

INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS. PRIMER SEMESTRE DE 2023.

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital





INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS
enero 2023 – junio 2023

JUAN CAMILO CABREJO
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Bogotá, D.C., 28 de julio de 2023

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 del Decreto 847 de 2019 el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD implementó la figura de Defensor de la Ciudadanía mediante Resolución No. 157 del 15 de mayo de 2023, y delegó la función en el servidor de este Departamento Administrativo, Juan Camilo Cabrejo Gutiérrez, Asesor de la Dirección.

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 141 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.

Ahora bien, la Veeduría Distrital presentó el informe de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital (2022), presentado en el mes de marzo de 2023, en el cual, dentro de las observaciones allí indicadas, señaló:

“Presentar el informe de buenas prácticas de manera independiente en el cual se explique de manera clara y precisa, las buenas prácticas ejecutadas por la Entidad. Este debe estar sustentado por cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas”.

En ese sentido, se presenta a continuación informe parcial, se las buenas practicas presentadas por el Departamento en lo concerniente a atención al ciudadano.

Se debe señalar, además que el presente documento se presente adjunto al “INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA -enero 2023 – junio 2023”.

Además de lo anterior, el presente informe se presenta siguiendo los lineamientos del Manual Operativo del Defensor al Ciudadano.

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

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

Se presenta de forma individual, adjunto al presente documento, de acuerdo a las recomendaciones realizadas en el Informe de seguimiento a la gestión de los Defensores del Ciudadano del Distrito Capital (2022), de la Veeduría Distrital.

Acciones y resultados

Como acciones de buenas prácticas, durante el I semestre de 2023, el proceso de atención al ciudadano adelantó las siguientes actividades:

- A través de la Resolución No. 157 del 15 de mayo de 2023, y delegó la función en el servidor de este Departamento Administrativo, Juan Camilo Cabrejo Gutiérrez, Asesor

¹ “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”.

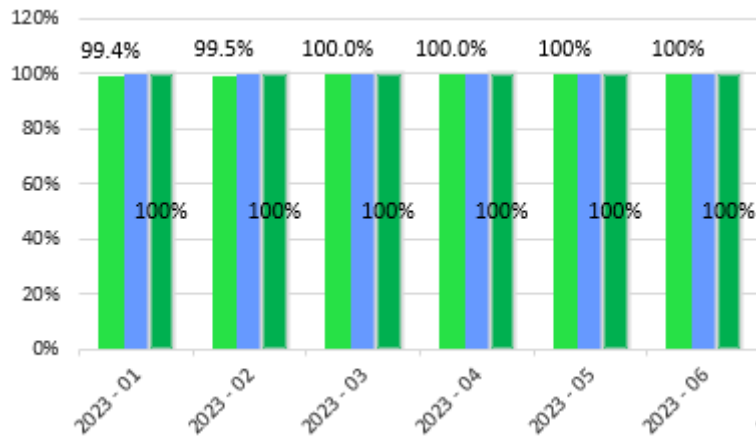
de la Dirección., dando cumplimiento a lo señalado por el parágrafo 1 del artículo 1 del Decreto 847 de 2019 ².

Lo anterior permite independizar la función, puesto que anteriormente, la misma se encontraba en cabeza de la Subdirección Corporativa del Departamento, quien es, además, el responsable, del proceso de atención a la ciudadanía.

- Se insertan en el informe del defensor de la ciudadanía las recomendaciones concretas de lo observado en el primer semestre del año.
- Se verificó el uso de las tecnologías para dar cumplimiento oportuno a las PQRSD de la entidad.
- Se analizaron los procesos específicos que lleva a cabo el Departamento para dar cumplimiento a las funciones relacionadas con la atención al ciudadano.
- El personal que direcciona las peticiones a cada una de las dependencias del Departamento, ha sido capacitado constantemente en la tipología de las PQRSD que se radican.
- El DASCD verifica constantemente el reporte de las PQRSD que se encuentran pendientes y próximas a vencer a los Jefes y Subdirectores(as) de la entidad. Cada mes se verifica el cumplimiento de los tiempos y en caso de evidenciarse respuestas extemporáneas, se solicita a las dependencias la justificación de las demoras en la respuesta a través de correo electrónico.
- Existe una constante vigilancia de la Dirección de Control Disciplinario Interno en cuanto a las respuestas extemporáneas emitidas por las subdirecciones, realizando las averiguaciones del caso, a fin de determinar las razones de las presuntas demoras existentes.
- Mensualmente se verificó y se presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la gestión de resultados de las PQRSF y requerimientos allegados a la Entidad, lo que facilita la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

Ahora bien, a continuación se hace una relación de las cifras que evidencian las mejoras que se han presentado en la gestión de la atención al ciudadano en el Departamento.

² Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.



Con corte a 30 de junio de 2023, el DASCD recibió un total de 10639 PQRSD de las cuales se dio respuesta a 10620.

En los 2 primeros meses del año, se presentó un cumplimiento del 99.4% y del 99.5% respectivamente no obstante, aclarando que, según explica la Subdirección Corporativa del DASCS, el no cumplimiento del 100% de las peticiones en los 2 primeros meses del año, obedece a errores en la tipificación de las PQRSD que en realidad corresponde a mayores tiempos de respuesta.

Sobre lo anterior la Subdirección Corporativa realizó un estudio de cada una de las PQRSD vencidas, remitiendo la información a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Como conclusiones de ello, la Subdirección Corporativa manifestó:

“Se puede colegir que se deben tomar acciones que fortalezcan la gestión, enfocados a la mejora de la herramienta - Sistema Integrado de Gestión Documental SIGA, en la parametrización de tiempos cuando se generan modificaciones en la tipificación, parametrización en la fórmula de conteo de los días festivos en la determinación de los tiempos de respuesta cuando se generan estos cambios en la tipificación, inclusión de columnas para revisar oportunidad en términos de ley y días promedio de trámite en el Reporte _04 exportado del Sistema Integrado de Gestión Documental SIGA; cambios asociados a las personas (servidores y contratistas) en la gestión del cierre y finalización oportuna de las PQRSD”.

Lo anterior denota la preocupación de la organización de las razones por las cuales las PQRSD no han sido respondidas a tiempo, de acuerdo al sistema encontrando que realmente no existe un incumplimiento en las respuestas.

En atención a lo anterior, se recomendó en el informe de la defensoría del ciudadano, capacitar a los encargados del reparto a las dependencias de la entidad, a fin de que no se produzcan errores en la tipificación de las PQRSD recibidas.

Ahora bien, vale la pena resaltar el informe presentado por la DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO, el pasado 26 de julio de 2023, se señala:

“De acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas con un 87% de cumplimiento y un número peticiones vencidas de 1 para el mes objeto de seguimiento, la entidad ha mejorado sus índices tanto en calidad como en peticiones vencidas frente a meses anteriores, esperamos que el plan de mejoramiento propuesto

por ustedes el 14 de junio de 2023, logre mejorar los índices de calidad en un 100% de cumplimiento y 0 peticiones vencidas”.

Se debe anotar que, a la fecha, se han interpuesto 2 tutelas en contra del Departamento, por las cuales no se han proferido órdenes del juez de amparo.

Accionante	radicado	Juzgado de conocimiento	Resuelve	Fallo segunda instancia
RAUL ENRIQUE DANGOND CONTRERAS.	2023-121	Juzgado 02 Penal Municipal Función Control Garantías- Bogotá	R E S U E L V E: PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE, la acción de tutela presentada por RAUL ENRIQUE DANGOND CONTRERAS, en contra de DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO CIVIL DISTRITAL, por las razones expuestas en este fallo.	Confirmar la sentencia de tutela dictada el 20 de abril de 2023 por Juzgado Segundo Penal Municipal de Control de Garantías de Bogotá.
DIANA MARCELA BONILLA	2023-643	JUZGADO 41 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ	Primero: Declarar la carencia actual de objeto por hecho superado en la tutela de Diana Marcela Bonilla Avendaño contra el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital de Bogotá.	

Lo anterior, da cuenta de la baja repercusión judicial que tienen las respuestas del DASCSD a las PQRSD, puesto que existe una oportunidad de respuesta y calidad confiables.

De esta forma, se reportan las buenas prácticas emprendidas por el Departamento, anotando que las recomendaciones generales de plasmas en el informe central del defensor de la ciudadanía.

ELABORADO POR:

NOMBRE	CARGO
Juan Camilo Cabrejo	Defensor de la Ciudadanía Asesor.