



# 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  
SEPTIEMBRE 2020**

***Bogotá, D.C., Periodo de corte: 30 de septiembre de 2020  
Fecha de Presentación: 27 de octubre 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 .....	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 30 de septiembre de 2020.

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

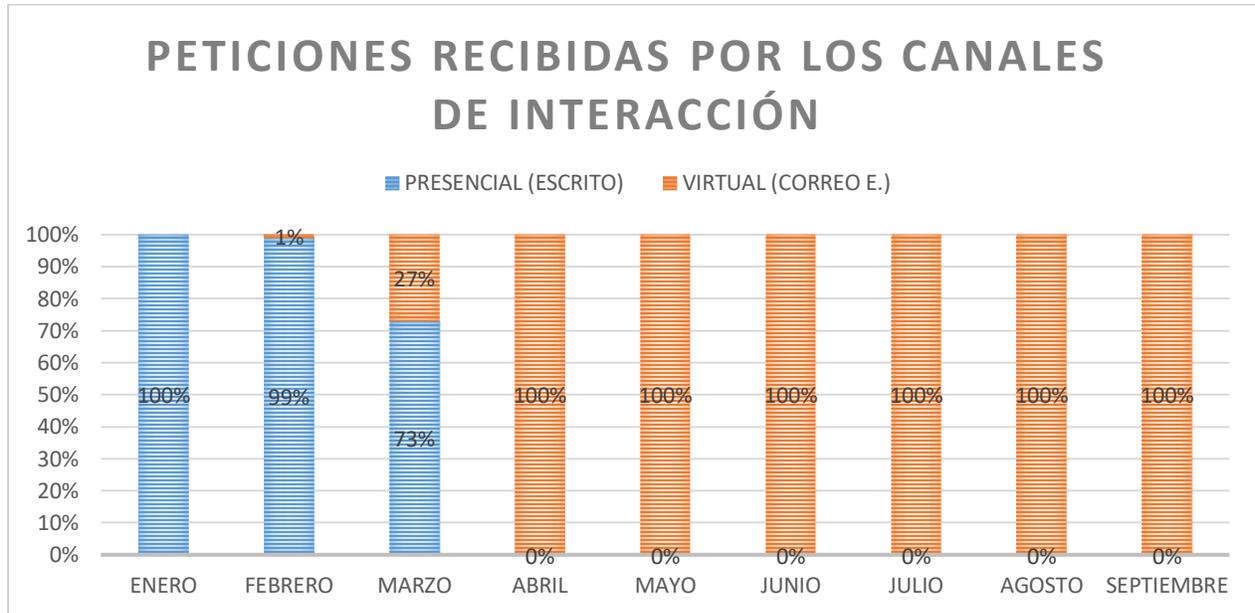
Durante la vigencia 2020 se han recibido un total de 4180 requerimientos, distribuidos así:

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
Julio	0	601	601
Agosto	0	370	370
Septiembre	0	402	402
<b>Total General</b>	<b>1398</b>	<b>2782</b>	<b>4180</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





## 2. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

Los 4180 requerimientos recibidos durante la vigencia en curso, se clasifican según su tipología de la siguiente manera:

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	TOTAL
Comunicaciones Internas	28	39	34	62	91	92	117	36	22	521
Consulta	78	65	97	110	109	121	199	99	65	943
Denuncia por Actos de Corrupción	2	3	1	1	0	0	0	0	0	7
Derecho de Petición de Interés General	5	21	23	12	13	19	6	10	1	110
Derecho de Petición de Interés Particular	21	69	170	113	104	84	61	96	30	748

**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.

Felicitaciones	1	0	1	0	0	0	0	1	0	3
Queja	2	2	8	4	15	7	0	0	1	39
Reclamo	1	3	7	3	4	2	30	3	7	60
Requerimientos Judiciales	2	4	3	2	1	11	5	2	1	31
Solicitud de Acceso a la Información	407	295	131	82	110	91	177	122	271	1686
Solicitud de Copia	1	4	3	1	3	2	5	1	3	23
Sugerencia	0	1	1	3	0	2	1	0	1	9
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>548</b>	<b>506</b>	<b>479</b>	<b>393</b>	<b>450</b>	<b>431</b>	<b>601</b>	<b>370</b>	<b>402</b>	<b>4180</b>

Frente a lo anterior, se evidencia que en los meses de abril a septiembre, la totalidad de los usuarios del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital hizo uso de los canales de servicio virtual debido al Aislamiento Preventivo Obligatorio por el COVID- 19; de otra parte, analizando el consolidado de los primeros ocho meses se evidencian los siguientes datos: relativos con solicitudes de acceso a la información (40%), Derechos de petición de interés particular (18%), consultas (23%); mientras que rara vez lo hacen para tratar temas como sugerencias y denuncias por actos de corrupción (0.2%) y felicitaciones (0.1%).

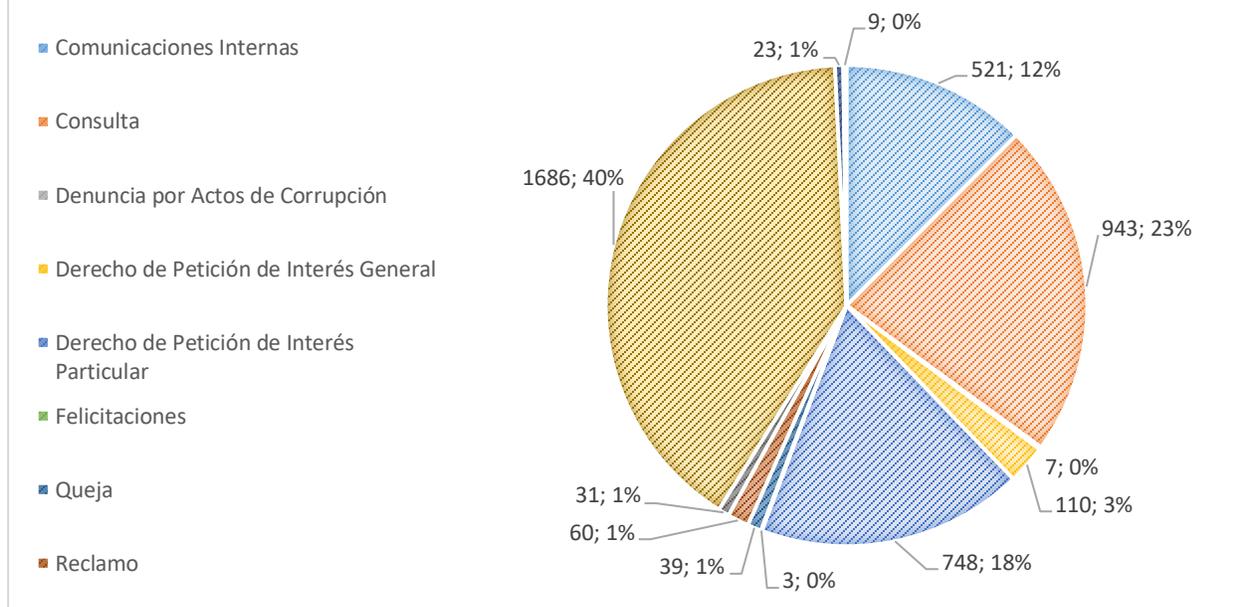
Así mismo, se evidencia que hubo un leve aumento del número de solicitudes radicadas; para el mes de agosto fueron 370 y para el mes de septiembre la cifra se ubicó en 402, lo que representa un aumento del 8.6%. El mes de septiembre se convierte en el tercer periodo del año 2020 que menos solicitudes se han recibido, seguido de los meses de agosto y abril cuando se recibieron 370 y 393 requerimientos respectivamente.

**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 2.4% del total de las solicitudes recibidas en la entidad.

En los primeros nueve meses del año se han recibido 60 reclamos; los servicios de las que corresponden a la entidad son:

- SIDEAP: Error al registro y actualización de la información.
- 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
- FEDHE: Inconforme con respuesta sobre crédito educativo para un hijo.
- Asesoría Jurídica: Viabilidad de desempeñar otro cargo estando en periodo de prueba.

Los otros reclamos corresponden a pago de impuesto predial, avalúo catastral, tarjeta joven, comparendos y ayudas económicas, concursos de méritos de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

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 nueve meses del año, se han recibido 39 quejas, de las cuales corresponden a temas 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: 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 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.
- Generación excesiva de ruido.

### 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	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
Dirección	14	13	9	6	4	2	2	2	1	53
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	9	29	12	54	131	52	202	15	12	516
Oficina Asesora de Planeación	102	138	86	35	46	57	46	28	44	582
Oficina de Control Interno	0	3	3	0	0	1	0	0	9	16
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	104	93	127	117	65	72	94	56	80	808

**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 de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	168	120	101	61	62	78	83	70	104	847
Subdirección Técnico Jurídica	151	110	141	120	142	169	174	199	152	1358
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>548</b>	<b>506</b>	<b>479</b>	<b>393</b>	<b>450</b>	<b>431</b>	<b>601</b>	<b>370</b>	<b>402</b>	<b>4180</b>

Durante la vigencia 2020 la Subdirección Técnico Jurídica es la que mayor número de requerimientos tiene por responder en los primeros ocho meses del año que corresponden a 1358 solicitudes que representan el 32.5%, seguido de la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño con 847 que representan un 20.3%.

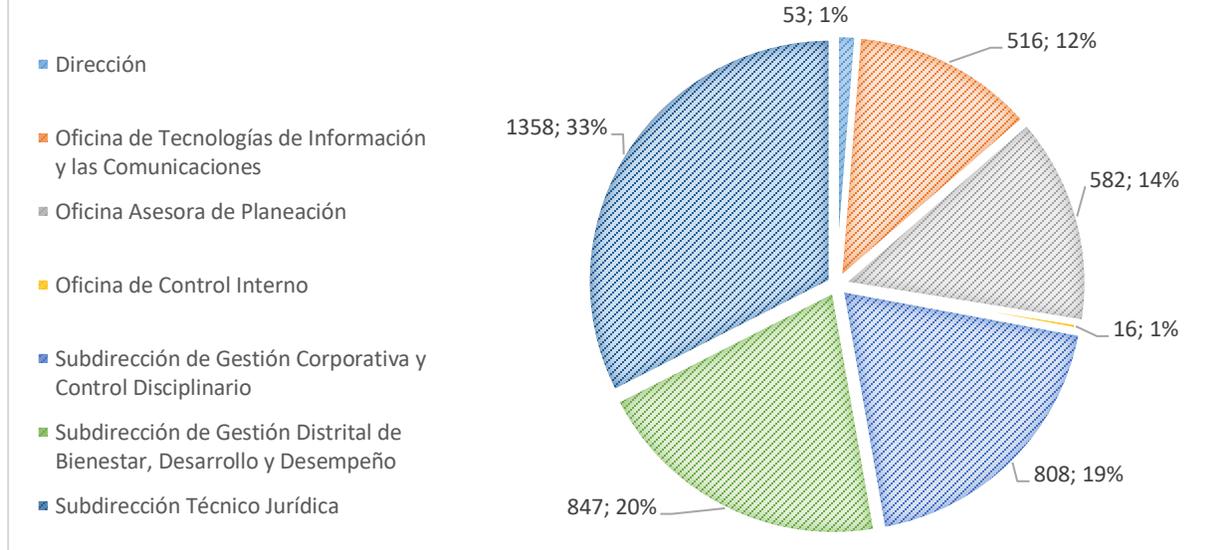
Efectuando un análisis de los primeros ocho meses de la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño, su gestión se ha centrado en dar respuesta en solicitudes relacionadas con competencia comportamentales SEVCOM, Fondo Fradec y Plataforma PAO

**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 POR DEPENDENCIA RESPONSABLE



### 4. ESTADO DE TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS

De los 4180 requerimientos recibidos a la fecha, 211 tenían como fecha límite de respuesta enero, 535 febrero, 573 marzo, 399 abril, 393 en mayo, 388 en junio, 599 en julio, 475 en agosto y 399 en septiembre. En el mes septiembre la oportunidad de respuesta se registró con un 83%, subiendo 17 puntos comparado con el mes de agosto cuando la oportunidad fue de 66%.

#### 4.1. ESTADO DE TRÁMITE POR DEPENDENCIA

De los 4180 requerimientos recibidos a 30 de septiembre de 2020, se han finalizado 3959 (94.7%), y quedaron pendientes por tramitar 209 (5%) que se encuentran en tiempos para dar respuesta y (0.2%) 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.

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



DEPENDENCIA RESPONSABLE	RECIBIDAS	RESPONDIDAS A SEPT.		EN TRÁMITE		No. de requerimientos que debían responderse a agosto 31 según tiempos estandarizados por la entidad.
		Oportunamente	Fuera del tiempo estándar establecido	En tiempos	Vencidas fuera del estándar de tiempo establecido por la entidad (12 días)	
Dirección	53	34	19	0	0	53
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	516	133	375	8	0	508
Oficina Asesora de Planeación	582	475	85	22	0	560
Oficina de Control Interno	16	9	0	7	0	9
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	808	566	197	43	2	765
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	847	377	412	58	0	789
Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital	1358	954	323	71	10	1288
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4180</b>	<b>2548</b>	<b>1411</b>	<b>209</b>	<b>12</b>	<b>3972</b>

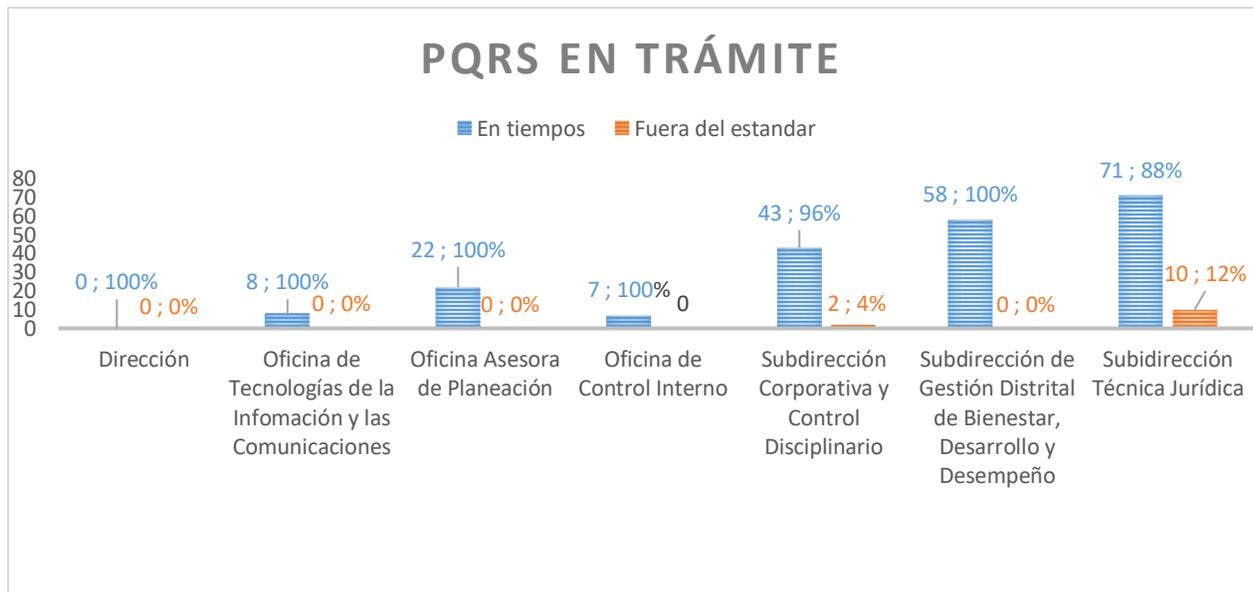
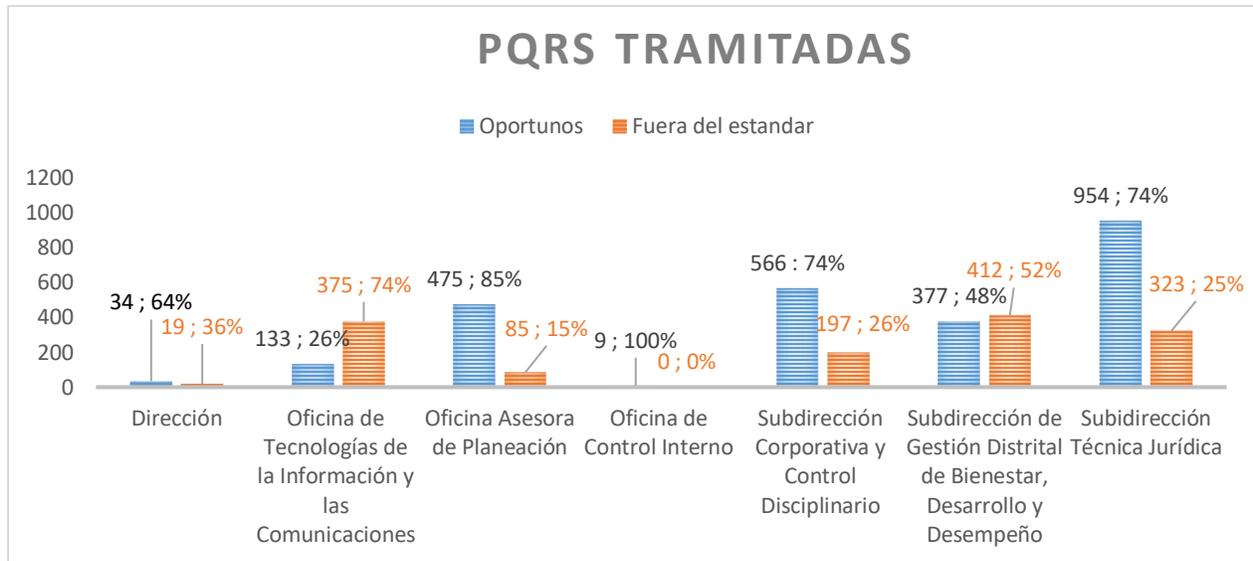
\*El estándar de tiempo definido por la entidad para la respuesta oportuna es de 12 días.

Los 2548 requerimientos contestados que tenían como fecha límite septiembre, representan un 64% 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 (85%) y la Subdirección Técnico Jurídica (74%); mientras que es la Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones la del menor porcentaje (26%).

**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





**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, seguidos de los Derechos de Petición de interés particular.

POR TIPOLOGIA	TIEMPO PROMEDIO DESDE RADICACIÓN EN LA ENTIDAD (EN DÍAS)
Comunicaciones internas	12
Consulta	13
Denuncia por actos de corrupción	5
Derecho de petición de interés general	18
Derecho de petición de interés particular	15
Felicitaciones	3
Quejas	14
Reclamos	13
Requerimientos judiciales	4
Solicitud de acceso a la información	14
Solicitud de copia	11
Sugerencias	9
<b>TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA</b>	<b>11</b>

El tiempo promedio de respuesta se ha mantenido para los meses de junio, julio, agosto y septiembre.

**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	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	0	0	0	1	0	0	0	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	0	0	1

La solicitud reportada en septiembre es la 2020ER3907 y con respuesta 2020EE3156. Se informó al peticionario que no se podía entregar la información por 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 2020, se concluye que:

- 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)
- Debido a la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, durante los meses de abril, mayo y junio, julio, agosto y septiembre 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).
- Los Derechos de Petición de Interés General son lo que más tiempo se demora la Entidad en responder, empleando en promedio 18 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 septiembre hubo una solicitud de acceso a la información contestadas de manera negativa a cargo de la Subdirección de Gestión corporativa y Control Disciplinario.
- 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

