



Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

E-SGE-FM-013
Versión 2.0
14 de Enero 2020





**INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA
ENERO 2022 – JUNIO 2022**

**FABIÁN RICARDO ROMERO SUÁREZ
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA**

Bogotá, D.C., 22/08/2022

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

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



INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Se realiza el informe correspondiente a la gestión del Defensor al Ciudadano primer semestre 2022, en cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, teniendo en cuenta el análisis, seguimiento, control y evaluación realizado al proceso de Atención al Ciudadano.

Con la expedición del Decreto Distrital 847 de 2019, se modificaron las funciones del Defensor al Ciudadano, a través de la expedición del manual operativo en donde se detalla paso a paso las acciones que debe adelantar como garante de la Política de Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, al interior de la Entidad.

A continuación, se realiza de manera detallada el seguimiento a cada una de las acciones en los diferentes componentes, y a su vez el seguimiento que como defensor al ciudadano ejercí durante el primer semestre de 2022, teniendo en cuenta cada una de las funciones y en cumplimiento de las mismas.

Bajo el sustento del Decreto 847 de 2019, que en su capítulo III artículo 13 dice que: “en todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal” y dando cumplimiento al artículo 14 del mismo Decreto, a continuación se evidencia la gestión realizada durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 hasta el 30 de junio de 2022.

Mediante **Resolución No. 173 del 22 de junio de 2022**, se implementó la figura de Defensor de la Ciudadanía en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y se delegó la función en el Subdirector de Gestión Corporativa.

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



FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Acciones y resultados:

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD realizó dos seguimientos trimestrales correspondientes a los avances de las actividades programadas en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, los cuales se remitieron a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., garantizando el avance y cumplimiento de los compromisos.

Dentro del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, se vienen ejecutando las siguientes acciones:

- 1.1.1 Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC
- 1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual
- 1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General
- 1.1.4 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos
- 1.1.5 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema
- 1.1.6 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha

Se ha gestionado el plan en un 60% teniendo en cuenta los avances reportados durante el primer y segundo trimestre. Por lo anterior, se viene gestionando la política en un 100% durante ese periodo.

De igual manera, cabe anotar que, durante el I Semestre de 2021, el DASCD, adelantó una reunión con la Dirección de Calidad de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía

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



Mayor de Bogotá D.C., para revisar detalladamente la gestión que se realiza a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha. Lo anterior, teniendo en cuenta que la Entidad durante el primer semestre presentó una baja en la calificación, como resultado de las solicitudes de las mesas de ayuda que fueron registradas de manera manual, ya que no quedaba evidencia inicial de la solicitud directa del ciudadano/a, ya que ingresaban a través de la plataforma Helpepeople de la Entidad. Lo anterior, generó observaciones relacionadas con el manejo del sistema, resultando en una baja calificación en el índice. De igual manera, en esta oportunidad se revisó el indicador y las acciones adelantadas por la Entidad para mejorar la gestión a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha. De igual manera, se establecieron compromisos enfocados al fortalecimiento de la gestión en el sistema y operación.

2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

A través del proyecto de inversión 7567 **“Modernización de la Arquitectura institucional del DASCD”** se dispone de recursos necesarios que aportan al proceso de Atención al Ciudadano, con el fin de garantizar la prestación de un mejor servicio. De este proyecto se destinan los recursos para contratación del Talento Humano que gestiona y apoya el proceso. Así mismo, para el desarrollo y fortalecimiento de los canales y sistemas que operan la atención e interacción con la ciudadanía.

A continuación, se relaciona la ejecución presupuestal de los recursos asignados y ejecutados para el fortalecimiento de la gestión del proceso de Atención al Ciudadano:

La entidad ejecutó **\$28.280.720**, cuya fuente de financiación fue Inversión asociado al **Proyecto Modernización de la arquitectura institucional del DASCD**, los cuales fueron destinados al pago de un contratista de apoyo y un contratista profesional que hacen parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.

De igual manera, se ejecutaron **(\$28.000.000)** por concepto de honorarios de un contratista cuyo objeto contractual fue desarrollar e implementar el sistema de gestión documental SIGA e integrar dicho sistema a Bogotá Te Escucha. Este recurso de inversión también está asociado al **Proyecto Modernización de la arquitectura institucional del DASCD**.

Para la vigencia 2023, se tiene proyectado destinar recursos para el fortalecimiento de la infraestructura física del punto de atención, para una mayor accesibilidad con las personas con condición de discapacidad visual.

3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

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.

Acciones y resultados:

Durante el primer semestre de 2022 se evidenció el cumplimiento y gestión de las actividades definidas en el Plan de Acción de Atención al Ciudadano 2022, en donde se incluyeron acciones relacionadas con el plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

A continuación, se relacionan las actividades:

Plan de Acción Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPPDSC	Plan de Acción Institucional - PAI 2022	Avance
Actividades	Actividades asociadas	
1. Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPPDSC	1. "Implementar 1 modelo integral de atención a la ciudadanía incorporando el enfoque poblacional diferencial." del proyecto 7567"Modernización de la arquitectura institucional del DASCD" dirigido a la gerencia del proyecto.	Se presentó ante el comité de Gestión y Desempeño el del 30 de junio, el avance semestral del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía incorporando el enfoque poblacional diferencial.
2. Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	1. Informe de participación en el SuperCade Virtual	Se valida el envío correspondiente al certificado de confiabilidad de la guía de trámites y servicios remitido a la Secretaría General, correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio.
3. Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General	Realizar el manual de atención al ciudadano del DASCD	Mediante Resolución No. 225 del 3 de agosto de 2022, se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD”
4. Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos	Adopción del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD	Se está actualizando el sistema de asignación de turnos en el punto de atención presencial ubicado 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.

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



<p>5. Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema</p>	<p>N/A</p>	<p>Se realizó una mesa de trabajo con la Veeduría Distrital y la Secretaría General, el pasado 27 de junio, por meet (https://drive.google.com/file/d/1ozsQzVEerl4NuZljd-qxaGd7uYrK-9Xp/view) (https://drive.google.com/file/d/1Bj46sXa4Ywkrxe42oYVzft8Al6zPAJU/view). De igual manera, se adelantó por parte de la Entidad un informe de verificación del consolidado de cumplimiento correspondiente a los meses de abril y mayo para ajustar el plan de mejoramiento que se había remitido en el mes de abril</p>
<p>6. Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha</p>	<p>Documento con los requerimientos y lineamientos establecidos para la integración del gestor documental con Bogotá de escucha</p>	<p>Se llevó a cabo el lunes 2 de mayo de manera virtual Reunión de Interoperabilidad y parametrización BTE y SIGA de DASCD, con el equipo técnico de Bogotá Te Escucha de 8:30 a.m. a 10:30 a.m., con el fin de avanzar en el proceso de integración. El 10 de junio de 9:30 a.m. a 12:00 m se adelantó la primera mesa de pruebas, con el fin de avanzar en la interoperabilidad. Se Tiene agendada una segunda mesa de pruebas para el próximo 19 de julio, y se espera con esta, concluir el desarrollo.</p>

De igual manera, se llevaron a cabo las siguientes actividades para resaltar:

- Capacitaciones a los servidores públicos en Lenguaje de Señas.
- Elaboración y reporte mensual de los requerimientos presentados por la ciudadanía (PQRSF) para alta dirección, para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad

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.

Acciones y resultados:

El normograma del Proceso de Atención al Ciudadano fue actualizado nuevamente durante este periodo en lo referente a la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, a nivel Distrito y Nación. A partir de la revisión de las normas publicadas recientemente de servicio a la ciudadanía.

Así mismo, se adoptó el Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía, mediante Resolución No. 225 del 3 de agosto de 2022.

5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.**Acciones y resultados:**

Durante el primer semestre se plantearon acciones de mejora enfocadas a fortalecer la administración del Sistema de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta las observaciones generadas en los informes emitidos por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía. De igual manera, frente a la gestión interna se evidenciaron tres acciones de mejora, de las cuales se avanzó en el cumplimiento de una al 100%.

A continuación, se relacionan las acciones incluidas en los planes de mejoramiento:

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

Descripción de la acción (Para PM Contraloría columna 36 del plan de mejoramiento)	Meta	fecha de iniciación de la acción (dd/mm/aa aa)	fecha finalización de la acción (dd/mm/aaaa)	responsable de la ejecución de la acción	Autoevaluación Junio de 2022
<p>El proceso de atención al ciudadano, en cabeza de la Subdirección de Gestión Corporativa, remitirá el informe de las PQRS que se encuentran pendientes y próximas a vencer dos veces por semana, a los jefes de oficina, subdirectores y gestores de correspondencia de cada área, para el respectivo seguimiento.</p>	<p>100% de los correos electrónicos de seguimiento programados al mes enviados (8 mensuales - 2 semanales)</p>	<p>6/06/2022</p>	<p>31/12/2022</p>	<p>Subdirector de Gestión Corporativa</p>	<p>Se realizaron los envíos de los correos correspondientes a los seguimientos de las PQRS que se encontraban pendientes y próximas a vencer dos veces por semana, a los jefes de oficina, subdirectores y gestores de correspondencia de cada área, para el respectivo seguimiento (junio)</p>

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

<p>Realizar mesa de trabajo entre la Subdirección de Planeación y Gestión de la Información del Talento Humano Distrital y la Subdirección de Gestión Corporativa, para la identificación y ajuste de los controles del riesgo "Posibilidad de pérdida reputacional y sanciones disciplinarias o demandas legales por responder extemporáneamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresan al DASCD debido a la falta de seguimiento oportuno a la gestión de las PQRS, falta de conocimiento en normatividad vigente, como también la alta demanda de PQRS, respecto a la capacidad de atención, lo cual ocasiona que se respondan extemporáneamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias que ingresen al DASCD"</p>	<p>100% Matriz de riesgos del proceso Atención al Ciudadano actualizada</p>	<p>1/07/2022</p>	<p>31/07/2022</p>	<p>Subdirector de Gestión Corporativa Subdirección de Planeación y Gestión de la Información del Talento Humano Distrital</p>	
---	---	------------------	-------------------	--	--

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

Realizar campaña de sensibilización sobre el cumplimiento de los términos de ley para la atención de PQRS	Campaña realizada en el mes de julio	1/07/2022	31/07/2022	Subdirector de Gestión Corporativa	Se realizó en julio la divulgación en medios internos y externos de la campaña campaña de sensibilización sobre el cumplimiento de los términos de ley para la atención de PQRS
---	--------------------------------------	-----------	------------	------------------------------------	---

Plan de acción Informe Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha (Avance)

Correctiva: Realizar mesa técnica con el equipo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para revisar las competencias del DASCD y el correcto manejo de las respuestas que la Entidad está tramitando a través del sistema.

Se llevó a cabo una mesa técnica con el equipo de soporte Bogotá Te Escucha de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, el 28 de junio de 9:00 a.m. a 10 a.m., donde se expuso el tema de asignación de peticiones por no competencia, y la necesidad de generar estrategias de registro para las peticiones que ingresan a la entidad por el servicio web de OTIC (Se avanzó en la inter

Preventiva: Capacitar en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha a los funcionarios y contratistas que gestionen las PQRSF en el sistema.

Participación de las contratistas de Atención al Ciudadano en la capacitación de administradores, llevada a cabo de manera virtual el 22 de junio de 8:00 a.m. a 10: a.m., en la cual se trabajaron las siguientes temáticas:

- Explicación de Bogotá te escucha con el perfil administrador
- Explicación de la mejora en Bogotá te escucha con respecto al Desistimiento Tácito
- Atención a dudas e inquietudes

Correctiva: Realizar una reunión mensual para retroalimentar el Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha, cuando se generen observaciones para dar los lineamientos a seguir en dichos casos, a los funcionarios y contratistas.

Se han adelantado las distintas las reuniones con las contratistas de Atención al Ciudadano para 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.

revisión de los informes. Como resultado, se han generado dos informes trimestrales de seguimiento y evaluación de **informe de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha**

- **Respecto a la observación realizada al plan de acción correspondiente a la no generación de una actividad que subsane los registros de solicitudes donde no es posible evidenciar el requerimiento del ciudadano, dicha acción a partir de julio se subsanó, ya que la nueva plataforma de las mesas de ayuda se integró con el sistema de gestión documental SIGA. De igual manera, desde mediados de agosto, entró a producción el web services BTE – SIGA.**

6. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Acciones y resultados:

Para el segundo semestre se plantearon acciones de mejora enfocadas a fortalecer la administración del Sistema de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta las observaciones planteadas en los informes emitidos por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía. De igual manera, frente a la gestión interna se evidenciaron tres acciones de mejora, de las cuales se avanzó en el cumplimiento de una al 100%.

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

7. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Acciones y resultados:

- El 5 de mayo se llevó a cabo mesa de trabajo con la Secretaría General, donde se revisó el trámite en línea que tiene la Entidad: **“Concepto técnico para el establecimiento o modificación de estructuras organizacionales, plantas de personal, manuales específicos de funciones y de competencias laborales, escalas salariales, grupos internos de trabajo y vinculación de supernumerarios de las entidades y organismos distritales y de refrendación”**. De igual manera, se validó el inventario de trámites para revisar si se identificaba un nuevo trámite, opa o consulta.
- Teniendo en cuenta la mesa de trabajo adelantada el 5 de mayo, donde se indicó que se debía registrar el nombre complejo del trámite en la Guía de Trámites y Servicios, se realizó el ajuste correspondiente en el sistema.
- En conjunto con la Subdirección de Planeación y Gestión de la Información del Talento Humano Distrital, se realizó la creación del **OPA No. 83407: Comprobante registro Hoja de Vida Talento No Palanca**, el 1 de julio de 2022.

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.

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



Acciones y Resultados:

Mensualmente se presenta a la Dirección, la gestión de PQRS tramitadas por cada una de las oficinas y subdirecciones en las que se evidencia la efectividad, eficiencia y oportunidad de las respuestas dadas a los requerimientos que ingresan al DASCD, de la ciudadanía, entidades y demás partes interesadas, así como la presentación reportes de satisfacción y ejecución de las distintas acciones del Plan de Acción Institucional y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que son objeto de revisión por parte de la alta dirección para la toma de decisiones.

Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones y resultados:

- Creación del procedimiento Medición Satisfacción de Usuarios
- Ajuste de las acciones planteadas en el Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía incorporando el enfoque poblacional diferencial.
- Seguimiento semanal a las Subdirecciones o/y Oficinas para garantizar la gestión oportuna de los requerimientos.

2. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

Acciones y resultados

Desde la Entidad, al gestionar el Talento Humano del Distrito, se adelantan acciones en atención a los derechos humanos. Así mismo, en el DASCD se han adelantado ejercicios de caracterización de usuarios, con el objetivo de identificar la población con enfoque diferencial, para identificar posibles riesgos de vulneración. Actualmente se cuenta en la entidad con espacios accesibles, adecuados para la atención, garantizando los derechos de la ciudadanía.

3. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados

Se espera el lineamiento oficial de la Secretaría General, respecto a la creación de una dependencia de Servicio a la Ciudadanía. En la Actualidad, se cuenta con el proceso estratégico de Atención al Ciudadano, el cual está asociado y es liderado por la Subdirección de Gestión Corporativa. Éste cuenta con un contratista profesional y un contratista de apoyo.

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

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



4. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Acciones y resultados

- Se recomienda realizar talleres de lenguaje claro, para sensibilizar a los servidores/as frente a las respuestas de los requerimientos de la ciudadanía, teniendo en cuenta el indicador de calidad en la respuesta reportado durante el primer semestre.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

A continuación, se realiza el análisis de resultados de las PQRS que se registraron en la Entidad y se tramitaron durante el primer semestre 2022.

a) Comportamiento del ingreso de peticiones por mes

PERIODO	PRESENCIAL (ESCRITO)	VIRTUAL (CORREO ELECT.)	TELEFÓNICO	PQR WEB	VENTANILLA	Web Services	TOTAL
Enero	17	684	0	0	0	0	701
Febrero	33	646	0	0	0	0	679
Marzo	59	867	0	0	0	0	925
Abril	38	702	0	0	0	0	740
Mayo	83	485	0	0	0	0	568
Junio	0	604	0	11	62	85	762
Total General	230	3988	0	11	62	85	4.376

Subtemas frecuentes

- SIDEAP**
- TALENTO NO PALANCA**
- PAO**
- CONVOCATORIA PLANTA TEMPORAL SECRETARÍA DE GOBIERNO**
- CONCEPTOS TÉCNICOS**

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



c) Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema

MES	Requerimientos recibidos en el gestor documental (CORDIS / SIGA)	Indicador: Total de pqr radicadas en el gestor documental que fueron atendidas oportunamente y que debían atenderse en el periodo de acuerdo a los términos de Ley (CORDIS / SIGA)	Indicador: Total de pqr radicadas en el gestor documental que debían atenderse en el periodo de acuerdo a los términos de Ley (CORDIS / SIGA)
Enero	701	226	226
Febrero	679	558	561
Marzo	926	744	745
Abril	740	634	638
Mayo	568	679	684
Junio	762	695	696
TOTAL	4.376	3.536	3.550

PETICIONES CERRADAS AL PERIODO			
Total PQRs cerradas de acuerdo a los términos de Ley	%	Total PQRs cerradas extemporáneamente	%
3.536	99,61%	14	0,39

REQUERIMIENTOS TIEMPOS DE LEY - I SEMESTRE 2022			
	OPORTUNO	EXTEMPORÁNEO	TOTAL
ENERO	226	0	226
FEBREO	558	3	561
MARZO	745	1	745
ABRIL	634	4	638
MAYO	679	5	684
JUNIO	695	1	696
Total	3.536	14	3.550
%	99,61	0,39	100

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



d) Análisis de Calidad y Calidez

En el análisis realizado por la Dirección de Calidad Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., primer semestre 2022, se evidenció que la oportunidad en la respuesta fue del 90%. Sin embargo, se observan unas acciones de mejora que se deben adelantar en función a los criterios de Calidad y Calidez, así como el manejo del sistema, criterio que no se cumplió satisfactoriamente.

Lo anterior, obedece a los requerimientos de las mesas de ayuda que eran registrados de manera manual en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, ya que por la plataforma que ingresaban (Helpepeople), no era posible evidenciar la solicitud enviada por el ciudadano/a.

Por lo anterior, a partir de julio **la nueva plataforma de mesas de ayuda, se integró con el sistema de gestión documental SIGA. De igual manera, desde mediados de agosto, se desarrolló el web services BTE – SIGA, el cual entró a producción, subsanado así las observaciones que se generaron en el informe del primer semestre 2022.**

El proceso de Atención al Ciudadano continuó realizando las siguientes acciones:

- Seguimiento y monitoreo permanente (semanal y mensual) a las respuestas de peticiones ciudadanas registradas en el Sistema de Correspondencia Cordis y “Bogotá Te Escucha.
- Verificación de las respuestas emitidas en el Sistema de Correspondencia SIGA para el cargue en el Sistema Bogotá Te Escucha.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en genera

1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Acciones y resultados

Se revisó el micrositio de Atención al Ciudadano, y se actualizó la información de canales de atención, asignación de citas y horarios. Así mismo, se ajustó en el home de la página del DASCD, el Botón de Bogotá Te Escucha y el Botón de Denuncias por Actos de Corrupción.

Se realizaron las siguientes campañas:

- Se realizó una campaña del Defensor al Ciudadano (interna - externa) Internamente se

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.

socializaron las piezas a través de las pantallas del DASCOD y externamente a través de las redes sociales (Facebook - Twitter - Instagram).

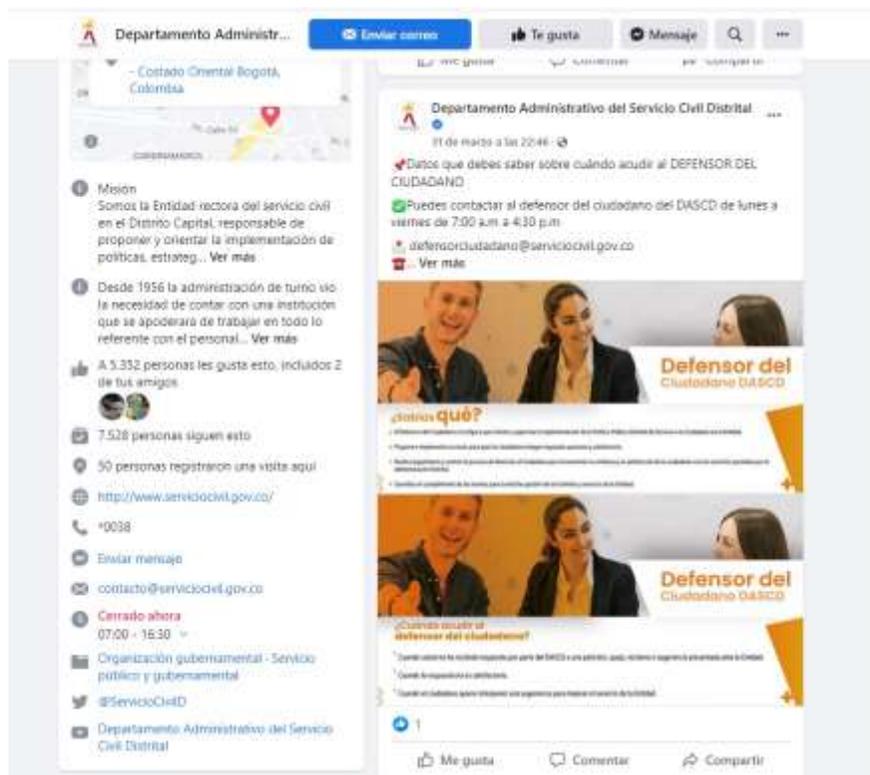
- Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Acciones y resultados

Se revisó el micrositio de Atención al Ciudadano, y se actualizó la información de canales de atención, asignación de citas y horarios. Así mismo, se ajustó en el home de la página del DASCOD, el Botón de Bogotá Te Escucha y el Botón de Denuncias por Actos de Corrupción.

Se realizaron las siguientes campañas:

- Se realizó una campaña del Defensor al Ciudadano (interna - externa) Internamente se socializaron las piezas a través de las pantallas del DASCOD y externamente a través de las redes sociales (Facebook - Twitter - Instagram).



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 DASCOD.

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

- Se realizó una campaña interna y externa de los canales de atención del DASCD, a través del cual se socializaron diferentes piezas de comunicación durante el mes de junio por correo institucional, redes sociales y banner página web.

TWITTER

<https://twitter.com/ServicioCivilD/status/1540741909026578433/photo/1>

<https://twitter.com/ServicioCivilD/status/1542183615647195138/photo/1>

<https://twitter.com/ServicioCivilD/status/1542478063782354945/photo/1>

FACEBOOK

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=398383198993108&set=pb.100064642931584.-2207520000..&type=3>

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=398963462268415&set=pb.100064642931584.-2207520000..&type=3>

<https://www.facebook.com/ServicioCivilDistrital/photos/pb.100064642931584.-2207520000../5523591047685190/?type=3>

INSTAGRAM

<https://www.instagram.com/p/CfPGNtuFaA8/>

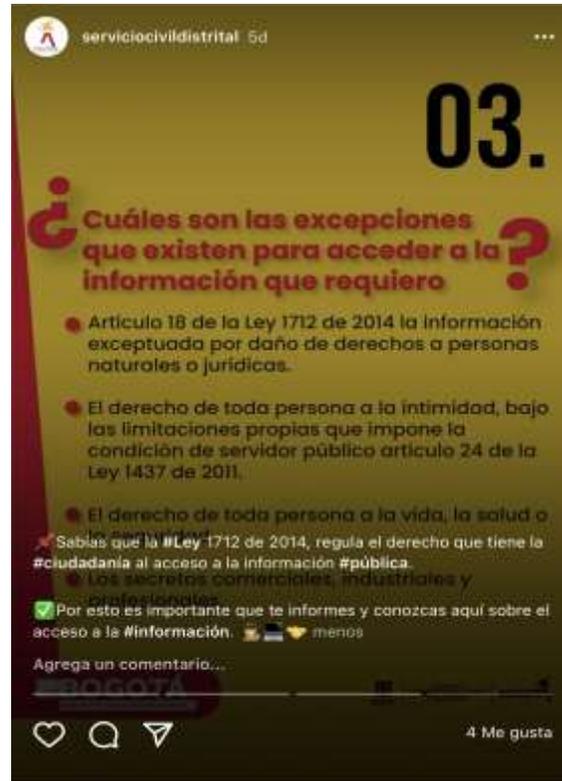
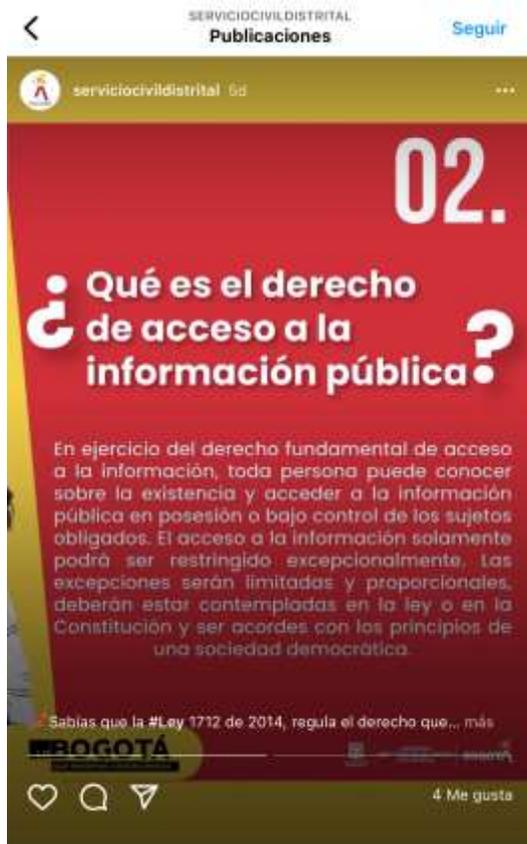
<https://www.instagram.com/p/CfZVzLQMFUo/>

<https://www.instagram.com/p/CfbcZlws3Hl/>

- **Campaña: Conoce en qué consiste la Ley 1712 de 2014**

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



- Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Acciones y resultados

El 27 de enero se llevó a cabo de manera virtual la capacitación: Sensibilización PQRSF con los distintos gestores de Atención al Ciudadano de las diferentes áreas o subdirecciones, frente a la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, en la que se sensibilizó frente a las PQRS

- Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados

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

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



Durante este periodo, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - **DASCD**, a través del Proceso de Atención al Ciudadano realizó la siguiente capacitación dirigidas a los servidores (as) de la entidad:

Lengua de señas Colombiana – LSC

Contenido:

1. Reconocimiento normativo lengua de señas colombiana
2. Ejercicios prácticos en lengua de señas colombiana

Objetivo: Sensibilizar a los/as servidores/as del DASCD, frente a la importancia de la lengua de señas Colombiana- LSC -, de cara al relacionamiento ciudadano, así como impartir conocimiento básicos teórico - prácticos.

- b. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

Acciones y resultados

La Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (OTIC) del DASCD continúa con la implementación de la Resolución 1519 del 2020, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

5.Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

- 1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados

Se continuó implementando la Ventanilla Virtual de Correspondencia, garantizando la atención ciudadana por este canal.

Se entró a producción con el BTE Web Service SIGA – Integración Bogotá Te Escucha

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. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Acciones y resultado

El **Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD**, cuenta con un (1) trámite registrado en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT: *“Concepto técnico para el establecimiento o modificación de estructuras organizacionales, plantas de personal, manuales específicos de funciones y de competencias laborales, escalas salariales, grupos internos de trabajo y vinculación de supernumerarios de las entidades y organismos distritales y de refrendación”*. Este trámite se encuentra racionalizado y es 100% virtual.

3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Acciones y resultados

- Se continuó con la publicación de videos en las redes sociales del DASCD (YouTube y Facebook) con temas relacionados de Atención al Ciudadano y trámites y ~~servicio~~ que presta la entidad.
- ## 4. Promover la interacción de los sistemas de información por los cuales se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

Acciones y resultados

Se desarrolló el web service Sistema de Gestión Documental SIGA – Bogotá Te Escucha

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Veeduría Distrital.

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.

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

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



Durante el primer semestre de 2022 no se llevaron a cabo acciones de buenas prácticas.

2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados

En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5 artículo 21, se participó en la sesión convocadas por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, I Semestre.

Elaborado por: Paola Andrea Harnache Castaño – Contratista Subdirección de Gestión Corporativa

Revisado por: Fabián Romero Suárez - Subdirector de Gestión Corporativa

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

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

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

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



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

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



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

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

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

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





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

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

