior, se evidencia que en los cinco 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 (77%), consultas (10%), Derechos de petición de interés particular (7%), mientras que rara vez lo hacen para tratar temas como Felicitaciones (0.02%).

Asimismo, se evidencia que hubo un aumento del número de solicitudes radicadas. Para el mes de abril fueron 942; para el mes de abril la cifra se ubicó en 948, lo que representa un incremento del 0.2%. En el mismo periodo del año 2020 la recepción de solicitudes fue de 450 y se tenía un acumulado de 2376 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.

Con relación a las quejas y reclamos, es importante indicar que ambas tipologías representan el 2.6% del total de las solicitudes recibidas en la entidad. En los cinco primeros meses del año se han recibido 6 quejas; los temas de las que corresponden a la entidad son:

- Queja por acoso laboral (2).
- Seguimiento queja acoso laboral

Las otras quejas corresponden a servicios o situaciones de otras entidades públicas:

- Vulneración de derechos por firma de poder judicial.
- Mal trato a compañeros

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 cinco meses del año, se han recibido 109 reclamos, de los cuales 105 corresponden a servicios de la entidad así:

- SIDEAP: Error en el aplicativo para la postulación en la Convocatoria de Planta Temporal en la Secretaría de Gobierno.
- Talento no palanca: los contratos deberían ser de más duración.
- PAO: No se puede registrar en curso.
- FRADEC: Valor de la deuda.
- VI Juegos deportivos distritales: No le han entregado premio
- Convocatoria jefes de Control Interno

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.

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



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 Técnico Jurídica, 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	2	11	6	4	3	26
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	26	47	39	111	38	261
Oficina Asesora de Planeación	223	386	319	406	446	1780
Oficina de Control Interno	7	5	2	1	0	15
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	101	104	118	90	109	522
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	212	259	198	139	113	921
Subdirección Técnico Jurídica	145	199	181	191	239	955
TOTAL GENERAL	716	1011	863	942	948	4480

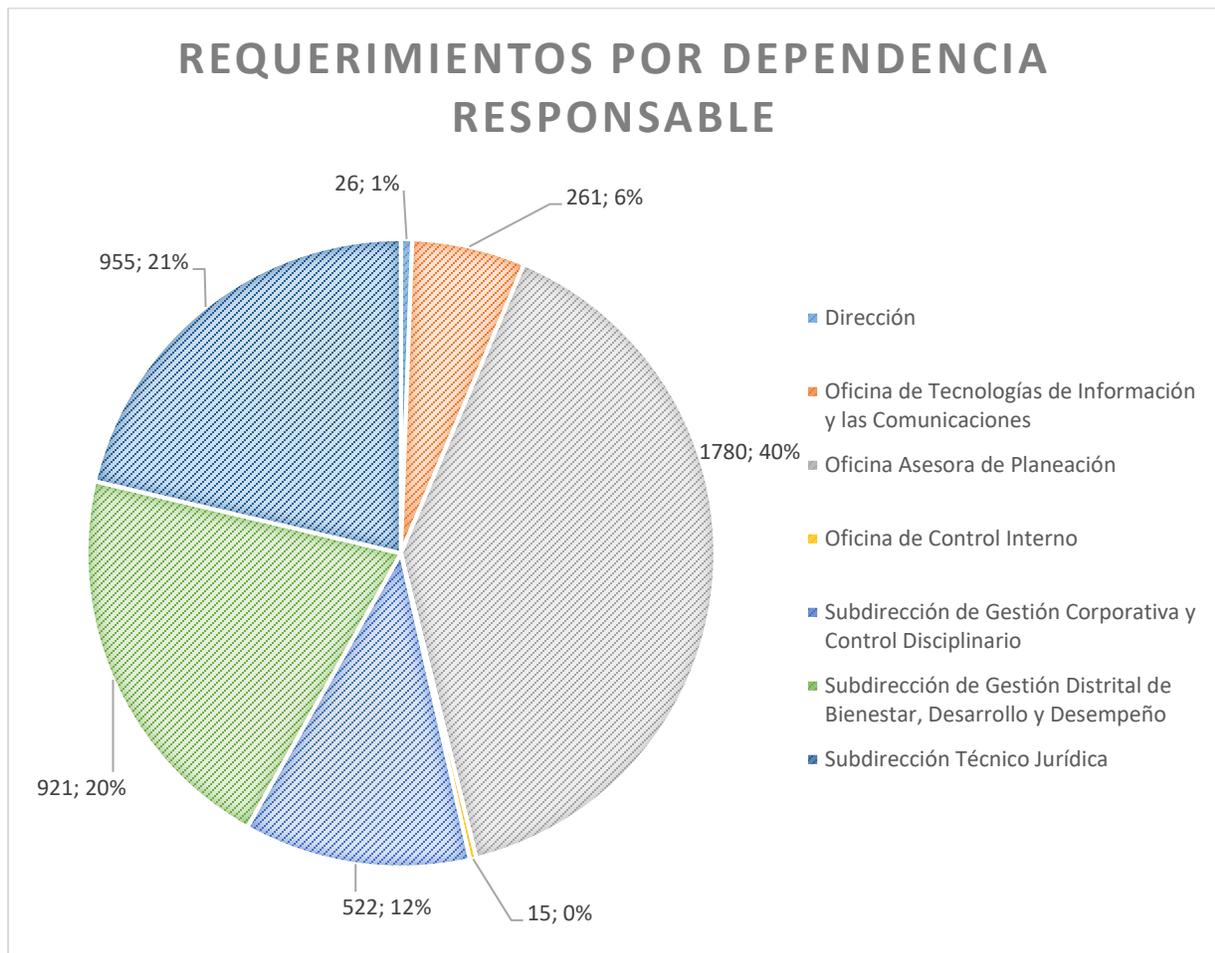
Durante la vigencia 2021 la Oficina Asesora de Planeación es la que mayor número de requerimientos tiene por responder en los primeros cinco meses del año que corresponden a 1780 solicitudes que representan el 39,7%, seguido de la Subdirección Técnico Jurídica con 955 que representan un 21,3%.

Efectuando un análisis de los primeros cinco meses de la Subdirección Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño, su gestión se ha centrado en dar respuesta a solicitudes relacionadas con Fon do FRADEC, Información interna y externa, Plataforma PAO y pruebas de la Convocatoria Planta Temporal en la Secretaría de Gobierno.

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. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

De los 4480 requerimientos recibidos a la fecha, 232 tenían como fecha límite de respuesta enero, 984 en febrero, 958 en marzo, 825 en abril y 899 en mayo. En el mes mayo la oportunidad de respuesta se registró con un 70% de acuerdo al estándar de tiempo definido por la entidad.

4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA

De los 4480 requerimientos recibidos a 31 de mayo de 2021, se han finalizado 4000 (89,2%), y quedaron pendientes por tramitar 480, de los cuales 469 (10.4%) que se encuentran en tiempos para dar respuesta, el restante excedió el tiempo de 12 días definido por la entidad 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	RESPONDIDA S A MAYO.		EN TRÁMITE	
		Oportunamente	Fuera del tiempo estandar establecido	En tiempos	Vencidas fuera del estandar de tiempo establecido por la entidad (12 días)
Dirección	26	20	3	3	0
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	261	131	114	16	0
Oficina Asesora de Planeación	1780	896	653	231	0
Oficina de Control Interno	15	15	0	0	0
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	522	395	94	33	0
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	921	738	130	53	0
Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital	955	455	356	133	11
TOTAL GENERAL	4480	2650	1350	469	11

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

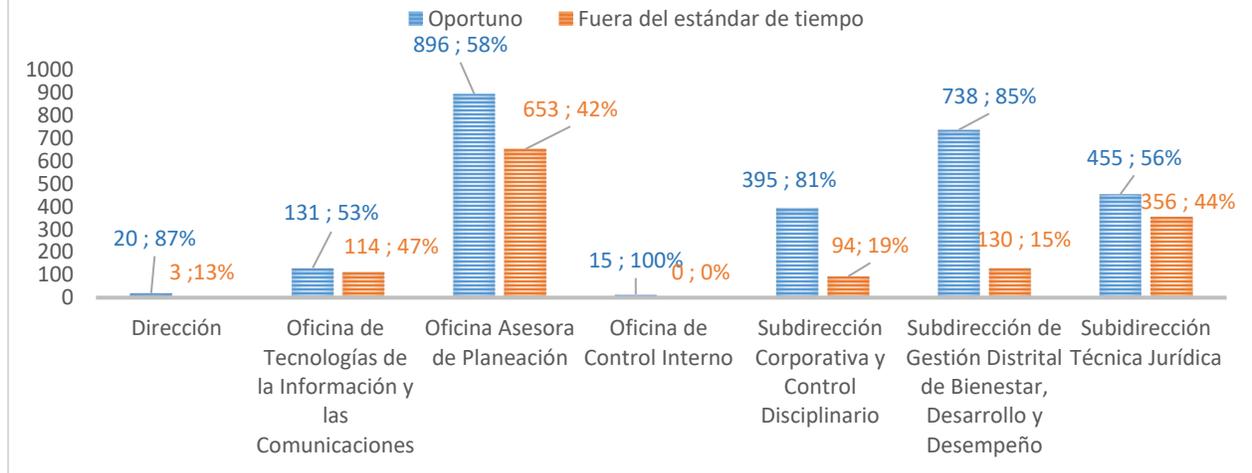
Los 625 requerimientos contestados que tenían como fecha límite mayo, representan un 70% de oportunidad en la respuesta. Siendo la Oficina de Control Interno (100%) las que tuvo el porcentaje más alto de respuestas a tiempo, seguida por la Dirección (87%), la Subdirección de Bienestar (85%), la Subdirección Corporativa (81%), la Oficina Asesora de Planeación la del menor porcentaje (58%), mientras que es la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones la del menor porcentaje (53%).

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.

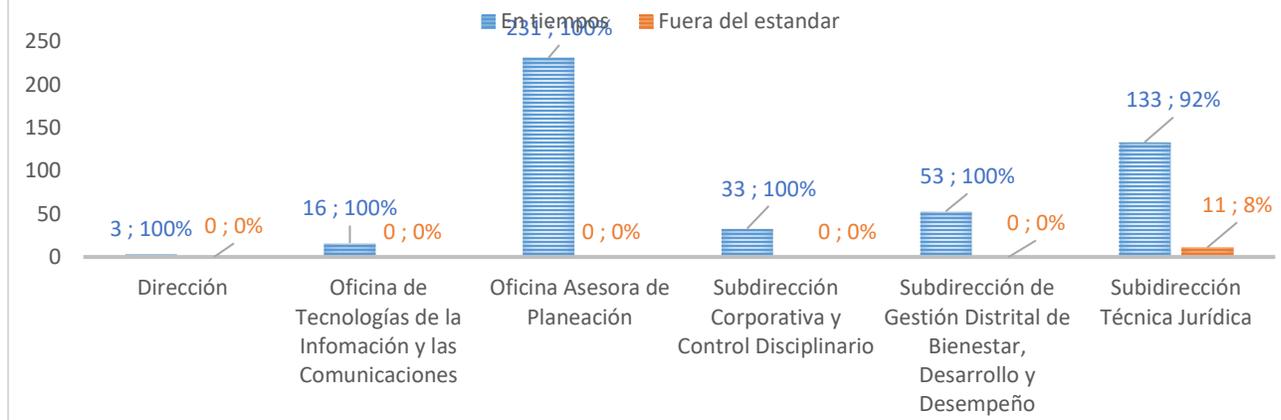
Carrera 30 No 25 – 90,
 Piso 9 Costado Oriental.
 Tel: 3 68 00 38
 Código Postal: 111311
 www.serviciocivil.gov.co



PQRS TRAMITADAS



PQRS EN TRÁMITE



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 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	9,3
Consulta	16,5
Denuncia por Actos de Corrupción	11,7
Derecho de Petición de Interés General	12,3
Derecho de Petición de Interés Particular	12,6
Felicitaciones	2
Queja	13,7
Reclamo	12,8
Requerimientos Judiciales	8,1
Solicitud de Acceso a la Información	11,1
Solicitud de Copia	8,5
Sugerencia	18,5

El tiempo promedio de respuesta para los tres primeros meses de año es de 11 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



5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

La solicitud referenciada en el mes de abril corresponde al Radicado Cordis 2021EE2612 relacionado con protección de datos personales

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 mayo, 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 (17) recibidos en el mes de mayo, 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 mayo, hubo 1 solicitud de acceso a la información contestada 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

