



Departamento Administrativo
del Servicio Civil Distrital

INFORME DE GESTIÓN DEL
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
SEGUNDO 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
julio 2023 – diciembre 2023

JUAN CAMILO CABREJO
DEFENSOR DE 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.

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 julio de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023.

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.

Se debe indicar que, no obstante, la Secretaría General señaló en varias reuniones que emitirá un nuevo lineamiento respecto al informe del defensor de la ciudadanía, a la fecha sigue vigente el mismo que ha estado activo en 2023, por lo tanto este informe se hace sobre ese lineamiento.

Así las cosas, se procede a hacer un reporte y análisis dentro de cada función del defensor de la ciudadanía.

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.

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, y a través de la herramienta dispuesta para el reporte del avance de ejecución, podrá realizar el seguimiento a la implementación de la Política 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 segundo semestre de 2023, se ha logrado el cumplimiento de los indicadores del producto de la siguiente manera:

El DASCD sostiene que la participación ciudadana con incidencia en la gestión pública es fundamental para el desarrollo de todas las actividades que conforman sus procesos. En este sentido, considera que las y los ciudadanos deben tener acceso total a los mecanismos y resultados de las actividades llevadas a cabo por la entidad. Por lo tanto, la información presentada debe ser clara, concisa, completa, suficiente, veraz y comprensible para cualquier persona interesada en conocer y verificar las actividades realizadas por la entidad.

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.

Durante el segundo semestre del año 2023, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) se comprometió activamente en fortalecer la participación ciudadana y la calidad de los servicios a través de la realización de la Encuesta de Satisfacción. Este esfuerzo se centró en la divulgación efectiva de la encuesta, así como en la implementación de una herramienta avanzada de PowerBi para una gestión más eficiente de la información recopilada.

A propósito de ello, se resalta el informe realizado en la auditoría realizada entre los días 22 de noviembre de 2023 y 24 de noviembre del mismo año por ICONTEC y que le valió al DASCD la certificación de calidad de dicho organismo

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



en la cual se señala frente al proceso de atención al ciudadano y en particular frente a la encuesta de satisfacción de los ciudadanos lo siguiente:

“Atención al Ciudadano

El manejo de la encuesta de satisfacción al usuario, porque le da indicaciones al usuario para acceder y diligenciar las encuestas, usando el link o mediante la lectura de un código QR, garantizando de esta manera una mayor facilidad para plantear sus comentarios y su percepción de los servicios. Así mismo, la posibilidad de acceder a la encuesta porque es de carácter permanente y con publicación mensual de resultados en la página web”.

Al corte del 31 de diciembre de 2023 el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador.

De acuerdo con el Plan de acción de la política pública de servicio a la ciudadanía, el DASCD tiene 3 objetivos asignados:

En el informe Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC (Conpes 03 de 2019), dirigido a la Secretaría General el DASCD reportó las siguientes actividades, a través del Plan de Acción Institucional y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

a) Objetivo 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.

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

c) Objetivo 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 mediante capacitaciones de lenguaje claro y atención a la ciudadanía.

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador.

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

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

-Se realizó informe trimestral de seguimiento frente a los tiempos de respuestas de las PQRSDf recibidos en la entidad y se reportó a la Oficina Control Disciplinario Interno.

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

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

- Se publicó el informe de peticiones en el link de transparencia de la sede electrónica de entidad correspondiente a los periodos.

-Se realizaron dos talleres de lenguaje claro, dirigidos a los funcionarios y contratistas del DASCD, uno dictado por la Universidad Javeriana y el otro por la Secretaría General.

-Se realizó capacitación a los gestores de Atención a la Ciudadanía.

Además de ello, se debe resaltar que el Departamento cuenta con un portafolio de servicios actualizado visible para todos los interesados en la página web de la entidad. Además de los servicios ofrecidos por el DASCD se encuentran los canales de interacción con la ciudadanía.

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

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), desde el primer semestre de 2023, por lo cual la meta se entiende cumplida.

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

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

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

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital cuenta con un amplio esquema de rendición de cuentas y realiza las siguientes acciones que permiten el cumplimiento:

Espacios virtuales, electrónicos con una serie de documentos que presentan a la ciudadanía el enfoque de gestión de la entidad, así como sus avances periódicos y anuales y logros, así como, documentos que guían y articulan el proceso de Rendición de Cuentas con el Servicio y la Participación Ciudadanía y que están disponibles en la página web a través de los menús y botones de acceso a la información.

<https://www.serviciocivil.gov.co/>

<https://www.serviciocivil.gov.co/participacion>

<https://www.serviciocivil.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano>

<https://www.serviciocivil.gov.co/politicas-publicas/Seguimiento-GITH>

*Espacio permanente informativo en la página web para Atención al Ciudadano: Transparencia y Acceso a Información Pública.

Atención al Ciudadano

<https://www.serviciocivil.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano>

* Portafolio de Servicios que esta I acceso de la ciudadanía a través de la pag. Web y que presenta en forma suscita los servicios.

<https://heyzine.com/flip-book/7e18a69b64.html>

- 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.

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.

- Procedimiento de planeación, seguimiento y control del Plan de Participación Ciudadana (E-GES-PR-007): Su política operacional 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: 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: 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.

https://sites.google.com/serviciocivil.gov.co/sgestion/procesos-estrat%C3%A9gicos/ger_es/procedimientos-ge

<https://sites.google.com/serviciocivil.gov.co/sgestion/procesos-estrat%C3%A9gicos/atenci%C3%B3n-al-ciudadano>

Para la vigencia 2023, se contemplaron actividades enfocadas en: Identificar y caracterizar usuarios y partes interesadas en los 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 incluyendo redes sociales, en las cuales de manera mensual se informa sobre la rendición de cuentas.

- Durante el mes de septiembre se divulgó en la página web de la entidad, el Informe de la rendición de cuentas 2023 en el link: chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.serviciocivil.gov.co/sites/default/files/2023-11/U_INFORME%20RENDICI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%20DASCD%202020-2023%20AJUSTAR_SCA_2112023.pdf.

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



Rendición de Cuentas-Temas de Ciudadanía:

2.2 SIDEAP y Sistema de Analítica de datos del Talento Humano Distrital, se constituyen en el principal componente de la Transparencia, que permite a la ciudadanía, tener información sobre el Talento Humano distrital y su caracterización.

2.3 Banco de Hojas de Vida de Bogotá - Talento No Palanca, espacio de acceso a la ciudadanía para presentar las HV.

2.4.2. Mérito en la Administración Distrital: concursos para cargos de carrera.

6.- Participación ciudadana y/o control social

Plan de comunicaciones con lenguaje incluyente, programa para el cambio de paradigmas y pautas de comportamiento cotidianos, en espacios laborales y de atención o relacionamiento con la ciudadanía, es decir cambios en la cultura organizacional Distrital.

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

En primer lugar, con corte al 30 de septiembre 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 A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2023", remitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General el 19 de SEPTIEMBRE de 2023, de las 29 respuestas analizadas, el 3% (1) tuvo observaciones en los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema y el 97% (28) cumplieron con ellos. Ahora bien, el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia 2023, de acuerdo a ese informe, es del 77%.

En segundo lugar, con corte al 31 de diciembre de 2023 el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital: De acuerdo al último Informe consolidado, remitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General (el 27 de dic de 2023): sobre la "CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA", correspondiente al mes de Noviembre 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



DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO
CIVIL DISTRITAL



De las 20 respuestas analizadas, el 0% tuvo observaciones en los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema, lo que quiere decir que el 100% de las peticiones fueron respondidas con cumplimiento.

Ahora bien, el índice de Cumplimiento Acumulado para la vigencia 2023, de acuerdo a ese informe, es del 80%.

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 destinaran 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
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	\$ 60.881.333	10 meses y 8 días calendario
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.	\$ 20.700.000	9 meses
Total	\$81.581.333	

Se realizaron las adiciones necesarias para asegurar la continuidad de los contratistas y el cumplimiento de las actividades durante toda la vigencia 2023 y parte de 2024, teniendo en cuenta la necesidad de realizar informes.

Se debe anotar, además, que se ha asegurado la continuidad de estos contratos para 2024.

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. 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 II semestre de 2023 se evidenció el cumplimiento de las actividades definidas en los cronogramas del Plan de Acción Institucional, señalando que dentro de las metas estaba:

-Implementar 1 modelo integral de atención a la ciudadanía incorporando el enfoque poblacional, diferencial.

- Relacionamiento ciudadano

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

El DASCD presentó un plan y cronograma de actividades que se trazó para asegurar mecanismos para mejora en la atención al ciudadano.

Dicho cronograma de actividades fue cumplido en un 100% durante 2023.

Se enumeran las tareas concebidas:

1) Elaborar y presentar informes ejecutivos al comité de Gestión y Desempeño, que permita conocer el grado de avance y de gestión de atención al Ciudadano que contenga PQRSF y el resultado de la verificación efectuada por la Secretaria General de Calidad, Calidez, y Oportunidad de respuestas a las solicitudes de información enviadas a los usuarios

2) Implementar y hacer seguimiento al Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía.

3) Fortalecer el equipo de gestores de atención al ciudadano del DASCD, a través de capacitaciones o sensibilizaciones del componente de gestión del talento humano del Modelo Integral de Atención al Ciudadano con Enfoque Diferencial.

4) Realizar talleres de lenguaje claro, con el fin de sensibilizar a los servidores/as del DASCD de cara al lenguaje que utilizan al momento de dar respuesta a las peticiones ciudadanas y atención.

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

- 5) Realizar una campaña de comunicación para dar a conocer el Modelo Integral de atención al ciudadano con enfoque diferencial.
- 6) Realizar informes trimestrales de seguimiento frente a los tiempos de respuestas de las PQRS recibidas en la entidad y emitir un reporte dirigido a Oficina Control Disciplinario Interno para adelantar acciones preventivas.
- 7) Registrar informe mensual de las peticiones del DASCD en la página de la Red de Quejas de la Veeduría Distrital.
- 8) Publicar mensualmente el informe de peticiones en el link de transparencia de la sede electrónica de entidad.
- 9) Divulgar a través de los canales de comunicación del DASCD, el trámite y el OPA del DASCD.
- 10) Realizar y publicar (2) dos informes en el año para conocer la percepción de la ciudadanía y/o usuarios que diligencian la encuesta de satisfacción de respuestas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o prestación de servicios que ofrece el DASCD.
- 11) Realizar informes semestrales del Defensor de la Ciudadanía.
- 12) Participar en tres ferias de servicios que se realizan a través del supercade móvil que organiza la Secretaría General.
- 13) Relanzar el módulo de trámite en línea para las solicitudes de 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.
- 14) Realizar una mesa de seguimiento para validar el buen funcionamiento de la interoperabilidad del sistema de gestión documental SIGA con el sistema para la gestión de las peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- 15) Realizar 3 capacitaciones sobre temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.

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.

16) Gestionar y hacer seguimiento a la realización del curso de Servicio a la Ciudadanía Modulo del Aula del Saber, a los servidores nuevos que se vinculen durante la vigencia a la entidad.

17) Fortalecer los canales de comunicación entre la entidad y la ciudadanía que tienen que ver con los denuncios o quejas por actos de corrupción, incursión en inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses.

18) El Departamento presentó en el mes de enero el “PLAN ANTICORRUPCION 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 planteada y a la Alta Dirección.

EL DASCD realiza un seguimiento de cada uno de los cronogramas propuestos y las actividades que lo envuelven.

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).

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



- Procedimiento gestión y atención de requerimientos.
- Guía para la gestión de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDf 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.

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, frente al cual, algunas de sus acciones se extendieron hasta final de año:

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 una reunión mensual para retroalimentar las observaciones generadas en el Informe Consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha.	1. Identificar las observaciones del informe mensual para establecer los lineamientos a socializar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas	1/5/2023	31/12/2023
			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

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. 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
			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.

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



Ahora bien, el Departamento ha trabajado en capturar la percepción de la ciudadanía frente a sus servicios, advirtiendo que su cliente habitual son las entidades y organismos distritales y servidores públicos debido a la naturaleza de las funciones del DASCD.

Durante el segundo semestre del año 2023, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) se comprometió activamente en fortalecer la participación ciudadana y la calidad de los servicios a través de la realización de la Encuesta de Satisfacción. Este esfuerzo se centró en la divulgación efectiva de la encuesta, así como en la implementación de una herramienta avanzada de PowerBi para una gestión más eficiente de la información recopilada.

Se llevó a cabo la construcción de una herramienta eficiente en PowerBi, la cual facilita la consolidación y análisis de la información de la encuesta de satisfacción de manera más diligente.

El esfuerzo conjunto en la divulgación de la encuesta y la implementación de herramientas avanzadas de análisis han permitido al DASCD obtener una visión detallada y actualizada de la percepción y participación ciudadana. Los resultados obtenidos proporcionarán la base para acciones específicas encaminadas a mejorar continuamente la calidad de los servicios y fortalecer la relación con la comunidad. Agradecemos la participación activa de todos los ciudadanos y usuarios involucrados en este proceso fundamental.

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 2023 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

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.

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:

Como se indicó en el punto ii), la entidad ha dispuesto de recursos por un valor de \$ 81.581.333, 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 petitionarios.

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:

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



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.

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

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.

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.

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 por ejemplo, durante el segundo semestre de 2023 (5.411 a 31 de diciembre 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

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.

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 DISTRICTAL



Del análisis del funcionamiento general de la entidad y de las encuestas de percepción de la ciudadanía, se encuentra indispensable que se capacite a las personas encargadas de realizar el reparto y establecer la tipología de las PQRSD que llegan a la entidad.

Lo anterior con el fin de que los documentos sean correctamente tipificados y no halla errores en el momento de señalar a qué tipo de PQRSD se refiere cada uno de los radicados que arriban a la entidad y, en consecuencia, el tiempo de respuesta de cada uno de ellos.

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 se debe indicar que de acuerdo al MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL, en esta función No. 3, solo existe un lineamiento, el cual se procede a informar.

Análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía.

Ahora bien, en este acápite se indica que, como se ha indicado previamente, durante 2023 la Subdirección de Gestión Corporativa, de la mano de la Oficina de las 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.

Dicho powerbi se encuentra en el sitio <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMjBiYTZmODEtMDc1YS00YzY3LWlwNjAtOWZmZWZmMDQzMtNjliiwidCI6ImNjYWQ5MDYzLWZmYWEtNGNmNi1hZjdILTQ2MjhhYmI3NThkNSIsImMiOjR9>.

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





DEPARTAMENTO
**ADMINISTRATIVO DEL
 SERVICIO CIVIL**



PQRSDF DASCD*

PQRSDF recibidas

Año

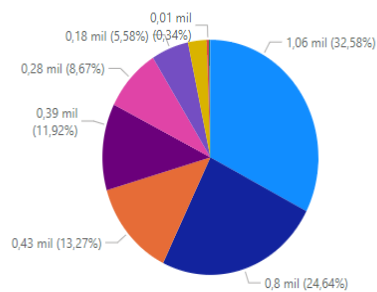
Mes

3263

Todas

Todas

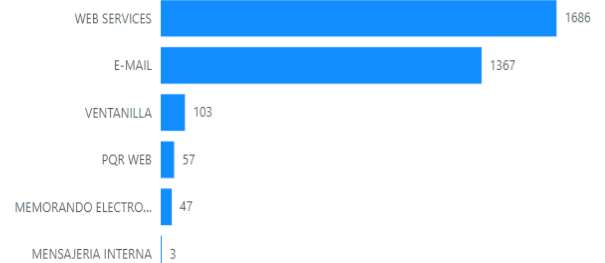
% de PQRSDF asignadas por dependencia



DESTINO

- OFICINA DE TECNOLOGIA
- SUBDIRECCION DE PLANIFICACION
- SUBDIRECCION DE GESTION
- SUBDIRECCION TECNICA
- SUBDIRECCION JURIDICA
- SUBDIRECCION DE GESTION
- (En blanco)
- OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD
- COMITE DE CONVIVENCIA
- DIRECCION GENERAL

Canal de ingreso de PQRSDF al DASCD



Se debe anotar que este sitio funciona definitivamente desde octubre de 2023.

Ahora bien, en dicha herramienta es posible observar que en el último trimestre de 2023 se recibieron un total de 3.263 PQRSDF.

Además de ello, se verifica que los informes mensuales de PQRSDF y percepción de los grupos de interés y de valor se encuentra publicados en el sitio:

<https://serviciocivil.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

En el segundo semestre de 2023, se recibieron un total de 5.411 PQRSDF, a las cuales se les dio un 100% de respuestas distribuidas de la siguiente manera:

2023 - 07	2023 - 08	2023 - 09	2023 - 10	2023 - 11	2023 - 12
468	1.177	894	896	1.095	881

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**



Se dio respuesta extemporánea a 2 peticiones, es decir que la oportunidad en la respuesta a las solicitudes recibidas fue del 99,07%, lo cual demuestra una mejora en relación con el periodo pasado donde el porcentaje de respuesta oportuna fue en un 99.8% de ellas.

En este punto, es necesario señalar los indicadores de Satisfacción y Calidad: Los indicadores clave se basan en la satisfacción general y la calidad percibida por los participantes. Estos indicadores proporcionan una comprensión integral de cómo la ciudadanía valora la transparencia, eficacia y calidad de los servicios ofrecidos por el DASCD.

Atributo / Calificación	Transparencia	Agilidad	Calidez	Efectividad	Confiabilidad	Fácil Acceso	Satisfacción	Calidad
Excelente	2428	2217	2297	2216	2311	2283	2149	2123
Muy Bueno	900	946	913	964	935	923	1034	1025
Bueno	597	709	693	716	681	686	690	712
No Sabe	126	150	129	125	101	159	121	128
Regular	101	109	107	99	100	87	116	118
Deficiente	67	88	80	99	91	81	109	113
Total Encuestas	4219	4219	4219	4219	4219	4219	4219	4219

Subtemas frecuentes.

En el siguiente link se encuentra los subtemas que fueron atendidos en las PQRSD, dentro de los cuales destacamos los siguientes:

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

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



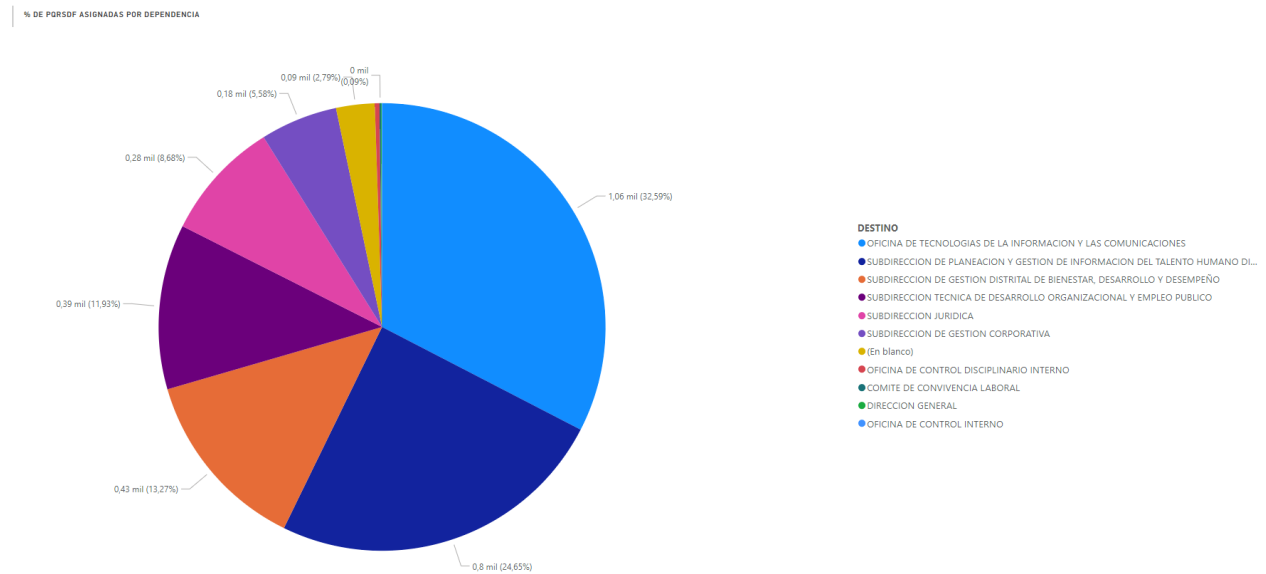
DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO
CIVIL DISTRITAL



TIPO_DOCUMENTO	Peticiones totales
SIDEAP	876
SIDEAP - ENTIDADES	651
COMUNICACIONES OFICIALES	354
TALENTO NO PALANCA	212
CIUDADANO-DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	176
PROCESOS JUDICIALES	109
FONDOS EDUCATIVOS	97
CONCEPTUALIZACION Y/O ASESORIA JURIDICA	73
PUBLICACION HOJA DE VIDA	71
CONCEPTO Y/O ASESORIA TECNICA	69
PROGRAMAS DE BIENESTAR	69
CIUDADANO-CONSULTA	63
CONCEPTO TECNICO MANUAL DE FUNCIONES	54
MEMORANDO ELECTRONICO	48
PROCESOS ADMINISTRATIVOS INTERNOS	46
CAPACITACION -AULA DEL SABER	38
ALIANZAS DISTRITALES	34
SOLICITUD DE EMPLEO	25
CIUDADANO-QUEJA	22
ACCIONES DE TUTELA	20
CONCEPTO TECNICO ESTRUCTURA	19
ENTES DE CONTROL (PROCURADURIA - VEEDURIA - PERSONERIA - CONTRALORIA - DEFENSORIA DEL PUEBLO)	15
CIUDADANO-DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14
CIUDADANO-SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	14
DIRECTIVAS / CIRCULARES	10
CONCEPTO TECNICO PLANTA	9
CONTROL POLITICO (CONGRESO-CONCEJO)	7
EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL	7
TRASLADOS POR COMPETENCIA	7
CONCEPTO TECNICO ESTRUCTURA - MANUAL - PLANTA	6
FACTURA	6
OBSERVACION PUBLICACION HOJA DE VIDA	6
CIUDADANO-RECLAMO	4
CIUDADANO-SUGERENCIA	4
CONCEPTO TECNICO AJUSTE SALARIAL	4
CIUDADANO-DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3
CONCEPTO TECNICO ESTRUCTURA - MANUAL	3
CONCEPTO TECNICO PLANTA - MANUAL	3

versión vigente se encuentra

Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtemas y lineamiento



Fuente: powerbi:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWJBiYTZmODEtMDc1YS00YzY3LWlwNjAtOWZmZWZmMDQzMtNjliwidCI6ImNjYWQ5MDYzLTEzYWVtNGNmNi1hZjdILTQ2MjJhYmI3NTlkNSIsImMiOjR9>

El ranking de atención de las dependencias es el siguiente:

dependencia	orden
Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	1
Subdirección de planeación y gestión de información del talento humanos	2
Subdirección de gestión distrital de bienestar, desarrollo y desempeño.	3
Subdirección técnica de desarrollo organizacional y empleo público.	4
Subdirección jurídica	5
Subdirección de Gestión Corporativa	6
OCDI	7
Comité de convivencia laboral.	8
Dirección General	9
Oficina de Control interno.	10

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

Acciones y resultados

En primer lugar, se resalta que en conjunto con las personas encargadas de la atención a la ciudadanía, la defensoría de la ciudadanía del DASCD se actualizó la carta del trato digno.

Así también se reitera que el Departamento ha publicado al público, año a año y ha actualizado el portafolio de servicios que presta, y da a conocer los canales de comunicación con la ciudadanía y con las entidades y organismos del Distrito.

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

- Publicación del protocolo de atención a la comunidad LGBTI y personas mayores.
- Se han realizado talleres sobre lenguaje claro dirigido a los servidores del DASCD.

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.

- Se ha participado en ferias de servicios.

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



FECHA	LOCALIDAD	LUGAR
07 de Septiembre	Kennedy	Corabastos
08 de Septiembre		Av Carrera 80 No 2-51
05 de Octubre	Chapinero	Plazoleta Lourdes
06 de Octubre		Cra. 13 # 63-2
02 de Noviembre	Tunjuelito	Centro Comercial Ciudad Tunal
03 de Noviembre		Cl. 47b Sur # 24b - 33

- Procedimiento de medición de la percepción de la satisfacción de usuarios y partes interesadas a través de encuestas de satisfacción.
- Se han publicado en la página del DASCD los informes de seguimiento de PQRSD.
- Se han evaluado los conocimientos de los colaboradores del Departamento frente al tratamiento de PQRSD.
- Se divulgó el Informe de percepción y participación ciudadana
- 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

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.

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 • Espacios de Facebook live.
- 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 exclusivo de denuncios por actos de corrupción dispuesto por la Administración Distrital.

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

Es necesario que el Departamento incluye dentro de las inducciones y reinducciones que se llevan a cabo el tema de atención a la ciudadanía de forma expresa y detallada.

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

- 29 de septiembre: Sensibilización componente TH modelo de atención a la ciudadanía.
- El DASCD tiene dispuesto, de manera permanente, en su plataforma de aprendizaje, el Curso de Control Social al Empleo Público.
- 13 y 29 de septiembre: taller lenguaje claro. Se realizaron campañas de sensibilización en materia de rendición de cuentas y participación ciudadana a los servidores.
- 29 de septiembre: Capacitación mejoramiento servicio al ciudadano
- 28 de septiembre: capacitación sobre SIGA.
- 13 de octubre: Capacitación SIGA.
- 27 de noviembre capacitación modelo integral de atención al ciudadano.

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

La 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 PQRSD con criterios de oportunidad y calidad.

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

De igual manera se recomendará continuar con las capacitaciones para 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.

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”.

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 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.

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.

De otra parte, en virtud de las recomendaciones formuladas en el informe del defensor de la ciudadanía del primer semestre de 2023, al DASCD viene acondicionando los canales web con que cuenta para que estén unificados al momento de recibir y realizar seguimiento de los conceptos técnicos que emite el Departamento.

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

Acciones y resultados

El Departamento ha divulgado entre sus usuarios los servicios que presta. Además de ello, se ha trabajado más, durante 2023, en divulgar el enlace para la realización de las encuestas de satisfacción, lo cual permite una retroalimentación con la ciudadanía en general.

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

Durante el período mencionado, se implementó una estrategia integral de divulgación con el objetivo de fomentar la participación ciudadana en la encuesta de satisfacción. Esta estrategia abarcó diversas acciones, como campañas periódicas en redes sociales, utilizando plataformas como Facebook, Twitter e Instagram, para llegar a un público diverso. Asimismo, se destacó un banner en la sede electrónica oficial del DASCD, sirviendo como punto de acceso directo a la encuesta y facilitando la participación de aquellos que buscaban información o servicios en la plataforma. Además, se integró la divulgación en las respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), brindando a los ciudadanos una oportunidad directa para expresar sus opiniones y evaluaciones. Simultáneamente, se desarrolló una herramienta eficiente en PowerBi para la consolidación y análisis diligente de la información de la encuesta de satisfacción. Los resultados obtenidos desde enero de 2014 hasta el 14 de diciembre de 2023 indican un total de 4200 encuestas registradas, siendo diciembre el mes con la mayor cantidad de respuestas, alcanzando 1081. La evaluación de la satisfacción se lleva a cabo mediante seis atributos individuales: transparencia, amabilidad, seguridad, agilidad, efectividad y facilidad de acceso, permitiendo una visión detallada de áreas específicas que requieren atención o reconocimiento.

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

En virtud de las recomendaciones formuladas en el informe del defensor de la ciudadanía del primer semestre de 2023, al DASCD viene acondicionando los canales web con que cuenta para que estén unificados al momento de recibir y realizar seguimiento de los conceptos técnicos que emite el Departamento.

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

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.

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

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

Durante el segundo semestre de 2022, como parte de las acciones de buenas prácticas, se llevó a cabo una evaluación de las mejoras tecnológicas necesarias en el Gestor Documental, solicitando la correspondiente parametrización en el sistema SIGA. Estas mejoras estaban enfocadas en garantizar una gestión oportuna y conforme a buenas prácticas en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

Se ha trabajado en la integración de los sistemas SIGA y SIDEAP para el tratamiento de estudios técnicos.

Adicionalmente, se implementó un programa de capacitación y evaluación dirigido al personal encargado de la dirección y distribución de las PQRSF desde la ventanilla única. Esta iniciativa tenía como objetivo asegurar el adecuado conocimiento de la normativa vigente y los lineamientos establecidos para la gestión oportuna de las PQRSF en la entidad. En casos de desconocimiento de dichos lineamientos, se reforzó la capacitación mediante intervención directa del jefe inmediato.

Asimismo, se estableció una práctica de verificación y envío bisemanal de los informes de las PQRSF pendientes y próximas a vencer a los Jefes y Subdirectores(as) de la entidad. Al finalizar cada mes, se evaluó el cumplimiento de los plazos, y en situaciones de respuestas extemporáneas, se solicitó a las dependencias correspondientes la justificación de las demoras mediante correo electrónico.

A nivel mensual, se llevó a cabo una revisión y presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la gestión de resultados relacionados con las PQRSF y los requerimientos recibidos por la entidad. Esta práctica facilitó la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección, contribuyendo así a la mejora continua del proceso de atención al ciudadano.

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.

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

Acciones y resultados

Durante el segundo semestre de 2023, el defensor de la ciudadanía no fue citado 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 anual para asegurar la puesta en marcha de los planes 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 PQRSD 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.

Para ello, se requerirá directamente a la Subdirección Corporativa del DASCD para que adelantne acciones con el fin de mantener capacitado al personal que realiza el reporteo de las PQRSD que arriban a la entidad.

3) 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.

4) Consignar las evidencias de las actividades que cumple el Departamento frente a la atención de la ciudadanía, en un solo lugar a fin de tener centralizadas las mismas y facilitar que los informes y monitoreo que, sobre atención a la ciudadanía, se llevan a cabo.

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.

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



SC-CER431153



CO-SC-CER431153



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO
CIVIL DISTRITAL

