

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

NOVIEMBRE 2025



DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL
SERVICIO CIVIL



Contenido

1. Información PQRSDf recibidas en noviembre 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 noviembre 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.



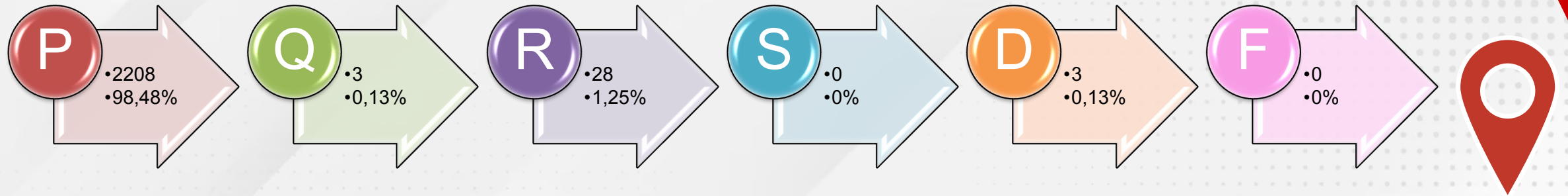
Introducción

Este documento representa el Informe Mensual correspondiente a noviembre 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.



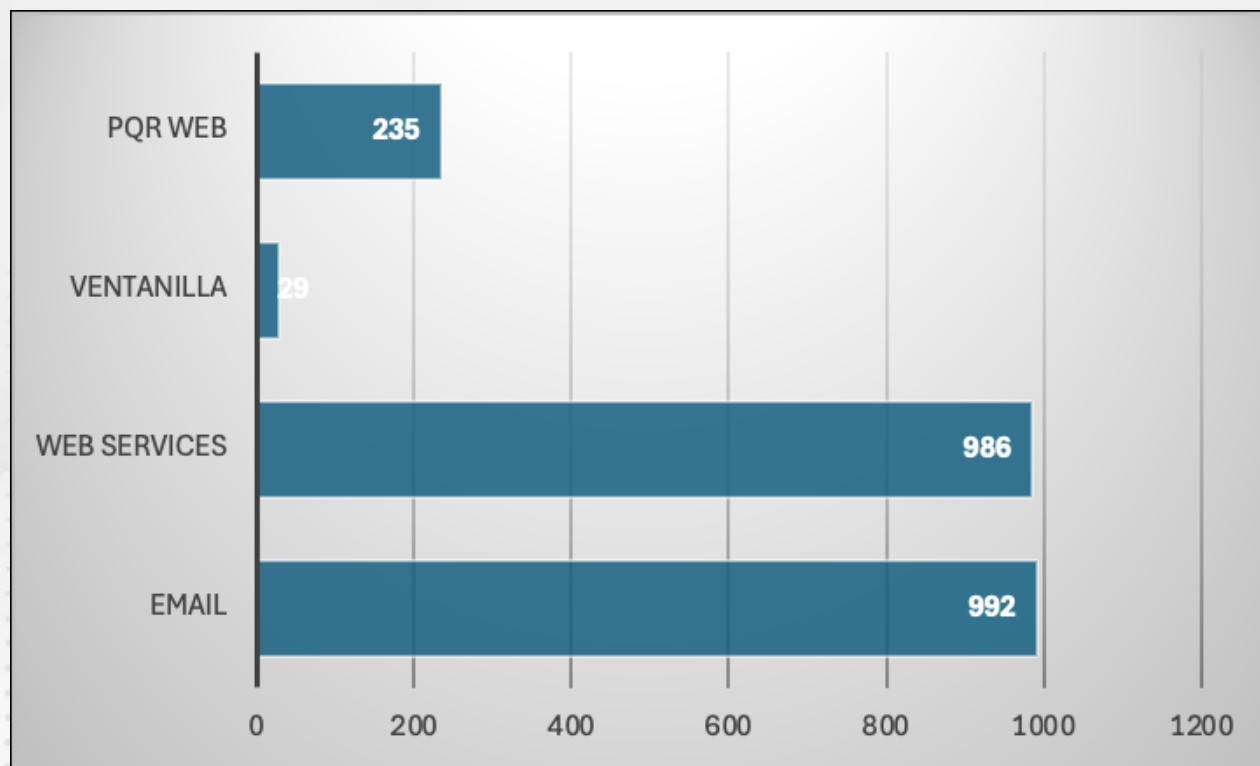
1.1. PQRSDf recibidas en noviembre 2025



En este periodo se recibieron tres (3) quejas, las cuales fueron asignadas para respuesta a las Dependencias:

Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño (3)

1.2. PQRSDf recibidas por canal de atención

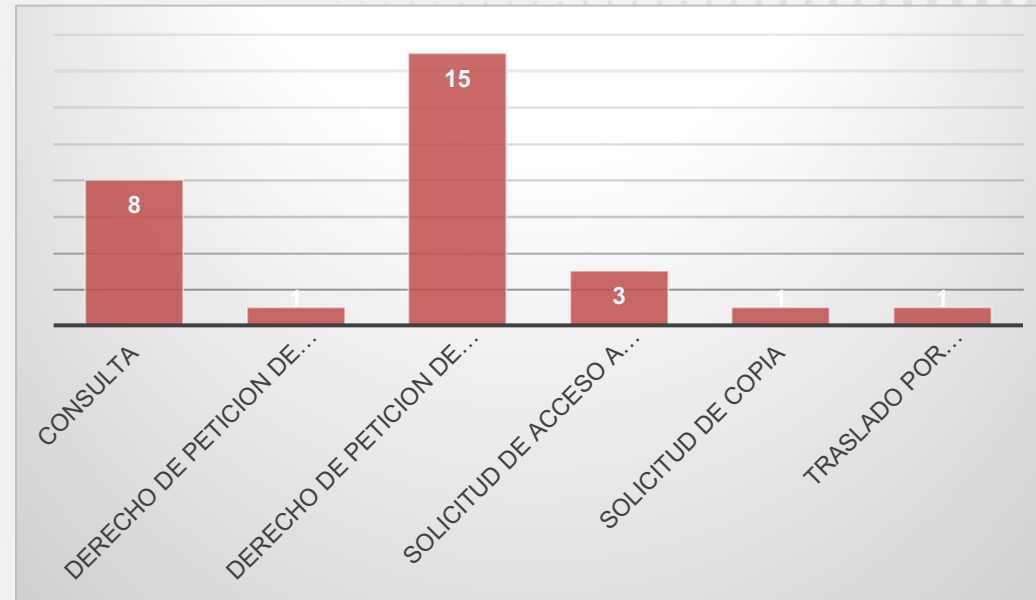


De las 2242 PQRSDf recibidas en el periodo el 43% se recibieron por Web services, y un 42% a través de E-mail, el 13% a las recibidas PQR WEB y un 2% recibidas presencialmente en ventanilla.

De las 749 PQRSDf recibidas por correo electrónico, un 3,8% de ellas (29 en total) ingresaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Bogotá te Escucha - BTE.

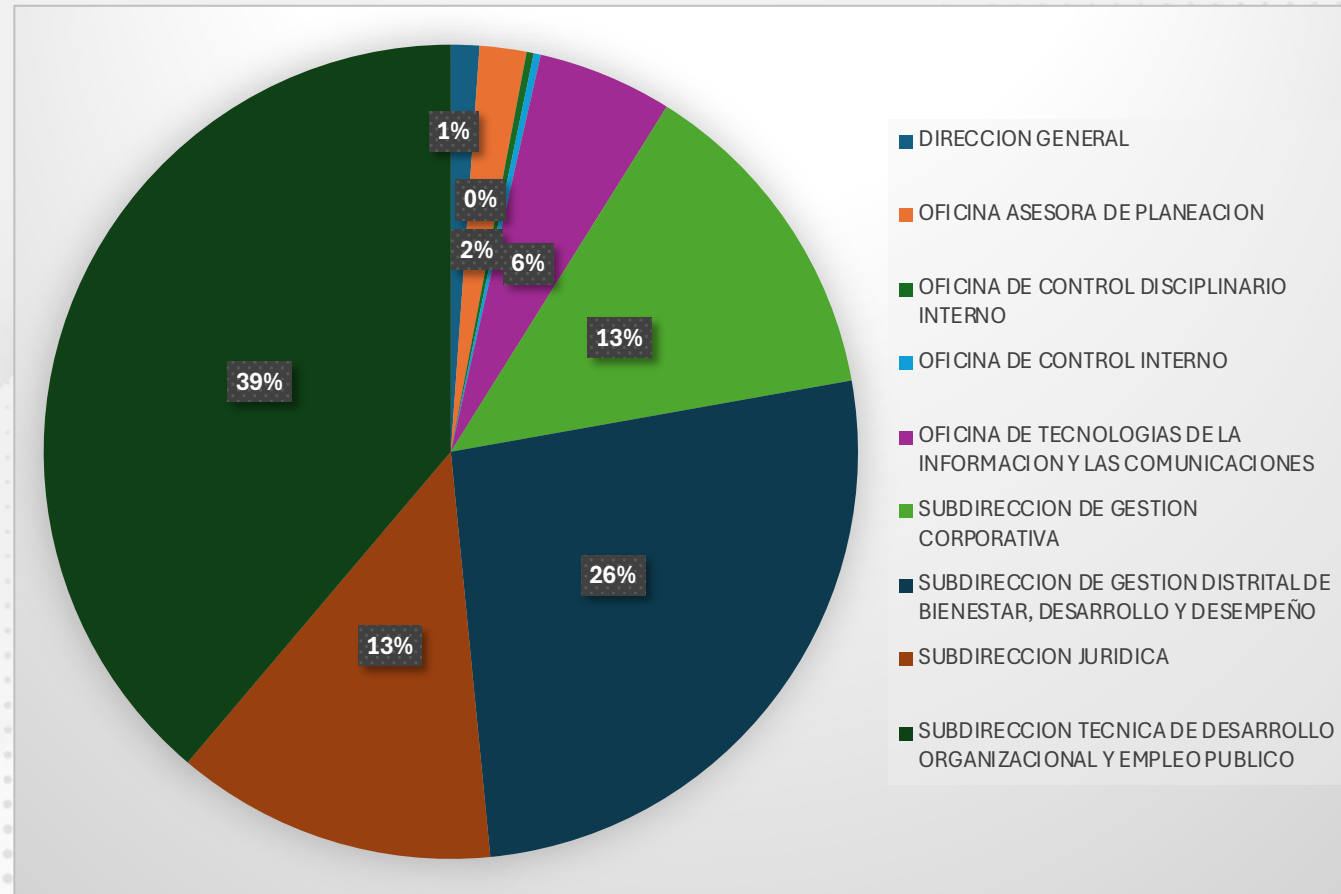
1.3. PQRSDf recibidas por Bogotá te Escucha - BTE

| TIPO DE TRÁMITE | TOTAL | % |
|---|-------|--------|
| CONSULTA | 8 | 27,59% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 1 | 3,45% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 15 | 51,72% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 3 | 10,34% |
| SOLICITUD DE COPIA | 1 | 3,45% |
| TRASLADO POR COMPETENCIA | 1 | 3,45% |
| TOTAL | 29 | 100% |



De las 29 PQRSDf, recibidas por la plataforma Bogotá Te Escucha, el tipo de trámite mas requerido fue derecho de petición de interés particular

1.4. PQRSDf asignadas por dependencias



Dependencias PQRSDf :

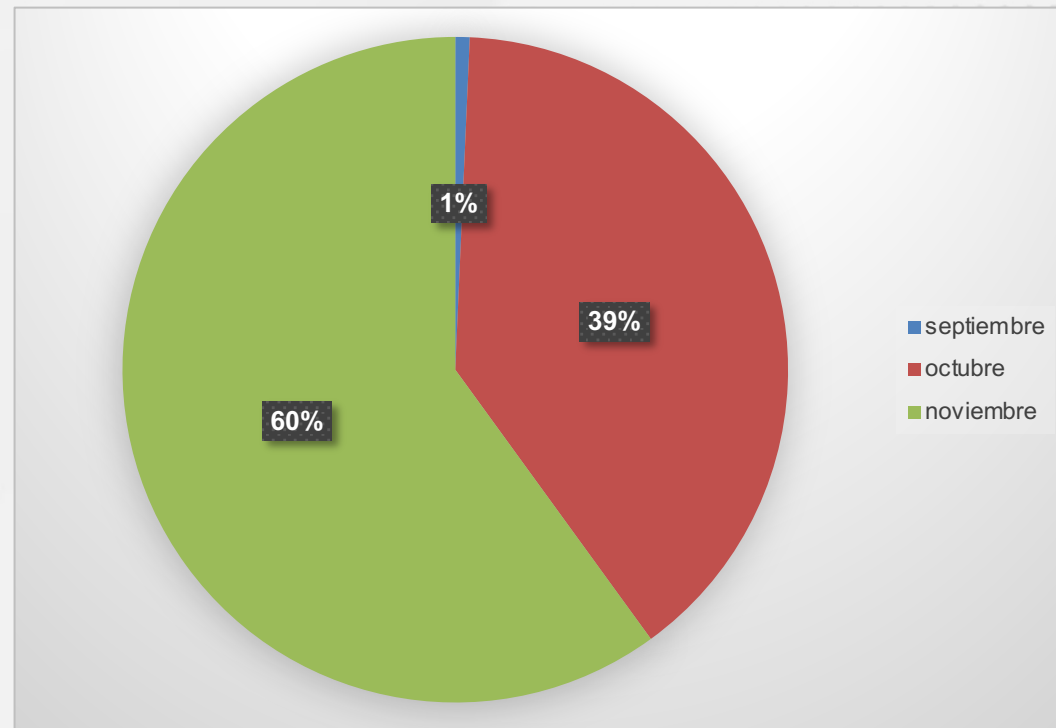
- Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, desarrollo y Desempeño: 35%
- Subdirección Técnica de Desarrollo Organizacional y Empleo Público: 34%
- Subdirección Jurídica : 12%
- Subdirección de Gestión Corporativa: 10%

2.1. PQRSDf atendidas

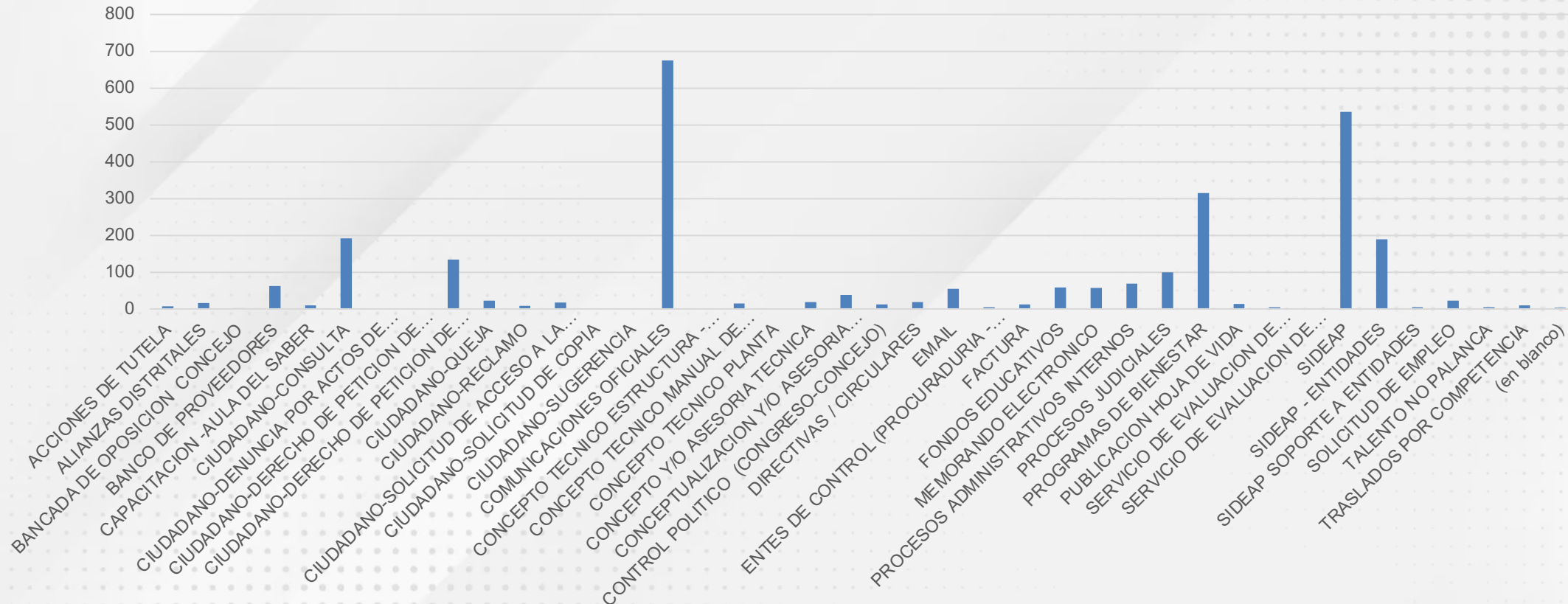
Durante el mes se llevó a cabo el trámite de 2,300 PQRSDf, de los cuales se obtuvo una tasa de gestión oportuna de 99,7%, dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015

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

- Septiembre : 16
- Octubre : 904
- Noviembre: 1,380



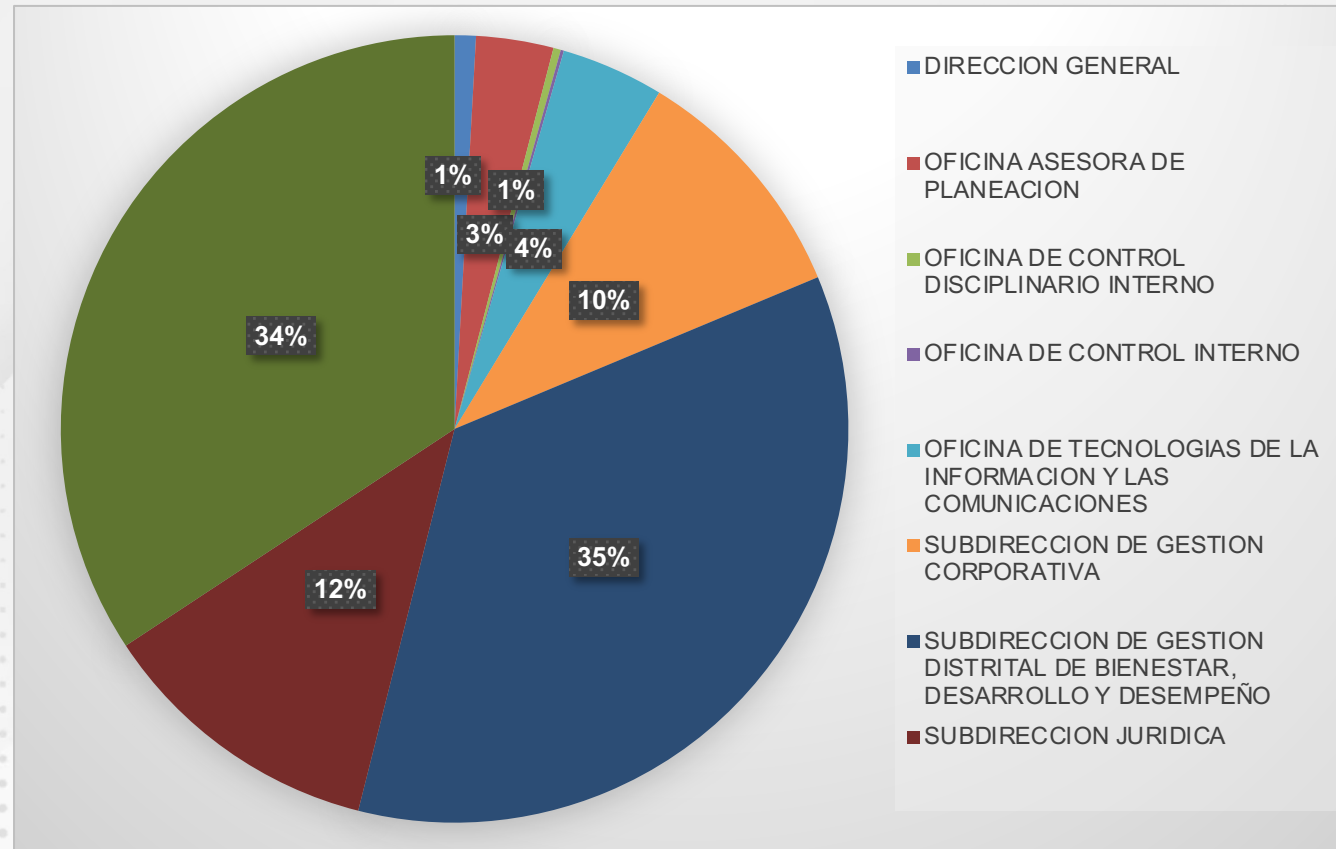
2.2. Trámite de documento PQRSDf atendidos



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: 25%
- SIDEAP: 20%
- Programas de Bienestar: 12%

2.3. Número de PQRSDF atendidas por dependencia

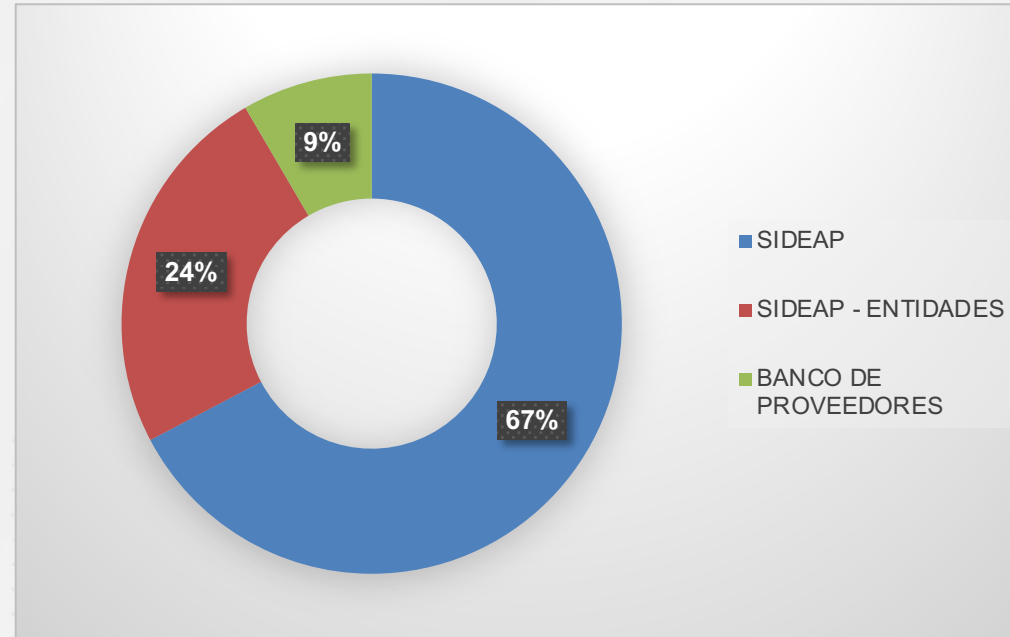


Durante el mes, la entidad logró un tiempo promedio de respuesta de 6,6 días en la atención de las PQRSDF.

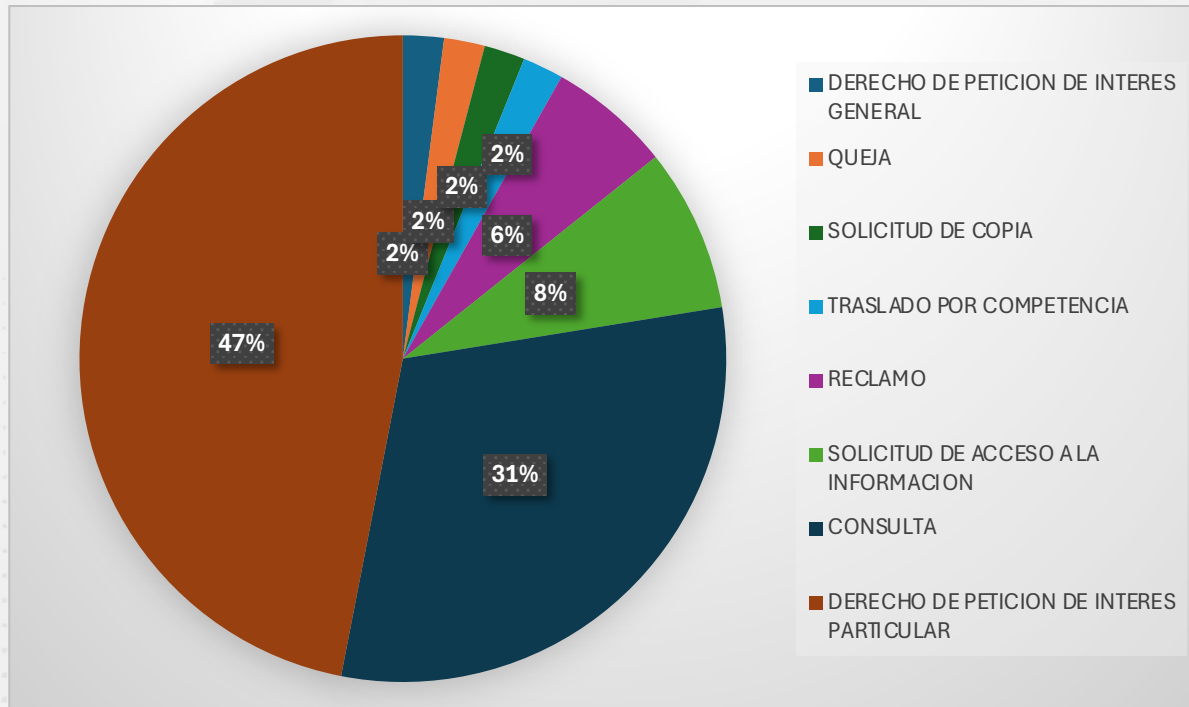
Este resultado refleja el compromiso continuo de la entidad con la eficiencia y la calidad en la gestión de las solicitudes recibidas, garantizando una atención oportuna y adecuada a la ciudadanía.

2.4. Atención mesas de ayuda

- En el periodo se atendieron 795 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 34% del total de 2300 PQRSDf atendidas en el mes.



2.5. Respuesta PQRSDf – Bogotá te Escucha



- En el periodo se gestionaron un total de 49 PQRSDf, recibidas a través de Bogotá te Escucha.
- La mayoría de estas PQRSDf con el 32% 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 285 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 35 peticiones como "TRASLADO POR NO COMPETENCIA", las cuales fueron remitidas a las entidades correspondientes para su debido trámite, los radicados son:

- 1-2025-21316
- 1-2025-21289
- 1-2025-21280
- 1-2025-21230
- 1-2025-21226
- 1-2025-21199
- 1-2025-21197
- 1-2025-21091
- 1-2025-20995
- 1-2025-20949
- 1-2025-20943
- 1-2025-20922
- 1-2025-20884
- 1-2025-20879
- 1-2025-20864
- 1-2025-20855
- 1-2025-20853
- 1-2025-20764
- 1-2025-20722
- 1-2025-20563
- 1-2025-20554
- 1-2025-20509
- 1-2025-20459
- 1-2025-20303
- 1-2025-20255
- 1-2025-20188
- 1-2025-20162
- 1-2025-20107
- 1-2025-19981
- 1-2025-19970
- 1-2025-19913
- 1-2025-19905
- 1-2025-19856
- 1-2025-19855
- 1-2025-19835



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

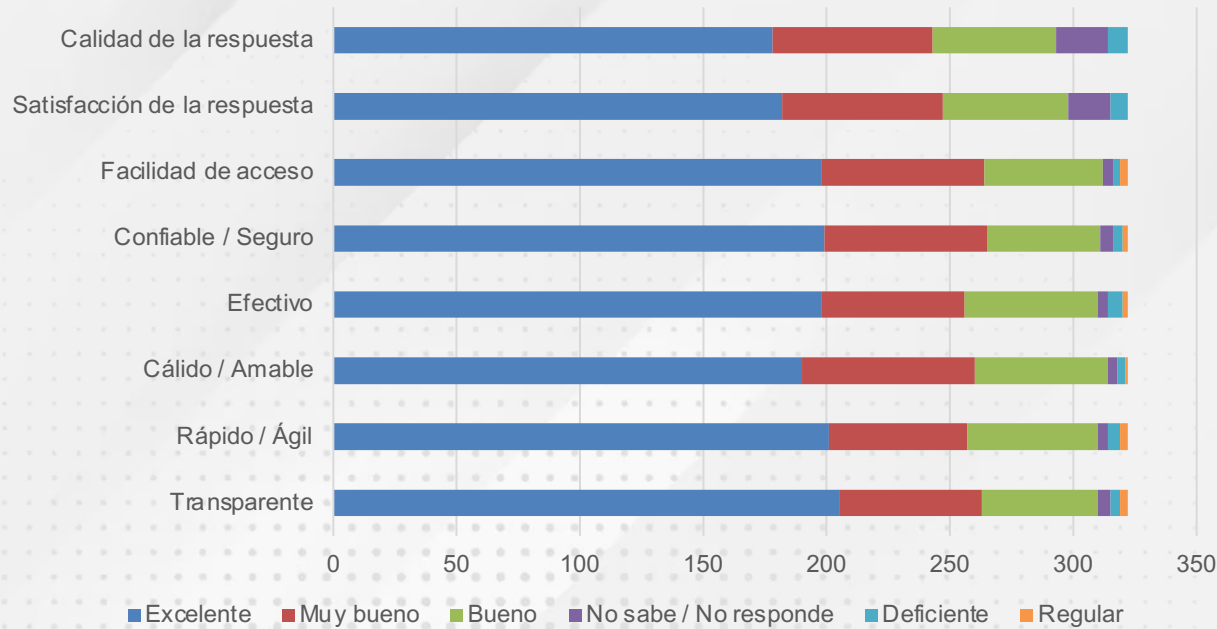
De acuerdo con la base de datos de PQRSDF correspondiente al mes de octubre, se registro una petición “en trámite vencidas” y en seguimiento en Noviembre:

- 1-2025-16046: Subdireccion de Gestion Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño, se dio cierre de petición en el L 13/11/2025 bajo el radicaco N. 2-2025-17668



3. Informe encuesta de satisfacción

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



Los resultados evidencian una percepción ampliamente positiva por parte de la ciudadanía en todos los atributos evaluados. Predominan las valoraciones “Excelente” y “Muy bueno”, especialmente en Transparencia, Efectividad, Confiabilidad y Facilidad de acceso, lo que refleja un buen desempeño del servicio. Los atributos relacionados con la calidad y satisfacción de la respuesta también presentan resultados favorables, aunque concentran un mayor número de “No sabe/No responde”, lo que puede indicar oportunidades de mejora en la claridad o seguimiento de las respuestas entregadas.



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

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrdjoiMmRlMDA5YjktNGJkZS00ODU5LTg4MDM0Y2E3OWQzZmMyODJkIiwidCI6ImY1MzM0MTVmLWE5YjEiNGUzMi04OTRjLlTNIzTjZmM2MTQ3MCIsImMiOiR9>

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