



Departamento Administrativo
del Servicio Civil Distrital

INFORME DE GESTIÓN DEL
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
PRIMER SEMESTRE DE 2023.

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 GESTIÓN DEL
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
enero 2023 – junio 2023**



**JUAN CAMILO CABREJO
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**

Bogotá, D.C., 28 de julio de 2023

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: (57) 60 1 3680038
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



CO-SC-CER431153



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO
CIVIL DISTRITAL



1. INTRODUCCIÓN

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.

2. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

A continuación, se presenta la gestión del defensor de la Ciudadanía del DASCD, la cual tiene como ruta de ejecución los lineamientos establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la ciudadanía.

Dichos lineamientos se encuentran comprendido en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital y sobre los cuales, se realiza el presente informe.

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

Lineamientos:

i. Enfocar sus esfuerzos en 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, y a través de la herramienta dispuesta para el reporte del avance de ejecución, podrá realizar el seguimiento a la implementación de la Política

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”.

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 su entidad y velará porque esta reporte oportunamente el avance, para que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

Acciones y resultados:

El Defensor de la Ciudadanía registró el reporte trimestral de los avances correspondientes al plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC (Conpes 03 de 2019) a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., frente a lo cual, para el primer semestre de 2023, se ha logrado el cumplimiento de los indicadores del producto de la siguiente manera:

- *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*

El Departamento ha reportado trimestralmente el desarrollo de los productos relacionados con la PPDSC y presupuesto de los indicadores de producto asociados al plan de acción de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía 2023.

Al corte del 30 de junio de 2023 el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador, cumplido al 100% de los criterios y que fueron reportadas oportunamente a la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá.

“2. Optimizar la arquitectura institucional, que permita contar con procesos organizacionales requeridos para brindar un servicio de excelencia a la ciudadanía y grupos de interés.

4. Fortalecer el proceso de organización del trabajo para contribuir al desarrollo de entidades modernas y eficientes al servicio de la ciudadanía.

6. Impulsar la transformación de la cultura organizacional en la administración pública distrital a partir del desarrollo de competencias, bienestar, seguridad y salud en el trabajo, y evaluación del desempeño de los servidores públicos, que respondan oportunamente a las necesidades de la ciudadanía incorporando los procesos de rendición de cuentas en el marco del código de integridad del servicio público”.

Estos 3 objetivos se desarrollan a través del Plan de Acción Institucional y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y en el primer semestres de 2023 las acciones orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía que se destacan son:

- Se realizaron los informes trimestrales de seguimiento frente a los tiempos de respuestas de las PQRSDf recibidos en la entidad y emitir un reporte dirigido a Oficina Control Disciplinario

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.

Interno para adelantar acciones preventivas correspondientes a los meses de enero a marzo y abril a junio.

- Se registró informe mensual de las peticiones del DASCD en la página de la Red de Quejas de la Veeduría Distrital enero a junio.

- Se emitió la Certificación de Confiabilidad de la Información publicada en la Guía de Trámites y Servicios correspondiente a los periodos de enero a marzo y abril a junio.

Se publicó el informe de peticiones en el link de transparencia de la sede electrónica de entidad correspondiente a los periodos enero a marzo y abril a junio:

Abril con corte a 31 de marzo.

Mayo con corte a 30 de abril.

Junio con corte a 31 de mayo.

-El beneficio a la ciudadanía de las actividades realizadas es poner a disposición de la Información Pública, donde podrán conocer de primera mano lo relacionado con la gestión de PQRSDF.

- 1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual

Con corte al 30 de junio de 2023, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital mantiene el Acuerdo de Nivel de Servicio y Certificado de confiabilidad de la información, con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por participación en el canal virtual (Guía de Trámites y Servicios-SuperCADE Virtual).

Se han cagado la información de trámites, servicios, canales de atención y demás que se dispongan en la Guía de Trámites y Servicios y que debe estar armonizada con SUIT.

- 1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General

El DASCD adoptó el Manual de Servicio a la Ciudadanía a través de la Resolución 225 del 3 de agosto de 2022².

² "Por medio de la cual se adopta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – 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.

- 3.1.10. Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas.

En el primer trimestre de 2023, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador:

Dentro de los documentos del Sistema Integrado de Gestión del DASCD, la entidad cuenta con una serie de documentos que guían y articulan el proceso de Rendición de Cuentas con el Servicio y la participación Ciudadanía:

- Procedimiento de planeación, seguimiento y control de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (E-GES-PR-005): Como parte de las políticas operacionales de este documento, se resalta el hecho de que uno de los seis componentes de este plan es la Rendición de Cuentas. Con lo cual se busca mejorar la relación entre la ciudadanía y la Entidad, a través de tres elementos: información, diálogo y responsabilidad.

- Procedimiento de planeación, seguimiento y control del Plan de Participación Ciudadana (E-GES-PR-007): Su política operacional no. 2 indica que "El Plan de Participación Ciudadana, la Estrategia de Participación Ciudadana y la Estrategia de Rendición de Cuentas deben articularse con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en el componente de Rendición de Cuentas, Participación ciudadana con el Plan de Acción Institucional".

- Estrategia de participación ciudadana 2022 (E-GES-DE-004): Uno de los objetivos de esta estrategia es " Incentivar a través de los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, el uso de los canales virtuales en los distintos ejercicios de rendición de cuentas que adelanta el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD" y a lo largo del documento se encuentran los lineamientos para asegurar la participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas.

- Estrategia de rendición de cuentas 2022 (E-GES-DE-005): El objetivo de esta estrategia es "Orientar el desarrollo de espacios de rendición de cuentas y de participación los cuales inciden sobre la gestión institucional del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital con la ciudadanía, los grupos de interés y los entes de control, con información oportuna y en un lenguaje claro, en el marco de los derechos y deberes de la participación ciudadana" y está dividida en 4 etapas: 1. Información: Información de calidad y en lenguaje comprensible; 2. Diálogo: Diálogo de doble vía y con la ciudadanía y sus organizaciones; 3. Responsabilidad: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas; 4. Evaluación: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

En la etapa 2. Diálogo, para el periodo febrero, marzo de la vigencia 2023, se contemplaron actividades enfocadas en: Identificar y caracterizar usuarios y partes interesadas en los

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.

espacios de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos; actualizar la estrategias de participación y rendición de cuentas; realizar espacios públicos de diálogo con el servicio civil a través de medios de comunicación que permitieran la interacción de la ciudadanía; y se realizó espacio virtual de "Espacio Público de Diálogo Ciudadano con el Servicio Civil ,

En ese sentido, el ejercicio de Rendición de Cuentas realizado en el primer trimestre de la vigencia 2023, Se difundió pieza comunicativa la ciudadanía información de interés relacionada con la rendición de cuentas , cumplimiento de metas y logros del Plan de Desarrollo a través de los diferentes canales de comunicación institucionales (Twitter, YouTube, Facebook y/o correo electrónico)

- *3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema*

Con corte al 28 de febrero de 2023 el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador:

De acuerdo al último informe " INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2023", remitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General el 28 de marzo de 2023, de las 30 respuestas analizadas, el 33% (10) tuvieron observaciones en los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema y el 67% (22) cumplieron con ellos.

Ahora bien, el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia 2023, de acuerdo a ese informe, es del 72%.

Con corte al 31 de mayo de 2023 el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador:

De acuerdo al último informe " INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO DE 2023", remitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General el 27 de JUNIO de 2023, de las 30 respuestas analizadas, el 13% (4) tuvieron observaciones en los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema y el 87% (26) cumplieron con ellos.

Ahora bien, el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia 2023, de acuerdo a ese informe, es del 69%.

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: (57) 60 1 3680038
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



CO-SC-CER431153



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO
CIVIL DISTRITAL



- **3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS**

A partir del 18 de agosto de 2022 entró a producción la integración del Sistema Bogotá Te Escucha con el Sistema de Gestión Documental SIGA, y opera de correcta manera, con lo que se dio cumplimiento a esta actividad de la Política en un 100%.

- **3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención.**

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital dio cumplimiento a esta actividad de la Política en un 100% (En mayo de la vigencia 2022 el DASCD cambió de gestor documental, e implementó el Sistema de Gestión Documental SIGA, mediante el cual se obtuvo un mecanismo de radicación calificado que se encuentra integrado al Sistema Bogotá Te Escucha, y optimiza la gestión de la información que tramita la ciudadanía y los diferentes grupos de interés en función de sus necesidades y/o requerimientos. De igual forma, para facilitar el acceso a este servicio, la ciudadanía y los grupos de valor pueden acceder a este a través de la página del DASCD <https://serviciocivil.gov.co/ventanilla-virtual>).

De igual manera existe el correo contacto@serviciocivil.gov.co, el cual se anuncia en la página del Departamento, el cual está constituido para la radicación de PQRSD.

Adicionalmente, el DASCD cuenta con una ventanilla de atención presencial en su sede del CAD costado oriental piso 9, en la que se presta el servicio de radicación en jornada continua de 7:00am a 4:30pm.

ii. 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:

Desde el rol de Defensor de la Ciudadanía, se verificó que se destinaron recursos al proceso Atención al Ciudadano de la meta “9. Implementar 1 modelo integral de atención a la ciudadanía incorporando el enfoque poblacional, diferencial” del proyecto de inversión 7567 Modernización de la Arquitectura institucional del DASCD. A través del cual, para la vigencia 2023, se destinaron recursos para la contratación de un profesional y una persona de apoyo a la gestión para proceso.

| Objeto | valor | Vigencia |
|--------|-------|----------|
|--------|-------|----------|

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.

| | | |
|---|---------------|----------|
| Prestar servicios profesionales con autonomía técnica y administrativa para implementar el modelo integral de atención a la ciudadanía incorporando el enfoque poblacional diferencial en el marco del proceso de relacionamiento con la ciudadanía del DASCD | \$ 59.300.000 | 10 meses |
| Prestar servicios de apoyo a la gestión para el relacionamiento con la ciudadanía en el marco de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía. | \$13.800.000 | 6 meses |
| Total | \$73.100.000 | |

iii. 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.

Acciones y resultados:

Durante el I semestre de 2023 se evidenció el cumplimiento de las actividades definidas en los cronogramas del Plan de Acción Institucional:

- Relacionamiento ciudadano

Objetivo: Desarrollar acciones que favorezcan el servicio a la ciudadanía y promover la corresponsabilidad social, para promover la participación ciudadana.

Presenta un avance del 44.97% de un total programado para el primer semestre de 2023 del 58.15%.

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana

Objetivo: Aportar en la implementación del PAAC en el DASCD.

El Departamento presentó en el mes de enero el “PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO”, el cual fija las estrategias de identificación, análisis, valoración, seguimiento y evaluación de riesgos institucionales. Propone acciones encaminadas a la prevención, monitoreo y control de los riesgos de corrupción identificados en algunos de los procesos de la Entidad, así como la estrategia anticorrupción que involucra a todos los procesos responsables de cada acción

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.

planteada y a la Alta Dirección.

Estos cronogramas aportaron en el cumplimiento de los productos de política, como se evidenció en el apartado Función 1, numeral i., de este informe.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC -2023 con la participación de las dependencias y de la ciudadanía ya que se puso a disposición de comentarios u observaciones que aporten a su consolidación mediante encuesta virtual en la sede electrónica de la entidad, entre el 16 y hasta el 23 de enero 2023.

iv. 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 requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

El Departamento cuenta con varios documentos que norman la materia, en su interior, frente al servicio a la ciudadanía.

Dentro de ellos se destacan los siguientes:

- El normograma del Proceso de Atención al Ciudadano fue actualizado durante el I semestre de 2023, con el fin de conocer la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, y alinear los procesos y procedimientos con la misma.
- Modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía v2.0.
- En la página web del DASCD se encuentra albergado el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital 2022 (Resolución 225 de 2022 Adopción Manual de Servicio a la Ciudadanía).
- Procedimiento gestión y atención de requerimientos.
- Guía para la gestión de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – pqrscf v2.0-

v. Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de 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.

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: (57) 60 1 3680038
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



CO-SC-CER431153



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO
CIVIL DISTRITAL



Acciones y resultados:

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital recibió por parte de Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá D.C.

Frente a ello el Departamento realizó un plan de mejoramiento, el cual se encuentra en curso.

| Insumo de mejora | Tipo de acción de mejora | Acción de mejora planteada | Descripción de las actividades | Fecha Inicio | Fecha Final |
|-----------------------------------|--------------------------|--|---|--------------|-------------|
| Peticiones Vencidas en el Sistema | Correctiva | Realizar mesa técnica con el equipo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para revisar las competencias del DASCSD y el correcto manejo de las respuestas que la Entidad está tramitando a través del sistema. | 1. Identificación de las respuestas que se están emitiendo para analizar en la mesa técnica | 1/5/2023 | 31/5/2023 |
| | | | 2. Identificación de los casos puntuales para validar su correcto flujo y atención de acuerdo a los lineamientos del DASCSD | 1/5/2023 | 31/5/2023 |
| | | | 3. Solicitud mesa técnica | 1/5/2023 | 31/5/2023 |
| Peticiones Vencidas en el Sistema | Preventiva | Capacitar en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha a los funcionarios y contratistas que gestiones las PQRSDF en el sistema | 1, Solicitar agendamiento para asistir a las capacitaciones funcionales dentro de las fechas señaladas en el Plan Anual de Capacitación en el uso y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha 2023: Mayo 11 de mayo Junio 8 de junio | 1/5/2023 | 31/5/2023 |

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 DASCSD.

| | | | | | |
|--|-------------------|---|---|----------|------------|
| | | | <p>Julio 6 de julio</p> <p>Agosto 10 de agosto</p> | | |
| | | | <p>2. Solicitar agendamiento para asistir a las capacitaciones de administradores, dentro de las fechas señaladas en el Plan Anual de Capacitación en el uso y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha 2023:</p> <p>Abril 20 de abril Administración / Virtual</p> <p>Mayo 18 de mayo Reportes / Virtual</p> <p>Junio 15 de junio Administración / Virtual</p> <p>Julio 13 de julio Reportes / Virtual</p> | 1/5/2023 | 31/5/2023 |
| <p>Peticiones Vencidas en el Sistema</p> | <p>Correctiva</p> | <p>Realizar una reunión mensual para retroalimentar las observaciones generadas en el Informe Consolidado sobre la calidad de las</p> | <p>1. Identificar las observaciones del informe mensual para establecer los lineamientos a socializar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas</p> | 1/5/2023 | 31/12/2023 |

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.

| | | | | | |
|-----------------------------------|------------|--|--|----------|------------|
| | | respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha. | 2. Presentar en CIGD Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha. | 1/5/2023 | 31/12/2023 |
| | | | 3. Convocar a reunión al Gestor/a de peticiones pertinente de la dependencia, en el periodo en el que se generen observaciones e impartir lineamientos | 1/5/2023 | 31/12/2023 |
| Peticiones Vencidas en el Sistema | Preventiva | Seguimiento a la gestión | 1. El operario designado por la Subdirección de Gestión Corporativa, verifica y envía semanalmente el reporte de seguimiento de las PQRSDF que se encuentran pendientes y próximas a vencer a los Jefes y Subdirectores(as) y personal asistencial (Gestor/a) de la entidad . A final de 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. | 1/5/2023 | 31/12/2023 |

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 operario designado por la Subdirección de Gestión Corporativa, realiza seguimiento y verificación de las PQRSDf registradas en el reporte semanal y envía reporte de la gestión al líder de Atención al Ciudadano. | 1/5/2023 | 31/12/2023 |
|--|--|--|---|----------|------------|

El DASCD aportó evidencia de las acciones cumplidas a la fecha frente al plan de mejoramiento señalado.

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

Acciones y resultados:

En conjunto con la Subdirección de Planeación y Gestión de la Información del Talento Humano Distrital, el Departamento desde 20233 realizó la creación del OPA No. 83407: Comprobante registro Hoja de Vida Talento No Palanca, el 1 de julio de 2022.

Dicho comprobante se encuentra vigente y cada mes se emite el certificado de confiabilidad mensual.

Función 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.

i. Realizar las 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 de Servicio a la Ciudadanía, que define las acciones que deben implementar las entidades distritales para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política.

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: (57) 60 1 3680038
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



CO-SC-CER431153



DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO
CIVIL DISTRITAL



Como se indicó en el punto ii), la entidad ha dispuesto de recursos por un valor de \$73.100.000, no obstante, como recomendación del presente informe, se sugerirá que las vigencias de los contratos por prestación por servicios que actualmente apoyan dicha actividad, deben asegurarse por la totalidad del año, teniendo en cuenta que las acciones encaminadas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción deben tener seguimiento durante toda la anualidad.

De otra parte, desde el punto de vista operativo en la atención de PQRSFD, cada una de las áreas de la entidad realiza un seguimiento constante de su respuesta oportuna. De igual manera, la entidad ha dispuesta un SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SIGA), el cual permite el seguimiento en la oportunidad de respuesta.

En cuanto a la calidad de las respuestas, los responsables en asegurar el contenido de las mismas, son los Subdirectores de las distintas áreas, quienes de acuerdo sus conocimientos y amplia experiencia en el tema aseguran que las mismas cumplan con responder al fondo de lo solicitado por los peticionarios.

En ese sentido, la entidad ha asegurado los recursos necesarios para que, de acuerdo a las funciones de la entidad, existan las dependencias necesarias para responder a los temas que son competencia del DASCD.

Mensualmente se presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la gestión de PQRSFD tramitadas en el periodo. En este reporte, se evidencia la efectividad, eficiencia y oportunidad de las respuestas dadas a los requerimientos, y se presenta el avance de los dos cronogramas del Plan de Acción Institucional que tienen acciones tendientes al Servicio a la Ciudadanía.

ii. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Dirección Distrital de Calidad del Servicio

Acciones y resultados:

El DASCD no tiene competencia con el Servicio a la Ciudadanía a nivel Distrital, por lo que todas las acciones realizadas se enfocan en la adecuada gestión de las peticiones al interior de la entidad, como se evidencia en los demás numerales de este informe.

Las recomendaciones correspondientes a este informe se realizan para el interior de la entidad y se condensarán más adelante.

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.

iii. 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

Con la ejecución de la meta 9 “Implementar 1 modelo integral de atención a la ciudadanía incorporando el enfoque poblacional, diferencial”, del proyecto 7567 “Modernización de la arquitectura institucional del DASCD” se implementan acciones enfocadas en atender los requerimientos de la ciudadanía y los grupos de valor priorizando los derechos a la ciudadanía, y de acuerdo a las necesidades de cada peticionario. De allí, que el DASCD cuenta con documentos que orientan a sus servidores públicos y contratistas en como brindar una adecuada atención a la ciudadanía, como lo son el “Protocolo de atención al ciudadano” y la “Guía para la gestión de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias”.

Se debe resaltar que líder de Atención al Ciudadano, bajo responsabilidad de la Subdirección de Gestión Corporativa, realizó acompañamiento al designado como defensor de la ciudadanía, en la que realizó de forma coordinada un análisis de los deberes de la entidad frente a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Ahora bien, como recomendación se señalará que es necesario capacitar y hacer seguimiento a la tipificación de algunas peticiones que son mal caracterizadas alterando los tiempos de respuesta.

iv. 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

El DASCD se encuentra a la espera del 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, que hace parte de la Subdirección de Gestión Corporativa. Para el II semestre de 2022, este proceso contó con un contratista profesional y un contratista de apoyo.

Ahora bien, cabe señalar que en consideración del defensor de la ciudadanía quien realiza este informe, el DASCD no es una entidad que requiera una dependencia independiente 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.

En efecto, la entidad cuenta con aéreas misionales que han interiorizado la necesidad de brindar una oportuna atención a la ciudadanía.

Lo anterior se verá de forma más amplia en el siguiente acápite.

De otra parte, dentro de las funciones de la Subdirección de Gestión Corporativa, el artículo 3, del Decreto distrital 238 de 20223 señala:

“f) Administrar la recepción, trámite y resolución oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y soluciones de acuerdo con la misión de la Entidad, en los términos que la Ley señale”.

Por ende, dicha dependencia tiene a cargo lo relacionado con atención a la ciudadanía, sin restar importancia a las demás áreas misionales de la entidad, las cuales tiene dentro de sus obligaciones atender a aquellos usuarios que requieran algún tipo de apoyo, gestión o respuesta a sus requerimientos.

A lo anterior, vale aunar que el tamaño de la entidad y el número de PQRSD que son recibidas anualmente (10620 a 30 de junio de 2023), no justifican la relación de una dependencia específica para ello, teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta el Departamento.

Ahora bien, vale señalar que los estudios de cargas que adelante la entidad, pueden concluir que sea necesario la creación de empleos o destinación de recursos que engrosen la capacidad del Departamento para dar respuesta a las PQRSD que conozca.

v. 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

Durante el I semestre del 2023, se logró graficar la **Encuesta de satisfacción de respuestas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o prestación de servicios**, a través de la herramienta lookerestudio, en ella se contiene, de forma gráfica, los resultados de la percepción de la prestación del servicio a la ciudadanía, lo cual permite llevar a cabo un seguimiento de los indicadores que se consideran relevantes en este asunto.

Con base en estos resultados, se identifican las calificaciones y observaciones insatisfactorias.

³ Por medio del cual se modifica la estructura organizacional del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y se dictan Otras disposiciones.

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.

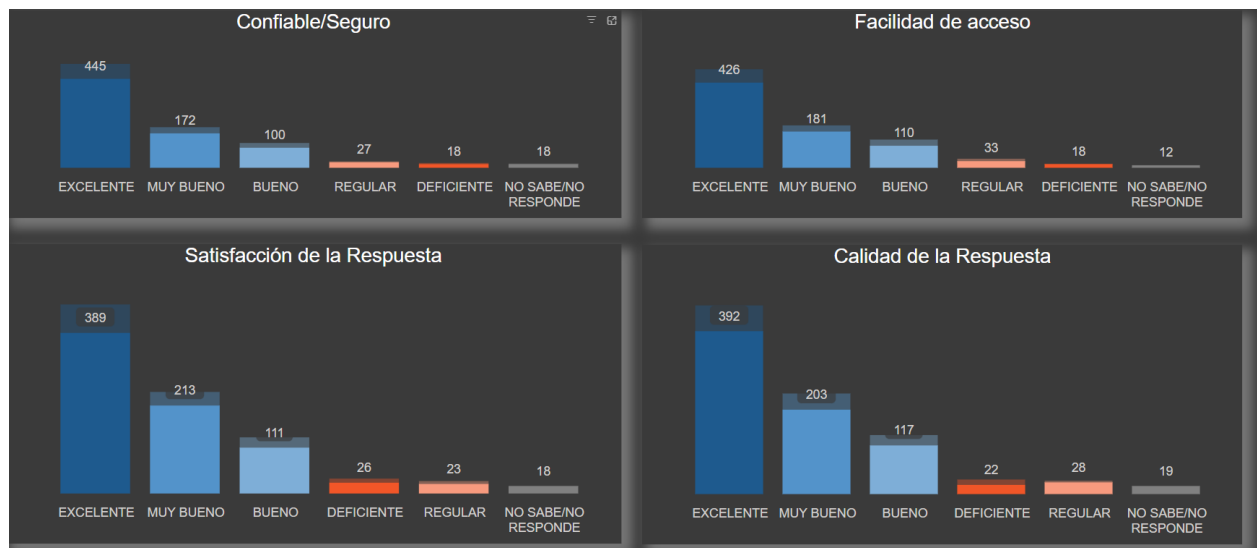
Función 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por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

En primer lugar, hay que mencionar que la Subdirección de Gestión Corporativa, de la mano de la Oficina de la Tecnologías y las Comunicaciones del DASCD, crearon una herramienta en powerbi que permite observar la percepción en los resultados sobre la prestación de trámites y servicios en la entidad, de acuerdo a la encuestas de satisfacción que diligencian los usuarios del DASCD.

Frente a los criterios de transparencia, agilidad, calidez, efectividad, confiabilidad, facilidad de acceso, satisfacción en la respuesta y calidad de la misma se encuentran los siguientes 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.



Lo anterior da cuenta que mayormente, para los usuarios que respondieron la encuesta, el servicio prestado por el DASCD estuvo enfocado principalmente entre excelente y bueno.

Ahora bien, de otro lado, frente a las PQRSD radicadas ante la entidad a 30 de junio de 2023, podemos concluir lo siguiente:

En el primer semestre de 2023, se recibieron un total de 10620 PQRSD, a las cuales se les dio un 100% de respuesta, distribuidas de la siguiente manera:

| 2023 - 01 | 2023 - 02 | 2023 - 03 | 2023 - 04 | 2023 - 05 | 2023 - 06 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1542 | 2011 | 2037 | 1652 | 1690 | 1688 |

Se dio respuesta extemporánea a 19 peticiones, es decir que la oportunidad en la respuesta a las solicitudes recibidas fue del 99,8%, lo cual demuestra una mejora en relación con el periodo pasado donde el porcentaje de respuesta oportuna fue en un 99.65% de ellas.

Función 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 general

i. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las

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.

entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Acciones y resultados

El DASCD realiza campañas constantes frente a temas relevantes de atención a la ciudadanía y usuarios:

- Divulgación de la encuesta unificada de satisfacción: El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD la ha elaborado con el fin de conocer el grado de satisfacción de sus usuarios, partes interesadas y ciudadanía en general para retroalimentar la prestación de sus servicios, canales de comunicación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, trámites y/o servicios.
- Rendición de cuentas y promoción de la participación ciudadana: Se debe realizar en cumplimiento de la normatividad establecida para dar a conocer a la sociedad el estado de administración de los recursos, las estrategias, acciones y actividades desarrolladas para el cumplimiento de las metas propuestas y compromisos enmarcados especialmente en el Plan de Desarrollo vigente.

El DASCD procura mantener comunicación permanente con sus usuarios, partes interesadas y ciudadanía en general, como factor clave del éxito de sus gestiones y para ello emplea diferentes herramientas que están asociadas a las diversas estrategias de los tipos de información utilizados. Tales herramientas hacen referencia a los canales de comunicación que están descritos en el Manual Estratégico de Comunicaciones de la entidad,

a

saber:

- Audiencia Pública • Rendición de Cuentas • Ruedas de Prensa • Periódico Distrital • Emisora DC Radio • Página Web • Comunicados de Prensa • Correos Masivos • Cartelera Virtual • Redes Sociales • Canal DASCD TV • Chat interactivo
- Lenguaje incluyente: En busca de combatir la discriminación y las representaciones negativas en la sociedad, se ha implementado el Plan de Comunicaciones con Lenguaje Incluyente. Este producto de la Política Pública de Gestión Integral del Talento Humano tiene como objetivo promover el uso de expresiones correctas que eviten el lenguaje sexista al referirse a los servidores, servidoras y colaboradores.
- Línea anticorrupción: link dispuesto en nuestra Sede Electrónica “DENUENCIE ACTOS DE CORRUPCIÓN”, el cual le re direccionará directamente a la página del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, como canal

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.

exclusivo de denuncios por actos de corrupción dispuesto por la Administración Distrital.

- Canales para interponer PQRSFD en el DASCD.
- Campaña del Defensor al Ciudadano DASCD.

No obstante, se recomendará que el área de comunicaciones, bajo el liderazgo de la Subdirección corporativa y la Oficina de Control Disciplinario Interno, realizar campañas, por el medio que considere más eficiente, de tiempos de respuesta de PQRSFD y su oportunidad y calidad, de acuerdo con la Guía para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSFD-.

ii. 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

Como parte de las acciones del cronograma “Relacionamiento ciudadano” que hace parte del Plan de Acción Institucional, se realizaron capacitaciones, talleres y campañas de sensibilización como:

- Se realizó capacitación PQRSFD y reunión con los gestores de la ciudadanía (martes 28 de febrero de 2023).
- El DASCD tiene dispuesto, de manera permanente, en su plataforma de aprendizaje, el Curso de Control Social al Empleo Público.
- Se realizaron campañas de sensibilización en materia de rendición de cuentas y participación ciudadana a los servidores

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

La entidad se ha encargado de brindar capacitaciones a los servidores y demás colaboradores de la misma, con el fin de interiorizar las respuestas a las PQRSFD con criterios de oportunidad y calidad.

En el mes de marzo, se llevó a cabo curso masivo por parte de personas vinculadas a la entidad, de introducción al servicio a la ciudadanía, orientada al fortalecimiento de actitudes, habilidades y conocimientos del servicio a la ciudadanía para el mejoramiento en la cultura 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.

Ahora bien, se recomendará en este punto vincular al proceso de Atención al Ciudadano en las jornadas de inducción y reinducción.

De igual manera se recomendará capacitar a quienes realizan el reparto en la entidad a fin de tipificar correctamente el 100% de las PQRSD radicadas.

iv. 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

En el marco del cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” el DASCD realizó la revisión del cumplimiento de los Anexos de la Resolución 1519 de 2020 respecto a Accesibilidad Web en la Sede Electrónica”. Este proceso fue acompañado desde la Subdirección de Gestión Corporativa y su rol de Defensor del Ciudadano.

De igual manera, los mecanismos para presentar quejas y reclamos se encuentran dispuestos en la sede electrónica del Departamento en la siguiente dirección: <https://serviciocivil.gov.co/content/mecanismos-presentar-quejas-y-reclamos>.

Así también, se ha dispuesto de la guía para la presentación de conceptos técnicos 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, que ofrece a las entidades y organismos del Distrito el proceso para realizar dichos trámites.

Función 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.

i. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el 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

El Departamento actualmente cuenta con un buzón contacto y ventanilla para el registro de PQRSD, esto permite que los usuarios pueden radicar todo tipo de solicitudes en cualquiera de los dos medios; de igual manera, el Sistema SIGA, antes citado, permite hacer y seguimiento de los documentos radicados que ingresan al Departamento.

ii. 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.

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

Acciones y resultados

Como se señaló anteriormente, es necesario que el Departamento realice campañas en sus redes sociales y demás medios, a fin de que los usuarios del Departamento conozcan los canales para interponer PQRSD ante la entidad.

iv. 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

Actualmente el Departamento ha logrado la interoperabilidad del Sistema de Gestión Documental SIGA y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

No obstante, el procedimiento de radicación de conceptos técnicos, permite que las entidades radiquen los estudios en SIDEAP, sin embargo, actualmente, el sistema no permite 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.

interoperabilidad entre los sistemas SIGA y SIDEAP y por tanto el trámite se termina llevando a cabo en el primero, dejando a SIDEAP inutilizado.

Por tanto, se recomendará eliminar la opción de radicación en SIDEAP o realizar los desarrollos necesarios para la interoperabilidad de los 2 sistemas.

Función 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.

De otra parte, de acuerdo a las recomendaciones señaladas por la Veeduría distrital, en documento independiente se realiza el informe de buenas prácticas.

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 II semestre de 2022, el proceso de atención al ciudadano adelantó las siguientes actividades:

- Se verificaron las mejoras tecnológicas a realizar en el Gestor Documental y solicita la parametrización correspondiente en el sistema SIGA, las cuales deben estar asociadas a la gestión oportuna y buenas prácticas en las PQRSF.
- Se verificó la apropiación del conocimiento a través de una capacitación y evaluación dirigida al personal que direcciona y realiza el reparto de las PQRSF, desde la ventanilla única para que se tuviera presente la normatividad vigente y los lineamientos definidos en cuanto a la gestión oportuna de PQRSF de la entidad. En caso de que se siguieran desconociendo los lineamientos se reforzó el tema con el jefe directo.

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 verificó y envió dos veces por semana el reporte de las PQRSF que se encuentran pendientes y próximas a vencer a los Jefes y Subdirectores(as) de la entidad. A final de mes se verificó el cumplimiento de los tiempos y en caso de evidenciarse respuestas extemporáneas, se solicitó a las dependencias la justificación de las demoras en la respuesta a través de correo electrónico.
- 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.

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

Acciones y resultados

Durante el primer semestre de 2022, el Departamento, ni este defensor de la ciudadanía, fueron citados a la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Recomendaciones:

A continuación se presentan la recomendaciones para la entidad que son resultado del análisis llevado a cabo en el presente informe.

1) Se recomienda que la contratación por prestación de servicios del profesional y la persona de apoyo que cumplen actividades del proceso de atención a la ciudadanía, deben tener una vigencia mayor puesto que el primero tiene como duración contratual 10 meses y el segundo por 6.

Esto último, da lugar a que no existe acontinuidad en la gestión del proceso de atención a la ciudadanía.

De otra parte, resultaría más eficaz que dichas funciones recayeran en personal de planta de acuerdo a las funciones que se encuentren en los diversos manuales de funciones y competencias laborales.

2) Se recomienda que exista una mayor y constante capacitación y que ésta se encuentre documentada, del personal que direcciona las PQRSF al interior de la entidad, para contar con la correcta tipificación en las mismas, lo cual deriva en un correcto establecimiento de lo tiempo de respuesta.

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

3) Se recomienda que el área de comunicaciones del departamento realice campañas a fin de que los servidores y demás personas vinculadas al DASCD tengan presnetes Iso tiempos de respuesta de las peticiones.

4) Es necesario que en las actividades de inducción y reinducción se haga énfasis en el proceso de atención de PQRSD, tiempo y calidad de las respuestas.

5) Se recomienda que se documenten las actividades de capacitación de los servidores y demás personas vinculadas al DASCD, sobre atención de la ciudadanía.

6) Tener atención en la sintaxis en los documentos que se presentan en excel, puesto que debido a que dicha programación no tiene corrección de ortografía, se escapan errores de digitación.

Se recomienda que los textos que se insertan allí, sean escritos en word primero.

7) Consignar las evidencias de las actividades que cumple el Departamento en un solo lugar a fin de tener centralizadas las mismas y facilitar que los informes que, sobre atención a la ciudadanía, sean solicitados.

8) Como concluyó la Subdirección de Gestión Corporativa del DASCD, 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 lo cual redundará en la gestión del cierre y finalización oportuna de las PQRSD.*

ELABORADO POR:

| NOMBRE | CARGO |
|---------------------|--------------------------------------|
| Juan Camilo Cabrejo | Defensor de la Ciudadanía Asesor. |

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: (57) 60 1 3680038
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO
CIVIL DISTRITAL

