



Deja huella en el
Servicio Civil

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN SGC

I SEMESTRE - 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN - I SEMESTRE 2019

Bogotá, D.C., 30 Junio de 2019

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





DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

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



ALTA DIRECCIÓN

Nidia Rocío Vargas
Directora Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD

Rosa Salcedo Camelo
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Yolanda Castro Salcedo
Jefe Oficina de Control Interno

Luis Fernando Montero Lancheros
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

José Agustín Hortúa Mora
Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño

Nohemí Elifelet Ojeda Salinas
Subdirectora Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital

Károl Nerieth León Prieto
Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

Equipo de trabajo Oficina Asesora de Planeación

José Alexander Cardona Arango - Auxiliar Administrativo
Ruby Valenzuela Quitián - Profesional Especializado
Luis Alfonso Velandia González - Profesional Especializado
Natalia Gómez Lara - Profesional Universitario
Fabián Alexander Rincón Gómez - Profesional Universitario
Diana Marcela Puerto Salamanca - Profesional Universitario
Viviana Yilena Monroy Preciado - Profesional de Apoyo a la Gestión
Nathalia Carolina Insuasty Delgado - Profesional de Apoyo a la Gestión
Carolina López Esguerra - Profesional de Apoyo a la Gestión
Leonardo Rodríguez Hernández - Profesional de Apoyo a la Gestión
Harold Arturo Campos García - Profesional de Apoyo a la Gestión

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.

CONTENIDO

1. OBJETIVO DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.....	5
2. FUNDAMENTOS DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.....	5
2.1. ¿Quiénes conforman la Alta Dirección?	5
2.2. ¿Quién es el representante de la Alta Dirección y cuáles son sus funciones?	5
3. DESARROLLO DE LA REVISIÓN	6
3.1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.....	6
3.2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad	7
3.3. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad	8
3.3.1 La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes	8
3.3.1. Grado en que se han logrado los objetivos de la entidad	77
3.3.2. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	80
3.3.3. No conformidades y acciones correctivas	97
3.3.4. Resultados del seguimiento y medición.....	99
3.3.5. Resultados de las auditorías.....	102
3.3.6. Desempeño de los proveedores externos	102
3.4. Adecuación de Recursos.....	103
3.5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades	104
3.6. Oportunidades de mejora	105
4. REVISIÓN Y APROBACIÓN	105

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.

1. OBJETIVO DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la entidad.

2. FUNDAMENTOS DE LA REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015 en el numeral 5.1.1 menciona en el apartado h, que la Alta Dirección debe estar comprometida, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Es así, como resultado de esta revisión se deben establecer oportunidades de mejora, necesidades de cambios en el sistema de gestión y la identificación de las necesidades de recursos.

2.1. ¿Quiénes conforman la Alta Dirección?

La alta Dirección del DASCD está conformada por: Director(a) del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, Subdirector(a) Técnico Jurídico, Subdirector(a) de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño, Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, Jefe Oficina de Control Interno, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

2.2. ¿Quién es el representante de la Alta Dirección y cuáles son sus funciones?

La norma ISO 9001:2015 en el numeral 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN, establece que la Alta Dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en la organización. Debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora.
- asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

La Dirección del DASCD ha designado estas responsabilidades a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

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.

3. DESARROLLO DE LA REVISIÓN

A continuación se presentan todas las entradas que serán objeto de revisión por la Alta Dirección:

3.1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

La última revisión por la dirección fue realizada en el mes de febrero de 2019, en donde se concertaron los siguientes compromisos a los cuales se les ha realizado seguimiento en los comités mensuales. A continuación se describe el estado de avance de cada uno:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESTADO
1	La Directora requiere ver el oficio, memorando o acto respectivo mediante el cual se realizó la solicitud para el incremento en la categoría de los riesgos para los funcionarios que por el desempeño de sus roles permanecen fuera de las instalaciones del DASCD.	SGCCD	Se realizó reunión con la ARL, se validó en los siguientes comités que la ARL informó que no es necesario hacer el incremento de la categoría, el DASCD envió oficio y se está a la espera de respuesta del mismo.
2	La Directora solicita se busque la encuesta de satisfacción de servicios realizada en la vigencia 2016 (los resultados se entregaron en 2017) para realizar la medición con la misma encuesta en ésta vigencia.	OAP	Se encontró presentación con los resultados obtenidos de la encuesta 2016, a partir de esta se realizó encuesta de servicios vigencia 2018, los resultados se presentan en la revisión por la dirección.
3	Verificar el acta del reporte a la Fiscalía del caso del contrato de Negocios Oportunos 056-2013 del libro blanco.	STJ	Se verificó documento CORIDS 2016EE1006 de fecha 10 de mayo de 2016, donde se remite a la Unidad Nacional Especializada en delitos contra la administración pública de la Fiscalía General de la Nación hallazgos de la contraloría sobre este contrato para su investigación.
4	Revisar si “el soporte técnico” es una PQRS. Averiguar si los canales presenciales son iguales a los canales escritos en su proceder. Adicionalmente, averiguar cómo se contabilizan los demás canales de comunicación que tiene el DASCD (buzón, soporte, SIDEAP, entre otros).	SGCCD	Sí, se debe considerar PQRS, se habló con TICS para unificar la información, se está trabajando en todo el tema desde la propuesta del modelo de atención al ciudadano
5	Se requiere una capacitación para todos los funcionarios del DASCD en atención y servicio al cliente (saludar, contestar, trasladar llamadas).	SGCCD	Se han venido realizando estas capacitaciones, en los meses de Abril, de mayo, Julio, Agosto, se tiene programada la última para el mes de septiembre, dadas por la secretaria general.
6	Formular indicadores de Seguridad de la información.	OTICs	Se formularon los indicadores del proceso y se están midiendo regularmente, este año se propone revisar para mejorarlos.

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.

3.2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad

En el Numeral 6.3 Planificación de cambios de la norma ISO 9001:2015 se establece que cuando la entidad determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos deben llevarse a cabo de manera planificada y considerar: propósito del cambio y sus consecuencias potenciales, integridad del sistema, disponibilidad de recursos, asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Dentro de la planificación del SGC, se identifican cuáles son los cambios provenientes de cuestiones internas o externas que tengan algún impacto en el sistema de gestión de calidad, con el fin de realizarlos de manera planificada y controlada para mantener la integridad del sistema. Los cambios identificados para el 2019 son:

No.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	PROPÓSITO DEL CAMBIO	CONSECUENCIAS POTENCIALES	INTEGRIDAD DE LOS SGI	ACTIVIDADES GENERALES	RECURSOS	RESPONSABLES	ESTADO
1	Integración de la NTD-SIG001:2011, dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	Armonización entre el SIG y MIPG a partir de las directrices dadas por Secretaría General	Mejoramiento de la gestión de la entidad. Integración de los modelos de gestión. Actualización de registros documentales	Los sistemas de gestión de mantienen íntegros si se realiza la armonización e implementación	1. Plan de trabajo para la implementación del modelo. 2. Seguimiento al plan.	Humanos Tecnológicos	Jefe Oficina Asesora de Planeación Líderes de cada política de MIPG	Se realiza el plan de adecuación de MIPG, el cual contiene las actividades a realizar para cerrar las brechas, al cual se le realiza seguimiento mensual. El avance a junio 30 va en 53%
2	Implementación del nuevo ERP	Modernizar a las entidades con una plataforma integrada de información	Adaptación al nuevo sistema. Actualización de registros documentales	Se deben actualizar los procedimientos de acuerdo con la nueva plataforma	1. Recibir directrices sobre la implementación 2. Establecer plan de trabajo de la implementación	Humanos Tecnológicos Financieros	Proceso financiero	En el mes de Junio se recibió información por parte de la Secretaría de Hacienda informando que a la fecha no sale BogData en vivo. Se espera comunicación de cuándo empieza a funcionar y cuando son las capacitaciones. El avance a junio 30 va en 15%
3	Implementación de la guía de riesgos emitida por el DAFP	Actualizar los riesgos de los procesos	Adaptación al nuevo sistema. Actualización de registros documentales	Se deben actualizar los procedimientos de acuerdo con la nueva plataforma	1. Actualizar el procedimiento de riesgos de la entidad de acuerdo a orientaciones del DAFP. 2. Actualizar los riesgos de los procesos, de ser necesario	Humanos Tecnológicos	Jefes de todas las áreas y líderes de procesos	La entidad está implementando la guía, para lo cual se actualizó la política de riesgos y se están desarrollando talleres con las personas que participan en los procesos para el ajuste de los riesgos, sus causas y controles. A Junio

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.

								30 va en 45% de avance
4	Cambio de la administración distrital	Normativo	Adaptación a la nueva administración	Actualizar los registros documentales de acuerdo con la orientación de la nueva administración	1. Documentar todas las actividades claves de la Entidad a través de informes, manuales, procedimientos, instructivos, etc.,	Humanos Tecnológicos	Jefes de todas las áreas Líderes de cada política de MIPG	La entidad se está preparándose para este cambio a través de la elaboración de informes, procedimientos, manuales, con el fin de mantener la memoria institucional.

Los cambios identificados en los numerales 1 al 3 cuentan con un cronograma y están incluidos en los planes de acción de las dependencias para la presente vigencia, a estos cronogramas se les ha venido realizado seguimiento mensual, de allí salen los porcentajes de avance reportados. El cambio identificado en el numeral 4 “cambio de la administración distrital” no cuenta con un cronograma ya que se desconoce cuáles serán las nuevas orientaciones o afectaciones por el cambio en la administración, aun así la entidad se esté preparando, documentando y dejando institucionalidad en los procesos a través de los procedimientos, manuales, informes de gestión, entre otros, cuando la siguiente administración empiece a generar sus directrices respecto a diversos temas, se deberá de igual manera, elaborar los respectivos planes de trabajo para estos cambios, no obstante la entidad, debe garantizar que se documenten debidamente los resultados de la gestión realizada durante los últimos 4 años.

3.3. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

3.3.1 La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

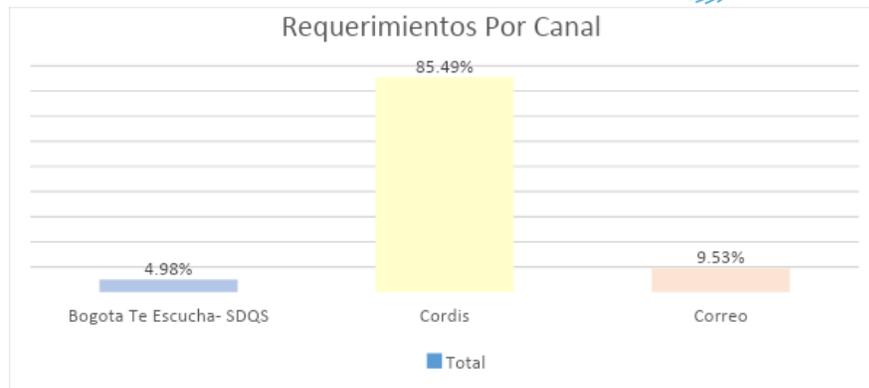
La norma ISO 9001:2015 en el numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente establece que la entidad debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La entidad debe determinar los métodos para obtener, realizar seguimiento y revisar esta información.

Dando cumplimiento a este requisito y al interés de la entidad de mantener la satisfacción de los usuarios en el cumplimiento de su misión, la Entidad cuenta con los siguientes mecanismos para obtener retroalimentación de las partes interesadas en diferentes fuentes así:

a) *Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)*

Durante el primer semestre de 2019 se recibieron un total de 2.150 requerimientos, distribuidos en los siguientes canales

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.



Como se evidencia en la gráfica, la radicación por ventanilla, identificada en este informe como “Cordis” es el canal más utilizado por nuestros usuarios con el 85.49%; tan solo el 9.53 % utiliza el Correo Electrónico y el 4.98% de los requerimientos fueron radicados en Bogotá te Escucha-SDQS.

De los requerimientos que se recibieron en el primer semestre, la mayor cantidad fue en el mes de mayo, discriminados así:

PERIODO	BOGOTA TE ESCUCHA	CORDIS	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
Enero	4	299	-	303
Febrero	21	344	-	365
Marzo	15	334	41	390
Abril	19	303	35	357
Mayo	28	301	62	391
Junio	20	257	67	344
TOTAL	107	1838	205	2150

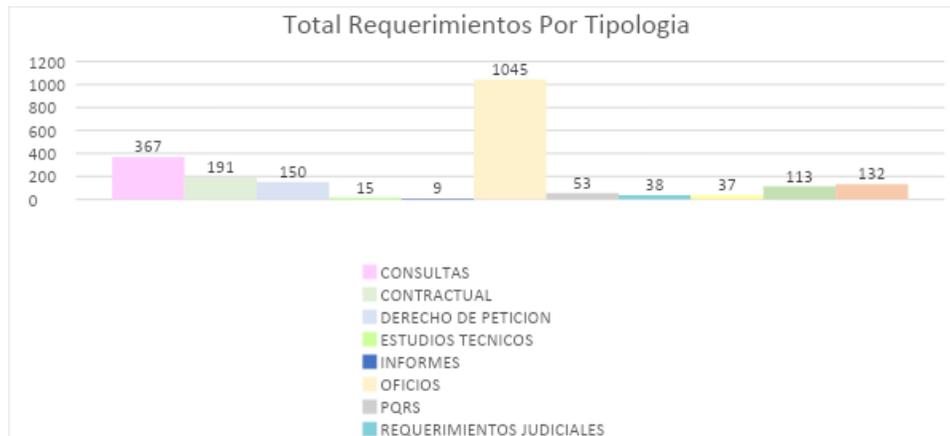
Peticiones Recibidas por Tipología de Asunto

En la Tabla se discrimina por meses la cantidad de PQRS que se recibieron en la Entidad de acuerdo a la Tipología de Asunto.

TIPOLOGIA DE ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR TIPOLOGIA
Actos Administrativos	17	20	28	20	27	20	132
Consultas	51	73	63	52	76	52	367
Contractual	40	25	27	32	38	29	191
Derecho De Petición	15	37	25	28	23	22	150
Estudios Técnicos	9	2	1	1	2	-	15
Informes	5	2	-	-	2	-	9
Oficios	138	168	191	189	177	182	1045
PQRS	4	6	12	5	20	6	53
Requerimientos Judiciales	2	6	12	3	5	10	38
Solicitud De Información	2	5	9	2	4	15	37

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.

Solicitud Talento Humano	20	21	22	25	17	8	113
TOTAL POR MES	303	365	390	357	391	344	2150



La mayor cantidad de PQRS que recibe el DASCD son Oficios con un 48.60%, seguida de Consulta con un 17%.

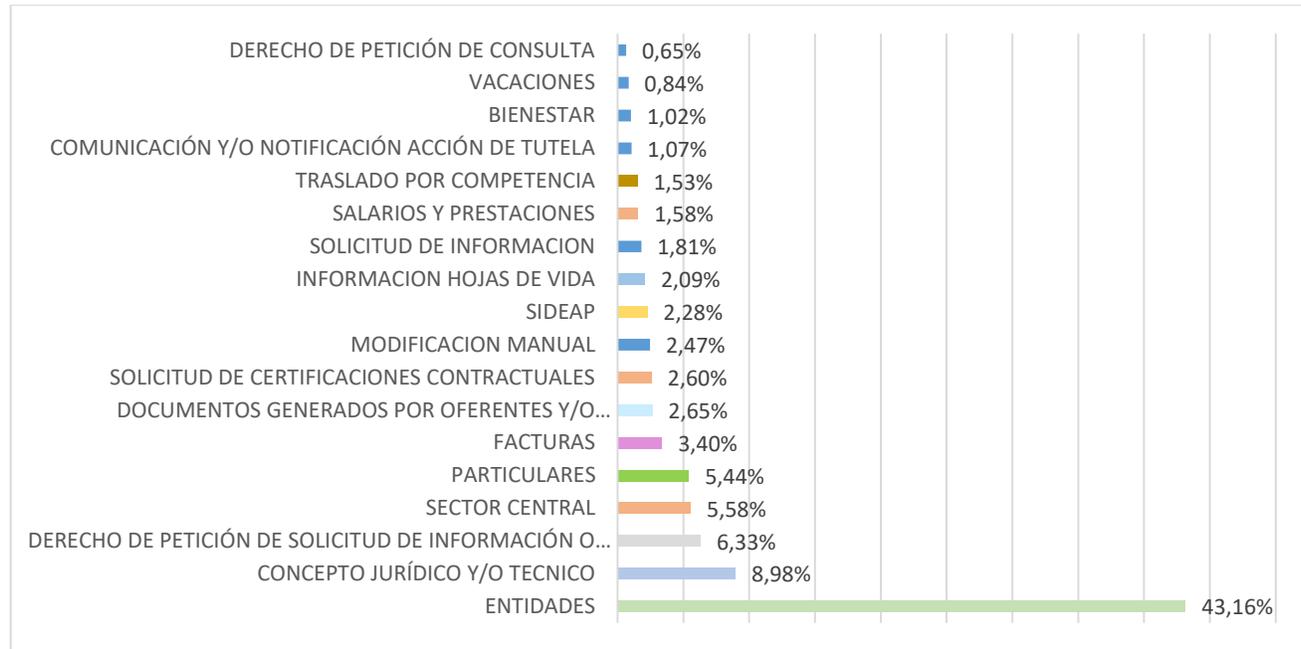
✚ Subtemas más Reiterativos

De los 47 subtipos se seleccionaron 18 que fueron los más reiterados durante el primer semestre de 2019 de acuerdo a la clasificación que se realiza en el sistema Cordis.

SUBTEMAS	TOTAL PETICIONES
Entidades	928
Concepto Jurídico y/o Técnico	193
Derecho de Petición, de Solicitud de Información o Copias	136
Sector Central	120
Particulares	117
Facturas	73
Documentos Generados por Oferentes y/o Contratistas	57
Solicitud de Certificaciones Contractuales	56
Modificación Manual	53
Sideap	49
Información Hojas de Vida	45
Solicitud de Información	39
Salarios y Prestaciones	34
Traslado por Competencia	33
Comunicación y/o Notificación Acción de Tutela	23

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.

Bienestar	22
Vacaciones	18
Derecho de Petición de Consulta	14



En el primer semestre, el subtema de “Entidades” con el 43.16 % fue el más reiterativo, le sigue el subtema de “Conceptos jurídicos y técnicos” con un 8.98% en concordancia con nuestra misionalidad.

✚ Clasificación de los requerimientos según el responsable

El mayor número de requerimientos que se reciben en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital son de competencia de la Subdirección Técnico Jurídica del Servicio Civil Distrital con el 34.84%, seguido por la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y la Oficina Asesora de Planeación correspondiendo al 23.49% y 21.44% respectivamente.

DEPENDENCIA RESPONSABLE TRAMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Subdirección Técnica Jurídica	108	133	142	121	132	113	749
Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño	31	41	57	51	72	60	312
Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	85	82	87	88	93	70	505
Oficina de Control Interno	2	2	3	2	1	1	11
Oficina Asesora de Planeación	64	87	89	71	72	78	461

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.

Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	1	5	5	4	8	6	29
Dirección	12	15	7	20	13	16	83
TOTAL REQUERIMIENTOS	303	365	390	357	391	344	2150

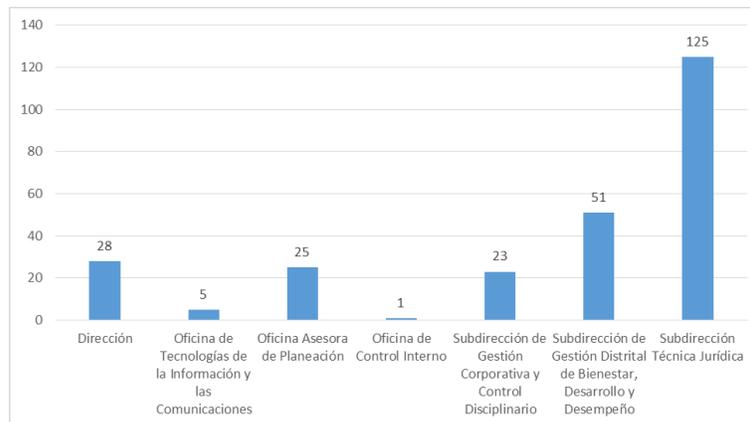
Estado de trámite de los requerimientos

De los 2.150 requerimientos recibidos en la Entidad durante el primer semestre de 2019 se ha dado trámite a un total de 1.892 requerimientos, lo cual equivale al 88% estando aún en trámite de respuesta 258. La distribución de las respuestas finalizadas por canal se presenta en el siguiente gráfico.

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR CANAL
Bogotá Te Escucha- SDQS	4	21	15	17	27	9	93
Cordis	297	339	323	285	262	137	1643
Correo			39	30	54	33	156
TOTAL POR MES	301	360	377	332	343	179	1892

La dependencia que más trámites finalizó fue la Subdirección Técnico Jurídica con el 32,98%, seguido de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario con el 25,48% y la Oficina Asesora de Planeación con el 23.04% de requerimientos.

De los 258 que aún se encuentran en trámite de respuesta o de realizar el respectivo cierre en CORDIS, su distribución por dependencia se comporta así:



Tiempos de respuesta a los PQRS

Haciendo un análisis del tiempo de respuesta de los requerimientos, se encuentra que en promedio los las consultas se finalizan en 21 días; situación con la cual se da cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente para este tipo de solicitudes.

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.

Los demás trámites son respondidos en promedio en los términos de ley.

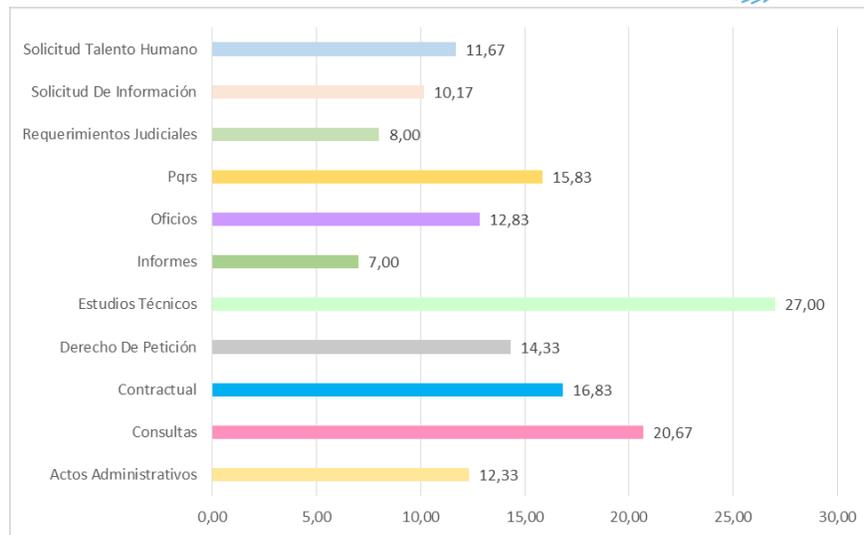
Es importante revisar el tiempo de finalización de los estudios técnicos por cuanto en promedio la respuesta se emite en 27 días.

TIPOLOGIA DE ASUNTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO
Actos Administrativos	10	14	16	11	12	11	12,33
Consultas	25	24	23	21	18	13	20,67
Contractual	18	20	17	17	19	10	16,83
Derecho De Petición	17	14	15	18	12	10	14,33
Estudios Técnicos	29	16	27	-	36	-	27,00
Informes	11	1	-	-	9	-	7,00
Oficios	13	9	16	19	12	8	12,83
PQRS	17	22	19	12	15	10	15,83
Requerimientos Judiciales	2	3	17	15	5	6	8,00
Solicitud De Información	6	13	15	7	10	10	10,17
Solicitud Talento Humano	10	11	15	13	12	9	11,67
PROMEDIO	14,36	13,36	18,00	14,78	14,55	9,67	

Se evidencia que el tiempo promedio de respuesta sólo logró disminuirse en el mes de junio, a pesar de que desde el proceso de Atención al Ciudadano se hace seguimiento a la documentación recibida en correspondencia, se informa la fecha de vencimiento personalmente a los profesionales responsables de responder los requerimientos, se remiten informes reportando a las dependencias sus radicados pendientes por respuesta con el fin de contribuir a que se depure tanto el aplicativo CORDIS con la finalización de los documentos, como la respuesta oportuna.

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado para contestar a las PQRS durante el primer semestre:

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.



b) Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano

Con el fin de conocer el grado de satisfacción en la atención que se les brinda a los ciudadanos que solicitan información en la entidad, el Departamento aplica una encuesta a aquellos servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas, en cuyas solicitudes registran datos de contacto.

Los resultados de la encuesta se presentan en dos fases, la primera de enero a abril de 2019 y la segunda de mayo y junio, teniendo en cuenta que para estos últimos meses se aplicó una encuesta remitida a los correos electrónicos de los usuarios, haciendo más ágil y precisa la recolección de información.

Encuesta telefónica:

Fecha De Aplicación	Enero- Abril de 2019
Tamaño De La Muestra	53 Encuestas
Indicador Clave	Grado de percepción frente a la calidad del servicio.
Metodología	Aplicación del formato estructurado tipo encuesta, mediante llamada telefónica a servidores públicos y ciudadanos.

1. ¿A través de qué medio se enteró de las actividades que realiza el DASCD?
2. ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el DASCD?
3. ¿Asiste a menudo a las oficinas del DASCD? En caso afirmativo, ¿qué trámite y/o servicio ha consultado?
4. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al DASCD, cuánto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?
5. Si ha recibido respuesta escrita, por favor, califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad.

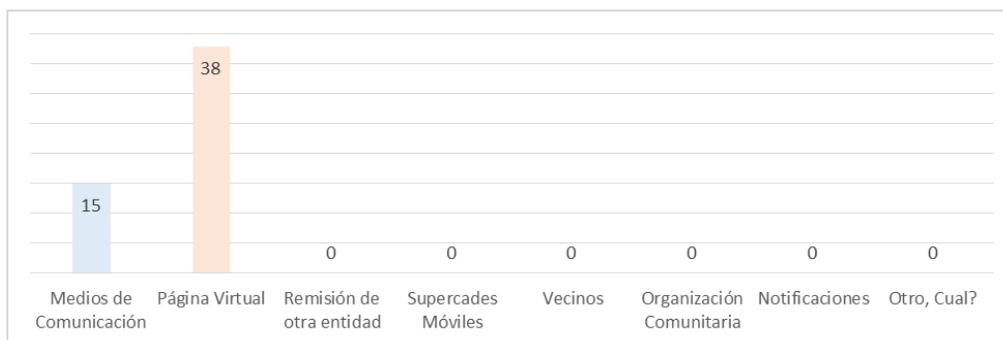
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

6. ¿Estando en nuestras instalaciones, cuánto tiempo tardó en ser atendido?
7. ¿La persona que lo atendió comprendió su solicitud?
8. ¿Su solicitud fue solucionada?
9. Califique la atención brindada por la persona que lo atendió.

Por último, se ofrece la oportunidad para que nuestros usuarios realicen comentarios y/o sugerencias.

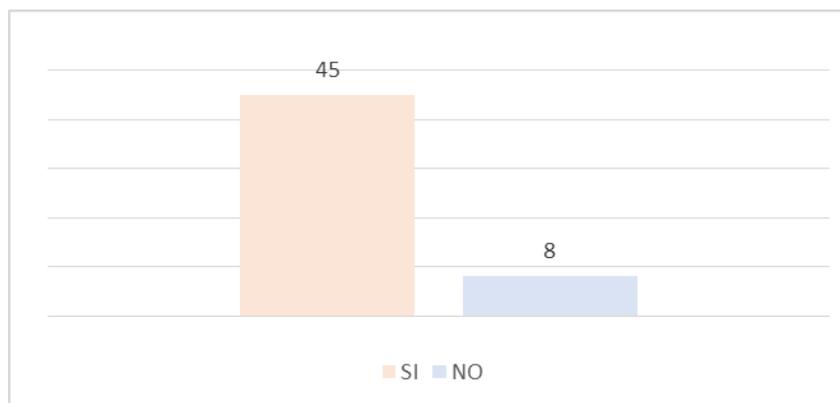
A continuación se presentan las principales respuestas a la encuesta aplicada y los comentarios o sugerencias recibidas.

1. ¿A través de qué medio se enteró de las actividades que realiza el DASCD?



Se identifica que el principal medio por el cual nuestros usuarios encuestados se enteran de nuestras actividades es por medio de la página web con un 72%, seguida de medios de comunicación con un 28%.

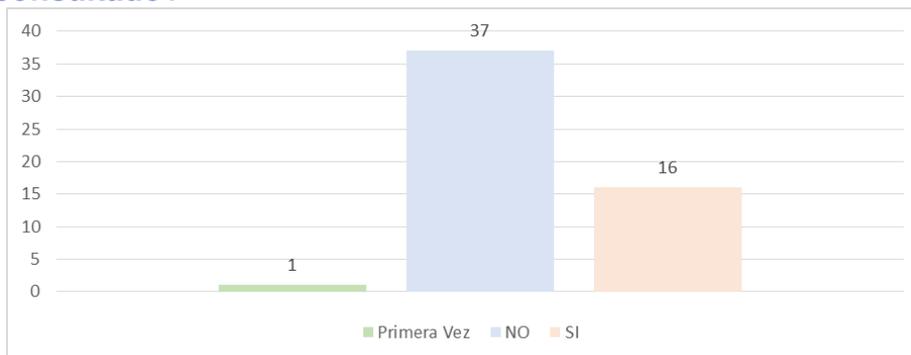
2. ¿Conoce usted los servicios que ofrece el DASCD?



Se evidencia que 85% de los encuestados si conoce servicios que ofrece el DASCD, mientras que el 15% los desconoce.

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.

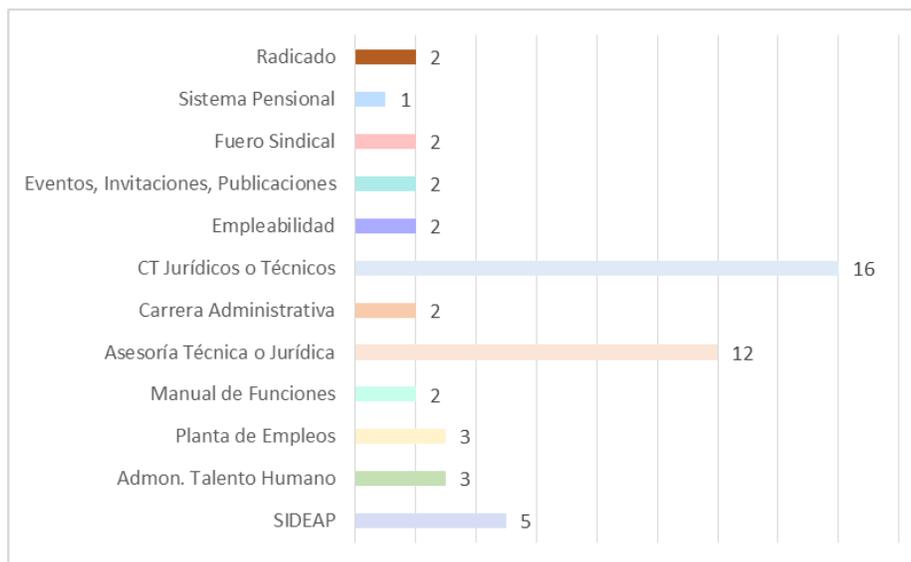
3. ¿Asiste a menudo a las oficinas del DASCD? En caso afirmativo, ¿que tramite y/o servicio a consultado?



Se evidencia que 70% de los encuestados no asiste a las instalaciones realiza sus trámites de manera virtual, mientras que el 16% si se acerca a las instalaciones del Departamento Administrativo del Servicio Civil.

Este resultado es coherente con la metodología de la encuesta, considerando que ésta se aplica a las personas que han hecho requerimientos escritos en los cuales informan su correo electrónico, sin que sean tenidos en cuenta los usuarios que asisten a las instalaciones del DASCD

Los temas de mayor consulta son:



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.

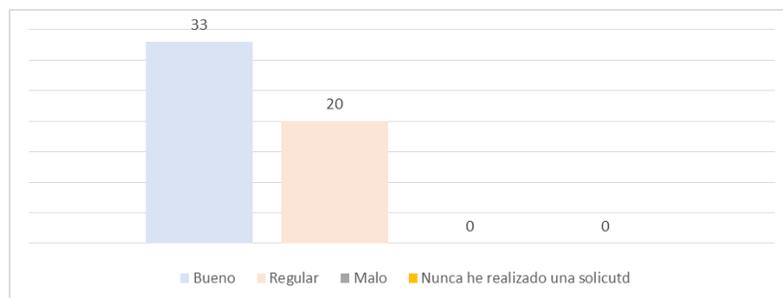
4. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al DASCD, cuánto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?



El 49% de los encuestados manifestó recibir las respuestas del DASCD en menos de 15 días, el 47% contestó que recibieron sus respuestas entre 15 a 30 días, mientras que el 4% manifestó recibirlas entre 31 a 60 días.

Si bien es cierto, esta encuesta es de percepción, es preciso que en las áreas implementen mecanismos de seguimiento a la correspondencia, de tal manera que se dé cumplimiento a los términos legales para cada tipo de solicitud.

5. Si ha recibido respuesta escrita, por favor califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad.



En términos generales la claridad de nuestras respuestas es buena, calificada de esta manera por el 62% de los encuestados, sin embargo, el 38% considera que la claridad ha sido regular.

Con el fin de mejorar en este aspecto, los funcionarios de la entidad, deben aplicar las directrices de lenguaje claro desarrolladas por el Departamento Nacional de Planeación, publicadas en su página web.

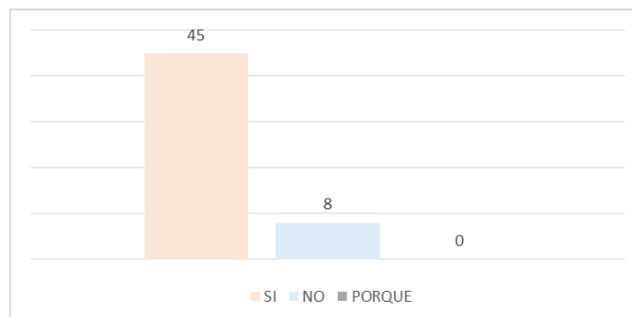
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

6. ¿La persona que los atendió comprendió su solicitud?



Los encuestados indican que la persona que dio respuesta a su requerimiento entendió lo que estaba solicitando y recibió una respuesta clara a su solicitud.

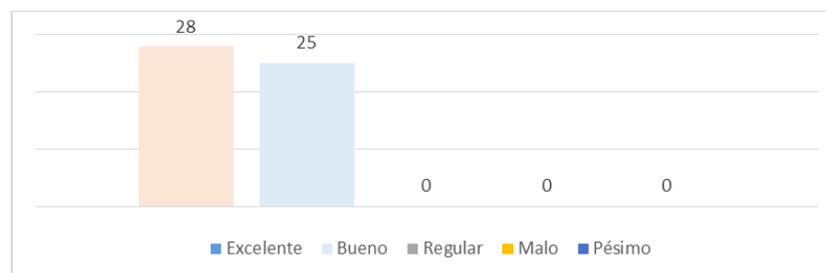
7. ¿Su solicitud fue solucionada?



El 85% de los encuestados manifestaron que fue solucionado su requerimiento, mientras que el 15% contestó no fue solucionado.

Teniendo en cuenta que la encuesta es anónima, no es posible conocer aquellos requerimientos en los que los usuarios indican no haber recibido respuesta a su solicitud.

8. ¿Califique la atención brindada por la persona que lo atendió?



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.

En términos generales, la atención brindada por los funcionarios y contratistas del DASCD ha sido muy buena, ya que el 53% de los encuestados manifestó que ha sido excelente, le sigue el 47% que contestó que fue buena, y nadie lo percibió como malo o pésimo.

Comentarios de los Usuarios

De la encuesta aplicada se recibieron los siguientes comentarios:

- Realice una solicitud sobre vacantes en Arquitectura y me informaron sobre la convocatoria que se encuentra vigente y no la conocía muchas gracias
- Sería bueno que para la carrera 5k dejaran inscribir a personas con contrato de prestación de servicios, siempre hacen actividades en las que no podemos participar,
- Prestan un muy buen servicio, tengo aun solución pero me gusto que lo enviaron a todas las entidades y todas respondieron, atreves de este sistema si responde.
- Deberían ser más visibles dar más a conocer la entidad muchos contratistas desconocen lo que usted hacen hacer más difusión de sus servicios.
- Que las respuestas sean más claras muchos normativa y no es claro para los que no tenemos conociendo.
- Felicitarlos por la buena gestión que están realizando.
- Mejor la plataforma para el ingreso a SIDEAP ya que cuando quiere recordar contraseña no funciona esa opción o se demora en llegar el correo donde indican el link para hacer el cambio de contraseña.

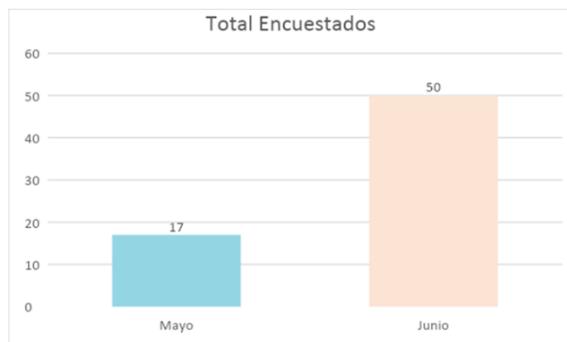
c) Encuesta virtual

La encuesta que se aplica a partir del 16 de mayo, cuenta con 5 preguntas que califican la satisfacción en el tiempo de respuesta, oportunidad, claridad y calidad de las mismas, se remite por correo electrónico a todos los usuarios que han dejado alguna PQRS por los Canales de Atención Cordis, Correo Electrónico y el sistema Bogotá te Escucha, facilitando de este modo la consecución de los respectivos soportes documentales, optimizando el tiempo de respuesta y mejorando la cobertura de aplicación.

La encuesta se puede encontrar en el link: <https://encuestas.serviciocivil.gov.co/index.php/557795?lang=es>

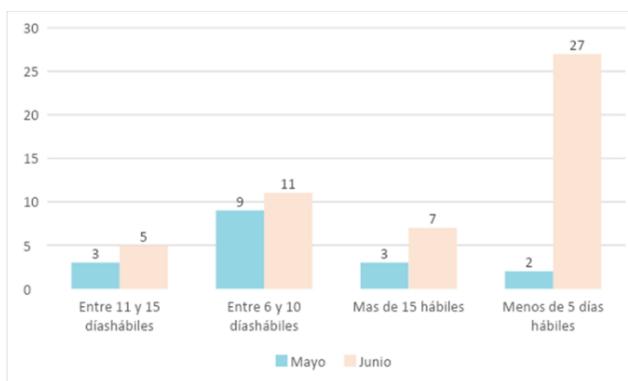
Fecha De Aplicación	Mayo - junio de 2019
Tamaño De La Muestra	67 Encuestas
Población Objetivo Universo	100 Requerimientos escritos de servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas, con contacto virtual
Cobertura Geográfica	Bogotá
Indicador Clave	Grado de percepción frente a la calidad del servicio.
Proceso Encargado De La Encuesta	Atención al Ciudadano.
Metodología	Aplicación del formato estructurado tipo encuesta, mediante correo electrónico a servidores públicos y ciudadanos de una muestra que dejan un correo electrónico en las PQRS que radican en el DASCD

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.



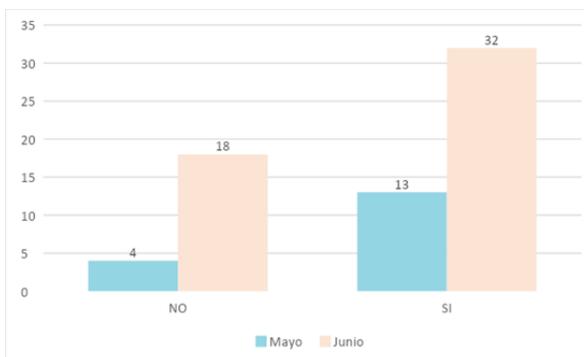
Se observa que en tan solo mes y medio, se superó el número de encuestas recibidas por la entidad, evidenciando mayor eficacia del mecanismo implementado.

1. ¿En cuántos días hábiles obtuvo la respuesta a su solicitud?



En la gráfica se evidencia que hubo un incremento en el mes de junio en el número de requerimientos tramitados dentro de los términos legales; no obstante, según los usuarios, en este periodo se obtuvieron 10 respuestas en las que se indican que el requerimiento se solucionó en un rango superior a 15 días hábiles. No obstante, no se cuenta con información que permita identificar si éstos últimos corresponden a consultas cuyo plazo legal es de 30 días hábiles

2. ¿La respuesta dada por el DASCD sirvió como aporte para solucionar su inquietud?



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.

De los encuestados en mayo y junio, el 67% indicó que la respuesta que emitió el DASCD sirvió para solucionar sus inquietudes, sin embargo 22 de los encuestados indican que la respuesta no fue clara.

A continuación se presentan los comentarios recibidos de las personas que indicaron que la respuesta no sirvió como aporte para solucionar su inquietud:

- A pesar de orientarme, la respuesta se remite exclusivamente a reenviar a la entidad responsable el derecho de petición. Sin embargo, esto no me protege ni garantiza mis derechos. Debería remitir respuesta por competencia, pero también remitir alerta al ente de control pertinente (nótese que mi queja está fundada en que después de un año, no se me da razón del nombramiento de la lista en firme de elegibles; hay clara falta disciplinaria y procedimental). Por lo anterior la respuesta no es más que una peloteada más de la papa caliente.... el juego de la función pública, eso no me compete tingo..... tingo... tingo... ¿quién me va a decir tango?
- Esperaba mediación, frente a condiciones particulares, ante la entidad en la que laboro y poder aprovechar al máximo los beneficios ofrecidos, pero no fue posible
- Jamás obtuve una respuesta por parte del DASCD
- La plataforma no reconoce las pensiones ni salud del magisterio y no me deja completar la hoja de vida si no diligencio esto. Tuve q colocar otra a la que no pertenezco.
- La respuesta no resuelve de fondo mi solicitud como derecho de petición, considero se responde de forma evasiva, lo que considero no solo una falta de respeto, sino también una violación a mi derecho a la información y al de petición.
- Me escriben para que conteste la encuesta, pero los certificados no me salen. el problema continúa y no me dan solución
- no he recibido ninguna respuesta a la fecha
- no he recibido respuesta alguna que me ayude a solucionar mi inconveniente
- No hubo respuesta a la solicitud, se contestó mi correo al día siguiente pero me solicitaban copia de mi cédula, sin embargo en la noche del mismo día que había tenido el inconveniente logré tener acceso a la plataforma y cambiar la clave de acceso para actualizar la hoja de vida y enviarla a la entidad que la requería.
- no me han dado respuesta
- No me solucionaron mi problema. Sigo sin poder ingresar a la plataforma para actualizar mi información.
- No obtuve respuesta solo me enviaron la encuesta.
- no solución mi petición ya q estoy pidiendo ayuda para recuperar la clave para actualización de la hoja de vida gracias
- Se solicitó información precisa de los beneficios otorgados a los servidores públicos y solo se remitieron a que ingresara al link de la caja de compensación pero no explicaron cuáles y como acceder a los beneficios. mala respuesta

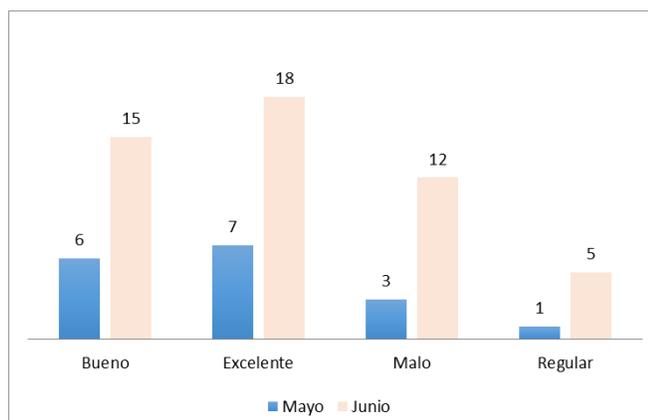
De las personas que respondieron positivo a la pregunta ¿La respuesta dada por el DASCD sirvió como aporte para solucionar su inquietud? Estos fueron los comentarios:

- A la solicitud se le dio trámite oportuno.
- colaboraron con la protección de datos personales
- Dieron respuesta oportuna y de fondo a mi solicitud.
- Fue oportuna y clara la información.
- Gracias al soporte técnico pude solucionar satisfactoriamente mi problema
- Inquietud resuelta
- Me aclaro las dudas que tenía frente a un trámite que como servidora pública debo realizar

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.

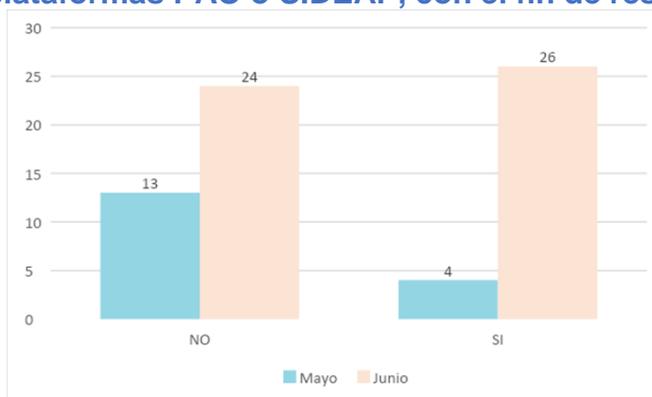
- Me resuelve un tema de pago del reconocimiento por permanencia que las entidades donde había laborado no me habían resuelto
- Mis dudas quedaron resueltas
- Oportunamente
- Por medio del resultado de las pruebas, se pude tener una visión de las competencias de los directivos acorde con el cargo que van a desempeñar.
- Pude solucionar el inconveniente
- Se me informa el trámite que se adelanta con mi solicitud.
- Si la respuesta al derecho de petición me fue de gran ayuda

3. ¿Cómo considera la calidad de la respuesta?



De los 67 encuestados, 69% calificaron la calidad de la respuesta entre buena y excelente, no obstante, un 31% consideró que la respuesta tuvo calidad mala y regular. Teniendo en cuenta este resultado, se inscribió a los funcionarios y contratistas de la entidad en el curso de lenguaje claro, con el fin de atender de mejor manera a nuestros usuarios, promoviendo la transparencia y el acceso a la información, garantizando la satisfacción de las necesidades de la población objetivo.

4. Previo a la consulta al DASCD sobre un tema en específico ¿Usted realiza la revisión de las plataformas PAO o SIDEAP, con el fin de resolver su inquietud?



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.

Esta pregunta se incluyó con el fin de conocer el grado de apropiación de dos herramientas puestas a disposición de los ciudadanos y servidores públicos para consulta; adicionalmente, divulgar y posicionar estos servicios del DASCD.

De acuerdo a las respuestas recibidas, 37 ciudadanos encuestados no consultan la información registrada en PAO antes de realizar consultas. Esto se constituye en una oportunidad de implementar estrategias de divulgación de los beneficios en oportunidad de revisar la información antes de elevar una consulta a la entidad.

Algunos de los comentarios recibidos fueron:

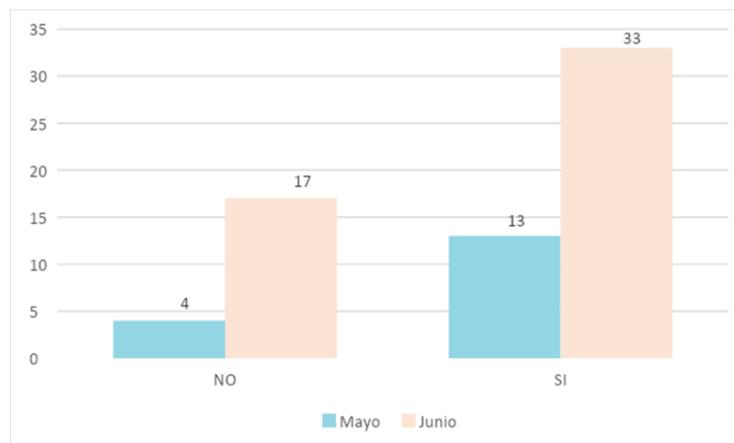
- a pesar de haber cambiado la contraseña en varias ocasiones me niega el ingreso
- consulto porque la plataforma no deja incluir información adicional como sevisalud o fomag
- el inconveniente era que no podía tener acceso a la plataforma, por eso la solicitud de información
- la información que solicite no está en esas páginas.
- No sabía que se podían utilizar para estos fines
- Pregunta al DASC, no puedo ingresar al Sideap, respuesta no hay
- Problema persiste
- Que es Pao
- Yo hice la totalidad del curso, en cada módulo al final aparece que están todas las preguntas correctas. en el módulo a y en el módulo b me entregó certificados, en el c, en el d y en el certificado final no me sale nada
- No conozco las plataformas Pao y SIDEAP
- No consulte
- No había tenido la necesidad
- No requería.
- No sabía que se podía hacer

Algunos de los comentarios recibidos de las personas que consultan las plataformas PAO o SIDEAP, fueron:

- A través del manual guía se facilita el diligenciamiento con eficacia
- En Sideap también deje una inquietud
- Escribí al correo directamente.
- Había revisado conceptos y normas aplicables para el pago del reconocimiento por permanencia
- Para el tema específico no. para otros temas si las consulto.
- Si en algunas ocasiones me ha sido muy útil
- Todo excelente

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.

5. ¿El servicio prestado por el Departamento cumplió con sus expectativas?



Es importante resaltar que de los 67 ciudadanos encuestados, el 31% indicó que el servicio prestado no cumplió con las expectativas, recibiendo entre otros los siguientes comentarios:

- A pesar de orientarme, la respuesta se remite exclusivamente a reenviar a la entidad responsable el derecho de petición. Sin embargo, esto no me protege ni garantiza mis derechos. Debería remitir respuesta por competencia, pero también remitir alerta al ente de control pertinente (nótese que mi queja está fundada en que después de un año, no se me da razón del nombramiento de la lista en firme de elegibles; hay clara falta disciplinaria y procedimental). Por lo anterior, la respuesta no es más que una peloteada de la papa caliente.... el juego de la función pública: eso no me compete.... tingo..... tingo... tingo... ¿quién me va a decir tango? ¿Quién defiende los derechos adquiridos de un concurso? ¿Esto es oportunidad y transparencia?
- Como ya explique considero la respuesta fue evasiva y no se respondió de fondo a mi derecho de petición
- Debo actualizar mi hoja de vida y no puedo porque la plataforma no me deja ingresar.
- No se dio solución de fondo
- No, porque esta es la fecha en que no me han dado respuesta
- Nunca hubo asesoría ni respuesta a la solicitud
- Ya hice la totalidad del curso, lo mínimo es que me entreguen mis certificaciones como constancia del tiempo empleado en el curso
- Ya lo hice anteriormente.

No obstante lo anterior, el Departamento también recibió los siguientes comentarios positivos:

- Entrego los resultados a tiempo, dando una explicación en cada una de las pruebas aplicadas a los directivos, lo cual permite elaborar un diagnóstico sobre las competencias individuales
- Fue precisa y concisa la respuesta, aclarando el tema en indagación
- Hubo respuesta oportuna.
- La respuesta fue oportuna y era lo que había solicitado
- Muy bien
- Obtuve respuesta a la inquietud
- Porque pude terminar los papeles solicitados por la entidad.
- Porque respondió a mi inquietud.

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.

- Protegen los datos personales
- Se resolvió mi inquietud en corto tiempo.
- Si han sido precisos con las respuestas
- Siempre cumple con mis expectativas.

CONCLUSIONES:

- Teniendo en cuenta que es importante hacer una retroalimentación a los ciudadanos en los casos cuya percepción sea que la respuesta no es clara o suficiente, por ejemplo, para el mes de julio se incluyó la opción para que si así lo desean, los ciudadanos informen datos de contacto.
- De los comentarios que dejaron los usuarios del primer semestre de 2019 se identificó que no conocen que en las plataformas SIDEAP / PAO pueden realizar diferentes consultas, se debe informar todos los beneficios que encuentran en estas plataformas.
- Para mejorar en los tiempos de ley en la que se emite la respuesta a los requerimientos de los usuarios, se realiza semanalmente el envío de unas alertas a cada dependencia indicándoles los requerimientos que se encuentran en trámite y los vencidos, no obstante, en cada dependencia se debe implementar un mecanismo de seguimiento a la correspondencia con el fin de dar cumplimiento a los términos legales establecidos.
- Se realizó el cambio de la encuesta que se realiza mensual, paso de ser telefónica a virtual dejando más información para evaluar los servicios que se prestan en el DASCD y lo que piensan los usuarios.
- Se solicitó a los funcionarios del DASCD que realizaran el curso de Lenguaje Claro dirigido por el DNP, ya que en algunos comentarios los usuarios decían que las respuestas eran muy técnicas, con el fin de mejorar las respuestas a los usuarios se realizó la Circular Interna 009.
- Realizar más actividades de divulgación de las actividades que se realizan en el DASCD ya que algunos usuarios indican que no conocen muchas actividades que se realizan.
- Ahora con la encuesta virtual la responden más personas ya que se realiza a todos los usuarios que radican sus solicitudes y dejan en el documento correo electrónico.
- Durante el primer semestre se recibieron comentarios relacionados con el SIDEAP, no obstante, teniendo en cuenta la puesta en marcha de SIDEAP 2.0 se espera que las dificultades de los usuarios hayan disminuido, situación que se evidenciará en las próximas encuestas.

✚ Encuesta de Servicios:

El Departamento Administrativo del Servicio Civil realizó una encuesta a los usuarios de los servicios en la vigencia 2018 enfocada a conocer más a nuestros usuarios y su percepción con los servicios recibidos por el DASCD.

La encuesta se diseñó teniendo en cuenta, inicialmente la caracterización general de los usuarios, las preguntas generales para todos los servicios, preguntas específicas y aquellas en las que se requería conocer la expectativa de los usuarios.

Para realizar la encuesta, se solicitó a las áreas que remitieran las bases de datos de los usuarios atendidos en la vigencia en cada uno de los servicios. Igualmente, se realizó una encuesta que constaba con una caracterización general de los usuarios y con preguntas específicas en temas como:

- Conceptualización Técnica Jurídica
- Asesorías a Entidades Distritales
- Programas y Actividades para el Bienestar Laboral
- Capacitación Integral (Programas y Actividades para la Formación y El Desarrollo)

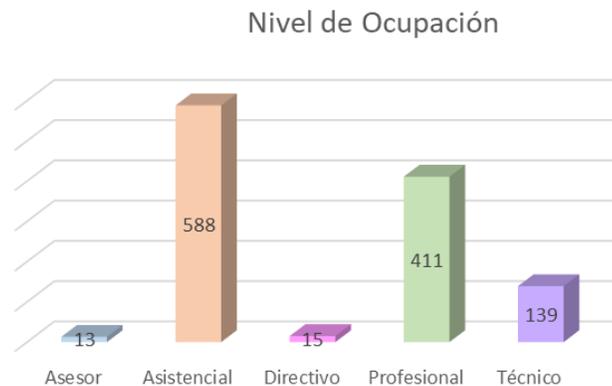
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

- Gestión del Rendimiento
- Apoyo en procesos Meritocráticos
- Recopilación Información Personas Vinculadas al Distrito - SIDEAP
- Bogotá Te Escucha - SDQS
- Plataforma de Aprendizaje Organizacional PAO
- Fondo Fradec

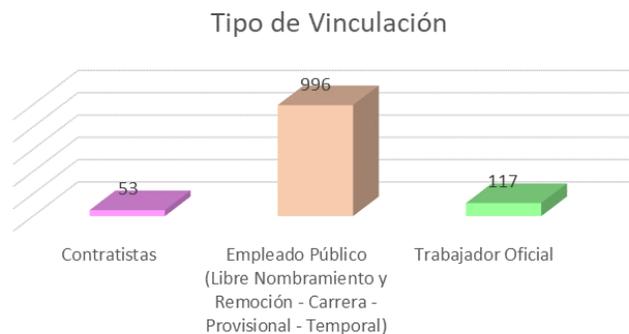
De lo anterior, surgió una población de 8.279 registros a quienes se les envió a correo electrónico el link de la encuesta, de las cuales se recibieron 1.166 encuestas diligenciadas en su totalidad y fueron éstas las que se tuvieron en cuenta para el análisis que se presenta en este documento.

• **Caracterización de usuarios encuestados:**

De las 1.166 personas encuestadas 588 que respondieron la encuesta equivalente al 50,42% corresponden al nivel asistencial seguido del nivel profesional con 411 con el 35,25%. Los niveles de menor participación son el directivo y asesor.



De las 1.166 personas que respondieron la encuesta, el 85,42% corresponden a funcionarios vinculados en un empleo público, 10% a trabajadores oficiales y solo el 4,55% a contratistas. Estos datos son consecuentes con la población objeto de algunos servicios que ofrece el DASCD, como son la capacitación, bienestar, FRADEC y apoyo a procesos meritocráticos, que están dirigidos los funcionarios de las entidades y se exceptúan a los contratistas.

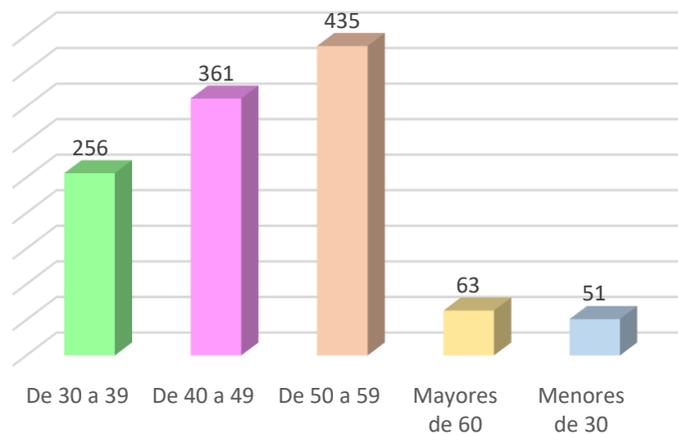


Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

El Rango de Edad de las 1.166 personas que respondieron la encuesta se distribuye con el 42,71% mayor de 50 años y 52,91% entre 30 y 49 años. No obstante se evidencia un 4,38% de usuarios menores de 30 años.

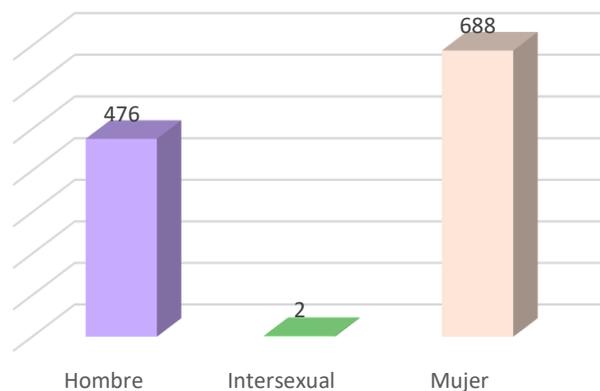
Es preciso indicar que considerando que la encuesta fue respondida por personas vinculadas a las entidades distritales, es coherente con la caracterización por grupo etario de los servidores públicos distritales.

Grupo etáreo



De las 1.166 personas que respondieron la encuesta el 59% corresponden a mujeres, 40% hombres y solo 2 personas se clasificaron como intersexuales.

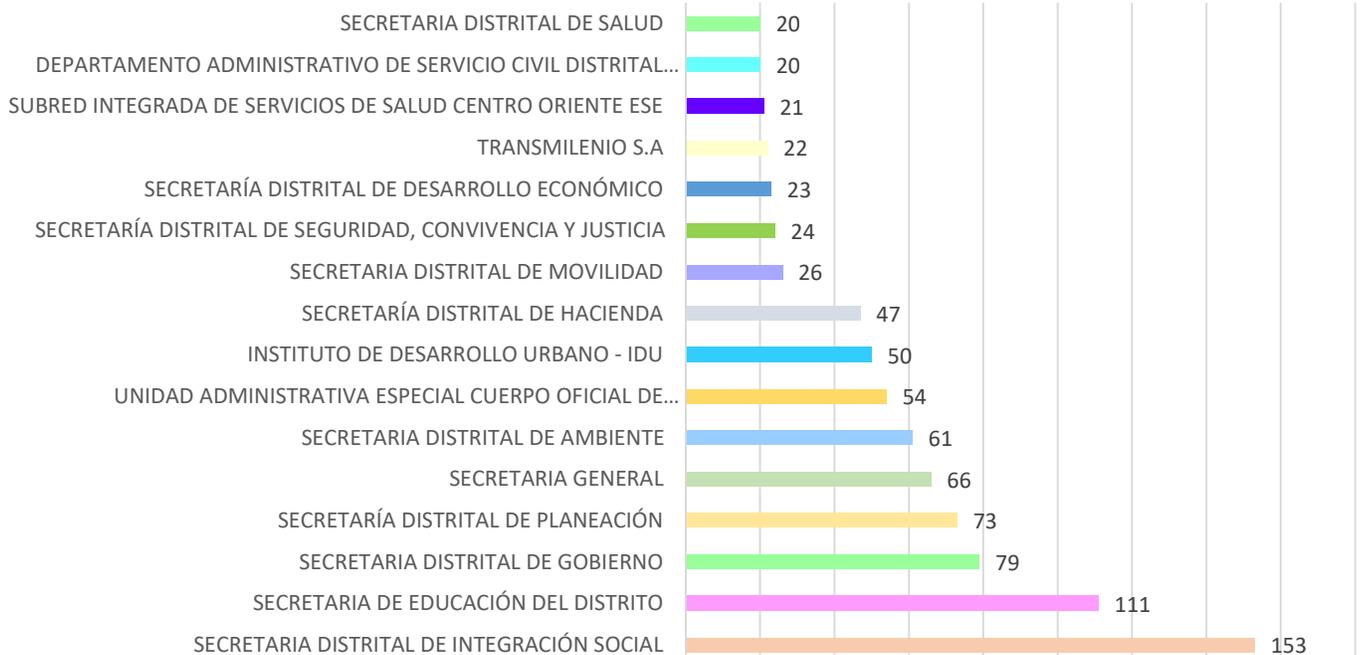
Género



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.

De las 1.166 personas que respondieron la encuesta, usuarios vinculados con la Secretaría de Integración Social fueron los que en mayor número diligenciaron la encuesta, seguidos de la Secretaría de Educación y de la Secretaría Distrital de Gobierno, lo cual puede ser ocasionado por corresponder a entidades con planta de personal amplia.

Entidad a la que Pertenece



❖ ANÁLISIS DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS

- **Conceptualización técnico jurídica**

De las 1.166 personas que respondieron la encuesta 22 de ellas indicaron hacer uso del servicio Conceptualización Técnica Jurídica, de estas 21 se encuentran vinculados en un empleo público y sólo 1 es contratista. De ellos, se recibieron dos respuestas de cada una de las siguientes entidades Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos, Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, Secretaría de Educación, Orquesta Filarmónica de Bogotá y DADEP.

De este servicio se realizaron 8 preguntas, a continuación se presentan los resultados obtenidos en cada una de ellas.

1. ¿Qué tipo de conceptualización y asesoría recibió?

Las opciones de respuesta fueron Manuales de Funciones, Estructura Organizacional, Planta de Empleos y Escalas Salariales. Teniendo en cuenta que se podía seleccionar más de una opción, los resultados fueron:

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.

Tipo de conceptualización	Nº respuestas
Manuales	11
Estructura organizacional	11
Planta de empleos	10
Escalas salariales	5

2. ¿En cuántos días hábiles obtuvo la respuesta a su solicitud?

Se plantearon 3 rangos: Menos de 15 días hábiles, entre 15 y 30 días hábiles, más de 30 días hábiles.

De las 22 personas, el 54,54% indican que la respuesta se dio en menos de 15 días hábiles y el 36,36% entre 15 y 30 días; considerando que este tipo de solicitudes debe darse trámite en un plazo máximo de 30 días hábiles, la percepción es que se da respuesta en el tiempo legal establecido.

Tiempo Promedio Respuesta



3. La conceptualización emitida por el DASCD sirvió como aporte para solucionar la inquietud de su entidad?

Se recibieron 18 respuestas en las que se manifestó que la conceptualización había aportado a solucionar la inquietud planteada, de manera clara y oportuna y contribuyó a tomar decisiones más asertivas.

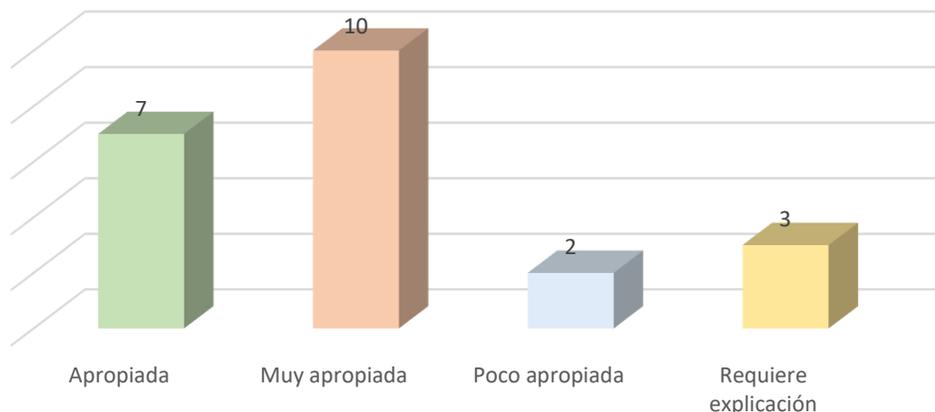
En las otras respuestas, que corresponden a 18%, se comentó que no se entendió la respuesta y que se tienen en cuenta particularidades limitándose a transcribir las normas.

4. La claridad en la argumentación técnica y/o jurídica del concepto técnico recibido es:

Las opciones de respuesta son: Apropiaada, muy apropiada, poco apropiada y requiere explicación.

Si bien es cierto el 77,28% respondió como apropiada o muy apropiada la argumentación técnica, es importante rescatar que el 22,72% correspondiente a 5 de 22 respuestas, manifestó que la argumentación técnica, es poco apropiada y requiere explicación.

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.

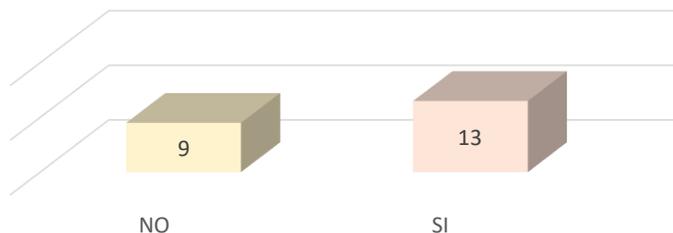


5. Previo a la consulta al DASCD sobre un tema en específico ¿Ud realiza la revisión de las plataformas PAO o SIDEAP, con el fin de resolver su inquietud?

De las 22 respuestas recibidas, el 59% manifestó que si consultan PAO o SIDEAP antes de efectuar consultas, en las que se destaca el fácil acceso para temas importantes.

Es importante precisar que una de las respuestas informa que desconoce las dos plataformas del DASCD.

Realiza la verificación de la Plataforma PAO -SIDEAP



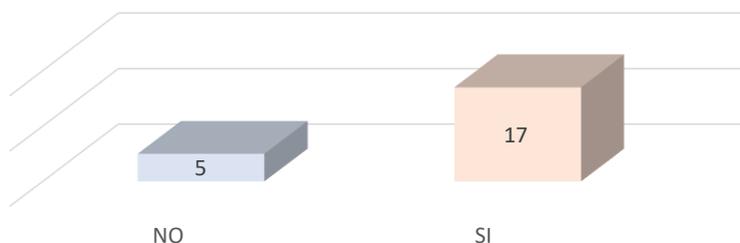
6. El servicio prestado por el Departamento cumplió sus expectativas?

De las 22 personas que respondieron hacer uso de este servicio 17 de ellas indican que la expectativa del servicio se cumplió, ya que se resolvieron adecuadamente los interrogantes planteados, se cumplió de manera eficiente y diligente, se brinda información pertinente y contribuyó a unificar criterios en la entidad.

No obstante el 22 % de las respuestas, manifestaron que no se cumplió con la expectativa, por cuanto no se entendió la respuesta y en un caso, a la fecha de la encuesta se estaba esperando la respuesta a la “solicitud de concepto frente al rediseño institucional”

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.

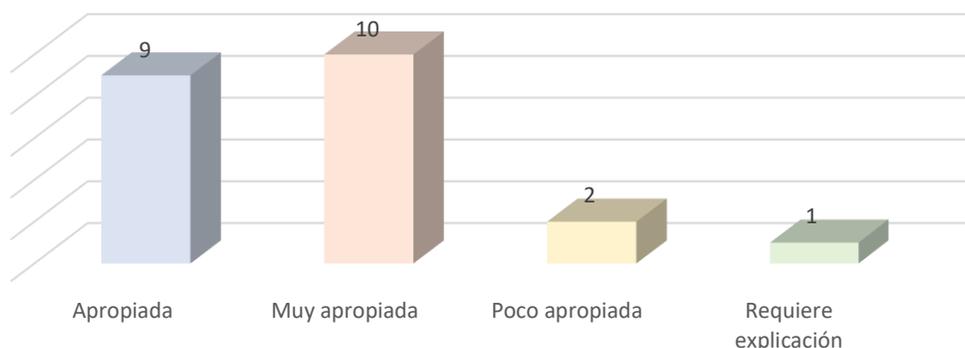
Expectativa



7. ¿Cómo valora el servicio prestado?

Esta pregunta tiene como opciones de respuesta son: Apropriad, muy apropiada, poco apropiada y requiere explicación. El resultado obtenido, es de 86% como apropiado o muy apropiado, frente a un 14% manifiestan requerir mayor explicación o que el servicio es poco apropiado.

Como valora el servicio prestado



De los comentarios recibidos se encuentra que los usuarios de la entidad consideran que los servicios de conceptualización cumplen con sus expectativas por cuanto se absuelven las dudas de manera clara y expedita, entendiendo la organización y con base en ellos se permite resolver casos presentados en las entidades. No obstante es necesario mejorar la claridad en la respuesta pues hay quienes consideran que se transcriben normas sin tener en cuenta las particularidades presentadas, lo que dificulta la comprensión de los conceptos emitidos, requiriendo mayor explicación. Con relación a las plataformas SIDEAP y PAO se requiere divulgar la información allí registrada, así como los datos de empleo público de la página de internet de tal manera que se consulten los conceptos, normatividad y documentos de apoyo que permita disminuir las solicitudes de conceptualización.

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.

- **Asesorías a Entidades Distritales**

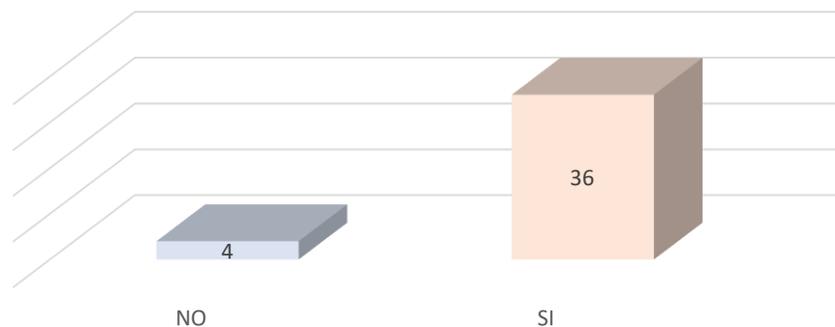
De las 1.166 personas que respondieron la encuesta 40 de ellas indicaron hacer uso del servicio Asesoría a entidades distritales, de los cuales solo 1 está vinculado como contratista y 3 como trabajadores oficiales. El mayor número de respuestas fue de la Secretaría de Planeación (4) y la Orquesta Filarmónica de Bogotá y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos (3) de las demás se recibió solo una respuesta.

Con el fin de conocer la percepción de los usuarios con relación a este servicio, se aplicaron 7 preguntas, obteniendo los siguientes resultados:

1. ¿La asesoría fue prestada de acuerdo con la oportunidad requerida?

El 90% de los usuarios manifestaron que la asesoría prestada fue en la oportunidad requerida, dejando comentarios relacionados con la eficiencia, la disposición para atender el requerimiento con información clara y oportuna.

La Asesoría fue prestada con oportunidad



Si bien es cierto el alto porcentaje descrito anteriormente, también se recibieron respuestas en las que se manifiesta que es un poco demorado el proceso, alcanzando un 10% en esta percepción.

2. ¿Considera Ud que el servicio se prestó con calidez?

Se destaca que el 95% de las respuestas recibidas se manifestó que el servicio se prestó con calidez y sólo 2 personas indicaron lo contrario.

Es preciso señalar que una de las personas que respondió No en esta pregunta, manifestó en todas aquellas que tenían la opción de comentario “No se requirió” así que no es claro si recibió o no el servicio, a pesar de haber indicado que así fue.

3. ¿Las explicaciones y conceptos técnicos y/o jurídicos expuestos fueron definitivos para aclarar el tema?

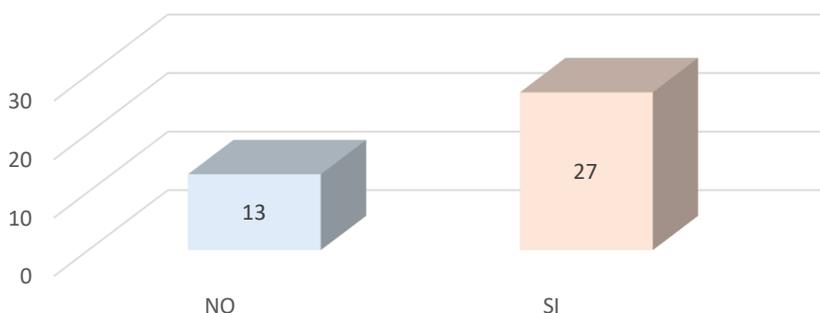
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

En esta pregunta, solo 3 personas manifestaron que No en esta pregunta, los demás entregaron comentarios que los conceptos emitidos contribuyeron a la toma de decisiones, fueron entendibles, claros y ágiles, con vocabulario adecuado.

4. Previo a la consulta al DASCD sobre un tema en específico, ¿Ud realiza la revisión de las plataformas PAO o SIDEAP, con el fin de resolver su inquietud?

De las 40 personas que manifestaron haber utilizado este servicio en la vigencia 2018, el 32,5% manifestó no consultar las plataformas dispuestas por la entidad para sus usuario, en un caso porque “no se requirió” y en otro un ciudadano manifestó que “*Previamente no las usé pero el asesor nos familiarizo con estas guías y ayudas*”

Consulta la Plataforma PAO-SIDEAP



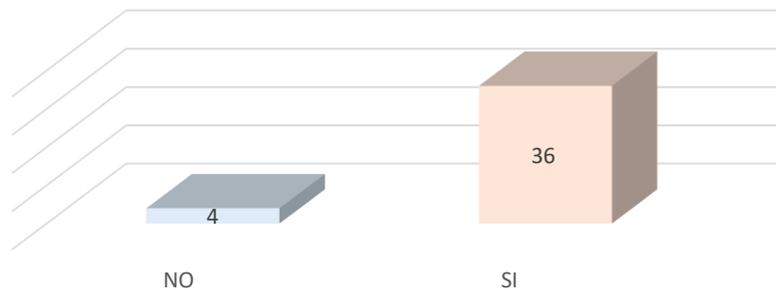
El 67,5% que manifestó utilizar el servicio porque es de buena ayuda, existe un orden de circulares y lineamientos y la plataforma es muy clara y de fácil comprensión.

5. El servicio prestado por el Departamento cumplió con sus expectativas

Sólo 3 personas que corresponden a 7,5% indicaron que el servicio de asesorías no cumplió con las expectativas sin embargo no ampliaron las razones de su respuesta; el porcentaje restante informaron que cada área respondió con eficiencia a las solicitudes, con un servicio profesional de calidad, en los términos establecidos indicando qué y cómo se debía hacer, no obstante, un usuario manifiesta que “se requiere de más asesores para que la respuesta sea más inmediata”

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.

Expectativa

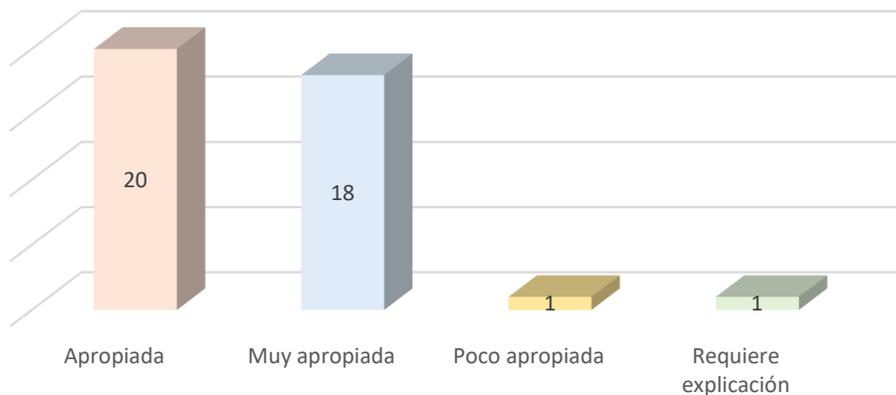


6. ¿Cómo valora el servicio prestado por el Departamento?

Las opciones de respuesta establecidas son: Apropiaada, muy apropiada, poco apropiada y requiere explicación.

En esta pregunta, sólo el 5 % que corresponde a 2 respuestas que indican que el servicio es poco apropiado o requiere explicación, manifestando que “les falta más actitud para resolver inquietudes”.

Valoración del Servicio



7. ¿Qué información adicional requiere por parte del DASCD, para mejorar su experiencia de servicio?

Esta pregunta era abierta, con el fin de conocer las expectativas y necesidades de los usuarios de la entidad. De allí se recibieron los siguientes comentarios:

Capacitación:

- Capacitaciones relacionadas con aspectos financieros serían muy útiles, del mismo modo capacitaciones en analítica institucional
- Que sigan implementando cursos virtuales, pues ha sido muy productivo para nuestros conocimientos

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.

- Temas y capacitaciones con respecto a los concursos
- Las capacitaciones sobre diversos temas también ha sido buena
- Sobre nuevo sistema de evaluación
- Capacitaciones o diplomados en asesoría al ciudadano.

Asesoría:

- Unificación conceptos de administración de personal
- Realizar mesas de trabajo para abordar temas de unificación del empleo público Normatividad expedida por el congreso y consejo de Bogotá sobre temas del empleo público.
- Circulares conjuntas entre las entidades.
- Acompañamiento desde el inicio en procesos como rediseños
- Manejo de criterios distritales para liquidación de nómina
- un listado que consolide normas y conceptos vigentes
- Fradec
- Concurso de méritos.

Divulgación y socialización:

- Información de las escalas de remuneración de todas las entidades, esta información debe reportarse en los links de transparencia pero no es clara ni completa, la Función pública debería publicarla consolidada con todos los factores que se le aplica.
- Mayor divulgación, capacitación y acompañamiento para conocer y utilizar el SIDEAP y, para resolver temas de utilización del aplicativo.
- Divulgación más de todos los temas que ustedes tratan
- De pronto dar a conocer los plazos en las plataformas más veces y de mejor alcance.

Prestación del servicio:

- La verdad me ha ido muy bien cada vez que he necesitado de la entidad
- que mantengan la oportunidad y calidez en las respuesta a las solicitudes que se viene manejando
- Se agradece un poco más de celeridad en los trámites
- no, veo que tienen en cuenta la participación de todas las entidades
- les falta más actitud para resolver inquietudes
- No ser tan específicos
- El conocimiento que tienen las personas que laboral en DASCD es fundamental para la excelente atención que desde esa entidad se presta.
- Cambio la imagen del DASCD se nota el sentido de pertenencia y profesionalismo
- El DASCD me ha contestado en unos casos de manera oportuna y eficiente; en otros temas se ha demorado mucho

Conclusiones y recomendaciones

De los comentarios que dejaron los usuarios se identifica las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- El servicio de asesoría a entidades distritales tiene una percepción favorable entre sus usuarios, sin embargo, se recomienda que se mejoren los tiempos de respuesta y oportunidad, y en un caso se informó la necesidad de mejorar la calidez en la atención. Es importante continuar con las capacitaciones orientadas a la atención a usuarios y que la misma sea impulsada por los jefes y subdirectores para lograr mayor

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.

participación de los funcionarios en las jornadas que desde la Subdirección de Gestión Corporativa se gestionan.

- Se evidencia desconocimiento de las funciones y competencias de la entidad así como de los servicios que se prestan; por lo cual es importante continuar con las estrategias de comunicación dirigidas a los usuarios, así como a los funcionarios del DASCD para que se conviertan en multiplicadores en el relacionamiento con las entidades distritales.
- Si bien se trata del servicio de asesorías a entidades, también se recibieron comentarios frente a la ampliación de la oferta de capacitación. Es preciso que se realice un diagnóstico que le permita al DASCD, conocer las necesidades de la entidad, así como una revisión de temáticas que contribuyan al mejoramiento en la prestación de servicios a la ciudadanía de la administración distrital.

• **Programas y Actividades Para El Bienestar Laboral**

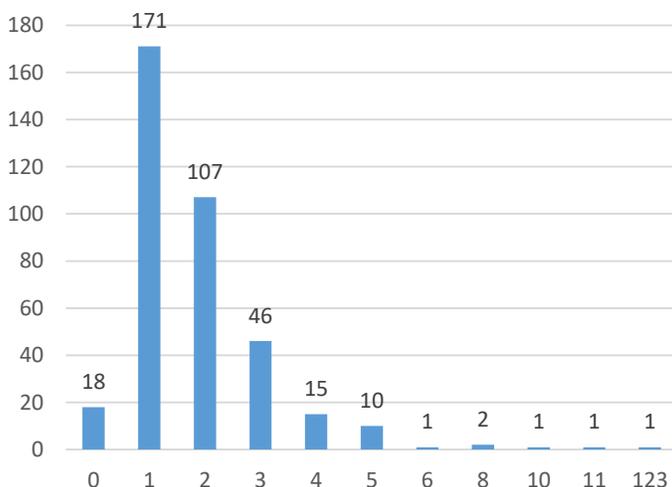
Este es uno de los servicios más utilizado, de las 1.166 personas que respondieron a la encuesta 373 respondieron hacer uso de los servicios de Bienestar Laboral, de las cuales 10 están vinculados al Distrito Capital como contratista y 32 como trabajadores oficiales.

Por otro lado, de la entidad que más respuestas se recibieron fue la Secretaría Distrital de Integración Social, con el 13%, seguido de la Secretaría de Educación del Distrito con el 10%.

Con el fin de conocer la percepción de los usuarios con relación a este servicio, se aplicaron 4 preguntas, obteniendo los siguientes resultados:

1. ¿En cuántos eventos de bienestar organizados por el DASCD en la vigencia 2018 Ud participó?

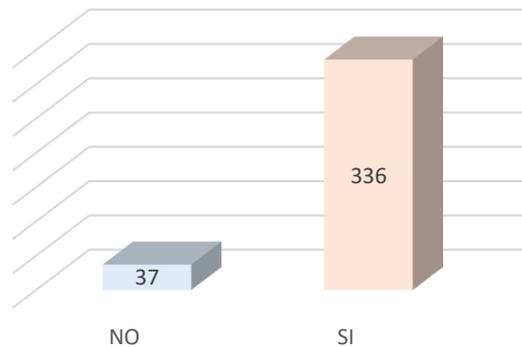
En la siguiente gráfica se presentan los resultados obtenidos en esta pregunta; se resalta que el 46% ha participado en mínimo un evento de bienestar. Se recibieron 18 respuestas en las que inicialmente indicaron haber recibido este servicio, en esta pregunta manifiestan que no han participado en ningún evento y otra respuesta que específico participación en 123 eventos. No obstante esta situación, se tienen en cuenta en los análisis posteriores.



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. ¿Considera que los programas y actividades de bienestar cumplen con la premisa de satisfacer sus necesidades emocionales y de crecimiento personal?

De las 373 personas que hicieron uso de este servicio el 90% indicó que se cumple con el programa de bienestar llevado a cabo en 2018 cumple con la satisfacción de las necesidades emocionales y de crecimiento personal.



Con el fin de presentar los comentarios recibidos en esta pregunta, se agruparon en tres temas, así:

- Bienestar:

Permiten el desarrollo integral de las personas, que aportan al crecimiento laboral y personal, mediante espacios de esparcimiento e integración con buenos servicios, logística y puntualidad, que satisfacen necesidades emocionales y de motivación tanto del funcionario como de su familia fomentando el sentido de pertenencia

Con relación a la actividad de preparación para el retiro, se destaca que “nos enseñó a valorar y como utilizar el tiempo al momento de estar pensionados” aportando elementos para asumir esta etapa de vida

Los usuarios de la entidad manifiestan que la organización de las actividades es excelente, con personal cordial en la atención, con variación y propuestas nuevas cada año; evidenciando que se ha pensado en el bienestar de los empleados públicos y de esta manera contribuir al mejoramiento en la prestación del servicio.

Algunos de los comentarios recibidos fueron:

- La sola intención de hacer cosas diferentes, inclusivas y de trabajo en equipo marca una diferencia dramática para esta administración, solo puedo dar gracias por su profesionalismo, pero sobre todo porque les importa
- La búsqueda de la FELICIDAD es un camino constante y en ello DASCD está colaborando a los servidores

Se recibieron solicitudes frente a la actividad de teatro navideño realizada en años anteriores con MISSI continúe, así como los conciertos en el Teatro Jorge Eliecer Gaitán y las pasadías en Piscilago.

No obstante lo anterior, algunas personas manifiestan que son pocos los eventos, algunas actividades tienen carácter recreativo y si bien esto es fundamental, no implican crecimiento personal; que no se abarcan todas las necesidades emocionales.

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.

Una queja reiterativa fue que no se realiza divulgación de la información, las invitaciones son extemporáneas o muy sobre el tiempo, poco claras, en la que no se reflejan las restricciones para participar de las actividades. Se reconoce el mejoramiento que ha habido en la planeación de las jornadas, sin embargo, se percibe que se dejan todas las actividades para un mismo momento dificultando la participación y asistencia a las mismas.

Adicional a lo anterior, los funcionarios manifiestan que las actividades realizadas son excluyentes, se dan cupos limitados y no se permite la participación de todos los servidores públicos.

Otro aspecto recibido tiene que ver con el horario en dos vías, una en el incumplimiento al iniciar los eventos calificándola como una falla reiterativa, y la otra en el horario en el cual se realizan las actividades, considerando que cuando se realizan en jornada laboral, se dificulta la participación en ellas.

Una sugerencia tiene que ver con la divulgación de los servicios de la entidad, se recibieron comentarios relacionados con que no se tiene claro cuáles son los programas o actividades de bienestar, asesorías en temas de mérito, alianzas y beneficios; así mismo informan que no se tienen los nombres de los funcionarios actualizados.

- Juegos Deportivos

Los torneos deportivos permiten mejorar el clima laboral y cambiar de actividad, además de promover hábitos saludables con la práctica del deporte y fomentar el sentido de pertenencia con la entidad en la que se labora al participar en competencias en su representación.

En el caso particular, se resaltó la Carrera 5K porque unió no solo a los compañeros de cada entidad sino entre ellos y sus familias así como entidades; aporta bienestar físico, la logística fue excelente, los ejercicios de estiramiento y los alimentos adecuados. Adicionalmente porque se considera “que es un espacio real para la mejora de las capacidades físicas y atléticas de servidores que normalmente realizamos nuestras labores diarias sentados y no contamos con tiempo adicional para realizar actividades deportivas.”

No obstante, la encuesta pretendía evaluar los servicios de 2018, influyó en la percepción de los funcionarios eventos realizados en esta vigencia y situaciones particulares como la presentada con la entrega de los refrigerios de la Carrera 5K realizada en 2019, recibiendo comentarios relacionados con el desorden en la entrega del mismo, con alimentos que no son adecuados para la actividad que se acababa de realizar.

Adicionalmente se recibió un comentario relacionado con el uso de elementos no reciclables en el refrigerio ofrecido a los participantes, haciendo un llamado a que el Distrito debe liderar iniciativas de uso de materiales reciclables y disminuir el uso de plástico e icopor.

- Capacitación

Si bien este apartado corresponde a los programas de bienestar, se recibieron comentarios relacionados con capacitación, en el que se resalta que los temas abordados, los invitados y las actividades desarrolladas, cuentan con el índice de alta calidad apropiados en organización, puntualidad y transmisión de temáticas; contribuyen con la actualización normativa y al fortalecimiento de conocimientos de los funcionarios y las entidades y permite generar propuestas de innovación en el servicio público distrital.

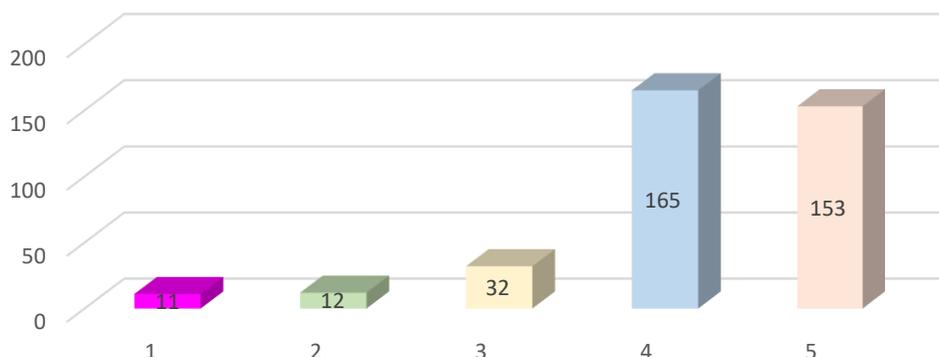
No obstante se recomienda hacer más capacitaciones para niveles asistencial y técnico, incluir temáticas relacionadas con movilidad en el empleo público, así como profundizar en el desarrollo técnico, ya que se considera que los programas de capacitación son muy cortos y limitados en el desarrollo técnico.

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.

3. ¿Qué tan satisfecho esta con los programas y actividades de bienestar en los que ha participado?

Para responder esta pregunta se estableció una calificación de 1 a 5 en la que 1 era nada satisfecho y 5 satisfacción total. De las encuestas respondidas el 85% considera estar satisfecho con las actividades; el 9% calificó en un término medio y 7% manifestó poca satisfacción.

Qué tan satisfecho esta con los programas y actividades



Si bien en esta pregunta no se habilitó la opción para ingresar comentarios, los resultados obtenidos pueden ser analizados con las observaciones recibidas en la pregunta anterior.

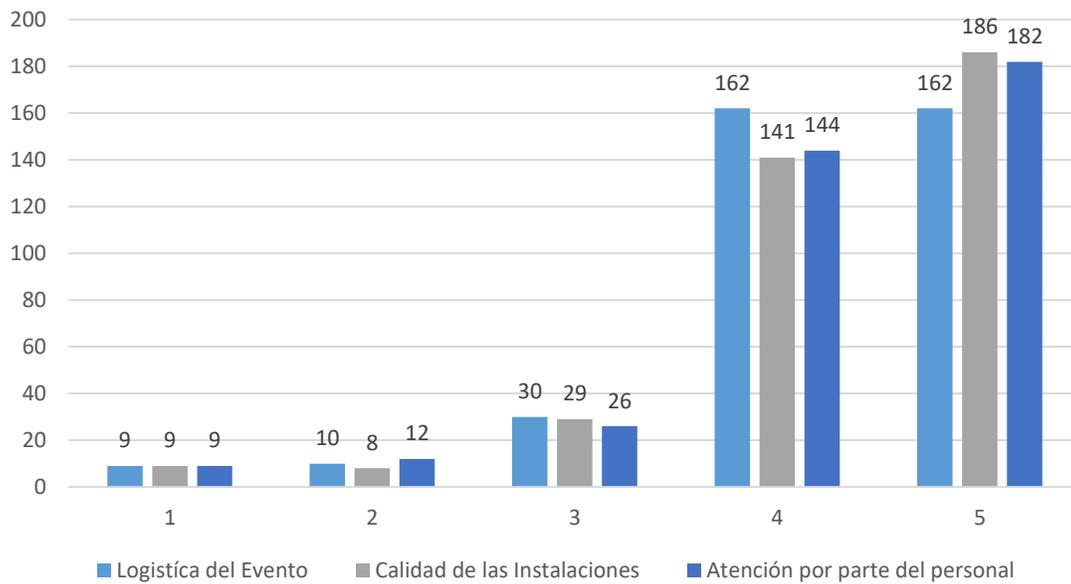
4. ¿Cómo valora el servicio prestado por el Departamento?

Se solicitó evaluar el servicio de Programas y actividades para el Bienestar Laboral desde tres aspectos, la Logística del evento, la Calidad de las instalaciones y la Atención por parte del personal.

CALIFICACIÓN	LOGÍSTICA DEL EVENTO	CALIDAD DE LAS INSTALACIONES	ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL	PROMEDIO	PORCENTAJE
1	9	9	9	9	2%
2	10	8	12	10	3%
3	30	29	26	28	8%
4	162	141	144	149	40%
5	162	186	182	177	47%
TOTAL	373	373	373	373	

Como se evidencia en la gráfica, el 87% de los encuestados valoró el servicio entre 4 y 5 en los tres aspectos evaluados, no obstante es importante tener en cuenta las observaciones de los usuarios, con el fin de mejorar en la prestación de los servicios a los usuarios del DASCD.

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.



Conclusiones y recomendaciones

El servicio de Programas y Actividades de Bienestar Laboral es uno de los que cuenta con más usuarios, razón por la cual es importante conocer las necesidades y expectativas para implementar las acciones de mejora que permitan atenderlos de mejor manera. Así mismo, se convierten en aliados estratégicos para la divulgación de los demás servicios que tiene el DASCD y en este momento particular en la divulgación, apropiación e implementación de la Política Pública de Gestión Integral de Talento Humano.

Se recomienda que se adelante un proceso de divulgación de los servicios que ofrece el Departamento, con el fin de aclarar expectativas frente a sus servicios, disminuyendo percepciones erróneas de discriminación o exclusión de funcionarios sin justificación, cobertura y competencia de la entidad para la realización de este tipo de actividades.

Adicionalmente, realizar las invitaciones a través de diferentes medios con anticipación con el fin de minimizar el riesgo de no asistencia o participación por la programación previa de otras actividades en las entidades.

Es importante complementar los resultados de esta encuesta, con las que realiza el proceso directamente, con el fin de profundizar los aspectos tanto positivos como los negativos e implementar las mejoras antes mencionadas.

- **Capacitación Integral**

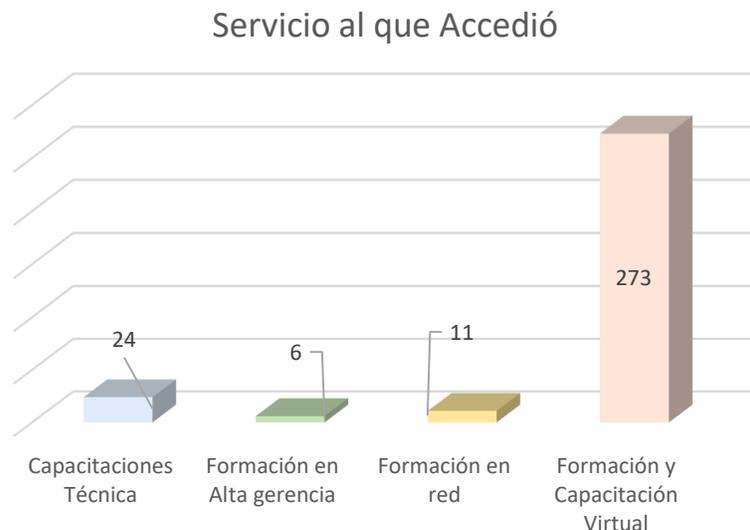
Las preguntas relacionadas con el servicio de Capacitación Integral fue respondida por 314 usuarios quienes manifestaron haber hecho uso de este servicio; de los cuales el 3,8% tiene una vinculación como contratista y el 6,7% como trabajadores oficiales. Con relación a entidades, 37 funcionarios de la Secretaría de Educación del Distrito, 28 de la Secretaría Distrital de Integración Social y 24 de la Secretaría Distrital de Planeación fueron quienes más respondieron.

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 el fin de conocer la percepción de los usuarios con relación a este servicio, se aplicaron 9 preguntas, obteniendo los siguientes resultados:

1. El servicio al cuál Ud accedió fue de:

Esta pregunta tenía cuatro opciones de respuesta: Capacitaciones técnicas, Formación en Alta Gerencia, Formación en red y Formación y capacitación virtual, de las cuales se obtuvo respuestas en un 7,6%, 1,9%, 3,5% y 87%, respectivamente, siendo consecuente con la cobertura esperada para cada uno de los tipos de capacitación ofrecida.

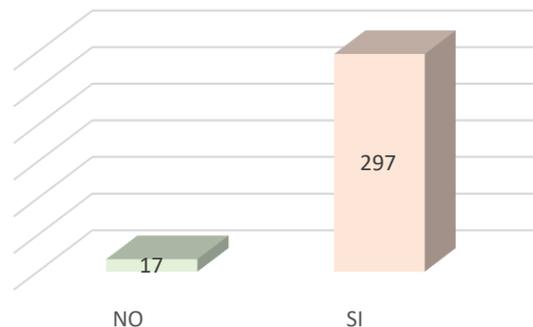


2. La metodología utilizada en el proceso de capacitación fue la adecuada:

Se obtuvo una respuesta mayoritaria de 297 usuarios correspondiente al 94.6% quienes calificaron adecuada la metodología utilizada.

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.

Metodología Utilizada



La presentación de los comentarios se hará según el tipo de metodología utilizada:

- Capacitaciones técnicas:

De las 24 respuestas obtenidas, sólo una manifestó que la metodología no fue adecuada, considerando que la cobertura era para más de 100 personas razón por la cual era una actividad informativa más no una capacitación técnica.

Los restantes comentarios se relacionan con el tiempo limitado para la cantidad de información en el caso de formación de formadores; no obstante, se evidencia que los temas son adecuados para el desarrollo laboral, con excelentes profesionales conocedores de las temáticas y la presentación de ejemplos durante el desarrollo de la temática facilita aclarar dudas.

- Formación en alta gerencia:

Se recibieron 6 respuestas de las cuales todas manifestaron que la metodología es adecuada, con buenos textos y desarrolladas teniendo en cuenta el enfoque de la capacitación.

- Formación en red:

Se recibieron 11 respuestas de las cuales 2 manifestaron que la metodología no es adecuada, no se tuvo información sobre la aceptación de la inscripción y por tanto no se pudo realizar y tiene demasiado texto y no es entretenido el desarrollo del curso.

Por otro lado, también se recibieron comentarios relacionados con el desarrollo del curso con expertos en el tema y con contenidos necesarios, adecuados y entendibles

- Formación y capacitación virtual

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.

Se recibieron 273 respuestas de las cuales el 5% manifestó que la metodología no es adecuada, debido entre otros al uso de la plataforma considerando dificultades en el cargue de archivos de tareas, no existía una ruta clara para el desarrollo de las actividades, no hay explicación al inicio sobre el acceso a la plataforma. Adicionalmente usuarios manifiestan que los contenidos son muy largos, no hay asesoría en caso de dudas sobre las temáticas estudiadas.

No obstante, el 95% restante quienes consideraron la metodología apropiada, informaron que la capacitación virtual se dio de una manera ágil y clara, de fácil comprensión incentivando la investigación y aprendizaje continuo.

Utilizando la tecnología con el fin de facilitar el acceso a la información en el tiempo disponible sin interferir en sus labores diarias y no exige el cumplimiento de un horario preestablecido. La plataforma es muy amigable, los contenidos son completos, profundos y didácticos, manejando un orden lógico en el desarrollo del curso; los videos ayudan a complementar la información presentada.

El material y las ayudas audiovisuales están actualizadas, suficiente y necesario en cada una de las temáticas y sobre ella se realizaba la evaluación.

Como sugerencias, los usuarios manifiestan que debería estar habilitada la plataforma más tiempo para el desarrollo de los cursos; es importante revisar las preguntas, ya que se informa que algunas no estuvieron bien elaboradas o que se contradecían con lo presentado en los módulos.

Con relación a la plataforma se indica que es necesario que los cursos se puedan realizar por etapas y guardar los cambios para continuar en algún momento que se cuente con tiempo.

Adicionalmente se sugiere promocionar e incentivar en los funcionarios la participación en los cursos y ampliar la oferta de servicios.

3. La capacitación en la cual Ud participó permitió mejorar el desarrollo de sus actividades laborales

En esta pregunta el 96% manifestó que las capacitaciones recibidas contribuyeron al mejoramiento en el ejercicio laboral mediante la aplicación de los contenidos aprendidos, refuerzo y actualización de conocimiento tanto normativo como funcionamiento del distrito, mejorando las competencias para el desarrollo profesional y laboral para afrontar procesos de cambio organizacional y para prestar un mejor servicio a la ciudadanía con transparencia y honestidad.

Según los comentarios del 4% restante en los que se refleja que los cursos no influyen en su labor, no son específicas al cargo y no se involucra en sus actividades diarias es evidencia de un posible desarrollo del curso por crecimiento personal y adquirir conocimientos en áreas en las cuales no se desenvuelven.

4. A partir de los conceptos apropiados en los cursos, tiene Ud mayor conocimiento en empleo público?

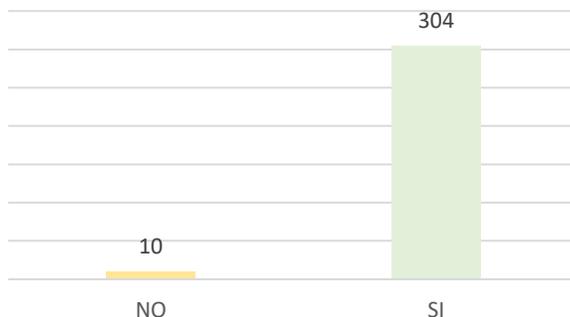
En un porcentaje igual al anterior, el 97% de los encuestados manifestó que la capacitación generó mayor conocimiento en empleo público considerando que el contenido de los cursos son de aplicación en la función pública, que permite actualizar los conocimientos y asumir con mayor responsabilidad sus funciones y sobre todo en el cuidado del recurso público. Entre los cursos más comentados está el de inducción al servicio público que incluye diferentes temas de lo que implica ser un servidor público, sus derechos y también sus deberes.

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.

Adicionalmente ha contribuido en el desarrollo personal de algunos funcionarios quienes llegaron a la administración pública recientemente y para la presentación de concursos de mérito para acceder a empleos públicos.

El 3% manifestó que los cursos recibidos no estaban relacionados con los temas de empleo público o carrera administrativa, o fue un contenido básico en el que no se aportó conocimiento adicional al que se tenía previamente

Conocimiento En Empleo Público



5. Considera que los programas y actividades de capacitación cumplen con la premisa de desarrollar al máximo sus capacidades, habilidades y comportamientos en el desempeño de su labor para aportar en la solución de problemas.

El 3,8% considera que las capacitaciones realizadas no desarrollan al máximo competencias para solucionar problemas, teniendo en cuenta que en algunos casos se realiza más por cumplir una orden y no por interés, o no son acordes al cargo o a las labores diarias, son cursos cortos y de poca profundidad y en el caso de los cursos virtuales, hace falta el espacio pedagógico y no solo un desarrollo temático.

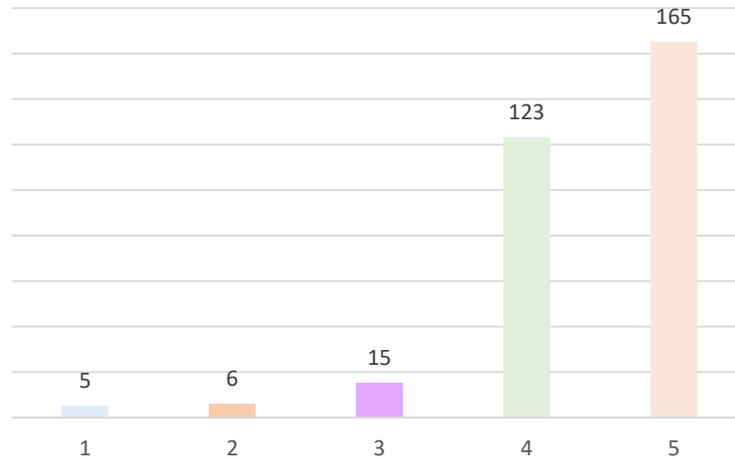
La capacitación ofrecida por el Departamento, es considerada por el 96,2% de los usuarios como un servicio que a través de profesionales idóneos permite adquirir y actualizar los conocimientos de los funcionarios y ponerlos en práctica en la labor diaria, son didácticos, facilitando el aprendizaje y mejorando la prestación de servicios. Adicional, permite que los funcionarios sean más participativos en sus entidades, fortaleciendo el sentido de pertenencia y la confianza de los servidores públicos en sus competencias generando valor agregado a la entidad y a la administración distrital.

6. Qué tan satisfecho esta con los programas de capacitación en los que ha participado

Para responder esta pregunta se estableció una calificación de 1 a 5 en la que 1 era nada satisfecho y 5 satisfacción total. De las encuestas respondidas el 92% considera estar satisfecho con las actividades; el 4,7% calificó en un término medio y el 3,5% manifestó poca satisfacción.

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.

Satisfacción en los programas de Capacitación



Si bien en esta pregunta no se habilitó la opción para ingresar comentarios, los resultados obtenidos pueden ser analizados con las observaciones recibidas en la pregunta anterior.

7. ¿Cómo valora el servicio prestado por el Departamento?

Se solicitó evaluar el servicio de Capacitación Integral desde cuatro aspectos, la Pertinencia de la Actividad, Logística del evento, la Calidad de las instalaciones y la Atención por parte del personal.

CALIFICACIÓN	PERTINENCIA DE LA ACTIVIDAD	LOGÍSTICA DEL EVENTO	CALIDAD DE LAS INSTALACIONES	ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL	PROMEDIO	PORCENTAJE
1	9	12	16	12	12,25	4%
2	3	2	4	4	3,25	1%
3	15	25	29	18	21,75	7%
4	114	127	111	112	116	37%
5	173	148	154	168	160,75	51%
TOTAL	314	314	314	314	314	

Como se evidencia en la gráfica, el 89% de los encuestados valoró el servicio entre 4 y 5 en los tres aspectos evaluados, no obstante es importante tener en cuenta las observaciones de los usuarios, con el fin de mejorar en la prestación de los servicios a los usuarios del DASCD.

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.

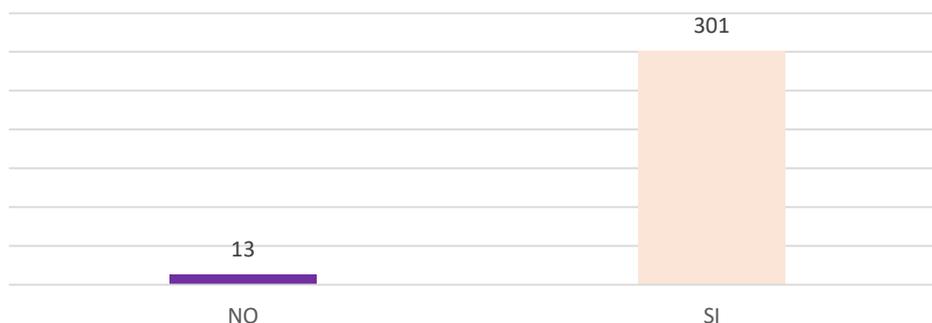
8. El servicio prestado por el Departamento, ¿cumplió con sus expectativas?

De los servidores que manifestaron haber utilizado el servicio de Capacitación Integral, el 96% informa que se cumplieron las expectativas con capacitaciones de excelente calidad, que han aportado a la formación personal y laboral de los funcionarios, se han adelantado de una manera más ágil y oportuna y en instalaciones adecuadas. La temática seleccionada contribuye al mejoramiento de las competencias de los servidores públicos empleando metodologías que facilitan la participación sin tener que realizar desplazamientos. No obstante se recomienda dar más tiempo para el desarrollo de los cursos virtuales.

Existe un reconocimiento hacia la labor desarrollada por el Departamento para fortalecer el Sector Público, mejorar el bienestar de los funcionarios distritales y ofrecer un servicio de capacitación de calidad humana y técnica.

El 4% de los usuarios manifiesta que el servicio de Capacitación Integral no cumplió con sus expectativas. Por cuanto los programas virtuales ofrecidos con muy enredados y demasiado densos, los cursos de 40 horas son “flojos”, no hay una retroalimentación con los usuarios frente al desarrollo de los cursos con el fin de indagar si hay inquietudes; manifiestan que hay dificultades para comunicarse con la entidad, y en el caso de una persona que participó en Formación en Red, manifiesta que los directivos de las entidades deben mostrar mayor disposición para apoyar los proyectos que se presentan como resultado de la capacitación.

Cumplió con las Expectativas



9. ¿Qué información adicional requiere por parte del DASCD, para mejorar su experiencia de servicio?

Los comentarios se agruparon en 3 temáticas:

Nuevas Temáticas:

En los comentarios recibidos, los funcionarios informan la necesidad de contar con nuevas temáticas de capacitación como las siguientes:

- Tecnologías de la información y las comunicaciones
- Gestión Documental
- Competencias blandas:, trabajo en equipo, desarrollo de habilidades y liderazgo gerencial, adaptación al cambio
- Inglés

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.

- Incluir capacitación en el área informática
- Estructura distrital con profundización en las competencias de cada una de las entidades distritales
- Finanzas públicas, tributaria, NIIF y NICSP, Sistema general de participaciones
- Norma Técnicas de Auditoría
- Código Disciplinario Único
- Crecimiento personal: Motivación personal, manejo del estrés, autodesarrollo, manejo de duelo, integración familiar
- Normas contractuales
- Clima organizacional conflictos
- Office
- Cursos especializados en las ciencias ambientales
- Desarrollar diplomados en Derechos Humanos
- Capacitaciones en PMI, formulación y evaluación de proyectos
- Desarrollo de estrategias de gestión del conocimiento, laboratorios de trabajo de lo enseñado y espacios de investigación, para jalonar innovación pública. Carecemos de espacios estratégicos reales para la gestión del conocimiento.
- Seguir afianzado el tema de indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, accidentes laborales y enfermedades profesionales
- Quisiera que pusieran el diplomado de Gestión Pública en los otros módulos solo dieron el uno y no volvieron a sacarlo
- Gestores de integridad, ética y de función de lo público.
- Manejo de Nómina Distrital
- Profundizar los temas ya ofertados durante esta vigencia

Uno de los comentarios recibidos fue *“Pienso que estos temas deben ser socializados en los Colegios Públicos y Privados como una clase para que nuestros jóvenes entiendan e interpreten lo que estamos haciendo, que se apasionen sobre los temas del Estado”*

Prestación del servicio:

Los usuarios de la entidad, reconocen el profesionalismo de los funcionarios del DASCD y la disposición a apoyar a quien lo requiere; así mismo manifiestan que la entidad “sobresale como una de las entidades que más ha aportado a esta Administración para el buen desempeño de los servidores tanto a nivel de capacitaciones como a nivel personal. Los felicito”

No obstante, se debe mejorar la comunicación con las personas inscritas en los diferentes cursos por cuanto se presentaron quejas relacionadas con no dar respuesta a solicitudes, inquietudes y dificultades que los usuarios reportan mediante correo electrónico.

Es importante comunicar y divulgar en todas las entidades el cronograma de capacitación con antelación con el fin de coordinar la participación de los funcionarios en los diferentes programas ofertados por el DASCD. Adicionalmente publicarlo en la página web de la entidad, con el fin de brindar información oportuna a todos los usuarios.

Teniendo en cuenta que en el marco de los procesos de capacitación adelantados se han propuesto proyectos los usuarios piden que desde el Departamento se haga un seguimiento para que esas ideas innovadoras no se pierdan.

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 otro lado se solicita fortalecer la capacitación virtual sin dejar a un lado la presencial, contar con una página de consulta posterior a la capacitación e incluir en la población objetivo a todos los funcionarios sin importar el tipo de vinculación. De igual manera mejorar la plataforma de tal manera que sea más amigable y práctica.

Horario:

Una solicitud reiterada de los usuarios es la posibilidad de ampliar el plazo para realizar los cursos virtuales y la entrega de los trabajos, considerando que éstos se realizan generalmente en horario fuera de la oficina y el plazo no es suficiente para dar cumplimiento a los requerimientos. Adicional, que se cuente con diferentes opciones de horarios para facilitar la participación en los cursos y de ser posible emitir una directriz o lineamiento en el que se indique a las entidades establecer un espacio en la jornada laboral para poder cursar y culminar los programas de capacitación.

En este sentido se recibe una recomendación, relacionada con comunicar en las entidades el cronograma de capacitación desde principio de año y dar cumplimiento al mismo con el fin de programar las actividades laborales y personales de tal manera que no se interfiera en el desarrollo de los cursos.

Si bien este apartado correspondía a Capacitación, los usuarios manifestaron comentarios en otros aspectos como:

- Publicar información de cargos pendientes por concurso y nuevas convocatorias del distrito
- Apoyo y capacitación en el diligenciamiento el Formato de Actualización de Bienes y Rentas con el fin de que todos los usuarios tengan claridad frente a la información a reportar, por ejemplo, a que valores van allí si corresponden a avalúos o no, si las cuentas en cooperativas se consideran cuentas bancarias.
- Mayor sensibilización y apoyo directo para utilizar el SIDEAP.
- Dar respuesta a los requerimientos hechos a través de la ventanilla de la entidad o mediante correo electrónico en forma oportuna

Conclusiones y recomendaciones

El servicio de Capacitación Integral es uno de los más demandados por los funcionarios públicos distritales, razón a ello fue uno de los que más resultados de encuestas presentaron. Si bien es cierto tiene una evaluación promedio alta, debido a la calidad de los cursos ofertados, la cobertura, el profesionalismo tanto de los servidores de la entidad como de los docentes, se presentan algunas recomendaciones para mejorar la prestación del servicio:

- Es importante comunicar y divulgar a todos los funcionarios de las entidades distritales la oferta de capacitación de manera oportuna con el fin de facilitar la participación en las diferentes jornadas realizadas.
- Así mismo, se evidencia que no existe claridad de las temáticas que el DASCD en el marco de su competencia puede ofrecer, y por ello se presentan solicitudes de capacitaciones en aspectos de ética, código de integridad, normatividad disciplinaria, gestión documental e indicadores, todas ellas de competencia de la Secretaría General.
- Es reiterativa la queja por no responder solicitudes o requerimientos de manera oportuna; es preciso que desde las áreas se implementen acciones de mejora en los tiempos de respuesta que mejore la percepción en los usuarios.
- Revisar la posibilidad de ampliar el plazo para el desarrollo de los cursos, generando mayor tranquilidad en los servidores públicos.

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.

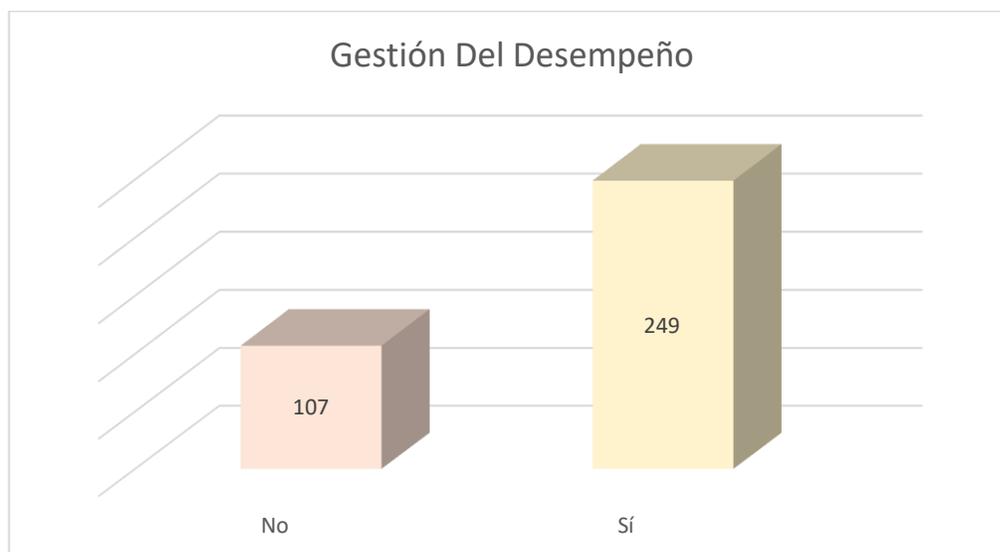
- **Gestión del Rendimiento**

Las preguntas relacionadas con el servicio de Gestión del rendimiento fue respondida por 356 usuarios quienes manifestaron haber hecho uso de este servicio; de los cuales el 92% tiene una vinculación como empleado público y el 7,8% como trabajadores oficiales, los restantes son contratistas.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Durante la vigencia 2018, ¿usted realizó consultas relacionadas con la gestión del rendimiento (Acuerdos de Gestión, Evaluación del Desempeño Laboral para los empleados de carrera y/o en periodo de prueba, evaluación de la gestión para servidores provisionales o temporales)?

De los 356 usuarios que calificaron el servicio, el 70% ha realizado consultas sobre los diferentes sistemas de evaluación de desempeño para empleados públicos.



2. ¿Las consultas de competencia de este Departamento en materia de gestión del rendimiento, fueron atendidas de manera oportuna?

Para analizar esta pregunta, se tuvieron en cuenta las respuestas de los 249 usuarios que manifestaron haber realizado consultas en materia de gestión del rendimiento en la entidad. Es así como el 91% de ellos considera que las consultas relacionadas con este servicio se responden oportunamente y de manera concreta y entendible; adicional a ello a través de las capacitaciones se ha dado claridad y respuesta a inquietudes que se presentan en el proceso.

No obstante, 22 usuarios manifestaron que no fue oportuna la atención, sin embargo, al analizar los comentarios se evidencia inconformismo con situaciones presentadas por la entrada en vigencia del aplicativo dispuesto por la Comisión Nacional del Servicio Civil para tal fin ajenas a la actividad directa del DASCD, como son la falta de

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.

capacitación oportuna en el uso de SEDEL, dificultades con el ingreso de la información al mismo, la necesidad de solicitar a dicha entidad autorización para corregir errores entre otros.

Adicionalmente, se reconoce la labor desarrollada por la profesional de la Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño en cuanto a eficiencia, amabilidad y experiencia, sin embargo, también se manifiesta que no hay en el DASCD otra persona que pueda brindar asesoría en el tema.

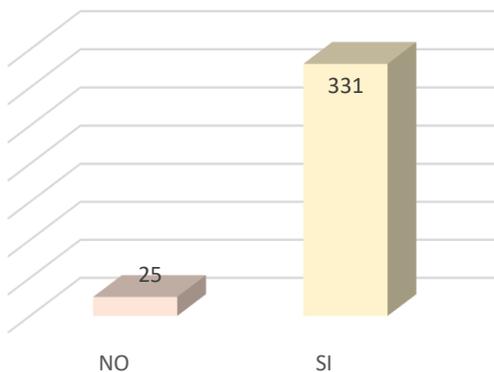
3. ¿Las consultas fueron atendidas y resueltas de manera técnica y sustentada en la normatividad vigente?

En este caso, se analizaron las repuestas de los 249 usuarios que manifestaron haber realizado consultas en materia de gestión del rendimiento en la entidad y en este sentido, el 15% informó que sus requerimientos no fueron atendidos de manera técnica y sustentada.

Esta pregunta no tuvo la opción de incluir comentarios, razón por la cual es preciso analizar toda la encuestas para determinar las razones por las cuales se obtuvo este resultado frente al sustento normativo y técnico.

4. Considera que el uso de herramientas virtuales (videos de YouTube, capacitaciones y presentaciones publicadas a través de nuestra página web) ¿son útiles para dar a conocer la normatividad y procedimientos aplicables a la gestión del rendimiento?

El 93% de los usuarios considera que las herramientas virtuales implementadas por el DASCD contribuyen a la divulgación de la información relacionada con este servicio por cuanto están a disposición de las personas en cualquier momento, garantizando la accesibilidad a la información la cual es actualizada permanentemente, da claridad en los temas y reduce tiempo tanto de consulta como de desplazamientos.



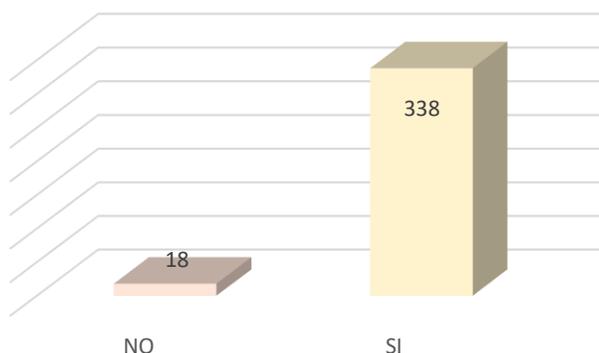
A pesar de los beneficios, los usuarios manifiestan que no se pueden dejar de lado las asesorías y capacitaciones presenciales que permitan despejar dudas y analizar casos específicos, adicional a la dificultad de acceder a canales como YouTube por restricción en las entidades. Por otro lado se manifiesta la necesidad de divulgar más las mencionadas herramientas, incluso se recibe una recomendación de desarrollar un curso virtual en PAO y dar capacitación en evaluación de provisionales y temporales.

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.

5. Considera que el uso de herramientas virtuales (videos de YouTube, capacitaciones y presentaciones publicadas a través de nuestra página web) ¿son un buen mecanismo de acercamiento a nuestros usuarios en los temas relacionados con la gestión del rendimiento?

18 Usuarios que corresponde a 5% manifiesta que estos canales no acercan a los usuarios, porque hay quienes prefieren la capacitación presencial en la que se pueda aclarar temas puntuales y específicos, también quienes no usan las plataformas o laboran en entidades donde están restringidas y la comunicación con la entidad no es fácil.

Mecanismos de Acercamiento



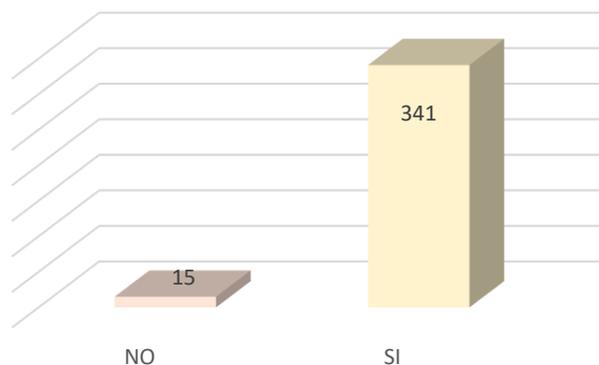
El 95 % opina lo contrario ya que permiten en cualquier lugar, con mayor disponibilidad y claridad, revisar la información y despejar dudas mediante herramientas que se utilizan en la vida cotidiana, acercando el servicio al usuario sin necesidad de desplazamientos

6. Considera que el uso de herramientas virtuales (videos de youtube, capacitaciones y presentaciones publicadas a través de nuestra página web) ¿son útiles para dar a conocer la normatividad y procedimientos aplicables a la gestión del rendimiento?

Esta pregunta tuvo un comportamiento similar a la anterior, al obtener resultados de 96% que consideran que este tipo de metodologías utilizadas en este servicio son útiles para la divulgación de la normatividad relacionada con la evaluación tanto de acuerdos de gestión, como de carrera administrativa, provisionales y temporales, las razones fueron las mismas expuestas en las preguntas anteriores y tienen que ver con la disponibilidad y accesibilidad de la información.

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.

Procedimientos Aplicables

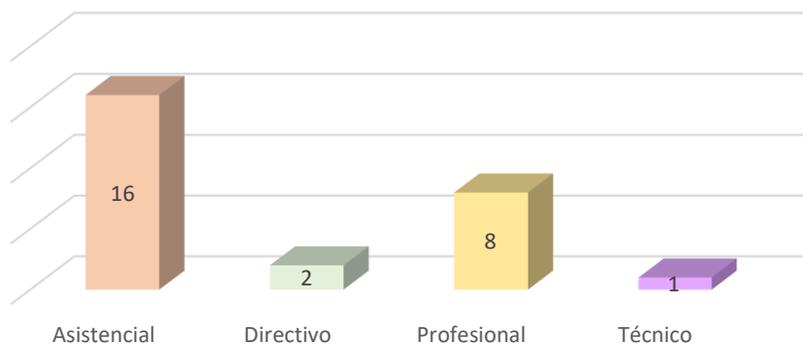


- **Apoyo en Procesos Meritocráticos**

Teniendo en cuenta que este servicio se implementó en la presente vigencia y este informe corresponde a la evaluación de los servicios ofrecidos en el año 2018, se pretendió identificar si los usuarios conocen el Apoyo que hace el DASCD en los procesos meritocráticos.

Si bien es cierto que 27 personas de las 1.166 personas señalaron haber utilizado el servicio de apoyo que presta el DASCD a los procesos meritocráticos, de las cuales según el tipo de vinculación el 7,4% corresponde a trabajadores oficiales, los demás son empleados públicos; solo 19 conocen el trabajo desarrollado en la entidad en este aspecto.

Nivel de Ocupación



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.

Conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta que este servicio empezó a implementarse en el 2019, y aunque sólo esté dispuesto para empleos del nivel directivo de gerencia pública, es importante adelantar acciones de divulgación para que todos los servidores públicos conozcan que con el fin de cumplir el principio de mérito, desde el Departamento se tiene dispuesta una herramienta de evaluación de competencias, de tal manera que se conviertan en multiplicadores de este servicio y que incluso sea requerido su uso en cada una de las entidades distritales.

- **SIDEAP**

Este es el servicio que fue evaluado por el mayor número de usuarios, De las 1.166 personas que respondieron la encuesta, 787 personas evaluaron el servicio prestado con SIDEAP, correspondiendo al 67.5% de los usuarios.

Según el tipo de vinculación de los usuarios que dieron respuesta a las preguntas relacionadas con este servicio, el 5,6% corresponde a Contratista y el 9,7% a trabajadores oficiales. Las entidades de las que más se recibieron respuestas fueron de la Secretaría de Integración Social (91) y Secretaría de Educación del Distrito (84)

Con el fin de conocer la percepción de los usuarios con relación a este servicio, se aplicaron 7 preguntas, obteniendo los siguientes resultados:

1. ¿Con qué frecuencia consulta información en SIDEAP?

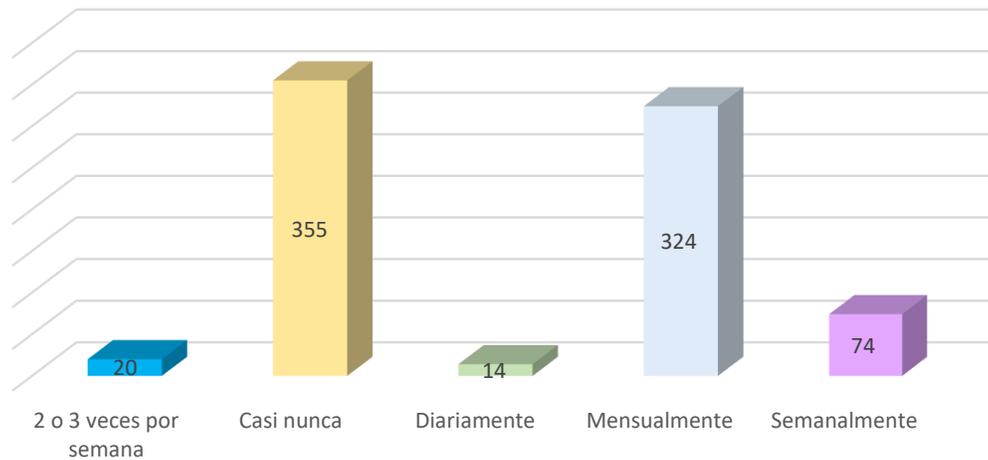
Para responder esta pregunta se establecieron como opciones: 2-3 veces por semana, Casi nunca, Diariamente, Mensualmente y Semanalmente.

De los resultados obtenidos se evidencia que el 86% de las personas encuestadas manifestaron que casi nunca o mensualmente consultan la información del SIDEAP, lo que podría indicar que esta no es una herramienta que se perciba de utilidad para los funcionarios distritales.

No obstante, si se analiza que el 52,35% lo consulta diariamente, semanalmente y mensualmente, éste porcentaje puede corresponder a los usuarios de las entidades distritales que en el desarrollo de sus funciones deben mantener actualizada la información en el 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.

Frecuencia de Consulta



2. Del funcionamiento de la aplicación, usted considera que:

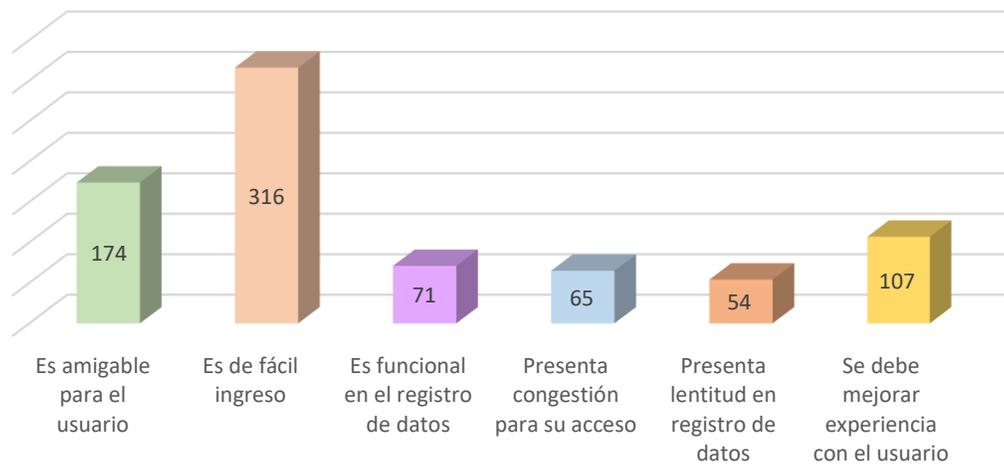
Para esta pregunta se establecieron seis opciones de respuesta:

- Es amigable para el usuario
- Es de fácil ingreso
- Es funcional en el registro de datos
- Presenta congestión para su ingreso
- Presenta lentitud en registro de datos
- Se debe mejorar la experiencia con el usuario

Teniendo en cuenta lo anterior, el 71% tiene una percepción favorable del SIDEAP, al considerar que es amigable para el usuario, de fácil ingreso y funcional en el registro de datos. No obstante el 15% manifiesta que presenta congestión para el ingreso y lentitud en el registro de datos y el 14% informan que se debe mejorar la experiencia con el usuario.

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.

Percepción del Funcionamiento



Quienes manifiestan que se debe mejorar la experiencia con el usuario refieren a dificultades en la recuperación de la información cuando se actualiza la plataforma, así como en la aceptación de la contraseña, la consulta del directorio no funciona; es importante revisar si se encuentran todas las instituciones de educación superior, así como las carreras, por cuanto se evidenció la falta de la Universidad del Quindío. Por otro lado se informa que los cálculos automáticos de experiencia no son correctos.

Un aspecto importante es que la plataforma no presenta diseño accesible para personas con discapacidad visual o auditiva.

Adicionalmente, se presentaron quejas frente al inconveniente en la migración de datos, en la que los archivos que habían sido previamente cargados a la plataforma, no se visualizaban en la nueva versión.

Aquellos que indican que se presenta lentitud en el registro de datos, además de la anterior informan que el tamaño de los archivos que se pueden cargar es muy reducida. Por su parte quienes indicaron que se presenta congestión para el ingreso, reconocen que algunos funcionarios dejan para última hora y que en fechas específicas tiene a colapsar.

Una queja presentada está relacionada con la contraseña, se informa que se debe cambiar constantemente y que se dificulta el reconocimiento de la misma.

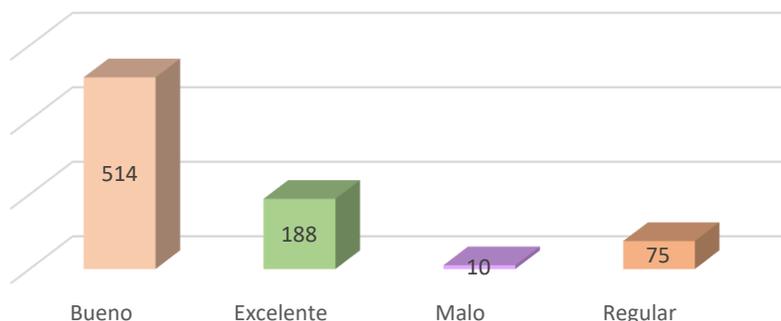
3. ¿Cómo califica el soporte al usuario de la aplicación SIDEAP?

Esta pregunta tiene cuatro opciones de respuesta, buena, excelente, mala y regular.

Los resultados obtenidos indican que el 89% califica como bueno y excelente el soporte al usuario, no obstante el 31% lo considera regular y malo.

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.

Calificación del Soporte



Si bien esta pregunta no tenía la opción de incluir comentarios, es importante que desde OTIC y la OAP se identifique acciones de mejora en la atención al usuario, en aspectos relacionados con oportunidad, calidad y calidez en la interacción con los usuarios.

4. Los reportes que genera la plataforma le permiten simplificar pasos en el desarrollo de sus labores

El 81% de los encuestados manifestó que los reportes contribuyeron en el desarrollo de sus funciones, no obstante analizando los comentarios se evidencia que los usuarios hacen referencia a la facilidad de contar, en un solo sistema, la información de la hoja de vida y bienes y rentas, la generación de PDF que contribuye al medio ambiente, más no a los reportes de planta que se generan como vacantes, ley de cuotas, entre otros.

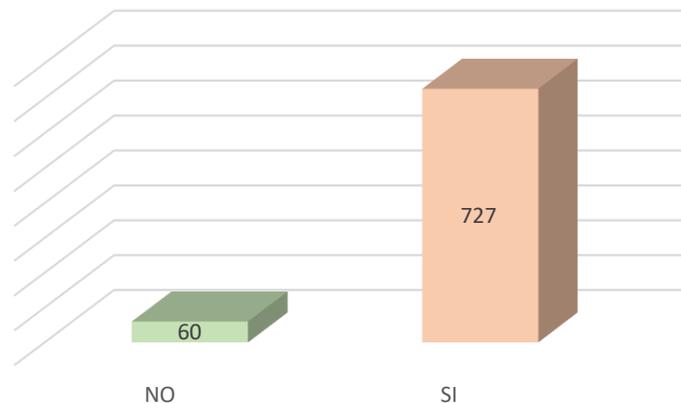
La misma situación se presenta con el 19% restante, quienes indican que por sus funciones, utilizan el SIDEAP solo para la actualización de la hoja de vida y bienes y rentas; se vuelven a presentar comentarios relacionados con el cambio constante de la contraseña, la consulta del directorio no funciona correctamente y la demora en la solución de inconvenientes presentados. Un usuario hace la recomendación de habilitar un usuario de consulta en el SIDEAP a órganos de control para que se disminuyan los derechos de petición y solicitudes relacionadas con planta de personal y contratistas.

5. ¿El servicio prestado por el Departamento cumplió con sus expectativas?

De las 787 personas el 92% manifestó que el servicio prestado por el Departamento a través del SIDEAP cumplió con las expectativas, la plataforma permite contar con información de manera oportuna y con disponibilidad, permite la actualización de los datos; si bien es cierto se reconoce el esfuerzo para mejorar, se hace necesario implementar herramientas accesibles para la población con discapacidad.

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.

Cumplió con las Expectativas



Así mismo se informa que el servicio personalizado y las tutorías son claras sin embargo la atención telefónica es muy difícil.

Si bien es cierto solo el 8% manifestó que el DASCD no cumplió con sus expectativas, los comentarios recibidos hacen referencia a la dificultad para comunicarse con la entidad, inconvenientes presentados para actualizar datos, la falta de oportunidad en las respuestas y la lentitud de la página.

Algunos usuarios incluyeron comentarios relacionados con el DASCD, en el que manifiesta que la entidad constituye un gran apoyo para la gestión, evidenciando esfuerzos por superar las expectativas, contando con un equipo humano que le permite prestar servicios de alta calidad. Igualmente se nota mayor presencia del DASCD en el distrito, mostrando evolución e interés por llegar a todos los servidores.

No obstante, también se recibieron mensajes negativos en los que se indica que hace falta divulgación en los servicios que ofrece la entidad, se percibe que “aparentemente” las actividades están dirigidas a los funcionarios del DASCD, al no haber claridad en el público objetivo de las mismas. Una persona manifiesta haberse hecho merecedor de unas boletas para usar en la Caja de Compensación Compensar, sin embargo ha sido difícil diferir el premio.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que se implementen estrategias de publicación de informes de la gestión adelantada en cada actividad, en la que mínimo se plasme información sobre el desarrollo de las mismas, participantes, presupuesto y de esta manera garantizar la transparencia en la gestión institucional. Así mismo, hacer seguimiento a la entrega de los premios otorgados, con el fin de que todos accedan a los incentivos de una manera rápida y eficaz.

6. ¿Cómo valora el servicio prestado por el Departamento?

Las opciones de respuesta establecidas son: Apropiaada, muy apropiada, poco apropiada y requiere explicación. En esta pregunta, sólo el 6% que corresponde a indican que el servicio es poco apropiado o requiere explicación.

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.

Valor Del Servicio Prestado



7. Qué información adicional debería generar el aplicativo que le permita simplificar el desarrollo de sus labores

Los comentarios recibidos por los usuarios están relacionados con algunas dificultades presentadas en el uso de la plataforma mencionados anteriormente como el cambio constante de la contraseña, volver a registrar información cargada previamente y la consulta del directorio de funcionarios y contratistas.

Adicional a lo anterior, se presentan algunas sugerencias para el mejoramiento del aplicativo, entre estas las siguientes:

- Generar certificación laboral de manera automática
- Permitir la impresión de la hoja de vida completa
- Revisar el listado de carreras y universidades con el fin de que estén incluidas todas; habilitar la opción para registrar estudios técnicos o tecnológicos y grado de normalista.
- El SIDEAP debería estar enlazado con otras plataformas como SIMO y PAO
- Habilitar el uso de firma electrónica de tal manera que el formulario no requiera impresión.
- Generación automática de alertas remitidas al correo electrónico antes del vencimiento del plazo para actualización de información.
- En el módulo de Bienes y Rentas, permitir eliminar documentos generados erróneamente, así como incluir explicación en cada casilla sobre los datos que deben diligenciarse.
- Habilitar la opción de adjuntar certificaciones de cursos adicionales, así como la experiencia docente.
- Adicionar algunos reportes como uno de consulta para las áreas de talento humano que permita identificar los funcionarios que han actualizado la información de bienes y rentas para hacer un control y seguimiento a su cumplimiento; otro con los datos de contacto y estudios de los funcionarios; otro de trabajadores oficiales.
- Incluir tutoriales y preguntas frecuentes que minimicen las consultas que deben realizarse al DASCD y teléfonos de contacto de soporte técnico.
- Ampliar el número de intentos cuando la contraseña se olvida y no bloquear el usuario.

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.

- A través de un convenio con la Secretaría de Hacienda Distrital cargar los certificados de ingresos y retenciones.
- Cargar automáticamente en el módulo de hoja de vida la información de los cursos que se realicen con el DASCD.
- El SIDEAP podría incluir información más completa sobre la historia laboral, desprendibles de nómina, prestaciones sociales, vacaciones, nombramientos, reconocimientos, evaluación de desempeño, entre otros.
- Generar información de caracterización de la población, planta de personal, contratistas, vacantes y georreferenciación de las personas que laboran con el distrito capital.

Un usuario manifestó que no tenía claro la obligatoriedad de registrar la información en el SIDEAP cuando todos los funcionarios deben reportar en el SIGEP; y otro informó la necesidad de contar con una cartilla sobre situaciones administrativas y liquidación de nómina.

Conclusiones y recomendaciones

Con relación al servicio de SIDEAP, en los resultados de la encuesta fueron evidentes las dificultades que tuvo el aplicativo durante la migración a la versión 2.0, como la necesidad de volver a incluir la información previamente registrada; así mismo la demora y lentitud de la plataforma en las fechas próximas al vencimiento del plazo para la actualización y recuperación permanente de la contraseña que demora el proceso de acceso.

Teniendo en cuenta los comentarios relacionados a lo largo de este numeral, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Incluir mecanismos de acceso incluyente a personas con discapacidad visual o auditiva, con el fin de que puedan registrar su información en el SIDEAP.
- Divulgar en los servidores públicos los beneficios de contar con la información del talento humano en el SIDEAP, los reportes que se generan desde el aplicativo y la caracterización de la población y datos estadísticos de empleo público en el Distrito Capital que se encuentra disponible en la página de internet del DASCD.
- Publicar en el SIDEAP las preguntas frecuentes que sea de fácil acceso a la población.
- Ampliar la infraestructura tecnológica de los servidores en el hosting para garantizar la accesibilidad al SIDEAP en épocas de mayor uso.
- Mejorar los canales de comunicación facilitando la atención a los ciudadanos de manera oportuna.
- Implementar estrategias de publicación de informes de la gestión adelantada en cada actividad, en la que mínimo se plasme información sobre el desarrollo de las mismas, participantes, presupuesto y de esta manera garantizar la transparencia en la gestión institucional.
- Hacer seguimiento a la entrega de los premios otorgados, con el fin de que todos accedan a los incentivos de una manera rápida y eficaz

• Bogotá te Escucha – SDQS

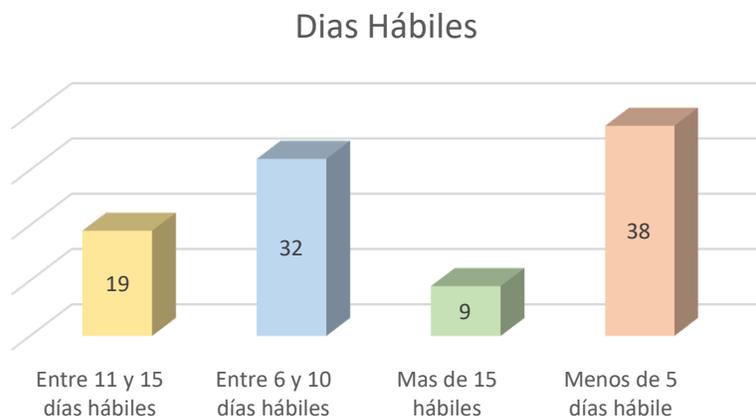
De las 1.166 personas que respondieron la encuesta, 98 personas evaluaron el servicio prestado por el DASCD a través de Bogotá Te Escucha -SDQS-, según el tipo de vinculación de los usuarios que dieron respuesta a las preguntas relacionadas con este servicio, el 4% corresponde a Contratista y el 5% a trabajadores oficiales, los demás son empleados públicos. Las entidades de las que más se recibieron respuestas fueron de la Secretaría de Educación del Distrito (24) y Secretaría de Integración Social (15).

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 el fin de conocer la percepción de los usuarios con relación a este servicio, se aplicaron 7 preguntas, obteniendo los siguientes resultados:

1. ¿En cuántos días hábiles obtuvo la respuesta a su solicitud?

Se establecieron cuatro opciones de respuesta, el 39% manifestó que el trámite se solucionó en menos de cinco (5) hábiles, el 52% entre 6 y 15 días hábiles y el 9,18% más de 15 días hábiles.



Con relación a esta pregunta, en términos generales se podría afirmar que se está dando cumplimiento al plazo máximo establecido por la normatividad vigente para dar respuesta a las solicitudes que ingresan a la entidad, afirmación que para comprobarse se requeriría identificar la tipología de los requerimientos para identificar si en los casos de más de 15 días hábiles corresponden a consultas cuyo plazo es mayor.

Es recomendable informar a la ciudadanía de los términos legales establecidos con el fin de aclarar expectativas frente a los trámites de esta entidad. Adicionalmente, implementar acciones que permita reducir tiempo de respuesta a los peticionarios incluso en plazos inferiores a los establecidos en la normatividad vigente.

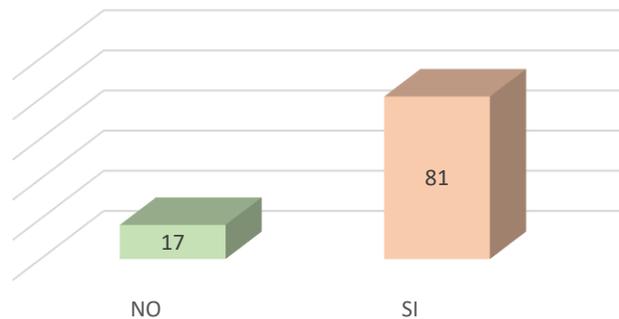
2. ¿La respuesta dada por el DASCD sirvió como aporte para solucionar su inquietud?

El 82,7% de los encuestados manifestó que efectivamente el DASCD aportó en la solución de la inquietud, con respuestas claras, completas, veraces y oportunas empleando mecanismos alternativos como correo electrónico y el Sistema Bogotá Te Escucha que permitió agilizar el trámite de PQRS.

No obstante, el restante 17.3% no considera que la información remitida desde la entidad haya solucionado su inquietud por cuanto no se ha dado respuesta, se da traslado al competente o se interponen quejas y no se solucionan.

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.

La Respuesta sirvió como Aporte

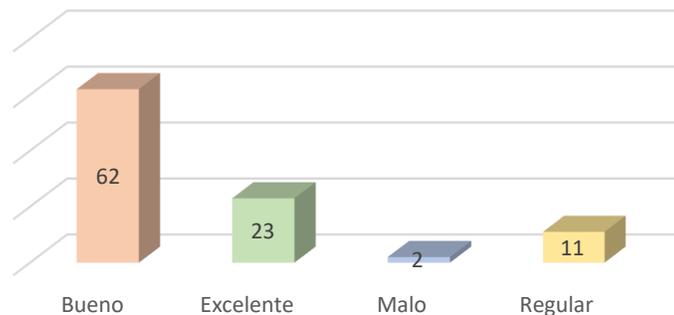


3. ¿Cómo considera la calidad de la respuesta?

Esta pregunta tenía cuatro opciones de respuesta: Excelente, Bueno, Regular, Malo; obteniendo de un 87% de las encuestadas calificaciones entre excelente y bueno.

Si bien es cierto esta pregunta no tiene la opción de incluir comentarios, es importante que se adelanten actividades de capacitación en lenguaje claro, con el fin de facilitar la comprensión de los temas y hacer seguimiento y control de los documentos generados al interior del DASCD que cumplan con los criterios de calidad, claridad y suficiencia en la argumentación.

Calidad De La Respuesta

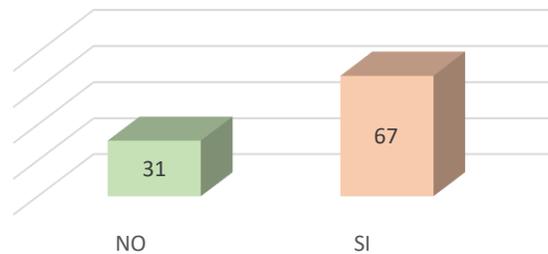


4. Previo a la consulta al DASCD sobre un tema en específico, ¿Ud realiza la revisión de las plataformas PAO o SIDEAP, con el fin de resolver su inquietud?

El 68,36% de los encuestados manifestó que si hace una revisión de las plataformas desarrolladas por el DASCD puestas a disposición de los ciudadanos en general, para obtener mayor información, sin embargo se evidencia que en este caso, se incluyó la consulta que se hace en el SIDEAP para la actualización de información personal, más no como apoyo en la resolución de inquietudes a través los conceptos emitidos, capacitaciones y documentos publicados, entre otros.

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.

Consulta Las Plataformas SIDEAP -PAO

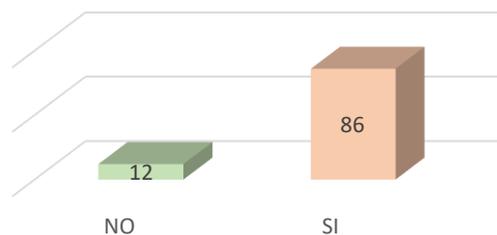


Ahora, considerando que un 31,64% manifestó que no consulta los aplicativos, es preciso desarrollar campañas de divulgación de la información publicada tanto en SIDEAP como en PAO, los beneficios de consultar las publicaciones relacionadas con la oportunidad de la información, estudio de casos similares.

5. ¿El servicio prestado por el Departamento cumplió con sus expectativas?

En esta pregunta se recibieron respuesta relacionadas con la no solución de fondo a las solicitudes, en algunas circunstancias no es efectivo, la respuesta no tiene coherencia; no obstante, otros comentarios manifiestan que si se cumplió con sus expectativas porque la información es útil, clara, oportuna y actualizada que permite resolver inquietudes.

Cumplió las Expectativas

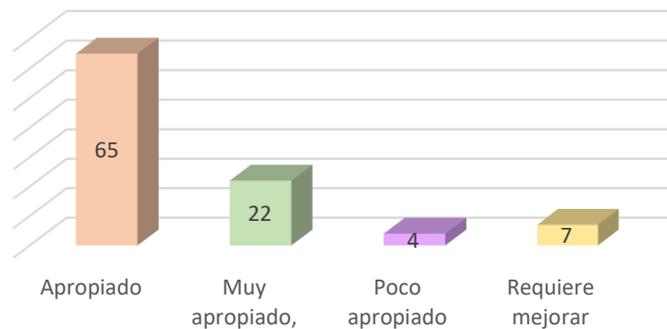


6. ¿Cómo valora el servicio prestado por el Departamento?

Las opciones de respuesta establecidas son: Apropriad, muy apropiada, poco apropiada y requiere explicación. En esta pregunta, el 11% que corresponde a indican que el servicio es poco apropiado o requiere explicación.

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 Servicio Prestado fue



Esta pregunta no tuvo opción de comentarios, sin embargo es preciso analizar los comentarios anteriores relacionados con la falta de oportunidad, coherencia y claridad en las respuestas emitidas a la ciudadanía a través de Bogotá Te Escucha SDQS.

7. ¿Qué información adicional requiere por parte del DASCD, para mejorar su experiencia de servicio?

Se recibieron los siguientes comentarios:

- Mejorar la calidad de las repuestas, se dé solución efectiva a lo consultado y dar claridad en los tiempos de respuesta según el tipo de consulta realizada.
 - Mayor divulgación de convocatorias para provisión de empleos, que se publiquen los empleos en vacancia.
 - Implementar formatos accesibles para la población con discapacidad.
 - Continuar con las actividades de bienestar, capacitación, convenios y evaluación de desempeño.
- **Plataforma de Aprendizaje Organizacional PAO**

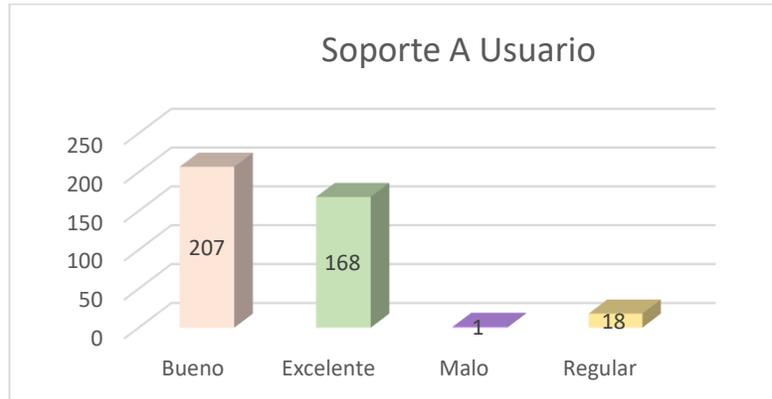
De las 1.166 personas que respondieron la encuesta, el 34% equivalente a 394 personas evaluaron el servicio prestado por el DASCD a través de PAO, según el tipo de vinculación de los usuarios que dieron respuesta a las preguntas relacionadas con este servicio, el 1% corresponde a Contratista y el 7,7% a trabajadores oficiales, los demás son empleados públicos. Las entidades de las que más se recibieron respuestas fueron de Secretaria Distrital de Gobierno (50) y Secretaria General (36).

Con el fin de conocer la percepción de los usuarios con relación a este servicio, se aplicaron 6 preguntas, obteniendo los siguientes resultados:

1. Cómo califica el soporte al usuario de la aplicación PAO

Esta pregunta tenía 4 opciones de respuesta: Excelente, Bueno, Regular y Malo. De las encuestas recibidas se evidencia que el 95% de los usuarios califican el soporte entre bueno y excelente

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. El servicio prestado por el Departamento cumplió con sus expectativas

El 5% de los usuarios manifiesta que no se cumplieron sus expectativas por cuanto son cursos obligatorios y poco interesantes, falta socialización e interacción y profundización en el curso de inducción. Frente al uso de la plataforma indican que no funciona con Windows XP Profesional, la expedición de las certificaciones requirió demasiados trámites, algunas certificaciones no fueron entregadas, siendo percibida la plataforma compleja y respuestas tardías para corresponder a una herramienta digital. Adicionalmente manifiestan que falta divulgación tanto de los temas como del uso de la plataforma.

Por otro lado, el 95% de los usuarios consideran que los cursos cumplieron con sus expectativas por cuanto fueron claros, con contenidos excelentes, con desarrollos didácticos que permiten aprender más; se dio cumplimiento a los tiempos establecidos para terminar las actividades programadas. Las capacitaciones y temáticas ofertadas generan mayor productividad y conocimiento de la entidad y del distrito. La plataforma es de fácil acceso y manejo; los tutores estuvieron atentos a resolver inquietudes presentadas en el desarrollo del curso; el diseño visual de los módulos es amigable

Con relación a la atención a los usuarios, los servidores públicos de la entidad son amables y siempre dispuestos a ayudar, se evidencia que el DASCD se preocupa por mejorar y cumplir las expectativas de los usuarios; en este sentido, algunos de los comentarios fueron:

- *“Existe una disposición ideal de los funcionarios para atender a los usuarios, deben conservar siempre esa actitud de servicio, son un buen ejemplo y trasciende”*
- *“Considero que es uno de los periodos en que mayor presencia y acompañamiento hemos tenido por parte del Departamento”.*

Una recomendación recibida es que en PAO se generen alertas y recordatorios permanentes para avanzar en la dinámica de los cursos.

3. Qué información adicional considera que debería publicarse en PAO que le permita simplificar el desarrollo de sus labores

Esta pregunta era abierta con el fin de que los usuarios pudieran manifestar abiertamente sus expectativas frente a PAO, de la cual se recibieron comentarios relacionados con la plataforma en los que se indicaba que es entendible

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.

y didáctica para el aprendizaje, con información suficiente y bien explicada, evidenciando que el uso de la innovación y creatividad para transmitir conocimientos; no obstante también hubo personas que indicaron no conocer la plataforma en su totalidad y sólo la han utilizado para cursos de capacitación.

Los demás comentarios se agrupan en tres temáticas:

Oferta de capacitación

Los usuarios manifestaron la necesidad de ampliar la oferta de capacitación, en la que se incluyan entre otros los siguientes temas:

- Inglés, manejo de office, redacción y ortografía,
- Empleo público, carrera administrativa, contratación pública
- Formulación y evaluación de proyectos
- Finanzas públicas, impuestos, nómina y presupuesto
- Programas de crecimiento personal
- Gestión Documental, documento electrónico
- Roles y funciones de las oficinas de control interno.
- Normas disciplinarias
- Derechos humanos
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Gestión de conocimiento
- Ley de transparencia, lenguaje claro

Recomendaciones

Adicional a lo anterior, se recibieron algunas recomendaciones a implementar en PAO que faciliten el desarrollo de las funciones y labores de los usuarios:

- Realizar un diagnóstico de necesidades con el fin de identificar las temáticas que permitan mejoramiento en la prestación del servicio público.
- Presentar un histórico de las capacitaciones cursadas por cada usuario.
- Ampliar plazos de participación y entrega de trabajos; adicionalmente incluir actividades prácticas, estudio de casos y ejercicios para facilitar la apropiación de conocimiento así como retroalimentación de la participación en los foros.
- Habilitar la descarga del material en archivos PDF
- Dar respuesta a correos remitidos por los usuarios con la oportunidad requerida
- Dar continuidad a los cursos ofertados, con el fin de que se pueda profundizar la información.
- Presentar la programación de los cursos con anticipación y en lo posible realizarlos en época de baja carga laboral y distribuida en el transcurso del año.
- Diseñar y poner a disposición una app y facilitar el uso de la plataforma en dispositivos móviles.

Otros servicios

En este se incluyeron los siguientes comentarios y recomendaciones relacionadas con otros servicios:

- Brindar asesoría y orientación a provisionales
- Divulgar las alianzas y beneficios y ampliar el portafolio con empresas de alta calidad
- Asesoría en temas pensionales para quienes están en calidad de prepensionados.
- Realizar más actividades de bienestar a funcionarios diferentes a secretarías y conductores.

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. ¿Cómo valora el servicio prestado por el Departamento?

Las opciones de respuesta establecidas son: Apropriadada, muy apropiada, poco apropiada y requiere explicación. En esta pregunta, el 4% que corresponde a indican que el servicio es poco apropiado o requiere explicación.

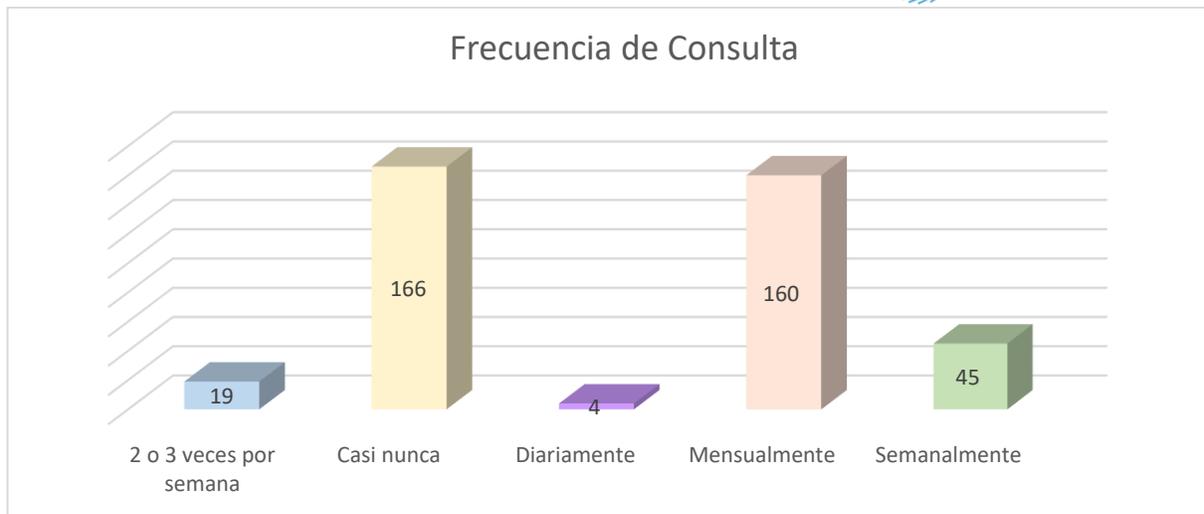


Esta pregunta no tuvo opción de comentarios, sin embargo es preciso analizar los comentarios anteriores relacionados con el mejoramiento en la oferta académica y la divulgación del uso y beneficio de la plataforma.

5. ¿Con qué frecuencia consulta información en PAO?

De esta pregunta, es de resaltar que el 42% de los usuarios casi nunca consultan la plataforma y el 40,6% lo hacen mensualmente; por esta razón es importante socializar y divulgar en los servidores públicos distritales con el fin de que conozcan los servicios que ofrece PAO como son no solo la plataforma de capacitación y el PIC en línea, sino las publicaciones realizadas por el DASCD, la información de la estructura organizacional, planta de personal, el mapa normativo y los conceptos jurídicos, que podrían dar respuesta a inquietudes de manera oportuna disminuyendo el número de requerimientos que se realizan a la entidad.

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.



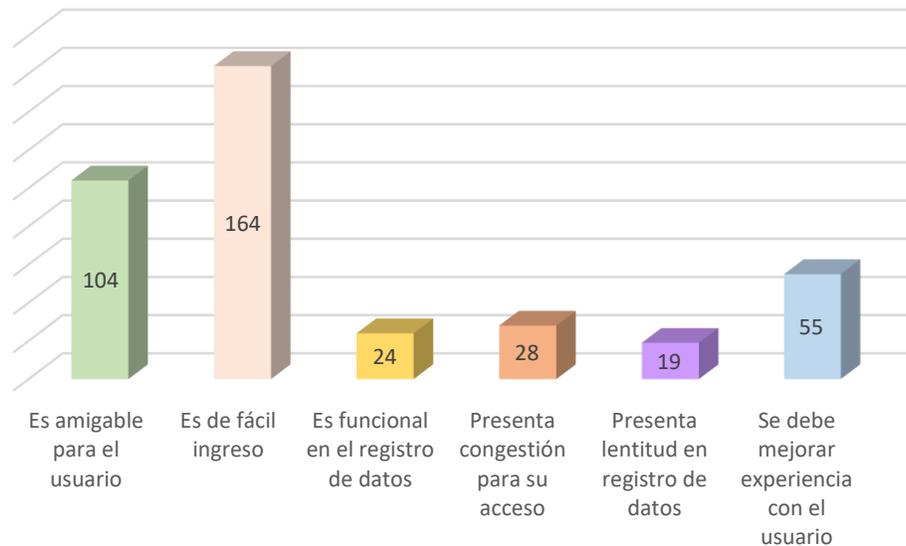
6. Del funcionamiento de la aplicación, usted considera que

Para esta pregunta se establecieron seis (6) opciones de respuesta, de las cuales el 74% considera que la aplicación es amigable con el usuario, de fácil acceso y funcional en el registro de datos, teniendo en cuenta que la plataforma orienta todo el proceso, muy intuitiva, se deja manejar y de fácil entendimiento aún para personas que no dominan las herramientas tecnológicas.

Por otro lado, se han manifestado dificultades en el ingreso y en el cargue de información; adicionalmente en las inscripciones en épocas de mayor afluencia. Los usuarios recomiendan incluir manual de uso, infografías, videos y otro material pedagógico, así mismo asignar credenciales de acceso por funcionario y no por curso para que no haya necesidad de cambiarla con cada inscripción.

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.

Funcionamiento de la Aplicación



- **Fondo Educativo Para Funcionarios - FRADEC-**

Este servicio fue evaluado por 51 usuarios que corresponde al 4.38% de quienes respondieron la encuesta; de estos, el 98% son empleados públicos y sólo 1 trabajador oficial, pertenecientes a las diferentes entidades distritales.

Con el fin de conocer la percepción de los usuarios con relación a este servicio, se aplicaron 6 preguntas, obteniendo los siguientes resultados:

1. ¿Conoce Ud el fondo educativo que otorga créditos condonables a servidores públicos vinculados en carrera administrativa y libre nombramiento y remoción de los niveles asistencial, técnico o profesional del Distrito?

Con relación a esta pregunta, todos los empleados públicos conocen el fondo FRADEC, solo quien está vinculado como trabajador oficial manifestó no tener información al respecto.

2. ¿Sabe ud los requisitos para acceder al crédito educativo condonable?

Una de las personas que manifestó conocer el fondo educativo, informó no saber los requisitos para acceder a él; los demás usuarios que corresponden al 98% tienen claridad sobre el acceso a los créditos educativos condonables.

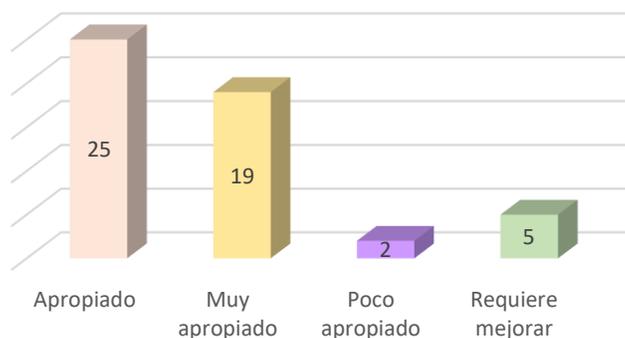
3. Los tiempos en que obtuvo respuesta por parte del DASCD en relación con su solicitud, fueron:

Esta pregunta tuvo 4 opciones de respuesta: Muy apropiado, Apropiado, Poco Apropiado y Requiere Mejorar.

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 86% de los usuarios encuestados, manifestó haber recibido respuesta a las solicitudes en términos apropiados o muy apropiados, no obstante, un 14% correspondiente a 7 personas informaron que fue poco apropiado y requiere mejorar.

Tiempos De Respuesta



Si bien esta pregunta no tenía opciones de incluir comentarios, es importante que en el Departamento se implementen acciones que permitan reducir los tiempos de respuesta de los requerimientos que recibe, por cuanto en todos los servicios se han recibido comentarios relacionados con la falta de oportunidad y demora en la entrega de respuestas a los usuarios.

4. Qué información adicional requiere por parte del DASCD, para mejorar su experiencia de servicio:

Esta pregunta era de respuesta abierta con el fin de conocer las necesidades y recomendaciones de los usuarios para mejorar el servicio ofrecido por el Departamento a través del Fondo Educativo -FRADEC-.

Los usuarios manifiestan la necesidad de que desde el Departamento se socialice de manera oportuna las fechas de radicación de documentos y que estas sean iguales a las del ICETEX, nivel educativo hasta el que se puede acceder, universidades y programas académicos y un manual o instructivo para adelantar todo el proceso.

Adicionalmente se evidencia interés en el Fondo Educativo para los Hijos de los funcionarios, razón por la cual se presentan comentarios relacionados con el reglamento, especialmente con las condiciones y requisitos.

En el momento en el que se presente un rechazo, los usuarios requieren conocer las razones por las cuales no fueron aceptados en el Fondo, en virtud del principio de transparencia.

Así mismo, informar una línea telefónica o correo electrónico en la que los funcionarios que tengan alguna inquietud puedan contactarse y recibir atención en la solución de sus inconvenientes o dudas y hacer seguimiento a dar trámite y respuesta oportuna.

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.

5. El servicio prestado por el Departamento cumplió con sus expectativas:

De las 51 personas, el 9.8% manifestó que no se cumplieron por cuanto se presentaron rechazos pero no se informaron las razones ni motivos, ni un proceso de acompañamiento con los funcionarios.



Por el contrario, el 90.2% de los usuarios manifestaron cumplimiento de sus expectativas por cuanto constituye un incentivo y motivación para el crecimiento personal y profesional, se brindó información oportuna con atención cordial y precisa y los pagos y condonaciones se han realizado como fueron establecidos.

De los comentarios recibidos, se rescatan estos dos por corresponder a personas que alcanzaron una meta gracias a este servicio:

- Gracias a los dineros aprobados por el FRADEC, hoy soy Administradora de Empresas
- En la actualidad me encuentro terminando el segundo semestre de la maestría, gracias al FRADEC de no ser por ustedes no podría realizar mis estudios de postgrado

6. ¿Cómo valora el servicio prestado por el Departamento?

Solo el 5.88% de los usuarios valoraron el servicio de FRADEC como poco apropiado o que requiere mejorar, considerando que no se recibió acompañamiento en el proceso ni las razones de no aceptación en el Fondo.

d) Encuesta a beneficiarios del programa de Capacitación Distrital

Esta encuesta se lleva a cabo en cada evento de capacitación realizado, sea en modalidad presencial o virtual y mensualmente se reporta como indicador del proceso de Bienestar, Desarrollo y Medición del Rendimiento.

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.

5.241 Funcionarios capacitados



De los 5.241 funcionarios que participaron en las actividades de capacitación, programadas durante el primer semestre de 2019, 1.075 funcionarios respondieron la encuesta de satisfacción, es decir el 20% de los participantes.

A continuación se muestran algunos de los resultados obtenidos para este segundo semestre de las capacitaciones desarrolladas tales como: Acoso laboral, Evaluación del Desempeño, Educación para la Paz, Innovación y formación de formadores.

En la encuesta se preguntó:

1.	El trato por parte del personal con el que tuve contacto antes y durante la capacitación fue amable y respetuoso.
2.	En general, considero que el evento contó con un buen expositor.
3.	En General, el contenido de la capacitación, los temas tratados cumplieron con mis expectativas.
4.	El expositor utilizó los medios adecuados para facilitar la comprensión del tema (actividades y recursos didácticos).
5.	Las instalaciones dispuestas para la realización del evento fueron adecuadas.
6.	Considero que los temas desarrollados aportarán a la mejora de mi desempeño profesional y/o institucional.

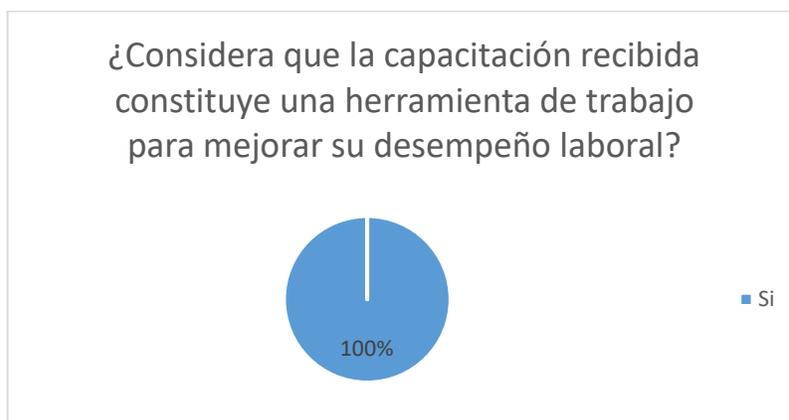
Los resultados de satisfacción promedio obtenidos en los eventos realizados, son los siguientes:

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.



En promedio el nivel de satisfacción de los eventos de capacitación realizados fue del **99 %**, lo cual es favorable para la Entidad y demuestra que se están cumpliendo las expectativas de los beneficiarios de estos programas de capacitación.

En cuanto a la capacitación virtual, una de las preguntas que se plantea en la cuesta de capacitación virtual es:



¿Por qué?
• Aclaré temáticas y complementé información.
• Actualización sobre información patrimonial.
• Amplía conocimiento.
• Aprendí cosas del distrito que no conocía.
• Brindan herramientas para la actualización de temas que permite cualificar el desempeño laboral.
• Da lineamientos claros y concisos frente a la estructura del estado y la importancia de la función pública.
• Esquematiza los conceptos con mayor claridad para su aplicabilidad.
• La actualización de la normatividad es muy importante para romper la mecánica.
• Más conocimiento del entorno donde laboro y entendimiento de los procesos.
• Más conocimientos y actualización.

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.

• Me recordó cosas importantes.
• Permite conocer al distrito como un todo y no de manera individual por secretarías.
• Porque así ponemos en práctica nuestros conocimientos.
• Porque contiene información básica y relacionada con mi desempeño como funcionaria del distrito.
• Porque hay información que a nivel laboral se desconoce.
• Porque orienta sobre la función pública y el comportamiento y desempeño de un funcionario.
• Porque orienta sobre la función pública y el comportamiento y desempeño de un funcionario.
• Precisa conceptos que en ocasiones se tenían confusos.
• Todo lo aprendido es aplicable al puesto de trabajo.

e) Encuesta a beneficiarios del programa de bienestar

Las actividades de bienestar desarrolladas entre enero y junio de 2019, fueron:

1. Conmemoración de la labor de las secretarías, secretarios, conductores y conductoras.
2. Jornadas de Preparación para el retiro laboral, y
3. La Carrera 5K.

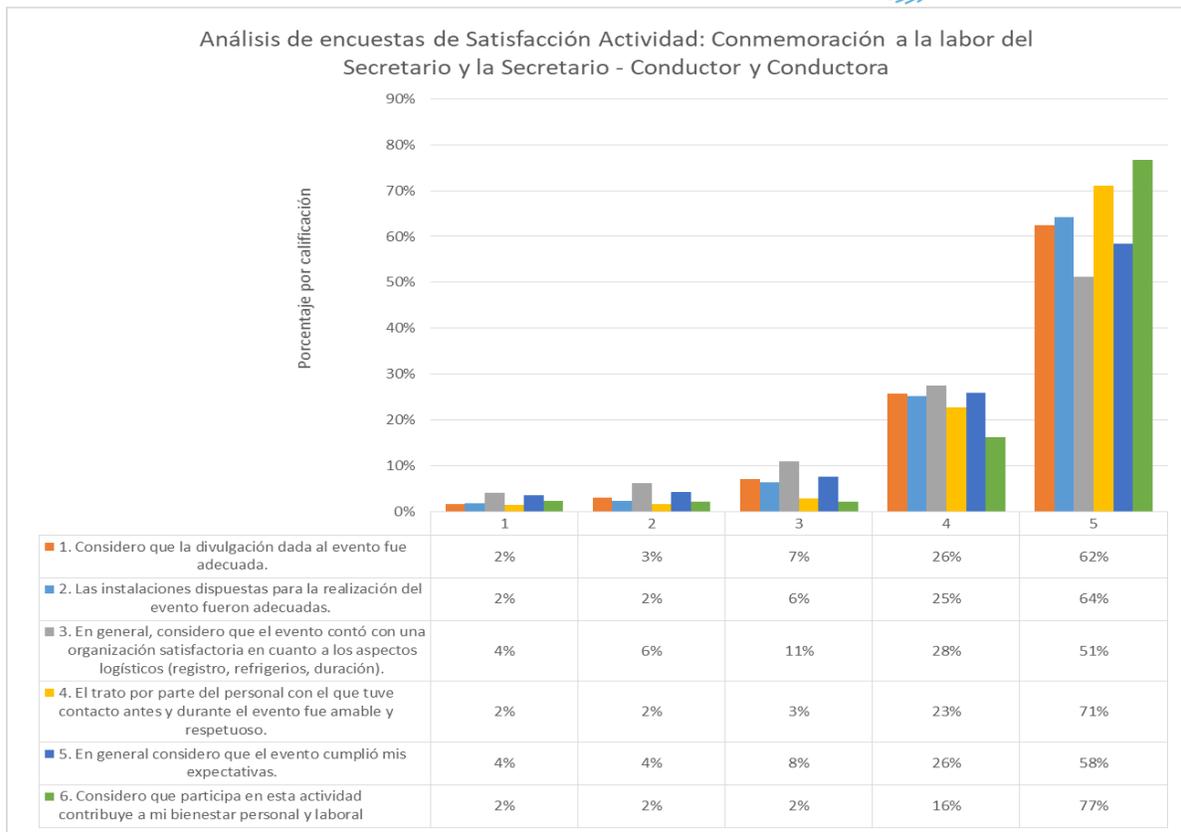
De los 3537 servidores que participaron en las mencionadas actividades, **1269** respondieron la encuesta de satisfacción, es decir el **35,9%** de los participantes.

La encuesta consiste de 6 preguntas de la siguiente manera:

1.	Considero que la divulgación dada al evento fue adecuada.
2.	Las instalaciones dispuestas para la realización del evento fueron adecuadas.
3.	En general, considero que el evento contó con una organización satisfactoria en cuanto a los aspectos logísticos (registro, refrigerios, duración).
4.	El trato por parte del personal con el que tuve contacto antes y durante el evento fue amable y respetuoso.
5.	En general considero que el evento cumplió con mis expectativas.
6.	En general considero que el evento cumplió con mis expectativas.

1. En la Conmemoración de la labor de las secretarías, secretarios, conductores y conductoras participaron **1700** funcionarios de los cuales **658** respondieron la encuesta de satisfacción, es decir el **39%** de los participantes. Los resultados arrojados por la encuesta se muestran en el gráfico a continuación.

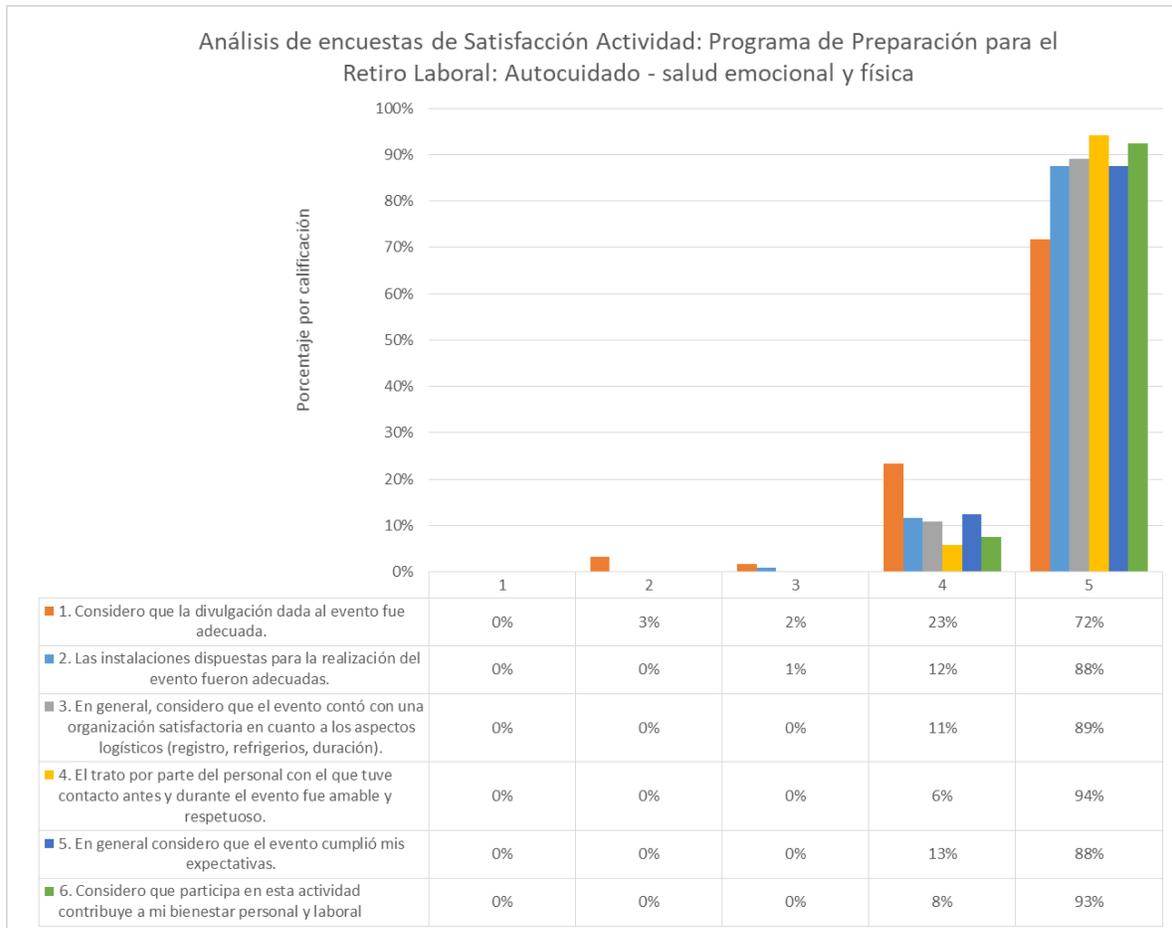
Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.



- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la primera pregunta, el 62% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 26% ‘de acuerdo’, el 7% respondió ‘indiferente’, el 3% ‘desacuerdo’ y el 2% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la segunda pregunta, el 64% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 25% ‘de acuerdo’, el 6% ‘indiferente’, el 2% ‘desacuerdo’ y el 2% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la tercera pregunta, el 51% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 28% ‘de acuerdo’, el 11% ‘indiferente’, el 6% ‘desacuerdo’ y el 4% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la cuarta pregunta, el 71% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 23% ‘de acuerdo’, el 3% ‘indiferente’, el 2% ‘desacuerdo’ y el 2% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la quinta pregunta, el 58% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 26% ‘de acuerdo’, el 8% ‘indiferente’, el 4% ‘desacuerdo’ y el 4% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la sexta pregunta, el 77% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 16% ‘de acuerdo’, el 2% ‘indiferente’, el 2% respondió ‘desacuerdo’ y el 2% ‘totalmente desacuerdo’.

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.

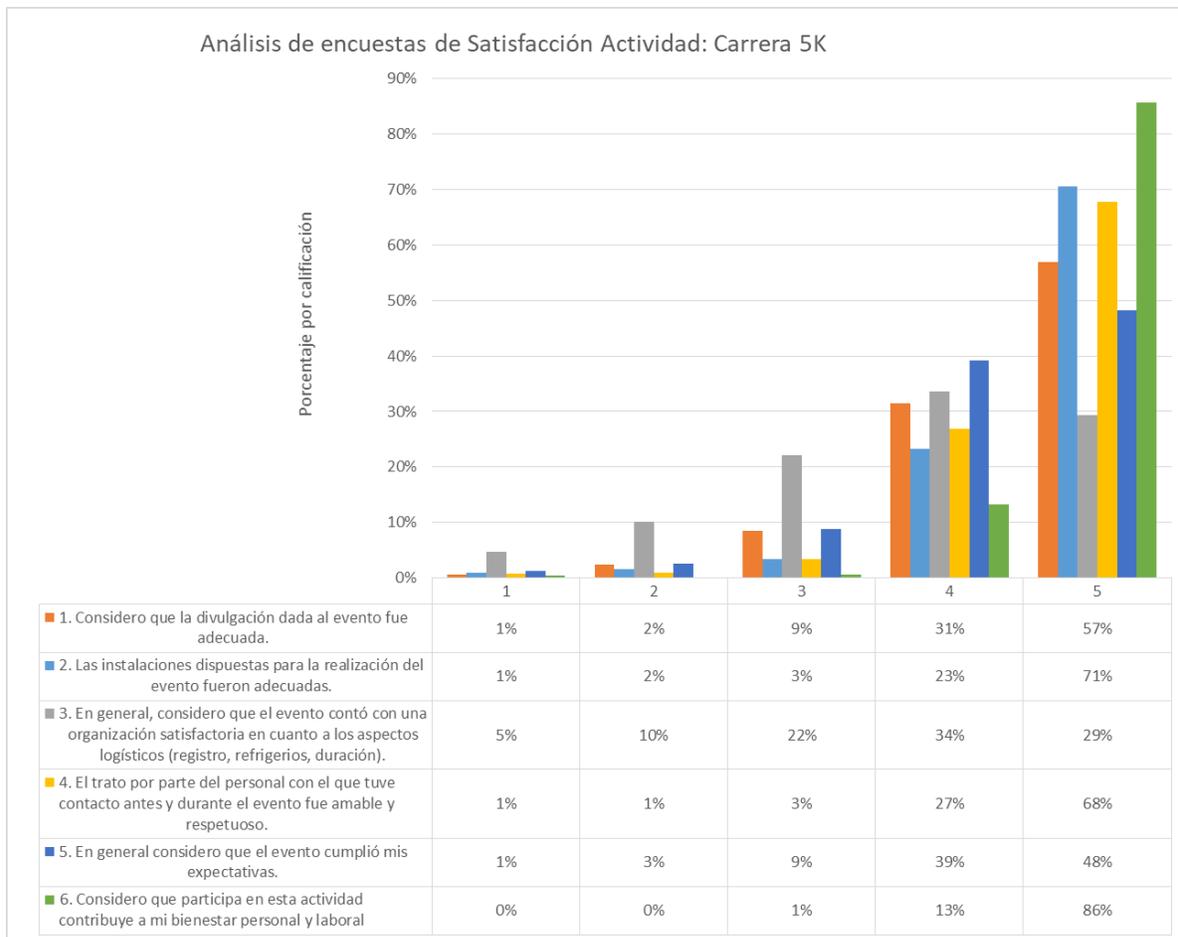
2. En las jornadas de Preparación para la Jubilación (3 de las 4 jornadas), participaron **181** servidores de los cuales **121** respondieron la encuesta de satisfacción, es decir el **66,9%** de los participantes. Los resultados arrojados por la encuesta se muestran en el gráfico a continuación.



- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la primera pregunta, el 72% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 23% ‘de acuerdo’, el 2% ‘indiferente’, el 3% ‘desacuerdo’ y nadie ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la segunda pregunta, el 88% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 12% ‘de acuerdo’, el 1% ‘indiferente’, ninguno calificó ‘desacuerdo’ ni ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la tercera pregunta, el 89% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 11% ‘de acuerdo’, y ninguno respondió el resto de calificaciones.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la cuarta pregunta, el 94% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 6% ‘de acuerdo’, y ninguno respondió el resto de calificaciones.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la quinta pregunta, el 88% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 12% ‘de acuerdo’, y ninguno respondió el resto de calificaciones.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la sexta pregunta, el 93% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 7% ‘de acuerdo’, y ninguno respondió el resto de calificaciones.

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.

3. En la Carrera 5K participaron **1656** funcionarios de los cuales **490** respondieron la encuesta, es decir el **29,6%** de los participantes. Los resultados arrojados por la encuesta se muestran en el gráfico a continuación.



- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la primera pregunta, el 57% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 31% ‘de acuerdo’, el 9% ‘indiferente’, el 2% ‘desacuerdo’ y el 1% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la segunda pregunta, el 71% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 23% ‘de acuerdo’, el 3% ‘indiferente’, el 2% ‘desacuerdo’ y el 1% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la tercera pregunta, el 29% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 34% ‘de acuerdo’, el 22% ‘indiferente’, el 10% ‘desacuerdo’ y el 5% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la cuarta pregunta, el 68% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 27% ‘de acuerdo’, el 3% ‘indiferente’, el 1% ‘desacuerdo’ y el 1% ‘totalmente desacuerdo’.

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.

- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la quinta pregunta, el 48% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’ el 39% ‘de acuerdo’, el 9% ‘indiferente’, el 3% ‘desacuerdo’ y el 1% ‘totalmente desacuerdo’.
- Del anterior gráfico se puede evidenciar que, en la sexta pregunta, el 86% de los encuestados calificaron ‘totalmente de acuerdo’, el 13% ‘de acuerdo’, el 1% ‘indiferente’ y ninguno respondió el resto de calificaciones.

3.3.1. Grado en que se han logrado los objetivos de la entidad

Los objetivos del Sistema de Gestión de la calidad se han unificado de acuerdo con el nuevo modelo de planeación y gestión MIPG llamándolos objetivos estratégicos del DASCD, los cuales están descritos en el Manual de Planeación Estratégica y se miden a través de la alineación con las dimensiones y políticas de MIPG y estos a su vez con los proyectos de la Entidad.

A continuación se presenta la alineación entre los objetivos estratégicos de la entidad, las dimensiones y políticas de MIPG, los proyectos postulados para la presente vigencia y el resultado obtenido para cada objetivo para el primer semestre de 2019:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	DIMENSIÓN MIPG	POLÍTICA MIPG	PROYECTO	Programado JUNIO	Avance JUNIO	AVANCE OBJETIVO
1. CONTAR CON TALENTO HUMANO COMPROMETIDO, COMPETENTE Y MOTIVADO	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	1.1 Implementación Plan estratégico de talento humano	40,0%	37,0%	46%
		INTEGRIDAD	1.2 Implementación del Plan de Gestión de la Integridad en el DASCD	54,0%	54,0%	
2. DESARROLLAR UNA GESTIÓN POR PROCESOS FUNCIONAL Y EFICIENTE	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	FORTEALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	2.1 Revisión y actualización del proceso Gestión Contractual	67,0%	67,0%	
	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	FORTEALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	2.2 Implementación de la política Cero Papel en el proceso Gestión Contractual	66,0%	66,0%	
	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	2.3 Análisis del impacto de las modificaciones organizacionales en el Distrito Capital. Fase 2	95,0%	67,0%	
	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	DEFENSA JURIDICA	2.4 Revisión y actualización del proceso Gestión Judicial	100,0%	97,0%	
	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	GESTION PRESUPUESTAL	2.5 Adaptación y ajustes a la implementación de BOGDATA en el Departamento	30,0%	15,0%	
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	GESTION DOCUMENTAL	2.6 Formulación del Sistema Integrado de Conservación	66,0%	66,0%	
	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	FORTEALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	2.7 Sostenimiento del PIGA en el DASCD	65,0%	65,0%	
	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	FORTEALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	2.8 Revisión y actualización del proceso Recursos Físicos	40,0%	40,0%	

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.

		Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS				52%
	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	2.9 Fomento de la cultura para la prevención en la incursión de faltas disciplinarias	55,0%	55,0%	
	CONTROL INTERNO	CONTROL INTERNO	2.10 Plan Anual de Auditorías	55,0%	55,0%	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	GESTION DOCUMENTAL	2.11 Implementación PGD	66,0%	66,0%	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	GESTION DOCUMENTAL	2.12 Intervención Documental	71,0%	60,0%	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	2.13 Plan Anticorrupción, Atención al ciudadano, Rendición de Cuentas	41,0%	41,0%	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	2.14 Adaptación de la metodología de gestión de riesgos en el marco de MIPG	25,0%	25,0%	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	2.15 Mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015	28,0%	28,0%	
	GESTION DEL CONOCIMIENTO	GESTION DEL CONOCIMIENTO	2.16 Formular, documentar, Implementar soluciones tecnológicas que permitan el mejoramiento en los procesos del área y la gestión del conocimiento en la entidad	20,0%	20,0%	
	DIRECCIONAMIENTO MIPG	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	2.17 Coordinación e Implementación del Modelo Integrado de Planeación y gestión al interior del DASCD	53,0%	53,0%	
3. POTENCIALIZAR EL USO TIC'S PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	GOBIERNO DIGITAL	3.1 Transformación Digital del DASCD	56,0%	56,0%	52%
	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	SEGURIDAD DIGITAL	3.2 Seguridad Digital para el DASCD	56,0%	56,0%	
	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	GOBIERNO DIGITAL	3.3 Proyección a mediano plazo de SIDEAP	62,0%	44,0%	
4. DISEÑAR E IMPLEMENTAR UNA POLÍTICA PÚBLICA INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO EN EL DISTRITO	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	4.1 Implementación SST en línea	38,0%	38,0%	55%
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	4.2 Caracterización de los fondos educativos distritales	100,0%	100,0%	
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	4.3 Gestionar la aprobación de la PPGITH e iniciar el seguimiento a su implementación	88,0%	19,0%	
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	4.4 Agenda Normativa	100,0%	100,0%	
5. DISEÑAR E IMPLEMENTAR	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	5.1 Escuela de liderazgo	45,0%	40,0%	

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.

MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y FORMACIÓN INTEGRAL	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	5.2 Formación en Red	50,0%	46,0%	62%
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	5.3 Escuela virtual de aprendizaje	82,0%	82,0%	
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	5.4 Capacitaciones técnicas	56,0%	56,0%	
	GESTION DEL CONOCIMIENTO	GESTION DEL CONOCIMIENTO	5.5 Banco de buenas prácticas en materia de gestión del talento humano	86,0%	86,0%	
6. GENERAR ENTIDADES MODERNAS A TRAVÉS DE MECANISMOS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	MEJORA NORMATIVA	6.1 Mapa normativo en materia de talento humano en el distrito	65,0%	65,0%	95%
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	6.2 Estandarización salarios Control Interno	95,0%	95,0%	
7. PROMOVER BIENESTAR INTEGRAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO ORIENTADO A LA FELICIDAD LABORAL	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	7.1 Programa transversal de actividades de SST para el Distrito capital	45,0%	45,0%	62%
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	7.2 Constitución de fondo educativo para hijos de funcionarios	92,0%	75,0%	
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	7.3 Implementación eje de conocimiento de fortalezas propias	42,0%	42,0%	
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	7.4 Programa de preparación para el retiro laboral: autocuidado - salud emocional y física	100,0%	71,0%	
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	7.5 Programa de desarrollo personal: Clima laboral y mejoramiento continuo	92,0%	92,0%	
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	7.6 Implementación eje de estados mentales positivos	15,0%	15,0%	
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	7.7 Actividades de bienestar realizadas con oferta institucional	85,0%	85,0%	
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	7.8 V Juegos Deportivos Distritales	57,0%	57,0%	
8. PROMOVER LA MERITOCRACIA COMO BASE DE SELECCIÓN PARA LAS DIFERENTES FORMAS DE VINCULACIÓN	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	8.1 Gestión del Mérito y la Carrera Administrativa	48,0%	36,0%	53%
	GESTION CON VALORES PARA EL RESULTADO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8.2 Mesas Locales de Participación	90,0%	90,0%	
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	8.3 Modelo de Evaluación de Competencias Gerenciales con Fines de Selección y Desarrollo, Dirigido a los Empleos de Naturaleza Gerencial	52,0%	52,0%	
9. LOGRAR UN ALTO RECONOCIMIENTO DEL SERVIDOR PÚBLICO DISTRITAL Y DEL DASCD EN BOGOTÁ Y EL PAÍS	GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO	SERVICIO AL CIUDADANO	9.1 Atención incluyente y accesibilidad a personas con discapacidad	46,0%	44,0%	49%
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	9.2 Implementación del Plan de Comunicaciones Vigencia 2019	54,0%	54,0%	

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.

10. FORTALECER EL DESARROLLO DEL SERVICIO CIVIL EN EL DISTRITO CAPITAL	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	10.1 Medición del Índice de Desarrollo del Servicio Civil Distrital 2019	65,0%	13,0%	57%
	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	10.2 Seguimiento a la línea de Discapacidad 2017	100,0%	100,0%	

3.3.2. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

La entidad ha establecido e implementado indicadores de gestión para cada proceso, los cuales sirven para realizar el seguimiento al desempeño de los mismos y monitorear el logro de los objetivos del proceso, así como tomar decisiones que lleven a la mejora continua; de igual manera en la medida que ha sido necesario se han actualizado y mejorado estos indicadores de acuerdo a las necesidades de los procesos.

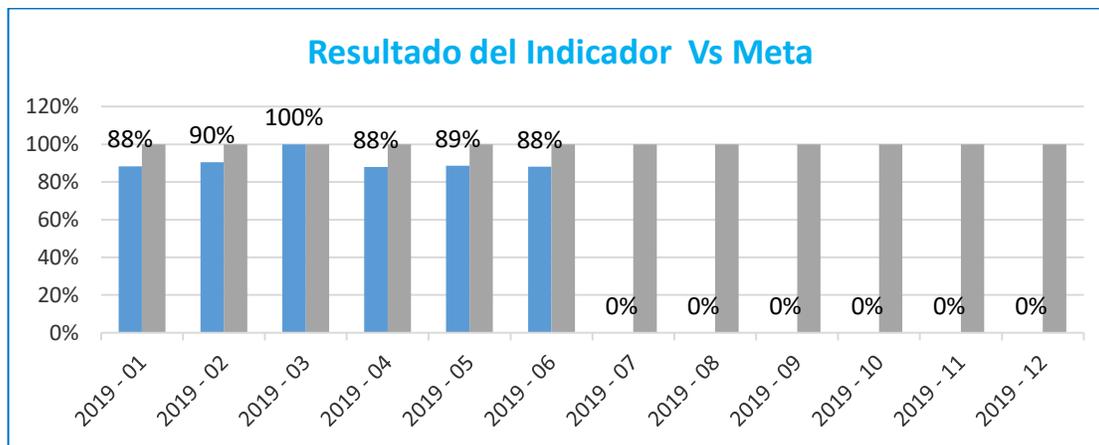
Mensualmente los líderes de procesos reportan la medición y análisis de los indicadores a la OAP, donde se consolidan los resultados en el Balance Score Card el cual es publicado trimestralmente en la página web de la Entidad.

A 30 de junio de 2019, la batería de indicadores está conformada por 34 indicadores entre los 16 procesos de la Entidad.

A continuación, se presenta por proceso el resultado de la medición de los indicadores para el primer semestre de 2019:

1. Gerencia Estratégica

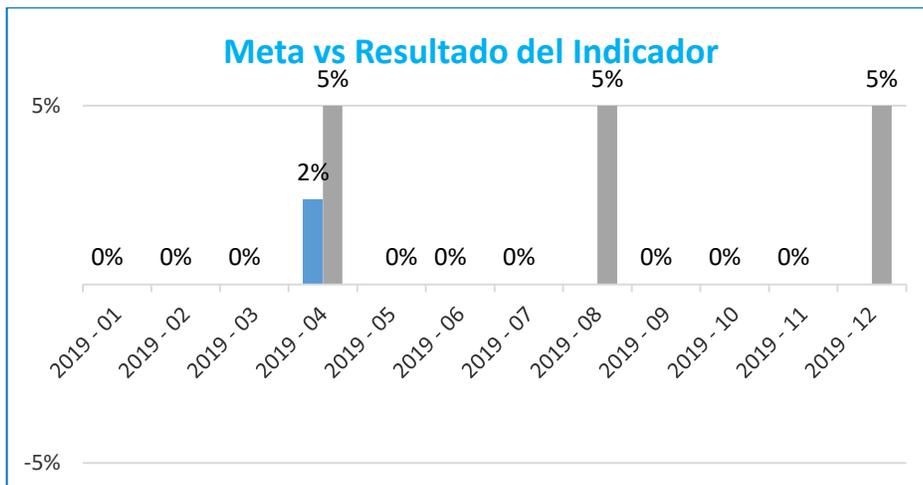
% promedio de ejecución de los objetivos estratégicos



El avance en la estrategia es del 88% con relación al 100% programado para el mes de Junio.

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.

Porcentaje de materialización del riesgo



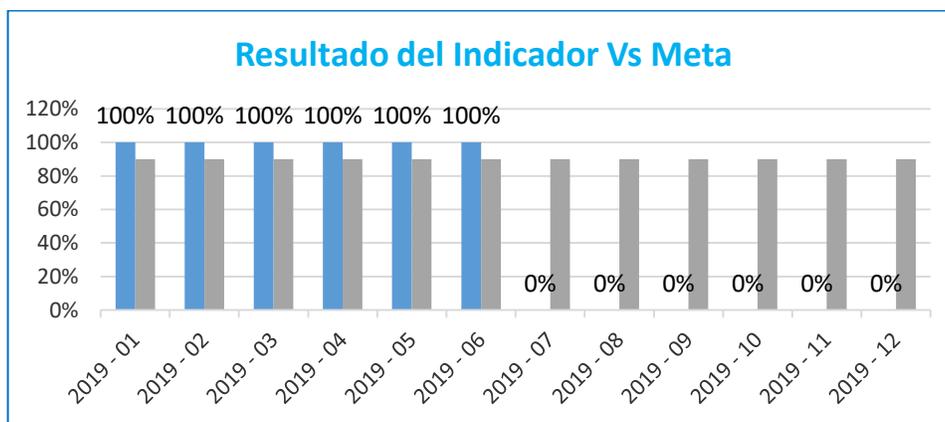
Para el indicador de riesgos se presentó la materialización de un riesgo en el primer cuatrimestre del año, presentado en el mes de marzo en el proceso de Gestión de las Tics, el cual se detalla más adelante en los resultados de las acciones tomadas para abordar riesgos.

2. Sistemas de Gestión

Este proceso lo conforma un indicador denominado Variación de hallazgos entre auditorías internas. No aplica medición aun para el 2019 debido a que las auditorías se realizaran en los meses de octubre y diciembre.

3. Gestión de Conocimiento

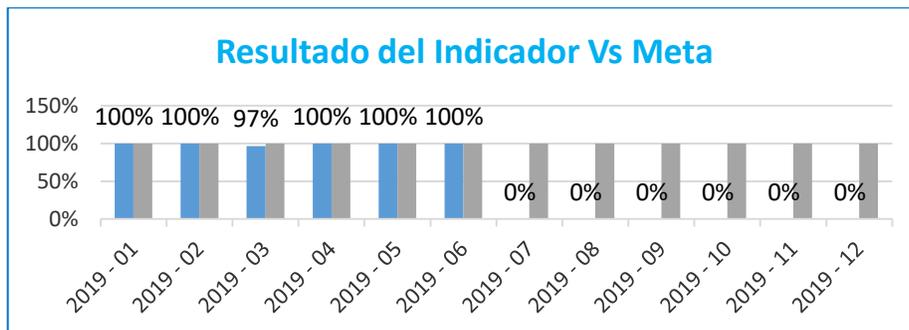
 Porcentaje de solicitudes de actualización atendidas en menos de tres días (mensual)



Se evidencia cumplimiento de la meta del indicador durante todos los periodos de medición

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.

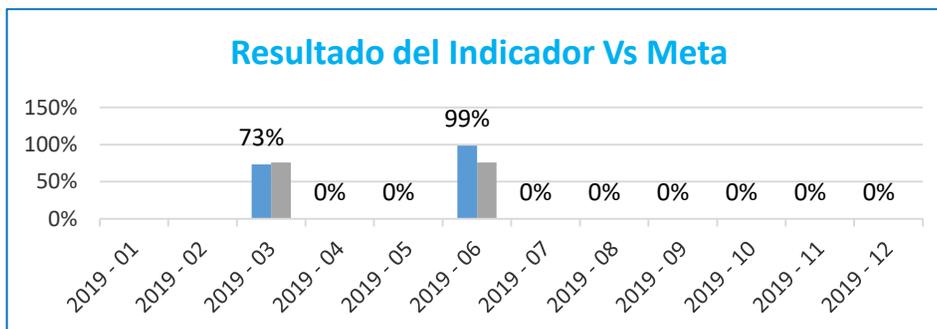
✚ Porcentaje de respuestas a solicitudes de información generadas en oportunidad (mensual)



Se evidencia cumplimiento de la meta del indicador durante todos los periodos de medición

4. Seguridad de la Información

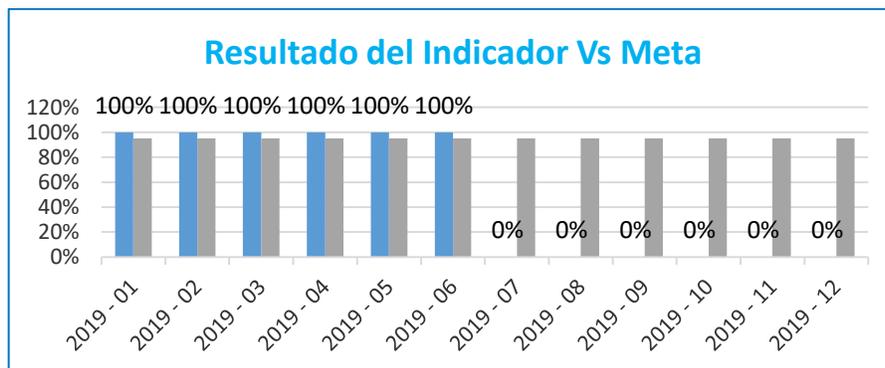
✚ Cobertura de las actividades de sensibilización y/o capacitación en seguridad de la información (trimestral)



En este indicador se mide la cobertura de las actividades de sensibilización y/o capacitación en temas de seguridad de la información frente al total de funcionarios de la Entidad, se realizan actividades como: el envío de correos masivos con consejos y advertencias de seguridad de la información, el envío de un phishing controlado para concientizar a los usuarios y una capacitación magistral que retroalimenta las otras dos actividades en el marco de la semana de la seguridad de la información, la meta es lograr una cobertura del 75%.

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.

✚ Porcentaje de usuarios con control de acceso físico y lógico implementado (mensual)



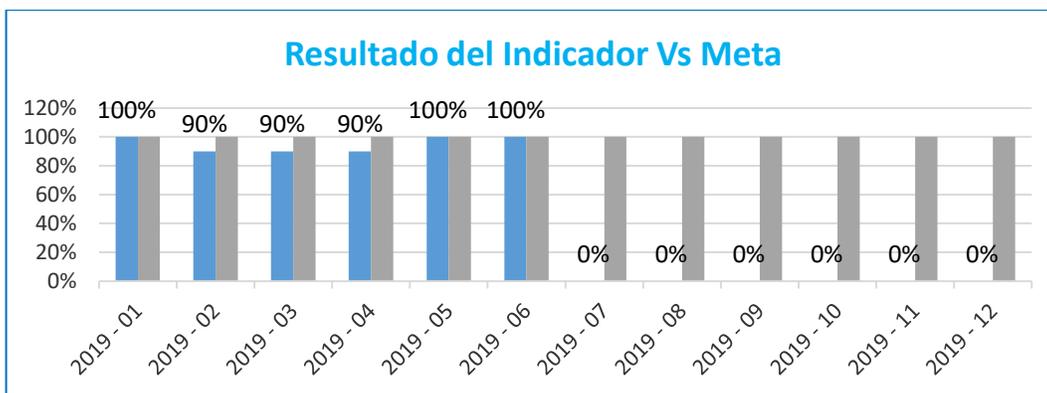
Este indicador busca controlar que se mantenga actualizados el control de acceso de acuerdo con los ingresos y retiros de personal de la Entidad, en el resultado se observa que todos los meses se han mantenido los usuarios requeridos con control de acceso.

Se recomienda revisar si estos indicadores realmente miden el objetivo del proceso y ya que el proceso ha madurado un poco más, revisar si se pueden generar otros de más impacto.

5. Gestión de la Comunicación

Este proceso cuenta con un indicador, a continuación su resultado mes a mes:

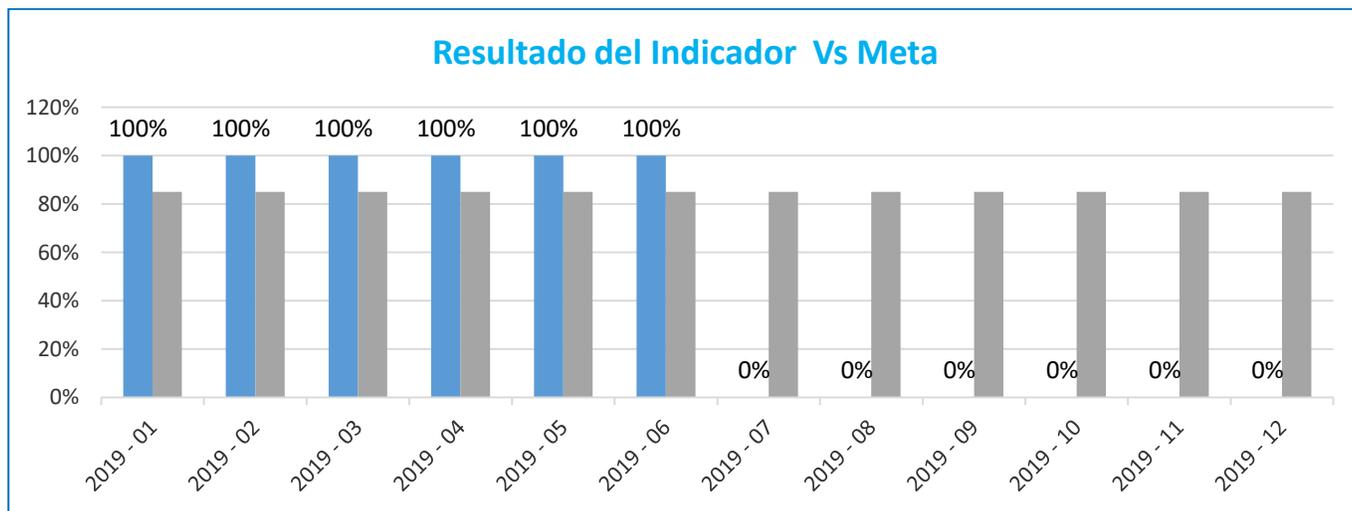
✚ Cumplimiento del plan de comunicación (mensual)



Se observa en el comportamiento el indicador un cumplimiento estable de la meta mensual de las actividades programadas.

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.

Porcentaje de Impacto en las redes sociales del Departamento

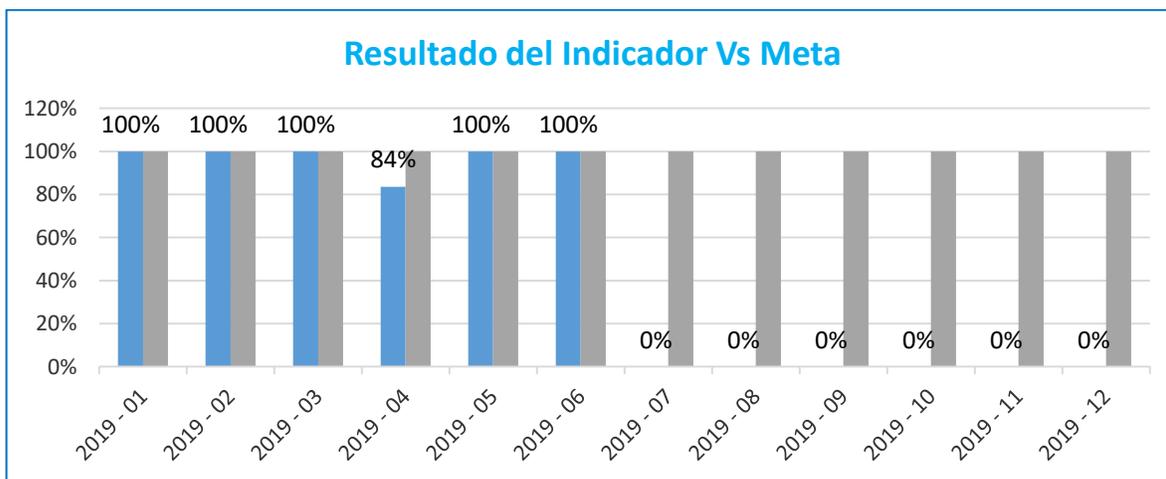


En este indicador se mide la cantidad los impactos realizados en los diferentes contenidos publicados en las diferentes redes sociales, (Facebook y Twitter), la meta esperada es 50.000 mensuales, se observa en el comportamiento cumplimiento durante todos los meses.

6. Atención al Ciudadano

Este proceso cuenta con dos indicadores, a continuación los resultados mes a mes:

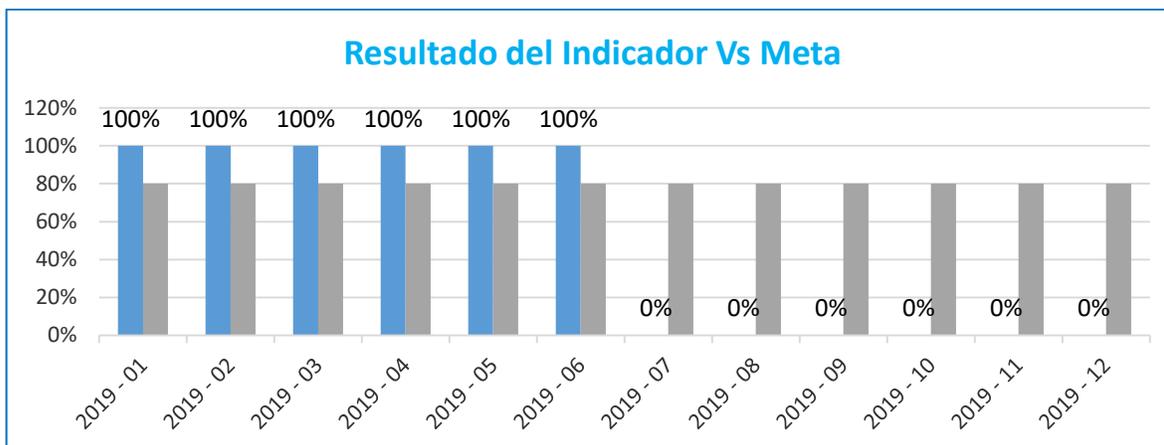
Porcentaje de solicitudes contestadas dentro en los términos de Ley (mensual)



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.

Se observa cumplimiento durante todos los meses, excepto en el mes de abril, en el que no se cumplió la meta debido a que habían 10 solicitudes pendientes por responder de acuerdo con los tiempos de ley.

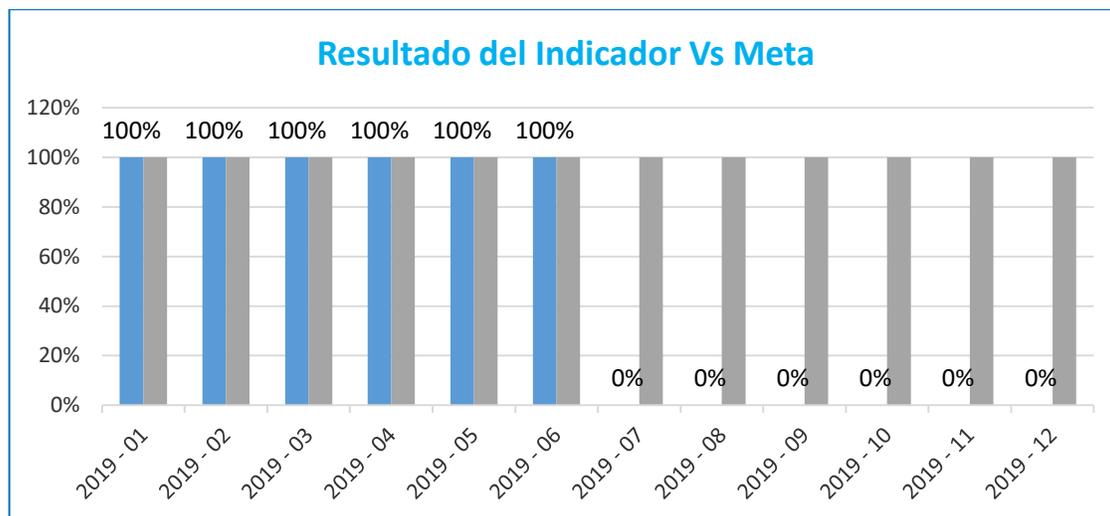
✚ Nivel de percepción satisfactoria del servicio de atención al ciudadano (mensual)



Se observa cumplimiento de la meta de satisfacción, de acuerdo con los resultados del indicador. Se propone desde la OAP hacer una revisión del método de medición, ya que solo se está teniendo en cuenta una sola pregunta de la encuesta, se propone hacer tabulación de todas las preguntas enfocadas a satisfacción para que al final se pueda dar un porcentaje global como resultado basado en varios aspectos de calidad y no solo en una pregunta.

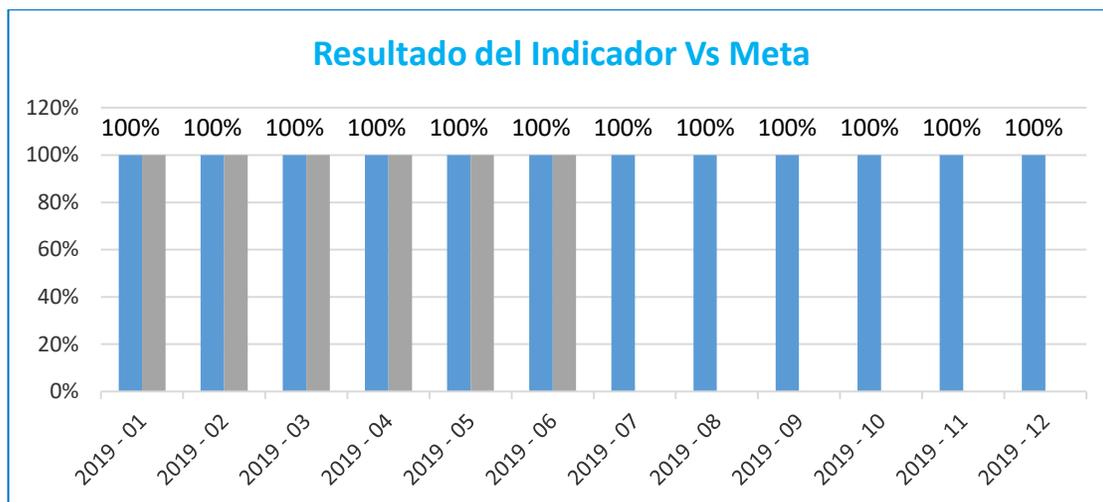
5. Organización del Trabajo

✚ Número de empleos creados en entidades distritales (mensual)

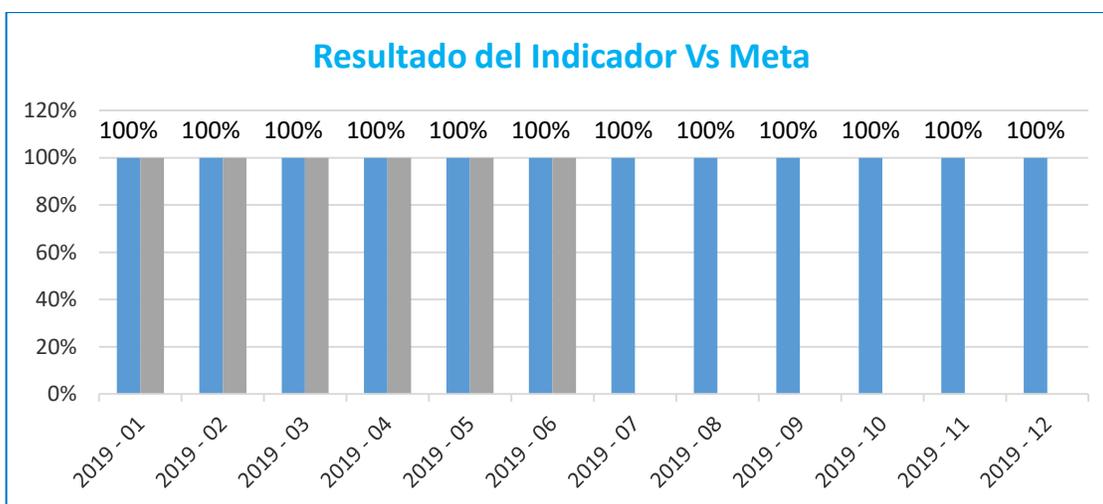


Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en el repositorio de documentos SIG del DASCD.

✚ Atención a asesorías (mensual)

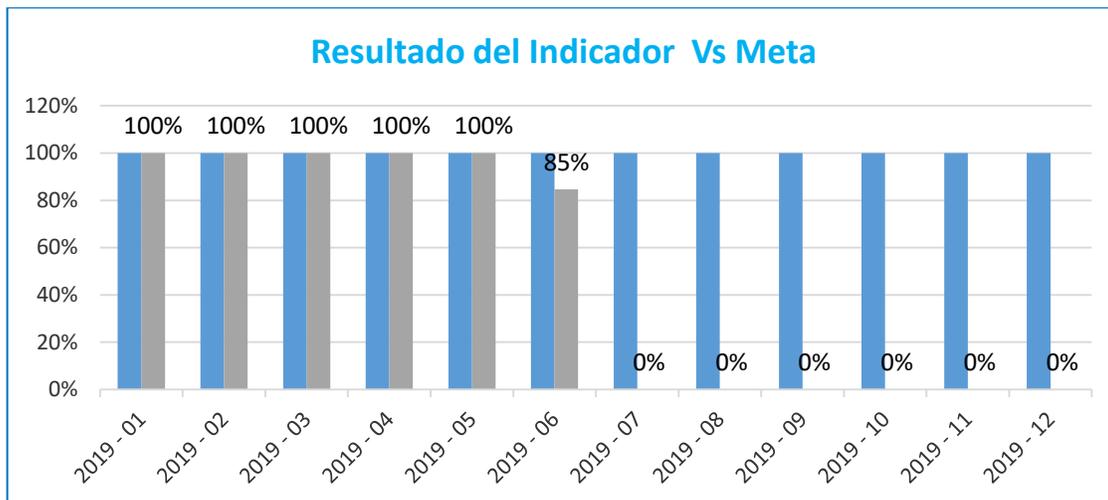


✚ Atención a Conceptualización sobre temas de gestión pública (mensual)



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.

✚ Atención a conceptos técnicos en conformidad con el acuerdo distrital 199/2005 (mensual)

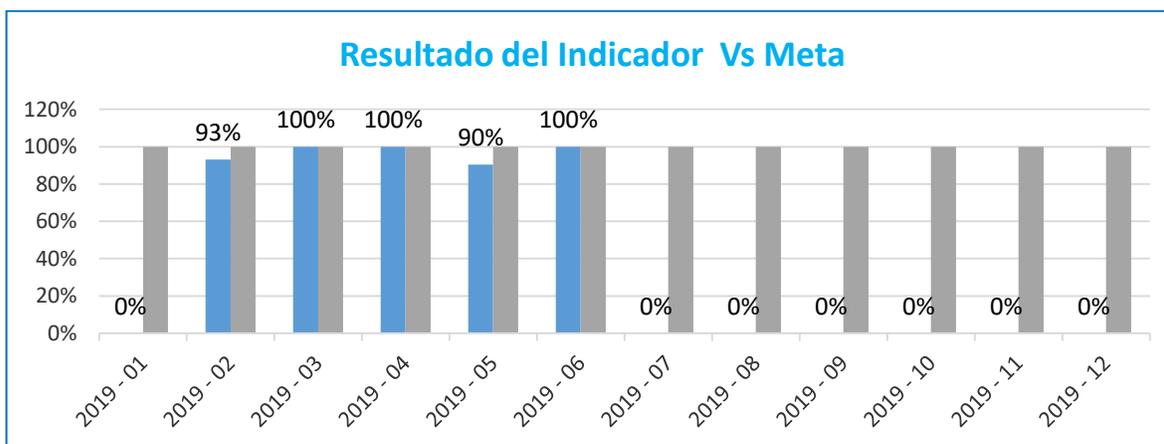


Para estos indicadores se ha propuesto a los líderes del proceso hacer revisión para ajustarlos de manera que no sean solo de cumplimiento, si no que midan más la gestión del proceso, en cuanto a tiempos, satisfacción, calidad entre otros, sin embargo no se ha realizado el cambio, por lo tanto se mantiene la oportunidad de mejora identificada, desde la pasada revisión

6. Bienestar, Desarrollo y Medición del Rendimiento

✓ **Bienestar**

✚ Beneficiarios de los programas de bienestar por los proyectos de inversión y de funcionamiento



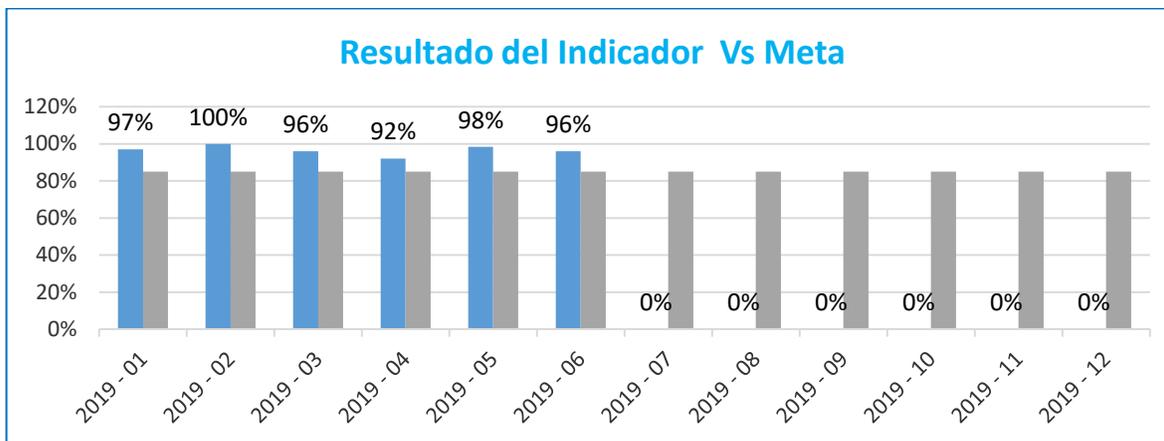
Se cumple con la meta de beneficiarios durante todos los meses de los eventos realizados de bienestar, los eventos de este periodo fueron: mesas técnicas sectoriales, reuniones de líderes de seguridad y salud en el trabajo, sensibilización en el Jardín Botánico sobre el eje de conocimiento de las fortalezas propias, el lanzamiento de la

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.

REED, estrategia de Programa de Desarrollo de personal, se entregan boletas para el Tortek en la Media Torta, capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo, primera jornada de prepensionados, conmemoración de las secretarías y conductores, congreso técnico relacionado con V juegos deportivos Distritales, se entregan boletas para la obra "La Colmena", se realiza carrera 5k, entre otros.

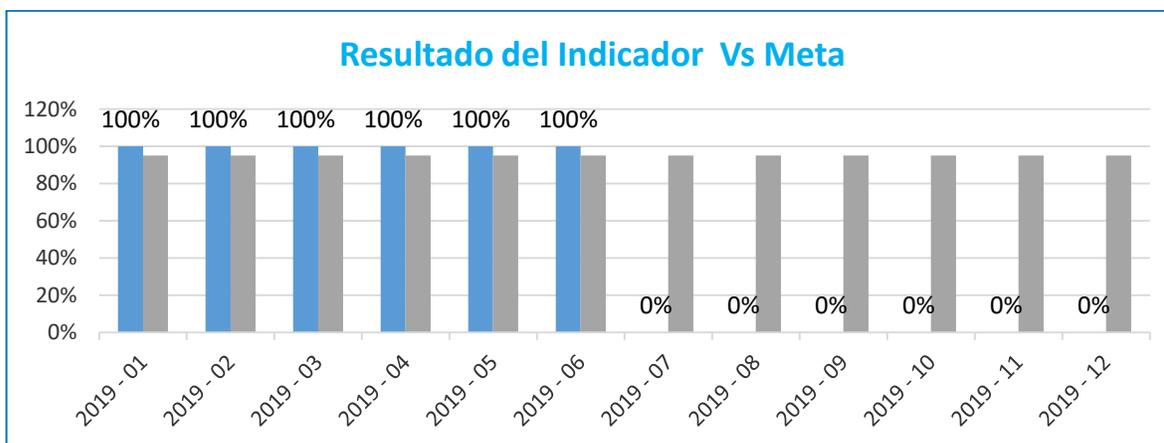
✓ **Capacitación**

✚ Porcentaje de percepción de satisfacción del servicio de capacitación ofertado por el DASCD



Cómo se evidenció en los resultados de encuestas de satisfacción anteriormente se cumplió con la meta de los cursos evaluados.

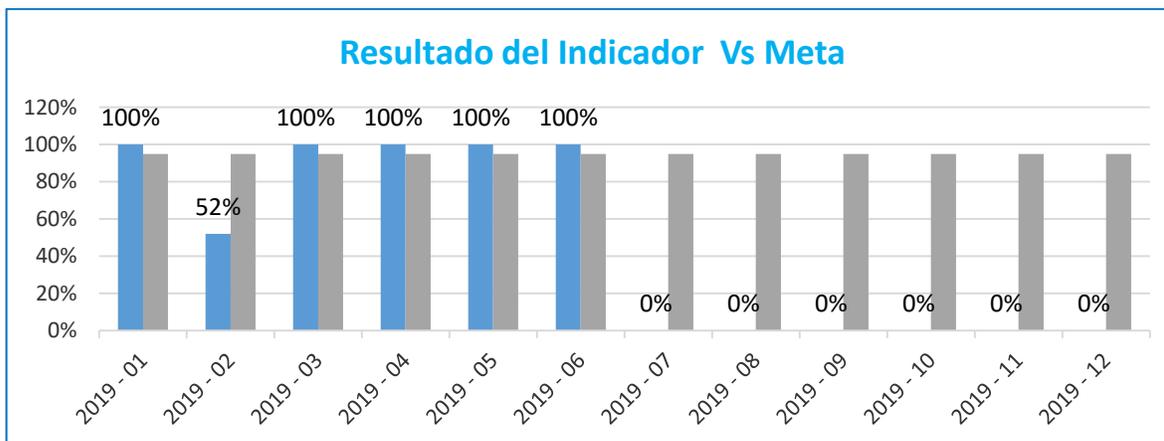
✚ Servidores públicos distritales beneficiados con programas de capacitación por el proyecto de funcionamiento



Durante todos los meses se logró la meta de beneficiarios de capacitación por proyecto de funcionamiento.

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.

✚ Servidores públicos distritales beneficiados con programas de capacitación por el proyecto de inversión

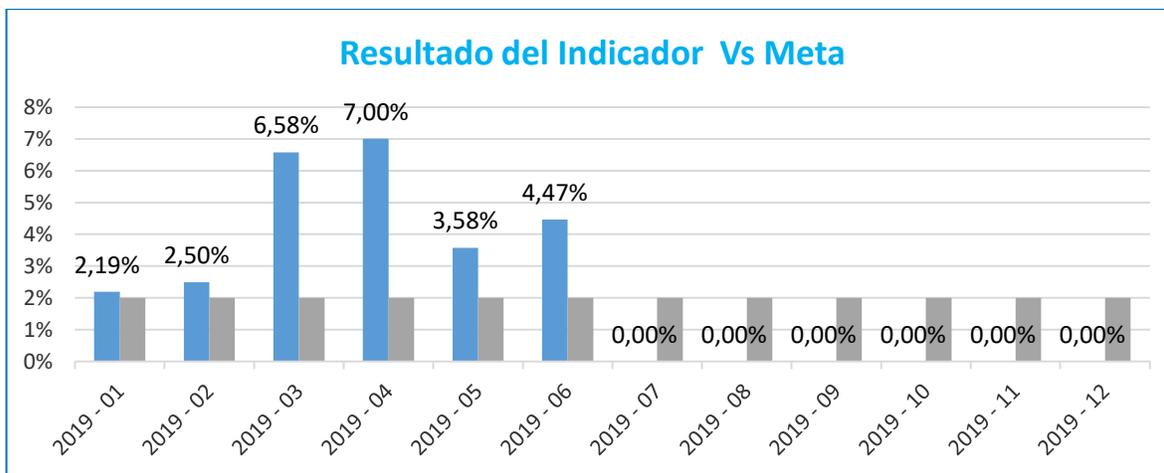


Durante todos los meses se cumplió la meta de beneficiarios de programas de capacitación por inversión, excepto en el mes de febrero debido a que no se logró la inscripción de todos los funcionarios que se espera en el curso virtual de “Ingreso al Servicio Público”.

7. Gestión del Talento Humano

Este proceso tiene dos indicadores, a continuación los resultados mes a mes:

✚ Índice de ausentismo

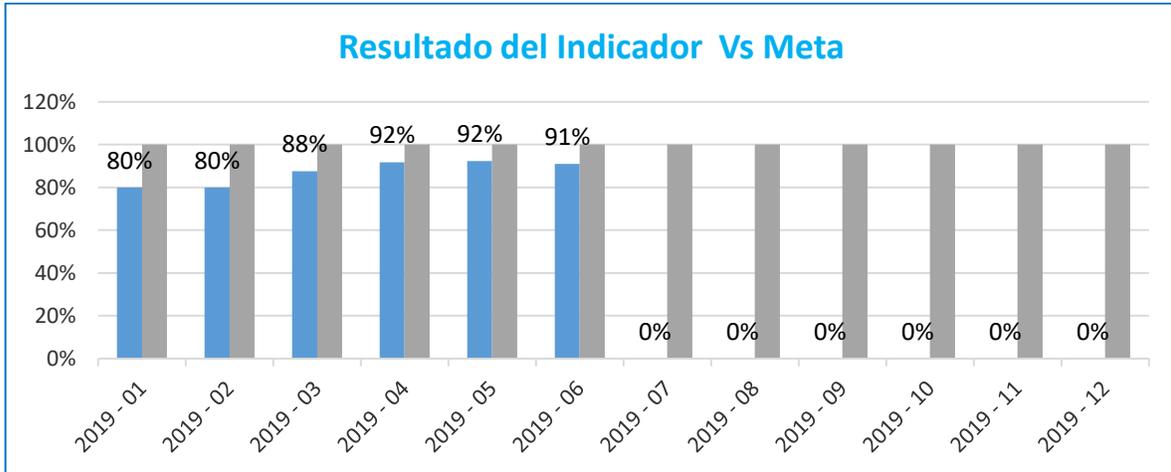


Este indicador tuvo una revisión y se replanteo la meta a partir de enero de 2019 y la forma de cálculo, en el comportamiento general se ha observado que siempre está por debajo de la meta, y en los análisis presentados solo se puede identificar las horas de ausentismo por los diferentes motivos, pero el proceso está limitado en la toma de decisiones para mejorar los resultados del mismo, por esta razón desde la OAP se propone que el proceso

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.

mantenga este control como fuente de información del proceso, pero no como un indicador de gestión del proceso, y que se busque otro tipo de indicadores que puedan medir más la gestión de los mismos.

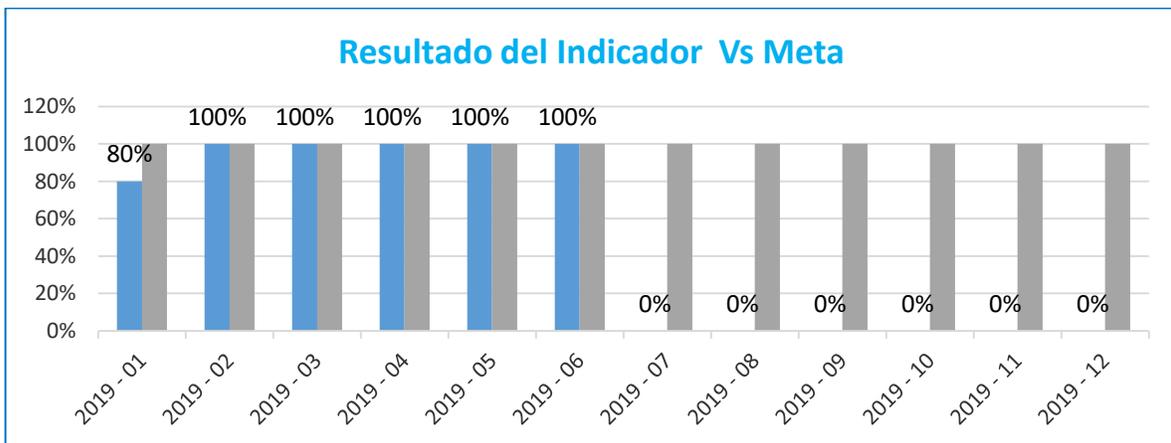
% ejecución plan estratégico de talento humano



En general se cumple la meta durante todos los periodos de acuerdo con el rango de tolerancia de 80%-100%, sin embargo no se alcanza el 100% debido a que en enero no se pudo realizar la capacitación en Gestión de Proyectos, como estaba previsto, por la definición del facilitador, en febrero no se realizaron algunas reuniones de comité y el curso de Gestión del Empleo Público, el mes de abril exámenes médicos ocupacionales se reprograman, en mayo el inicio del curso de Herramientas al Servicio de la Información reprograma para junio, en junio Pese a que se inició no se logró terminar de conformar la nueva Comisión de Personal, debido a no se alcanzó el número mínimo de candidatos y fue necesario prorrogar el plazo de inscripción.

8. Gestión de Recursos Físicos y Ambientales

Porcentaje de cumplimiento de los planes de acción del PIGA



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.

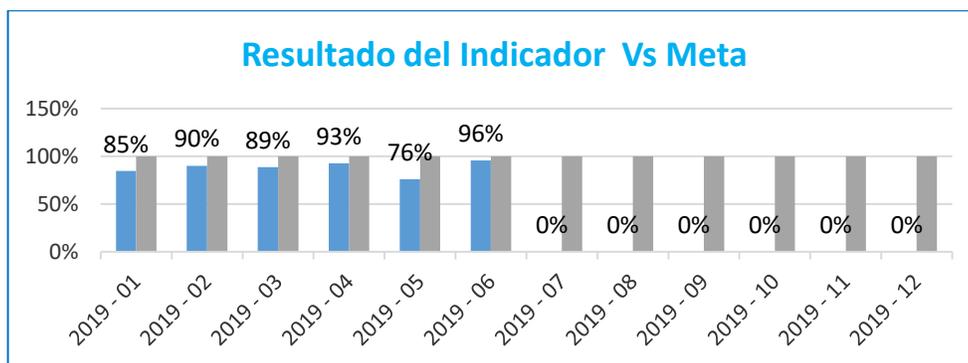
El PIGA mantiene un cumplimiento estable durante el periodo.

Se mantiene oportunidad de mejora identificada en la revisión por la dirección pasada, en la que se propone crear indicadores que tengan que ver con el proceso de recursos físicos, ya que el actual solamente mide la ejecución del PIGA. Estos no se han creado debido que el líder del proceso está trabajando en la actualización de procedimientos y una vez ésta finaliza planteará los indicadores.

9. Gestión Documental

Este proceso cuenta con un indicador, a continuación el resultado mes a mes:

 Ejecución del plan documental

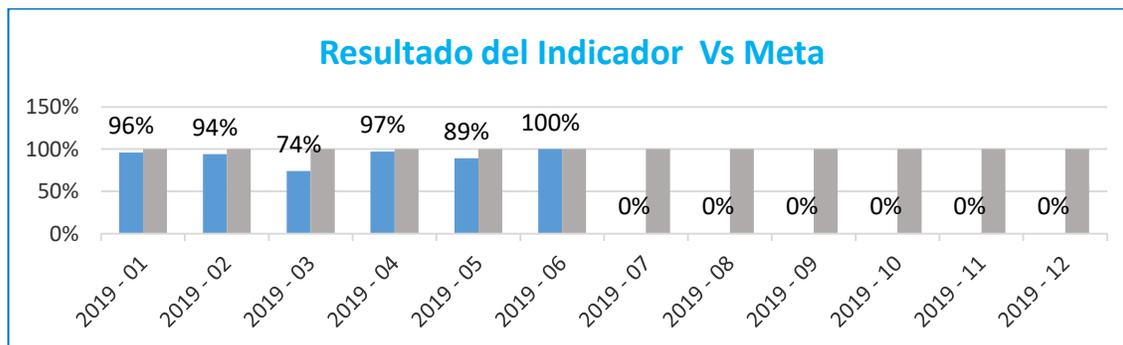


No se alcanzó la meta de ejecución del plan principalmente en el mes de mayo debido a que quedaron pendientes 6 actividades de las 25 programadas

10. Gestión Financiera

✓ **Presupuesto**

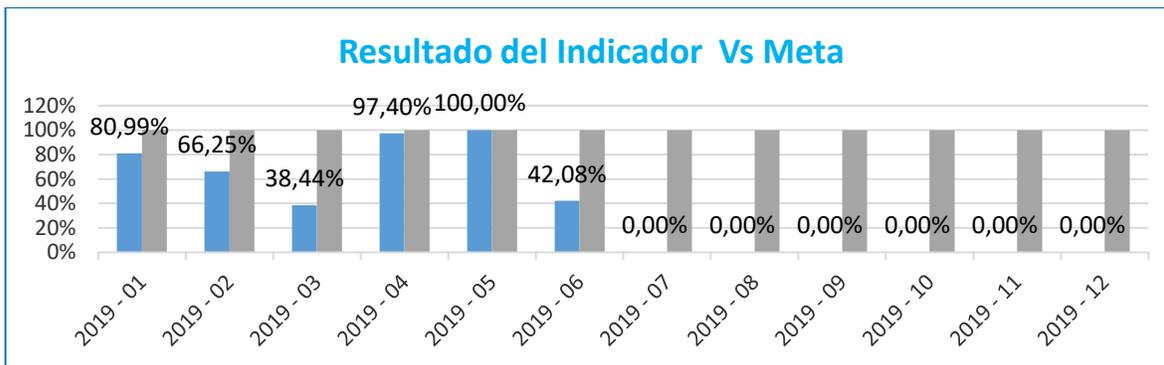
 Ejecución del presupuesto de funcionamiento



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.

Se cumple le meta de ejecución de presupuesto casi todos los meses, con el rango de aceptación de 80%-100%, sin embargo en el mes de marzo está por debajo de este rango, debido a que no se ejecutaron recursos en Gastos de Personal, Servicios públicos. Servicios de telecomunicaciones móviles (plan de voz y celular) y caja menor.

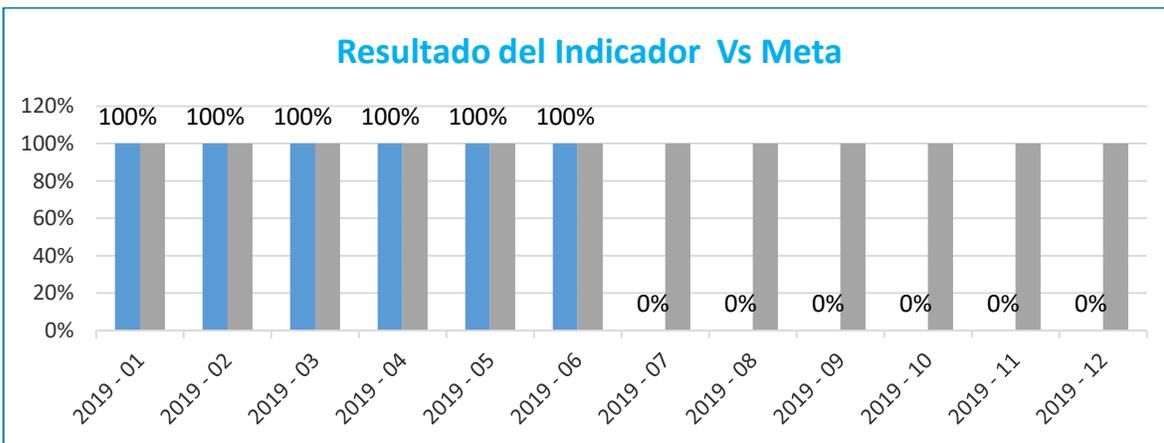
📊 **Ejecución del Presupuesto de Funcionamiento E Inversión en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA)**



No se cumple con la meta del indicador en los meses de febrero, marzo y junio, debido principalmente a que las áreas no ejecutaron las líneas previstas a contratar en las fechas correspondientes, lo cual generó cambios y reprogramaciones en el PAA.

✓ **Contabilidad**

📊 **Oportunidad en la presentación de estados, informes, reportes contables**

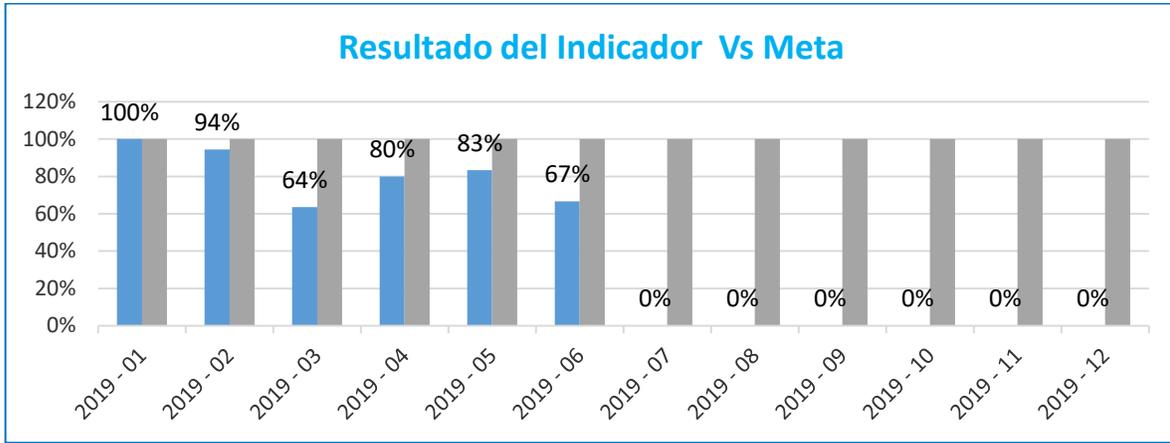


Se cumple durante todo el periodo con la meta del indicador.

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.

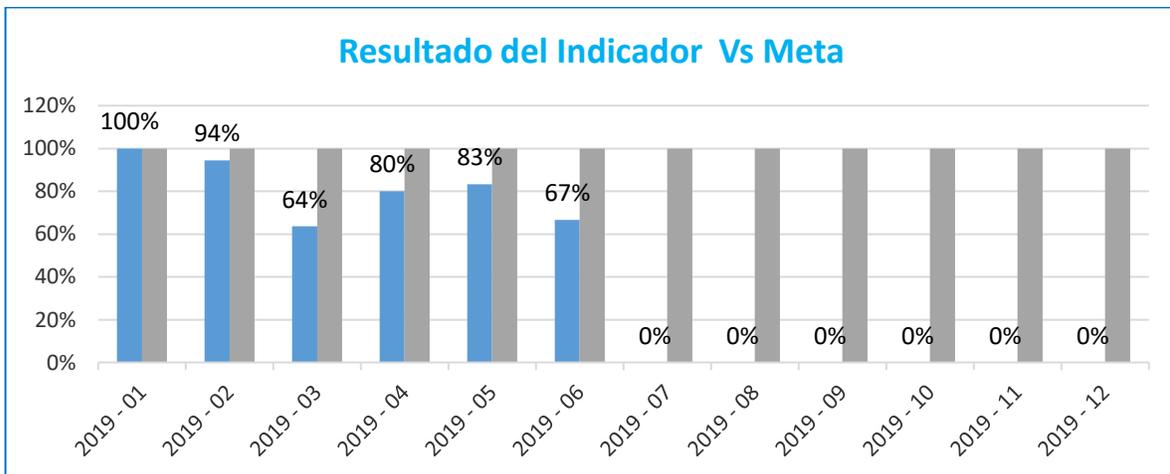
11. Gestión Contractual

✚ Porcentaje de contratos celebrados oportunamente



No se cumple el indicador en los meses de marzo y junio debido a demoras en los contratos inconvenientes en el cargue de documentos, así como el excesivo término en revisión de los proveedores, en el mes de marzo y en el mes de junio tres contratos presentaron retrasos por cuanto se enviaron para revision de entidades públicas lo cual generó mayo tiempo en el perfeccionamiento.

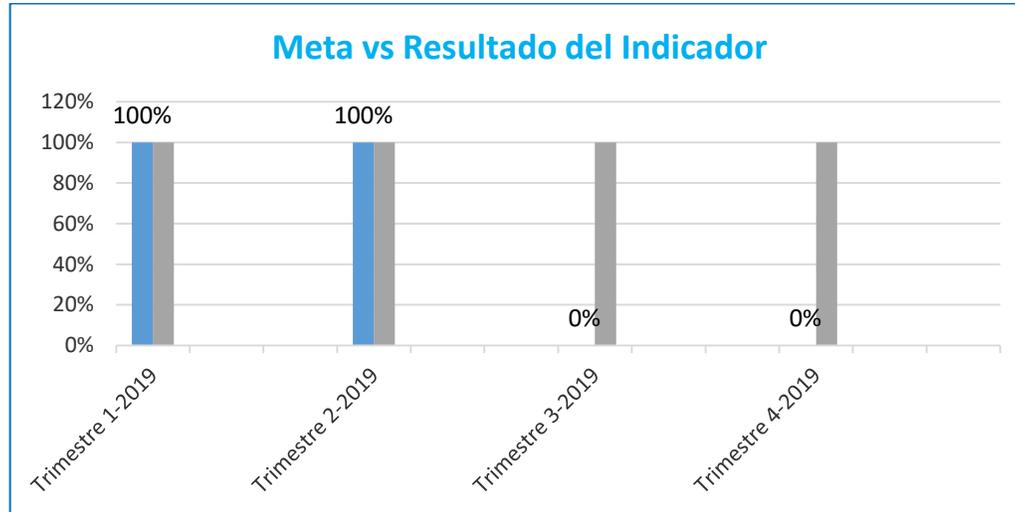
✚ Porcentaje de cumplimiento al plan de adquisiciones



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.

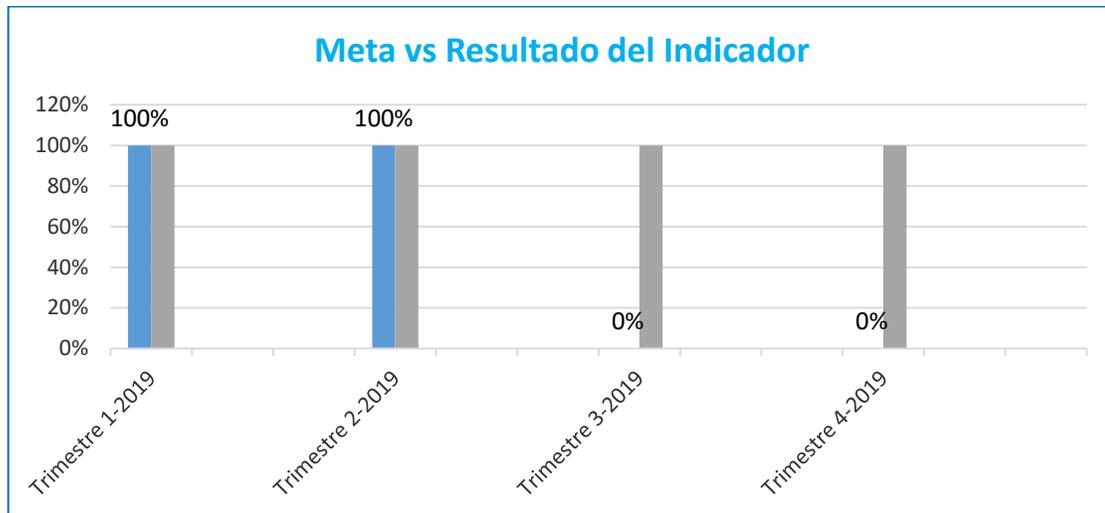
12. Gestión Jurídica

✚ Oportunidad en la atención a Tutelas



Se cumple con los tiempos del indicador durante los periodos medidos

✚ Oportunidad en la atención Demandas

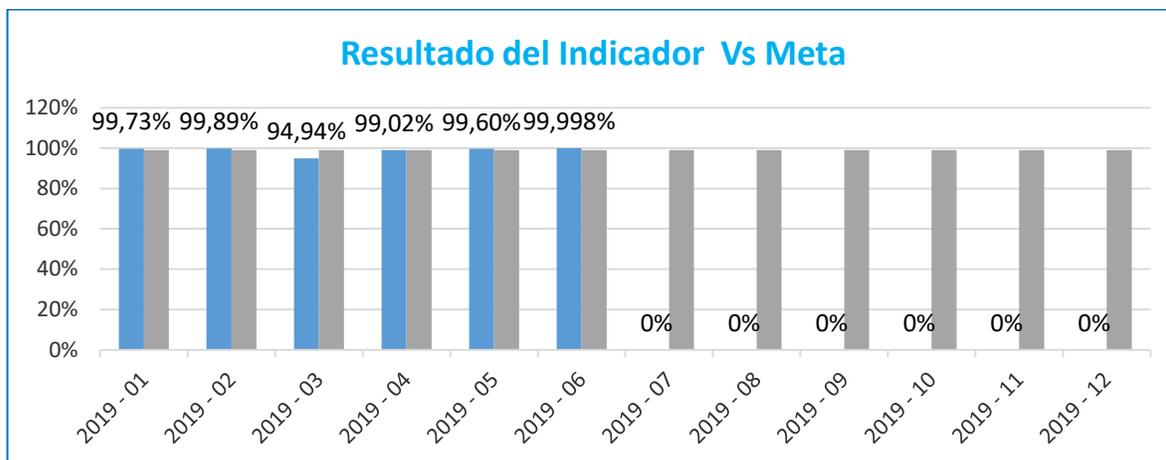


Se cumple con los tiempos del indicador durante los periodos medidos

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.

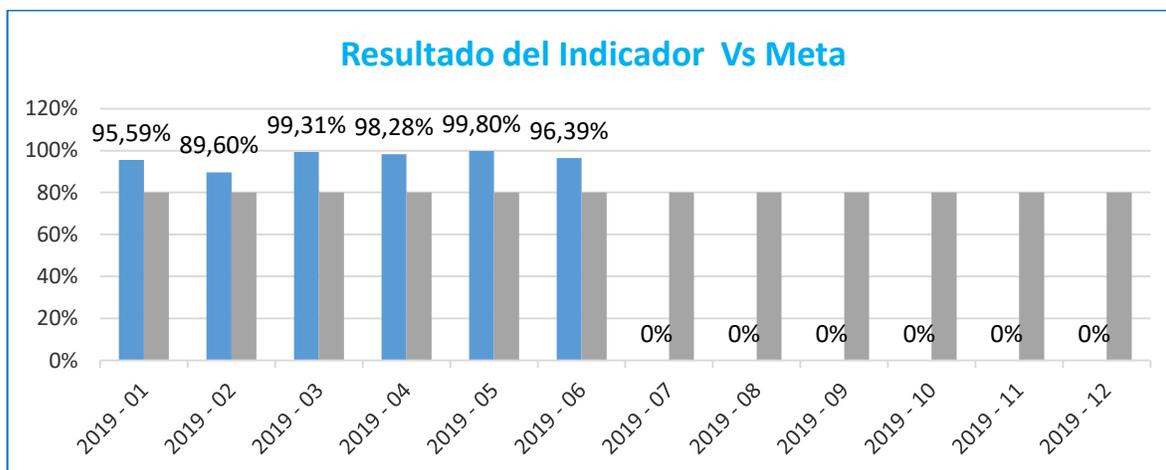
13. Gestión de TIC's

✚ Porcentaje de disponibilidad de los servicios de TI



Los servicios de TICS han tenido una alta disponibilidad durante todo el periodo, exceptuando el mes de marzo, en la cual se afecta el indicador debido al incidente presentado en el servidor de las carpetas compartidas y el backup de la información allí alojada, esto se revisará más adelante en el análisis de riesgos de la Entidad, ya que este fallo llevó a la materialización de una riesgo.

✚ Atención de solicitudes y requerimientos de TI



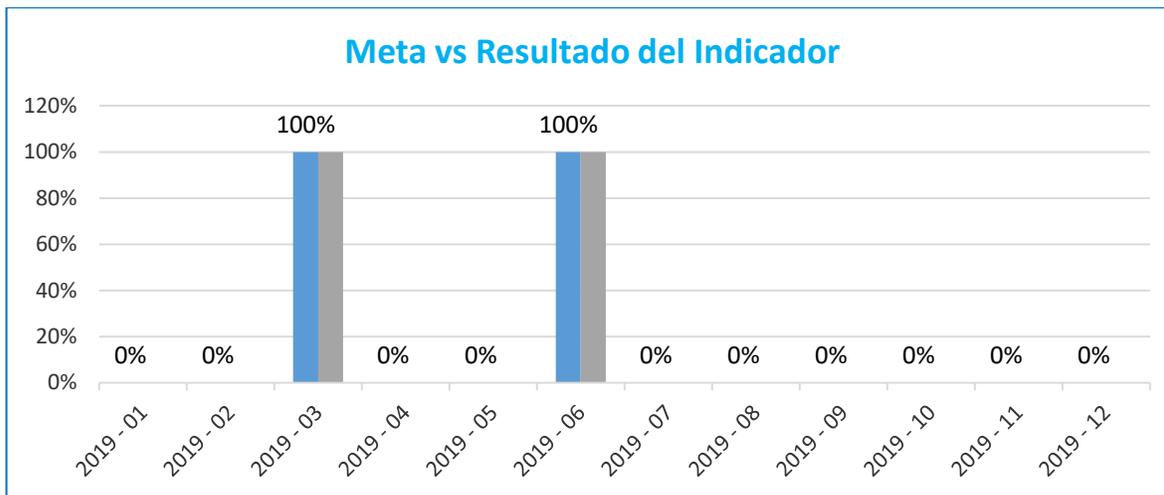
Se cumple con la meta del indicador en cuanto a que el rango de tolerancia es de 75-80% de cumplimiento en la atención a los requerimientos, se observa que todos los meses el mayor numero de requerimientos corresponde a SIDEAP.

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.

Oportunidad de mejora: Se propone desde la OAP revisar los indicadores de cumplimiento de ANS de acuerdo con la nueva herramienta de mesa de servicios.

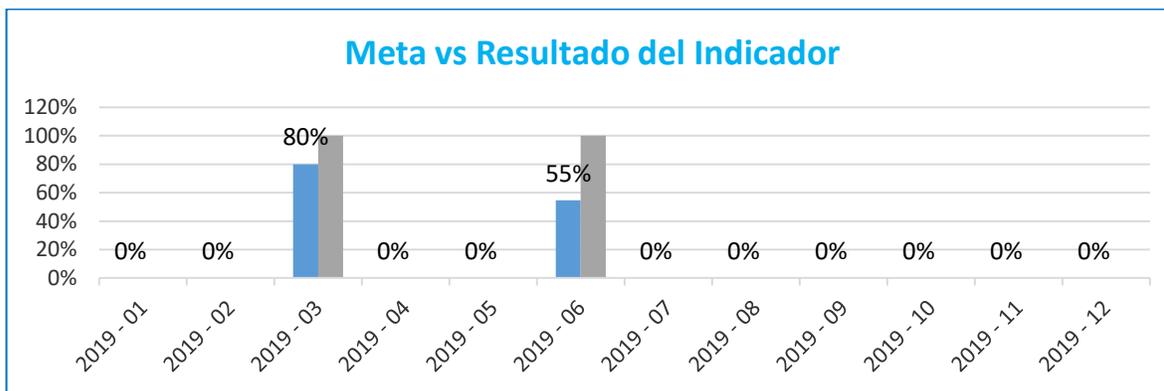
14. Control y Seguimiento

 % de cumplimiento del programa anual de auditorías



Se cumple con el indicador durante el periodo.

 % planes de mejoramiento cerrados en el tiempo establecido



El indicador no cumple con la meta en el mes de junio debido a que en el proceso de Gestión de TICS y seguridad de la información quedaron sin cerrar 17 acciones, de otra parte una vez recibido los reportes de avance de las diferentes dependencias, se evidenció que pese a que en varias de las acciones se reportó cumplimiento, al verificar las evidencias se pudo determinar que aún no se han cumplido, por lo cual no se pudieron cerrar.

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.

• **SERVICIOS NO CONFORMES:**

Con base en las características de calidad especificadas en las caracterizaciones de nuestros servicios (conceptualización técnico jurídica, asesorías, bienestar y capacitación), se identifican y reportan los servicios no conformes de manera trimestral a la Oficina Asesora de Planeación.

En los procesos misionales, a la fecha solo se ha presentado un servicio No Conforme, identificado en el proceso de Bienestar, en la carrera 5K, El reporte es el siguiente:

		MACROPROCESO : Gestión Integral del Servicio Civil				Codigo: M-DCH-FM-031	
		BIENESTAR, DESARROLLO Y MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO				Versión: 1.0	
		REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES EN BIENESTAR Y CAPACITACIÓN				Vigencia desde: Agosto 2018	
LÍDER OPERATIVO DEL PRODUCTO:		Monica Lucia Tarquino Echeverry			PERIODO DE REPORTE:	Trimestre 2	
PERSONA QUE REALIZA EL REPORTE:		Monica Lucia Tarquino Echeverry			FECHA DE REPORTE A OAP:	jul-19	
IDENTIFICACIÓN						TRATAMIENTO	
No.	SERVICIO	CARACTERÍSTICA DE CALIDAD AFECTADA	DESCRIPCIÓN DE LA AFECTACIÓN	FECHA EN QUE SE DETECTÓ EL INCUMPLIMIENTO	CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO DE TRATAMIENTO	RESPONSABLE DE DECIDIR LA ACCIÓN A TOMAR FRENTE A LA NO CONFORMIDAD
1	BIENESTAR	Física - Logística e Instalaciones: Contar con la infraestructura y elementos necesarios para la ejecución del evento.	En la carrera 5k Servidores por Bogotá se tenía previsto la entrega de refrigerios, al momento de su realización dichos refrigerios no fueron entregados con las características especificadas en el anexo técnico.	8/jun./2019	El día del evento los refrigerios fueron decomisados al contratista por parte de la SDS.	Se realizó una reunión con el contratista, en la cual se analizó la situación y como resultado de dicho análisis se tomó la decisión por parte del Departamento no pagar ese ítem. El contratista estuvo de acuerdo.	Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño - José Agustín Hortúa Mora

La que la secretaría de salud decomisó al contratista los refrigerios por no contar con la fecha de expedición, a pesar de que el contratista los reemplazó por otros refrigerios, estos no cumplían con lo especificado en el anexo técnico, se generaron largas filas para la entrega afectando la logística en general. La acción tomada frente al contratista fue no pagar los refrigerios y ellos a su vez entablaron acciones de defensa frente a la secretaria.

3.3.3. No conformidades y acciones correctivas

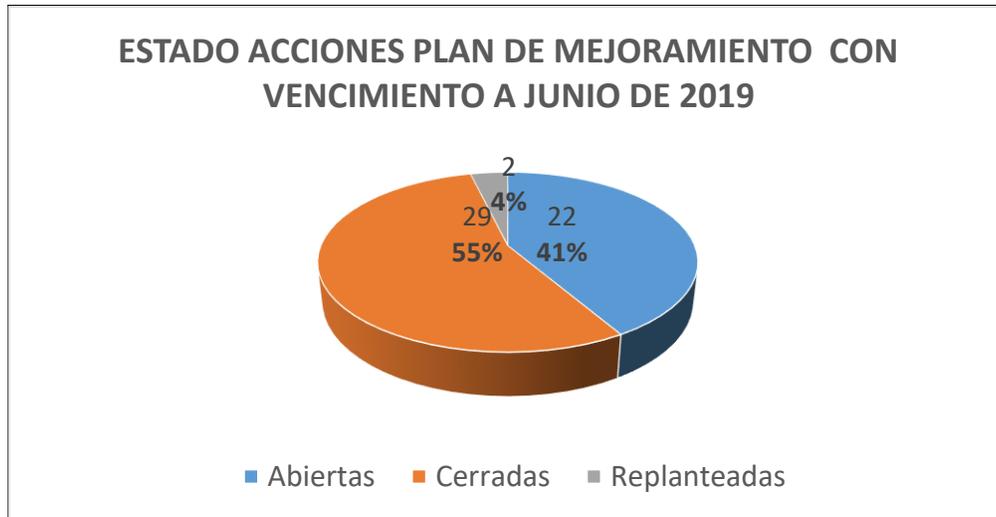
Las no conformidades y acciones correctivas en la entidad pueden identificarse por diferentes fuentes como son: auditorías de control interno, auditorías internas y externas de calidad, auditorías de entes de control.

A continuación se presenta el estado por acciones con vencimiento a primer semestre, por proceso, así como el gráfico general de las 53 acciones con vencimiento al primer semestre de 2019.

Fuente	Cerradas o con evidencias para cierre / Reprogramada	Abiertas y vencidas
Archivo de Bogotá	2	0
Auditoría de Certificación	1	0
Proceso Gestión del Conocimiento	3	0
Auditoría TICS	9	17
Auditoría interna calidad	1	1
Atención al Ciudadano	0	1
Gestión Financiera	1	0
Autodiagnóstico SGSSST	1	1
Contraloría PAD 45	6	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.

Fuente	Cerradas o con evidencias para cierre / Reprogramada	Abiertas y vencidas
Visita secretaria de Ambiente	7	2
Total	31	22



Pese a que se realiza seguimiento permanente al plan de mejoramiento, con el fin de reportar a las dependencias sobre el vencimiento de las acciones, de tal manera que se cumplan las acciones o se evalúe la necesidad de ajustar los planes, un factor crítico del incumplimiento se presentó porque en el segundo trimestre, se tenía un total de 35 acciones con vencimiento en junio de 2019, 26 de las acciones corresponden a las planteadas por la Oficina de TICS, producto de la auditoría vigencia 2018, de las cuales 9 (34.6%) se cerraron (por contar con las evidencias para el cierre y según la revisión efectuada por la auditoría realizada en la vigencia 2019) y 17 (65,4%) no fue posible cerrarlas por no contar con las evidencias necesarias para cerrarlas o porque en el desarrollo de la auditoría realizado en junio de 2019, la ingeniera contratista que realizó la auditoría, reiteró en el informe la persistencia de las recomendaciones. Esta situación afectó significativamente el indicador relacionado con el cumplimiento al plan de mejoramiento. Dos de las acciones planteadas como producto de la visita con el Archivo Distrital, se reprogramaron, según aprobación del Comité de Control Interno de junio 28 de 2019, precisa que una de las acciones, relacionada con el PINAR, fue replanteada en 3 acciones.

La acción relacionada con la aplicación del riesgo psicosocial, tenía fecha de vencimiento 30 de junio, sin embargo, con corte a esa fecha no se había cumplido, de igual manera, la acción relacionada con la revisión por la dirección del SGSST.

Con corte a junio de 2019 se han realizado 6 auditorías, de las cuales, 1 (Gestión Jurídica), no generó acciones en el plan de mejoramiento, puesto que se generaron únicamente observaciones, 4 (proceso de atención al ciudadano, gestión contractual, Recursos físicos y gestión financiera), han generado acciones en el plan de mejoramiento y 1 (Gestión de TICS), se encuentra pendiente la elaboración del plan de mejoramiento por terminarse en junio de 2019. De otra parte en mayo de 2019 se incorporó en el plan de mejoramiento, las acciones relacionadas con la visita de la Secretaría Distrital de Ambiente, sobre el Plan Institucional de Gestión Ambiental, por tanto de 70 acciones abiertas a diciembre de 2018, se han incorporado en el Plan de mejoramiento 41 acciones nuevas, para un total de 111 acciones. De las acciones incorporadas, 11 tenían fecha de vencimiento durante el primer trimestre de 2018.

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.

A continuación se presenta el detalle de cómo se encuentra conformado el plan de mejoramiento por procesos y el estado de las acciones:

Proceso / Fuente	Abiertas	Cerradas / Con evidencias para cierre	Replanteadas	Total	Vencidas
Gestión Documental / Visita Archivo de Bogotá	4	1	2	7	0
Bienestar, Desarrollo y medición del rendimiento / Auditoría de Certificación	0	1	0	1	0
Varios Procesos / Auditoría interna de calidad	1	4	0	5	1
Proceso Gestión del Conocimiento / Auditoría 2018	0	4	0	4	0
Gestión del Talento Humano / Auditoría 2018	0	1	0	1	0
Proceso Gestión contractual / Auditoría 2019	8	0	0	8	0
Gestión de TICS - Seguridad de la Información / Auditoría 2018	19	9	0	28	17
Gestión del Talento Humano - SGSST / Auditoría Interna de Calidad	1	0	0	1	1
Gestión del Talento Humano - SGSST / Autodiagnóstico SGSST	4	0	0	4	1
Atención al Ciudadano / Auditoría 2019	9	0	0	9	1
Gestión financiera / Auditoría 2019	2	1	0	3	0
Gestión de Recursos Físicos / Auditoría 2019	1	0	0	1	0
Varios Procesos / Auditoría Contraloría PAD 45	7	16	0	23	0
Gestión de Recursos Físicos / Visita Secretaría Distrital de Ambiente	5	10	0	15	3
Gestión del Talento Humano / Materialización de riesgo	1	0	0	1	0
Totales	62	47	2	111	24

3.3.4. Resultados del seguimiento y medición

Una de las fuentes de información más importante para la entidad y que consolida la gestión de todas las áreas es el seguimiento y medición al avance de los planes de acción por dependencia, la cual se realiza mensualmente a través del seguimiento al avance de los cronogramas de cada uno de los proyectos que conforman el plan de acción.

Esta medición se realiza mensualmente y se presenta en los Comités de Desarrollo Institucional con base en los reportes que realizan los gerentes y líderes de proyectos estratégicos que conforman el plan de acción de la entidad.

A continuación se presentan los resultados con corte a junio 30 de 2019.

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.



Departamento Administrativo Del Servicio Civil Distrital VISOR DE IMPACTO – JUNIO 2019

1. CONTAR CON TALENTO HUMANO COMPROMETIDO, COMPETENTE Y MOTIVADO.
 1.1. Implementación Plan estratégico de talento humano
 1.2. Implementación del Plan de Gestión de la Integridad en el DASCD

10. FORTALECER EL DESARROLLO DEL SERVICIO CIVIL EN EL DISTRITO CAPITAL.
 10.1. Medición del Índice de Desarrollo del Servicio Civil Distrital 2019
 10.2. Seguimiento a la línea de Discapacidad 2017

9. LOGRAR UN ALTO RECONOCIMIENTO DEL SERVIDOR PÚBLICO DISTRICTAL Y DEL DASCD EN BOGOTÁ Y EL PAÍS.
 9.1. Atención incluyente y accesibilidad a personas con discapacidad
 9.2. Implementación del Plan de Comunicaciones Vigencia 2019

8. PROMOVER LA MERITOCRACIA COMO BASE DE SELECCIÓN PARA LAS DIFERENTES FORMAS DE VINCULACIÓN.
 8.1. Gestión del Mérito y la Carrera Administrativa
 8.2. Mesas Locales de Participación
 8.3. Modelo de Evaluación de Competencias Gerenciales con Fines de Selección y Desarrollo, Dirigido a los Empleos de Naturaleza Gerencial

2. DESARROLLAR UNA GESTIÓN POR PROCESOS FUNCIONAL Y EFICIENTE.

- 2.1. Revisión y actualización del proceso Gestión Contractual
- 2.2. Implementación de la política Cero Papel en el proceso Gestión Contractual
- 2.3. Análisis del impacto de las modificaciones organizacionales en el Distrito Capital. Fase 2
- 2.4. Revisión y actualización del proceso Gestión Judicial
- 2.5. Adaptación y ajustes a la implementación de BOGDATA en el Departamento
- 2.6. Formulación del Sistema Integrado de Conservación
- 2.7. Sostentamiento del PIGA en el DASCD
- 2.8. Revisión y actualización del proceso Recursos Físicos
- 2.9. Fomento de la cultura para la prevención en la incursión en faltas disciplinarias
- 2.10. Plan Anual de Auditorías
- 2.11. Implementación del PGD 2019
- 2.12. Intervención Documental Fase 3
- 2.13. Plan Anticorrupción, Atención al ciudadano, Rendición de Cuentas
- 2.14. Adaptación de la metodología de gestión de riesgos en el marco de MIPG
- 2.15. Mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015
- 2.16. Formular, documentar, Implementar soluciones tecnológicas que permitan el mejoramiento en los procesos del área y la gestión del conocimiento en la entidad
- 2.17. Coordinación e Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

3. POTENCIALIZAR EL USO TIC'S PARA EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.
 3.1. Transformación Digital del DASCD
 3.2. Seguridad Digital para el DASCD
 3.3 Proyección a mediano plazo de SIDEAP

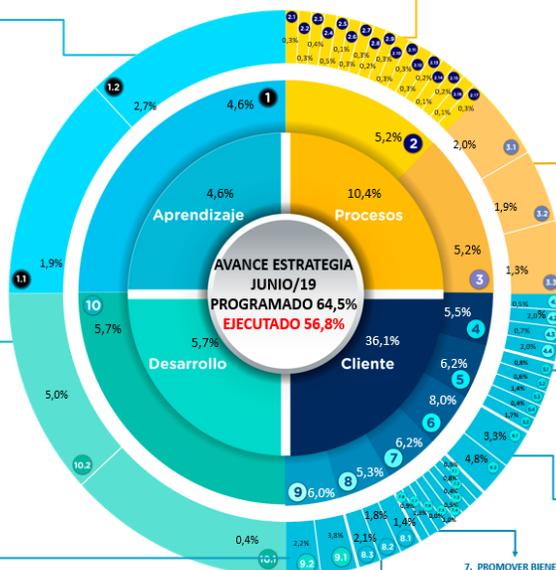
4. DISEÑAR E IMPLEMENTAR UNA POLÍTICA PÚBLICA INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO EN EL DISTRITO.
 4.1. Implementación SST en línea
 4.2. Caracterización de los fondos educativos distritales
 4.3. Gestionar la aprobación de la PPGITH e iniciar el seguimiento a su implementación
 4.4. Agenda Normativa

5. DISEÑAR E IMPLEMENTAR MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y FORMACIÓN INTEGRAL.
 5.1. Escuela de liderazgo
 5.2. Formación en Red
 5.3. Escuela virtual de aprendizaje
 5.4. Capacitaciones técnicas
 5.5. Modelo de Evaluación de Competencias Gerenciales con Fines de Selección y Desarrollo, Dirigido a los Empleos de Naturaleza Gerencial

6. GENERAR ENTIDADES MODERNAS A TRAVÉS DE MECANISMOS DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.
 6.1. Mapa normativo en materia de talento humano en el distrito
 6.2. Estandarización salarios Control Interno

7. PROMOVER BIENESTAR INTEGRAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL DISTRITO ORIENTADO A LA FELICIDAD LABORAL.

- 7.1. Programa transversal de actividades de SST para el Distrito capital
- 7.2. Constitución de fondo educativo para hijos de funcionarios
- 7.3. Implementación eje de conocimiento de fortalezas propias
- 7.4. Programa de preparación para el retiro laboral: autocuidado - salud emocional y física
- 7.5. Programa de desarrollo personal: Clima laboral y mejoramiento continuo
- 7.6. Implementación eje estados mentales positivos
- 7.7. Actividades de bienestar realizadas con oferta institucional
- 7.8. V Juegos Deportivos Distritales



Al corte del 30 de Junio se evidencia un avance del **56,8%** en la ejecución de lo programado por la entidad. Los atrasos de los siguientes proyectos incidieron en el resultado:

PROYECTO	Programado JUNIO	Avance JUNIO	Observaciones
1.1 Implementación Plan estratégico de talento humano	40,0%	37,0%	El rezago obedece a que Mediante Resolución 116 de 2019 se dieron las directrices para la elección de los representantes de los empleados en la Comisión de Personal del DASCD 2019 - 2021. Entre el 25 y el 28 de junio estuvieron abiertas las inscripciones pero no se logró el número mínimo de candidatas, aún está pendiente la elección de personal.
2.3 Análisis del impacto de las modificaciones organizacionales en el Distrito Capital. Fase 2	95,0%	67,0%	No registra avance, luego del comité del 28 y 2 de julio se va a revisar al interior de la STJ el proyecto.

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



2.4 Revisión y actualización del proceso Gestión Judicial	100,0%	97,0%	Se remitieron los siguientes procedimientos a la OAP para la formalización de la plataforma del DASC, vía correo electrónico: 1. Defensa Judicial. , 2. Acción de Tutela, 3. Cumplimiento de Sentencias Judiciales, 4. Conciliación Extrajudicial y 5. Acción de Repetición. El rezago del 4% obedece a que el proyecto tenía fecha de finalización junio con documentación publicada y socializada en el DASC y se remitió a revisión de la OAP para aprobación y publicación a finales de junio.
2.5 Adaptación y ajustes a la implementación de BOGDATA en el Departamento	30,0%	15,0%	El retraso se debe a que se recibió la información por parte de la Secretaría de Hacienda informando que a la fecha no sale BogData en vivo, donde deja de operar el sistema anterior, que se debe esperar comunicación por parte de ellos de cuándo empieza a funcionar y cuando son las capacitaciones. Por lo anterior, se estudiará la posibilidad de actualizar el cronograma con fechas precisas por parte de la SHD, con el fin de cumplir con las actividades en los términos establecidos.
2.12 Intervención Documental	71,0%	60,0%	Se realizó intervención y organización. La intervención fue de 2,21%. Para un acumulado de 120,35 metros lineales. Actualmente hay un rezago de 21,02% equivalente a 58,85 metros lineales. Se realizó el control de calidad diariamente a cada uno de los auxiliares y se actualizó el FUID.
3.3 Proyección a mediano plazo de SIDEAP	62,0%	44,0%	El retraso se debe a las siguientes actividades programadas para el mes de Junio: Actividad 2: "Elaborar la proyección del documento institucional de "Proyección de SIDEAP a mediano Plazo" para revisión de Jefe OAP".
4.3 Gestionar la aprobación de la PPGITH e iniciar el seguimiento a su implementación	88,0%	19,0%	El retraso se debe a que durante el mes de Junio se continuo en el proceso de concertación con las siguientes entidades: Alta Consejería de Tics, Veeduría Distrital, Secretaría de Hacienda, IDARTES Secretaría de Planeación (Dirección de Estudios Macro), Secretaría de Desarrollo Económico. Las actividades siguientes no se han realizado.
5.1 Escuela de liderazgo	45,0%	40,0%	Se radica el oficio a la Subdirección Jurídica solicitando iniciar el proceso de contratación para el proveedor del plan de entrenamiento para dar inicio con esta estrategia. Se presenta retraso ya que el proceso contractual aún no ha iniciado.
5.2 Formación en Red	50,0%	46,0%	Se presenta retraso porque la etapa de sensibilización programada en el cronograma, se extendió por el líder del proyecto hasta el mes de Septiembre con la finalidad de lograr la meta de cobertura.
7.2 Constitución de fondo educativo para hijos de funcionarios	92,0%	75,0%	Se presenta retraso ya que hasta el mes de Junio, Se tramitó el primer pago del convenio por valor de 200 millones y se atendieron todas las inquietudes relacionadas con información del Fondo FEDHE. Dadas las fechas y disponibilidad de recursos, solo es posible realizar una convocaría en esta vigencia, la correspondiente al periodo 2020-1. En la segunda semana de junio se emitieron la oficiosa a CNT, CGT, CTC, Secretaría general y Secretaría de Hacienda Distrital, solicitando los delegados a la Junta FEDHE para proceder a la citación e instalación de la Junta. En este mes se recibieron las delegaciones de las organizaciones sindicales.
7.4 Programa de preparación para el retiro laboral: autocuidado - salud emocional y física	100,0%	71,0%	El retraso se debe a que se realizaron las jornadas dos y tres de preparación para el retiro; No se llevó a cabo la cuarta jornada, quedó programada para el 16 de julio.

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 DASC.

8.1 Gestión del Mérito y la Carrera Administrativa	48,0%	36,0%	No hay avance cualitativo y cuantitativo en el cronograma, se solicita a la líder del proyecto realizar los cargues de información correspondientes.
9.1 Atención incluyente y accesibilidad a personas con discapacidad	46,0%	44,0%	Se realizó la encuesta de servicios prestados en la vigencia 2018, a partir del análisis se enriquecerá el documento de caracterización de usuarios y partes interesadas, se remitió la encuesta a la OAP, una vez validada se remitirá a OTIC para que inicie el proceso de digitalización y llevar el reporte de toda la información. Se actualizó el protocolo de atención al ciudadano y se publicó en la página web de la entidad, desde Recursos Humanos mediante Circular Interna 009 Curso virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia, En comité se define el Equipo transversal de Atención al Ciudadano indicando los dos funcionarios por Dependencia que apoyarán el proceso. El rezago se presenta dado que la caracterización incluirá la encuesta de atención al ciudadano que se terminó el miércoles 10 de julio de 2019, por tanto está en análisis la información.
10.1 Medición del Índice de Desarrollo del Servicio Civil Distrital 2019	65,0%	13,0%	El rezago se debe a que Se hizo entrega a la Jefe de Planeación de un borrador de la Metodología a aplicar, está pendiente afinar los instrumentos de recolección definitivos. Según cronograma ya debería haberse realizado la medición.

3.3.5. Resultados de las auditorías

Para el año 2019, se tenía programado realizar la auditoria interna en el mes de Julio, sin embargo se debió reprogramar para la última semana de octubre, con el fin de poder realizar la contratación del auditor experto, una vez finalice la ley de garantías.

De igual manera la auditoria de seguimiento por parte del ente certificador ICONTEC, se reprogramaría para el mes de noviembre.

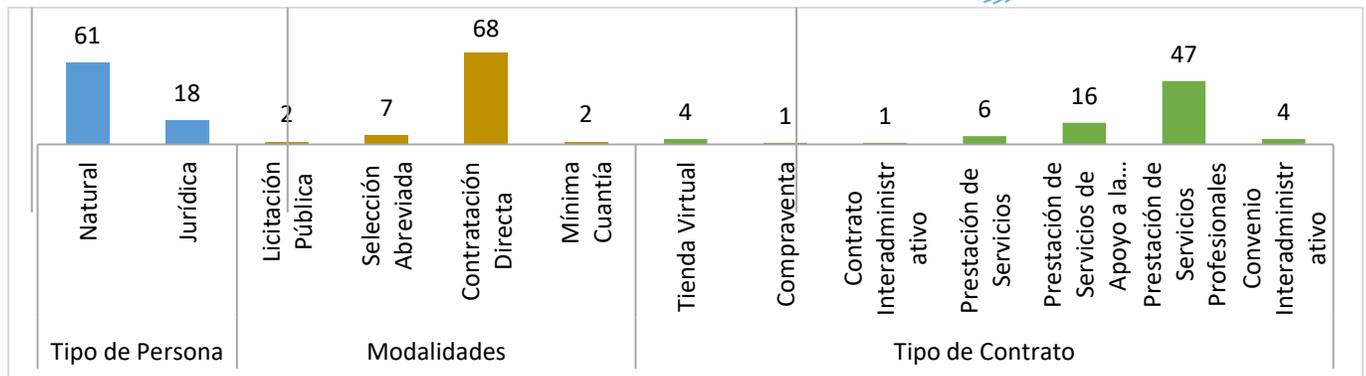
En cuanto a los resultados de las últimas auditorías realizadas en el 2018, no se encuentran ningún hallazgo pendiente.

3.3.6. Desempeño de los proveedores externos

La entidad cuenta con diferentes proveedores de bienes y servicios para suplir las necesidades de los procesos y garantizar su operación, estos proveedores se contratan a través de las diferentes modalidades de contratación y con criterios claros que se establecen para la selección de cada uno, en el marco de lo establecido en el Estatuto para la Contratación Pública. Para el seguimiento a los proveedores la entidad asigna supervisores a cada contrato quienes realizan el seguimiento al desempeño y al cumplimiento de las obligaciones.

A continuación se presenta un resumen de los proveedores vinculados a la fecha:

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.



- Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2019, fueron vinculados a través de contrato 79 proveedores, usando las distintas modalidades de selección en SECOP I y SECOP II.
- La ejecución de los contratos, se ha mantenido dentro de los márgenes normales y cumpliendo con las especificaciones técnicas solicitadas y factores de calidad cuando apliquen.
- El contrato 046 de 2018 celebrado con DELIVERY COLOMBIA S.A.S., cuya ejecución se prolonga hasta el 04 de febrero de 2020, fue objeto de requerimiento por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario de donde se ejerce la supervisión, lo cual llevó a la iniciación del procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, sin que a la fecha se produzca un acto administrativo que origine una sanción, no obstante se sigue ejecutando sin contratiempos.

3.4. Adecuación de Recursos

El presupuesto asignado para la vigencia 2019 encaminado a promover el fortalecimiento de la capacidad institucional del DASCD a través del desarrollo organizacional, el mejoramiento continuo de sus procesos y la modernización de sus sistemas de información para optimizar la toma de decisiones organizacionales es de \$1.211.896.000, asignados a través del proyecto 1182 a la vanguardia de la capacidad institucional.

A continuación se detalla la ejecución del presupuesto por meta a junio de 2019:

Meta	Descripción de la meta	Presupuesto Disponible	Compromisos
1	Beneficiar al 100 % de los funcionarios de la entidad con acciones que propicien el mejoramiento del ambiente de trabajo y favorezcan el clima laboral.	\$ 41,964,070	\$ 41,964,070
2	Modernizar 100 % de los procesos de la entidad a través del mejoramiento continuo de los productos y servicios, la actualización documental, la gestión del riesgo y el desarrollo de estrategias de transparencia, anticorrupción y rendición de cuentas.	\$ 961,984,602	\$ 860,825,000
3	Mejorar 100 % de los sistemas de información, los recursos tecnológicos y los desarrollos que modernicen la gestión de la entidad.	\$ 207,947,328	\$ 147,594,946
TOTAL META		\$1,211,896,000	\$1,050,384,016

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.

La Meta que tiene mayor presupuesto asignado es la 2: Promover la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión a través de la modernización de los procesos, el mejoramiento continuo de los productos y servicios, y la implementación de estrategias de gestión del riesgo, anticorrupción y rendición de cuentas de la entidad.

3.5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Durante el primer semestre de 2019 se ha realizado un seguimiento a la matriz de riesgos para el periodo correspondiente al primer cuatrimestre del año, es decir con corte a abril. En este seguimiento cada proceso realizó su autoevaluación y posteriormente Control Interno realizó la revisión de la eficacia de las acciones tomadas para mitigar los riesgos con los siguientes resultados:

Como resultado del seguimiento se identificó que para este periodo, de los 42 riesgos que se encuentran en la matriz de riesgos de la Entidad, se materializó un riesgo en el proceso de Gestión de Tics.

El riesgo materializado fue: “Fallas en la operación de la plataforma tecnológica (hardware y/o en el software Base)” el cual se presenta por daño en el equipo físico (quema de equipos), a pesar de que se había ejecutado el control de “realiza mantenimiento preventivo y correctivo sobre plataforma tecnológica”, el incidente se presentó posterior a un mantenimiento reciente, adicionalmente, al momento del fallo del equipo, el backup estaba inactivo por los múltiples cortes de energía del mes de marzo, lo cual afectó la recuperación de la información en las carpetas compartidas.

Resultado de las reuniones de trabajo y planes ejecutados para disponer de todos los servicios a disposición de los usuarios finales se pudo concluir y proponer nuevas medidas de prevención, configuración y seguridad para la parte física e información relacionadas con el centro de datos del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD, para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.

- Colocar en funcionamiento tres discos duros portables con capacidad de 3 TB, colocando a los servidores para la ejecución periódica de copias de seguridad de información y máquinas virtuales
- Realizar copias de seguridad de la información cruzadas entre los servidores activos del Departamento de acuerdo a un cronograma de copias de respaldo teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos de almacenamiento
- Crear granja de servidores, para la replicación de servicios de hyper-v de las diferentes máquinas virtuales para garantizar la continuidad en caso de inconveniente con la infraestructura física
- Se realiza configuración del servicio de backup con el agente de google utilizando el almacenamiento en Drive de un buzón corporativo.
- Colocar como tarea diaria a un funcionario de la oficina TIC la verificación de las copias de respaldo de información y funcionamiento de los agentes de backup y realizar copias semanales de las Máquinas virtuales de cada uno de los servidores del Departamento.

En conclusión podemos decir que de 42 riesgos identificados y solo uno materializado, los controles se consideran eficaces, sin embargo con este riesgo materializado se identificó en este caso en particular que habían controles insuficientes y otros riesgos que no se habían identificado, lo cual nos llevó replantearlos en el marco de la nueva guía de gestión de riesgos emitida por el DAFP, para lo cual se está realizando una revisión de todos los riesgos con todos los procesos, causas, consecuencias y sobre todo controles, se espera que nos queden controles más robustos y que realmente se enfoquen a la eliminación de las causas que generan los posibles riesgos, este ejercicio de ajuste está proyectado terminarlo a 31 de agosto.

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.

3.6. Oportunidades de mejora

1. En el indicador de satisfacción de atención al ciudadano, se propone hacer una revisión del método de medición, ya que solo se está teniendo en cuenta una sola pregunta de la encuesta, se propone hacer tabulación de todas las preguntas enfocadas a satisfacción para que al final se pueda dar un porcentaje global como resultado basado en varios aspectos de calidad y no solo en una pregunta.
2. Reformular los indicadores del proceso de Organización del Trabajo y orientarlos a que aporten a la medición del objetivo del proceso, y a la mejora del mismo.
3. Se propone crear indicadores que tengan que ver con el proceso de recursos físicos, ya que el actual solamente mide la ejecución del PIGA.
4. Se propone crear indicadores de cumplimiento de los ANS establecidos en la mesa de servicios TICS con la nueva herramienta de gestión.
5. Se propone hacer revisión de los indicadores del proceso de Seguridad de la Información.
6. Realizar socialización de resultados encuesta de servicios y propuesta de mejora con las áreas encargadas y pensar en para la próxima aplicación de la encuesta enfocarla de acuerdo a los diferentes tipos de usuarios y partes interesadas.

4. REVISIÓN Y APROBACIÓN

Nidia Rocío Vargas
Directora DASCD

Karol Nerieth León Prieto
Subdirector de Gestión Corporativa y
Control Disciplinario

José Agustín Hortúa Mora
Subdirector de Gestión Distrital de Bienestar,
Desarrollo y Desempeño

Nohemí Elifelet Ojeda Salinas
Subdirectora Técnico Jurídica

Rosa Salcedo Camelo
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Yolanda Castro Salcedo
Jefe Oficina de Control Interno

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.

Luis Fernando Montero Lancheros
Jefe Oficina de TICS

ELABORADO POR:

NOMBRE	CARGO
Natalia Gómez Lara	Profesional Oficina Asesora de Planeación
Diana Marcela Puerto Salamanca	Profesional Oficina Asesora de Planeación
Rosa Salcedo Camelo	Jefe Oficina Asesora de Planeación

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

