

# INFORME MENSUAL DE PQRSDF Y PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y DE VALOR

OCTUBRE 2025



DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DEL  
SERVICIO CIVIL



# Contenido

## 1. Información PQRSDf recibidas en octubre de 2025.

1. PQRSDf recibidas.
2. PQRSDf recibidas por canal de atención.
3. PQRSDf recibidas por Bogotá te Escucha – BTE.
4. PQRSDf asignadas por dependencias.

## 2. Información PQRSDf atendidas en octubre de 2025.

1. PQRSDf atendidas.
2. Trámite de documento de las PQRSDf atendidas.
3. Número de PQRSDf atendidas por dependencia y tiempo promedio de respuesta.
4. Atención mesas de ayuda.

5. Respuesta PQRSDf – Bogotá te escucha.
6. Acceso a la información pública.
7. Traslados por competencia.
8. Seguimiento a la atención de PQRSDf extemporáneas de periodos anteriores.

## 3. Informe de encuesta de Satisfacción

1. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites.
2. Recomendaciones recibidas.



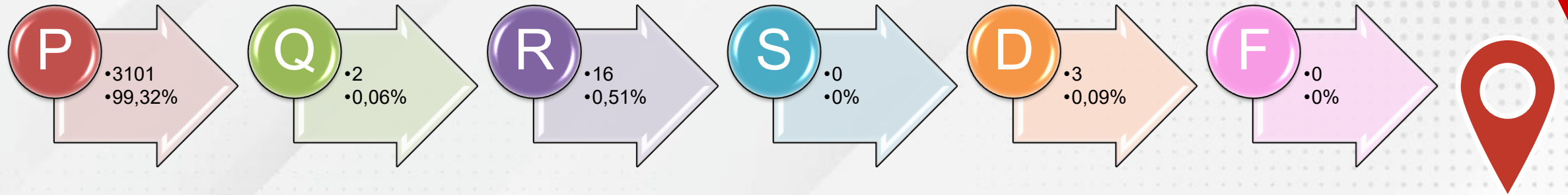
# Introducción

Este documento representa el Informe Mensual correspondiente a octubre 2025 sobre PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades) y la percepción de los grupos de interés y los valores del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El propósito fundamental de este informe es evaluar la puntualidad en las respuestas y analizar la percepción que tienen los usuarios acerca del portafolio de trámites y servicios ofrecidos por el Departamento. El objetivo principal de este análisis es identificar áreas de mejora y llevar a cabo las acciones pertinentes para garantizar la prestación de un servicio eficiente y de alta calidad.



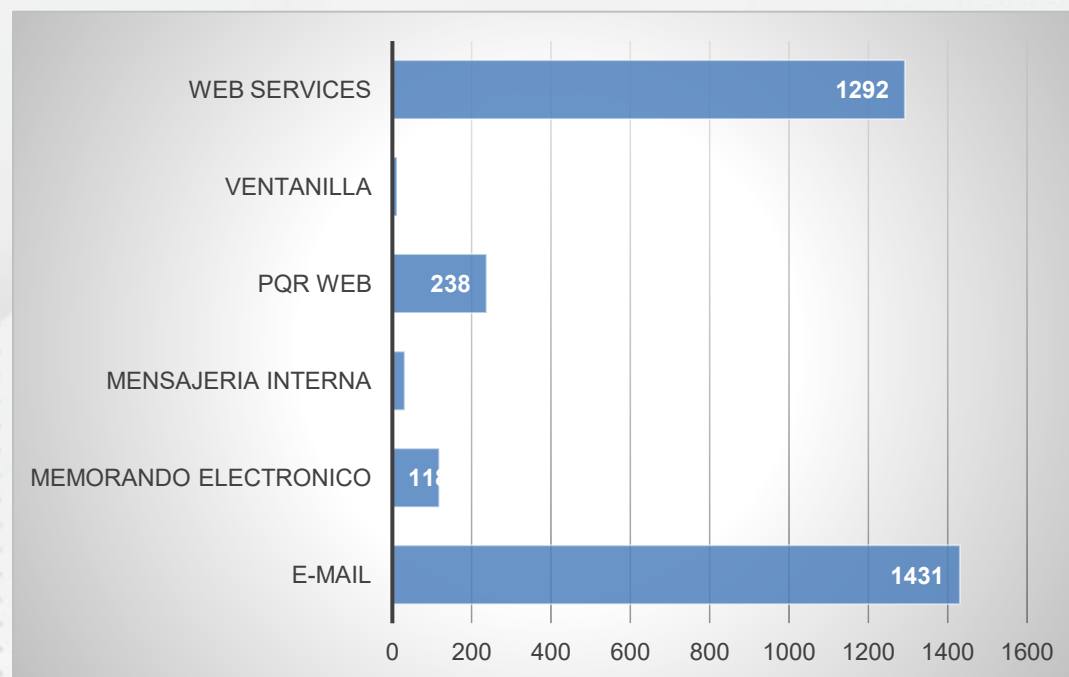
# 1.1. PQRSDF recibidas en octubre 2025



En este periodo se recibieron dos (2) quejas, las cuales fueron asignadas para respuesta a las Dependencias:

Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño (2)

## 1.2. PQRSDF recibidas por canal de atención



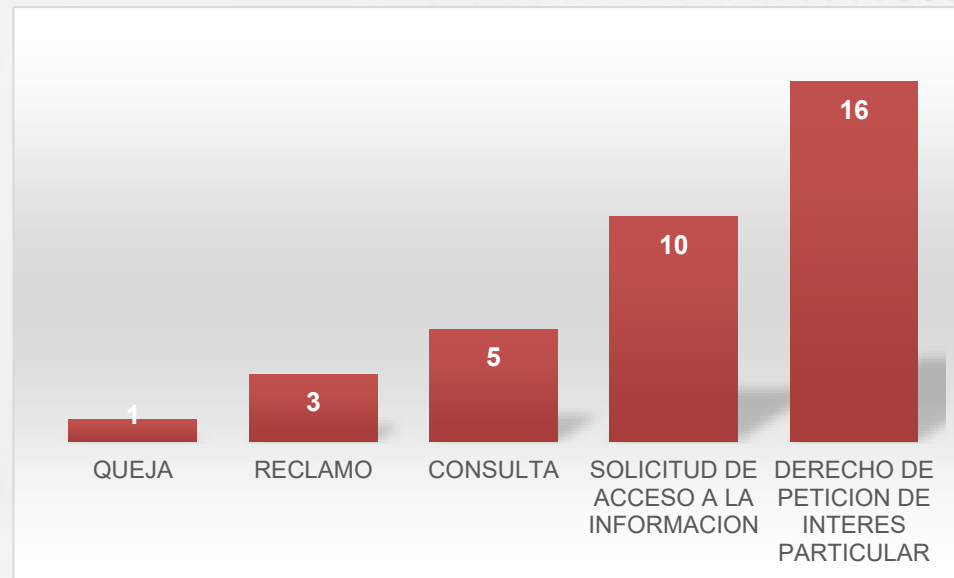
De las 3,122 PQRSDF recibidas en el periodo el 46% se recibieron por E-mail, y un 41% a través de Web services, el 8% a las recibidas PQR WEB y un 4% memorando electrónico 1% recibidas presencialmente en ventanilla.

De las 1431 PQRSDF recibidas por correo electrónico, un 2% de ellas (35 en total) ingresaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Bogotá te Escucha - BTE.



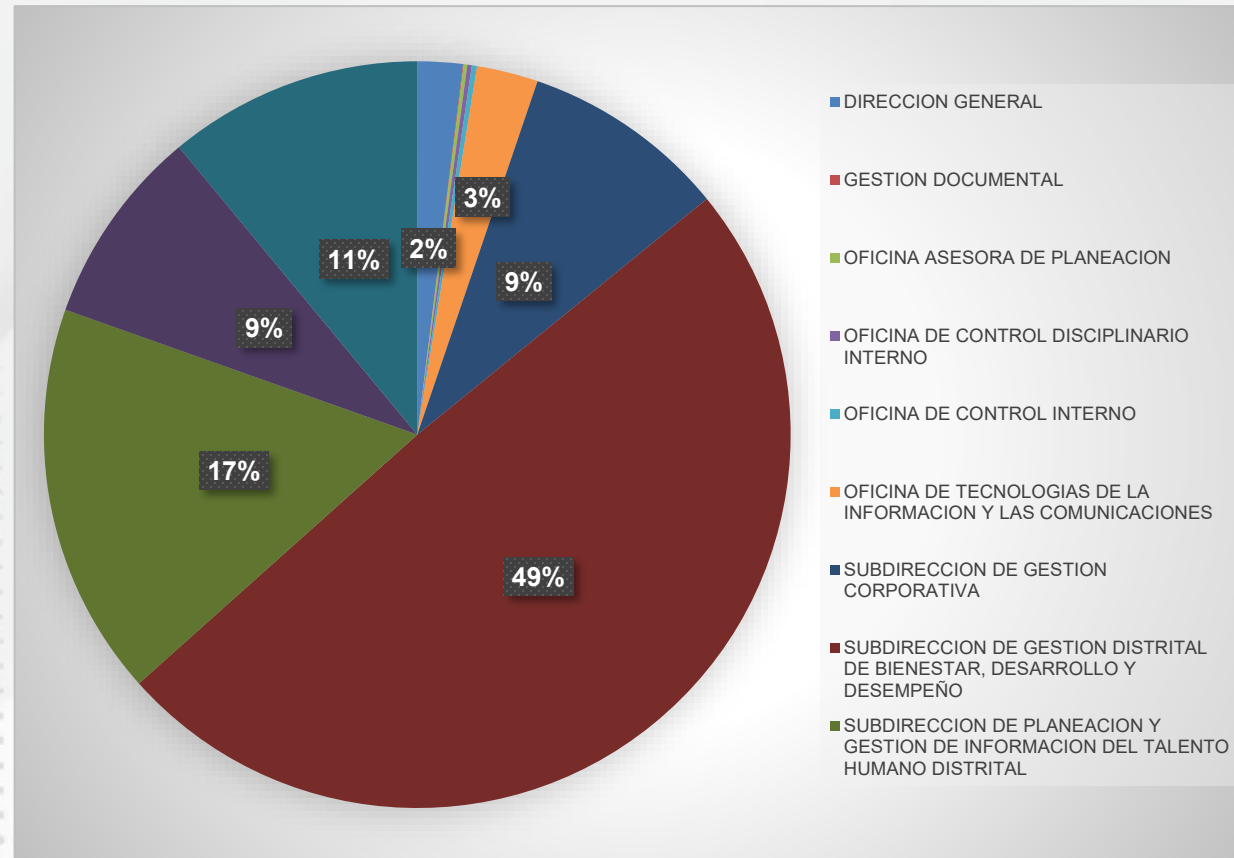
# 1.3. PQRSDf recibidas por Bogotá te Escucha - BTE

TIPO DE TRÁMITE	TOTAL	%
QUEJA	1	2,9%
RECLAMO	3	8,6%
CONSULTA	5	14,3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10	28,6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16	45,7%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>



De las 35 PQRSDf, recibidas por la plataforma Bogotá Te Escucha, el tipo de trámite mas requerido fue derecho de petición de interés particular, seguido de solicitud de acceso a la información con 10 radicaciones

# 1.4. PQRSDf asignadas por dependencias



### Dependencias PQRSDf :

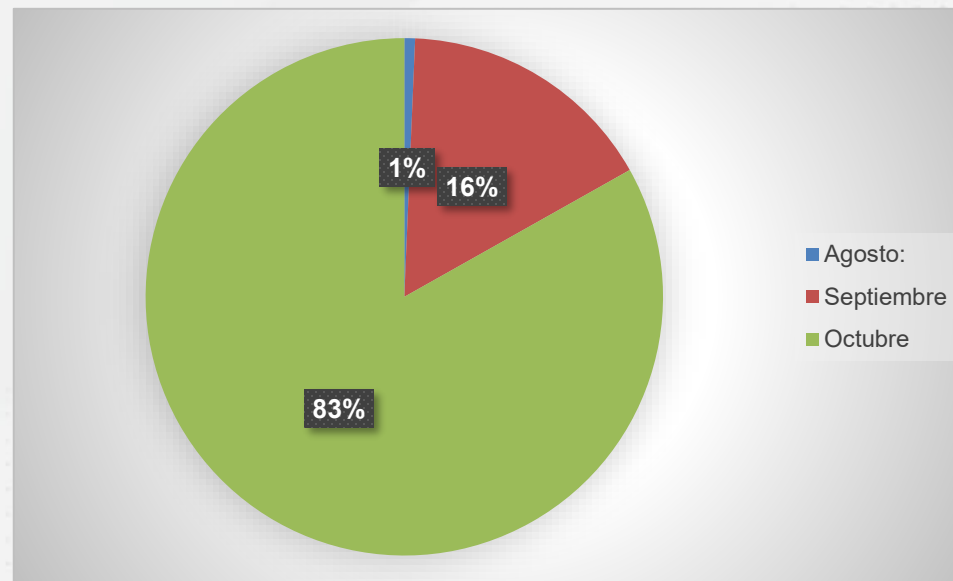
- Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, desarrollo y Desempeño: 49%
- Subdirección de Planeación y Gestión de Información del Talento Humano Distrital: 17%
- Subdirección de Gestión Corporativa y Subdirección Jurídica : 9%

## 2.1. PQRSDf atendidas

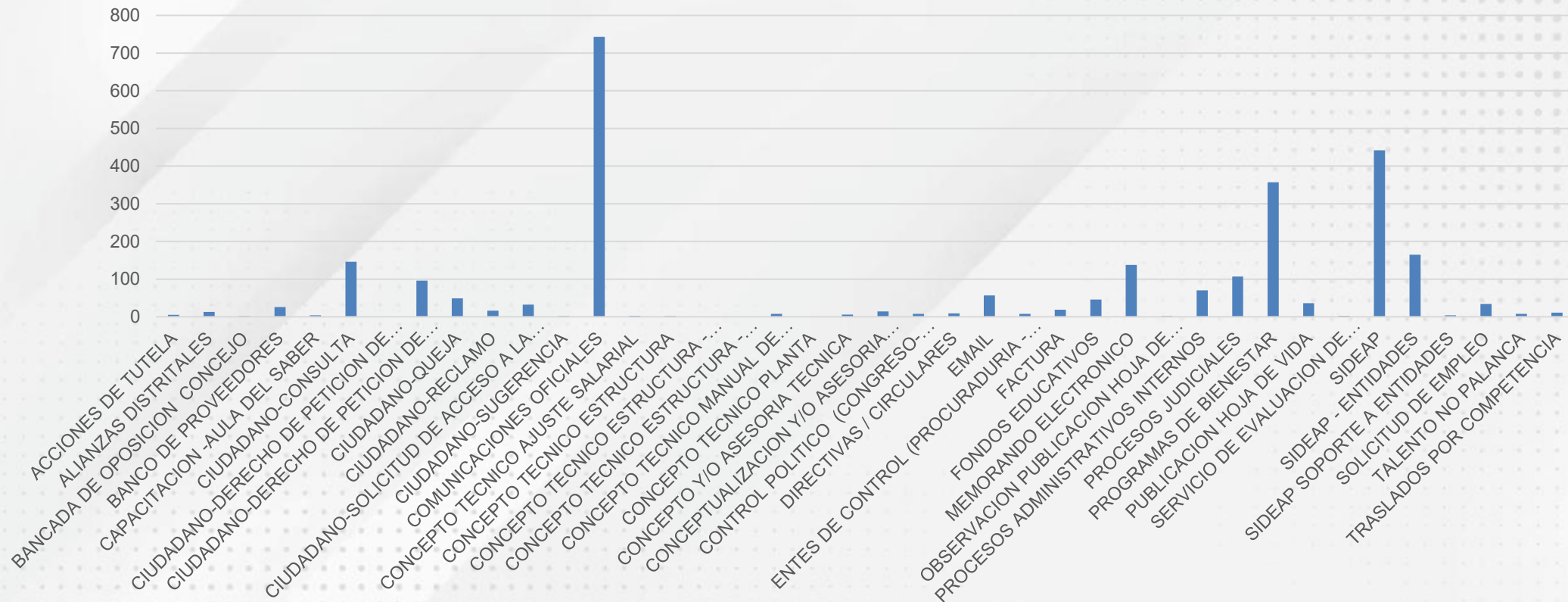
Durante el mes se llevó a cabo el trámite de 2,795 PQRSDf, de los cuales se obtuvo una tasa de gestión oportuna de 99,9%, dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015

A continuación, se detallan los meses en los que se recibieron las PQRSDf que fueron atendidas:

- Agosto: 17
- Septiembre : 427
- Octubre: 2,346



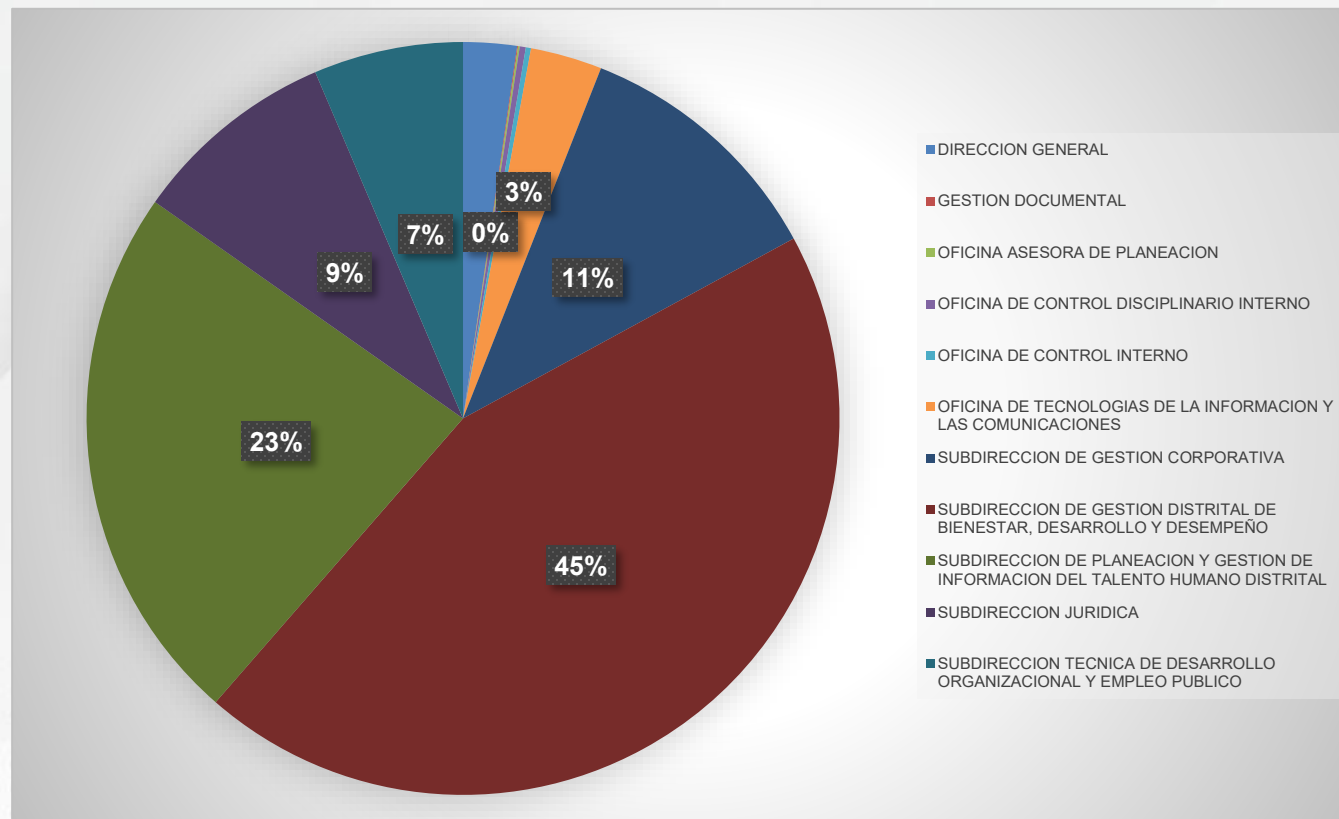
## 2.2. Trámite de documento PQRSDF atendidos



Las tres (3) tipologías de PQRSDF más representativas de las solicitudes atendidas durante el mes, que conformaron el 69,35% de la atención fueron:

- Comunicaciones Oficiales: 27%
- SIDEAP: 16%
- Programas de Bienestar: 13%

## 2.3. Número de PQRSDf atendidas por dependencia



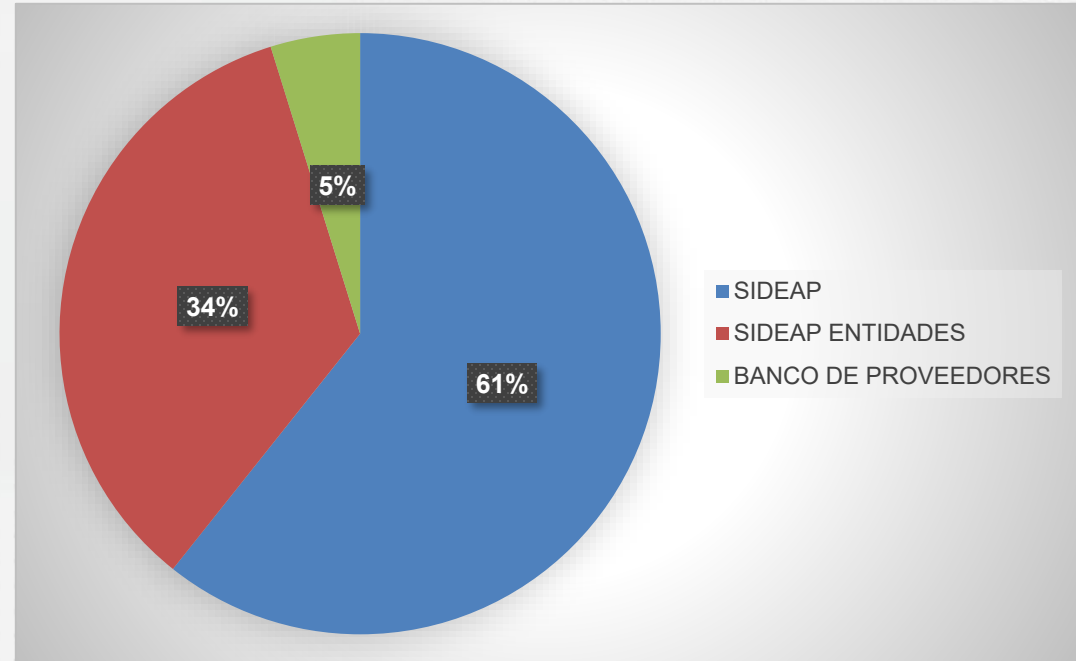
**Durante el mes, la entidad logró un tiempo promedio de respuesta de 5 días en la atención de las PQRSDf.**

Este resultado refleja el compromiso continuo de la entidad con la eficiencia y la calidad en la gestión de las solicitudes recibidas, garantizando una atención oportuna y adecuada a la ciudadanía.

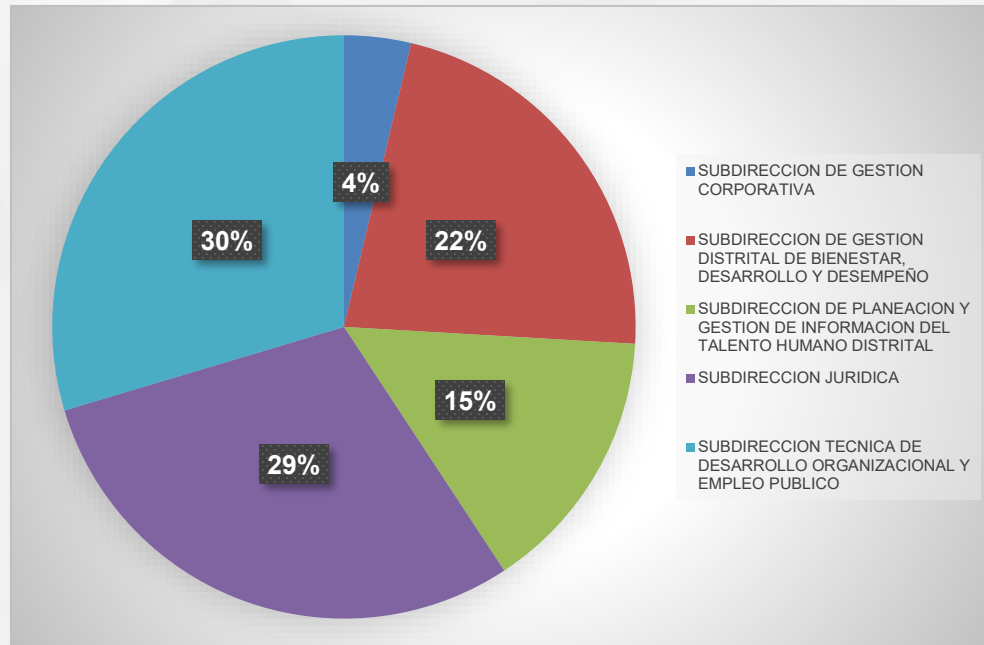


## 2.4. Atención mesas de ayuda

- En el periodo se atendieron 633 solicitudes de las mesas de ayuda de SIDEAP, SIDEAP ENTIDADES y BANCO DE PROVEEDORES
- El 100% de estas solicitudes se gestionaron de manera oportuna, dando respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Estas solicitudes representan el 23% del total de 2795 PQRSDF atendidas en el mes.



## 2.5. Respuesta PQRSDf – Bogotá te Escucha



- En el periodo se gestionaron un total de 35 PQRSDf, recibidas a través de Bogotá te Escucha.
- La mayoría de estas PQRSDf con el 30% fueron atendidas por la Subdirección Técnica De Desarrollo Organizacional Y Empleo Público



## 2.6. Acceso a la información pública

En este período, se atendieron un total de 308 solicitudes de acceso a la información. De acuerdo a la información proporcionada por las subdirecciones y oficinas a las que fueron asignadas, ninguna de estas solicitudes recibió respuesta negativa.

## 2.7. Traslados por competencia

En el periodo se tipificaron un total de 50 peticiones como "TRASLADO POR NO COMPETENCIA", las cuales fueron remitidas a las entidades correspondientes para su debido trámite, los radicados son:

- 1-2025-16887
- 1-2025-16889
- 1-2025-16909
- 1-2025-16933
- 1-2025-16934
- 1-2025-16937
- 1-2025-16970
- 1-2025-16988
- 1-2025-17038
- 1-2025-17077
- 1-2025-17136
- 1-2025-17155
- 1-2025-17206
- 1-2025-17245
- 1-2025-17252
- 1-2025-17275
- 1-2025-17278
- 1-2025-17290
- 1-2025-17310
- 1-2025-17410
- 1-2025-17431
- 1-2025-17452
- 1-2025-17630
- 1-2025-17632
- 1-2025-17769
- 1-2025-17780
- 1-2025-17821
- 1-2025-17886
- 1-2025-18012
- 1-2025-18056
- 1-2025-18133
- 1-2025-18159
- 1-2025-18312
- 1-2025-18335
- 1-2025-18392
- 1-2025-18394
- 1-2025-18541
- 1-2025-18613
- 1-2025-18657
- 1-2025-18739
- 1-2025-18741
- 1-2025-18914
- 1-2025-19218
- 1-2025-19323
- 1-2025-19324
- 1-2025-19325
- 1-2025-19386
- 1-2025-19546
- 1-2025-19664
- 1-2025-19808



## 2.8. Seguimiento a la atención de PQRSDF extemporáneas de periodos anteriores

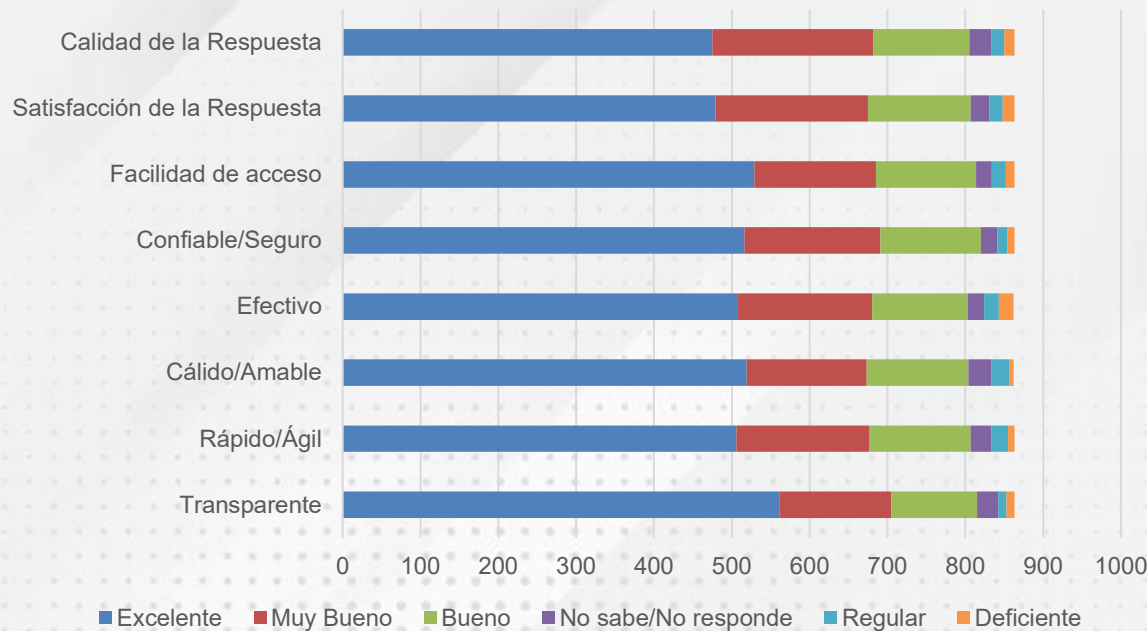
De acuerdo con la base de datos de PQRSDF correspondiente al mes de octubre, se registro una petición "en trámite vencidas".

- 1-2025-16046: Subdireccion de Gestion Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño



# 3. Informe encuesta de satisfacción

## 3.1. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites.



Durante el mes, se recibieron un total de 863 encuestas.

La gráfica muestra un alto nivel de satisfacción global. El grueso de la ciudadanía percibe el servicio como excelente o muy bueno en todos los atributos.

El enlace del PowerBI de las respuestas de la encuesta de satisfacción:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWmRIMDAzYjktNGJkZS00ODU5LTg4MDM0Y2E3OWQzZmMyODkklwiwCi6Imy1MzM0MTVmLWE5YjEtNGUzMi04OTRjLTNIzTJkZmM2MTQ3MC>

IsImMiOIR9

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital



## 3.2. Recomendaciones recibidas

- Durante el mes no se recibieron sugerencias a través de la estrategia "Conoce, propone y prioriza". Ni por el canal E-mail



GRACIAS