

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

ENERO 2026



DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO DEL
SERVICIO CIVIL



Contenido

1. Información PQRSDF recibidas en enero de 2026.

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 enero de 2026.

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.



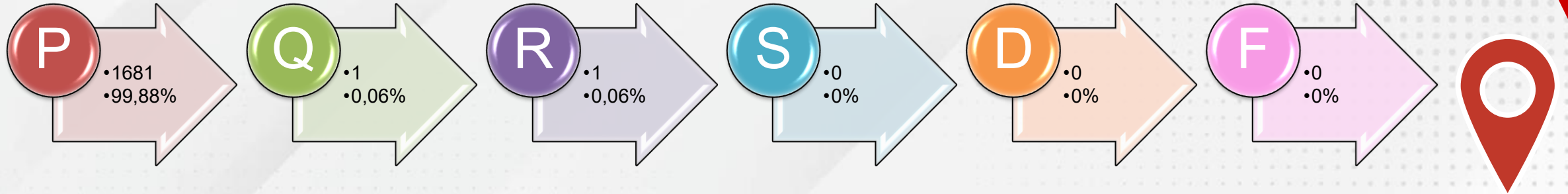
Introducción

El presente documento corresponde al Informe Mensual de enero de 2026 sobre las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) y la percepción de los grupos de interés frente a los servicios y valores institucionales del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Este informe tiene como propósito evaluar la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas por la entidad, así como analizar la percepción de los usuarios respecto a los trámites y servicios ofrecidos por el DASCD. Los resultados permiten identificar oportunidades de mejora y orientar la implementación de acciones que fortalezcan la eficiencia, pertinencia y calidad en la atención a la ciudadanía.



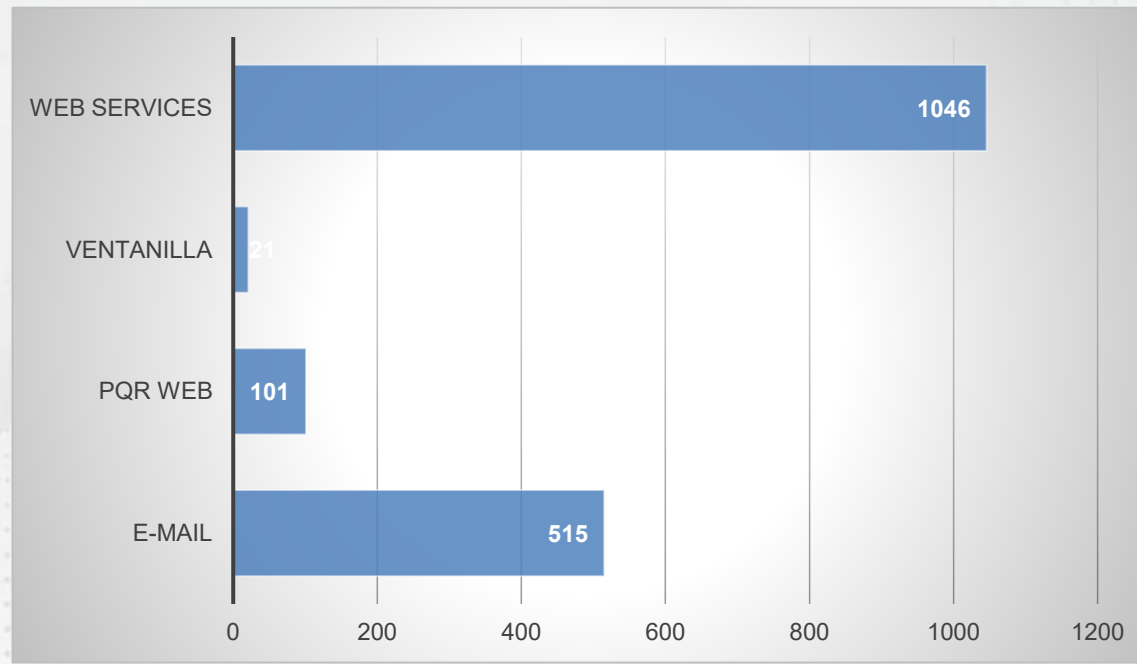
1.1. PQRSDF recibidas en enero 2026



En este periodo se recibió una (1) queja, las cuales fueron asignadas para respuesta a las Dependencias:

Subdirección de Gestión Corporativa (1)

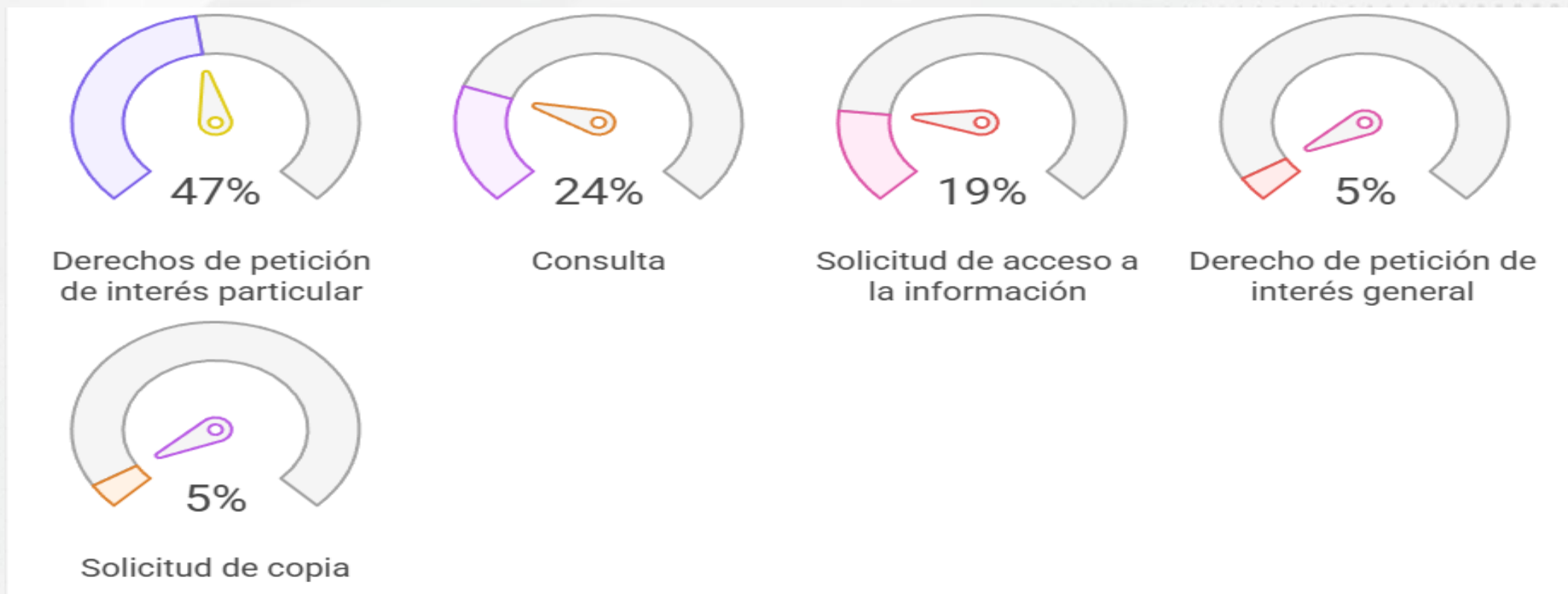
1.2. PQRSDf recibidas por canal de atención



De las 1.683 PQRSDf recibidas en el periodo el 62% se recibieron por Web services, y un 31% a través de E-mail, el 6% a las recibidas PQR WEB y un 1% recibidas presencialmente en ventanilla.

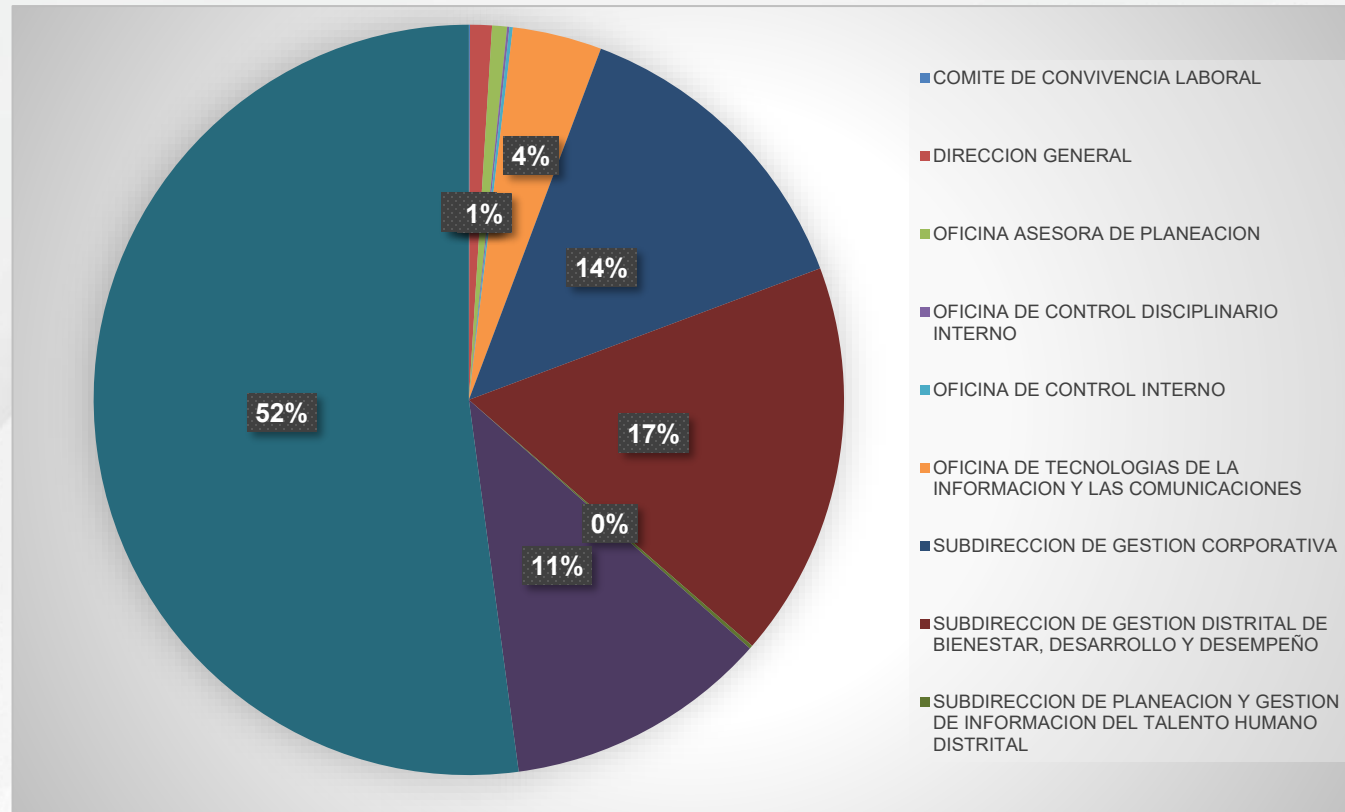
De las 515 PQRSDf recibidas por correo electrónico, un 4% de ella (21 en total) ingresaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Bogotá te Escucha - BTE.

1.3. PQRSDF recibidas por Bogotá te Escucha - BTE



De las 21 PQRSDF recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, el trámite más recurrente fue el derecho de petición de interés particular, con un total de 10 solicitudes. Le siguen la consulta, con 5 solicitudes; el acceso a la información, con 4 solicitudes; y finalmente, 1 solicitud de copia y 1 derecho de petición de interés general.

1.4. PQRSDf asignadas por dependencias



Dependencias PQRSDf :

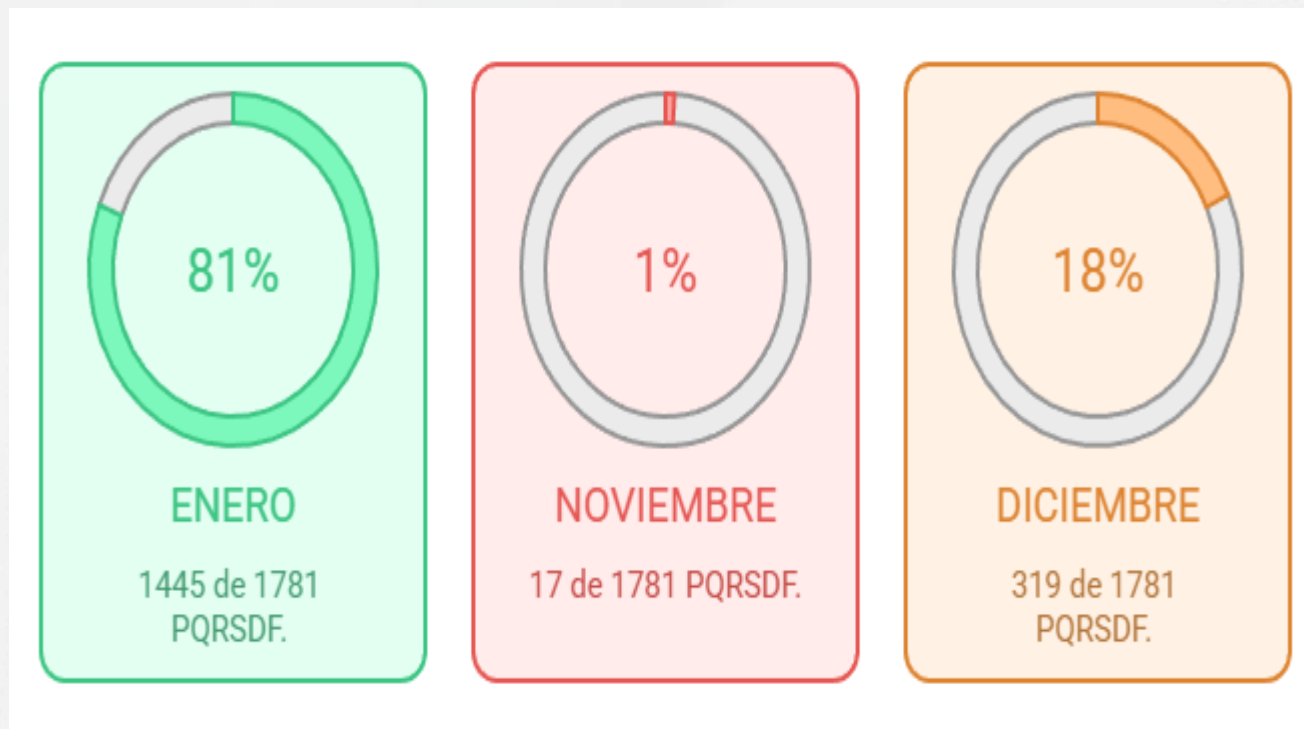
- Subdirección Técnica de Desarrollo Organizacional y Empleo Público: 52%
- Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, desarrollo y Desempeño: 17%
- Subdirección de Gestión Corporativa: 14%
- Subdirección Jurídica : 11%

2.1. PQRSDf atendidas

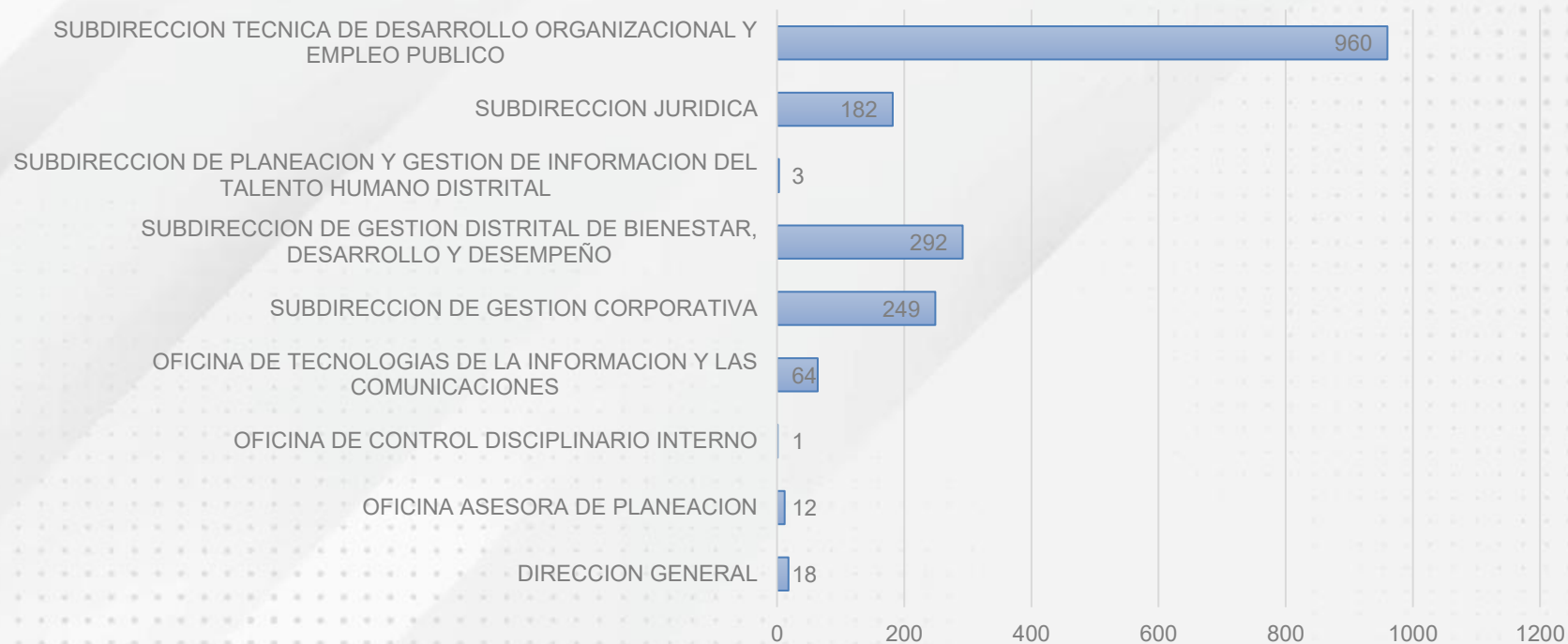
Durante el mes se llevó a cabo el trámite de 1,781 PQRSDf, de los cuales se obtuvo una tasa de gestión oportuna de 99,9%, dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015

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

- Noviembre : 17
- Diciembre: 319
- Enero : 1,445



2.3. Número de PQRSDf atendidas por dependencia

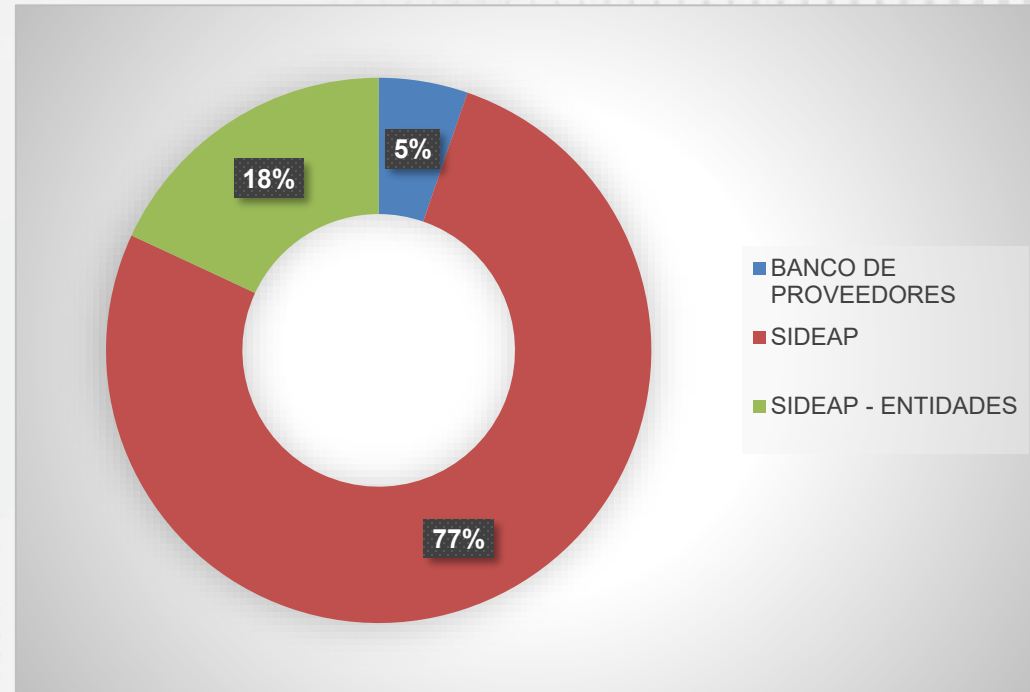


Durante el mes, la entidad logró un tiempo promedio de respuesta de 4,1 días en la atención de las PQRSDf.

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 946 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 53% del total de 1,781 PQRSDf atendidas en el mes.



2.6. Acceso a la información pública

En este período, se atendieron un total de 76 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 63 peticiones como "TRASLADO POR NO COMPETENCIA", las cuales fueron remitidas a las entidades correspondientes para su debido trámite, los radicados son:

- 1-2026-923 • 1-2026-520 • 1-2026-205 • 1-2026-1523 • 1-2026-1509 • 1-2026-1499 • 1-2026-1053
- 1-2026-866 • 1-2026-500 • 1-2026-203 • 1-2026-1522 • 1-2026-1508 • 1-2026-1498 • 1-2026-1032
- 1-2026-864 • 1-2026-498 • 1-2026-1591 • 1-2026-1521 • 1-2026-1507 • 1-2026-1496 • 1-2026-1023
- 1-2026-83 • 1-2026-487 • 1-2026-1573 • 1-2026-1520 • 1-2026-1506 • 1-2026-1485
- 1-2026-801 • 1-2026-447 • 1-2026-1530 • 1-2026-1519 • 1-2026-1505 • 1-2026-1398
- 1-2026-779 • 1-2026-433 • 1-2026-1528 • 1-2026-1518 • 1-2026-1504 • 1-2026-1388
- 1-2026-728 • 1-2026-431 • 1-2026-1527 • 1-2026-1514 • 1-2026-1503 • 1-2026-1303
- 1-2026-715 • 1-2026-422 • 1-2026-1526 • 1-2026-1513 • 1-2026-1502 • 1-2026-1291
- 1-2026-613 • 1-2026-379 • 1-2026-1525 • 1-2026-1511 • 1-2026-1501 • 1-2026-1085
- 1-2026-570 • 1-2026-262 • 1-2026-1524 • 1-2026-1510 • 1-2026-1500 • 1-2026-1059



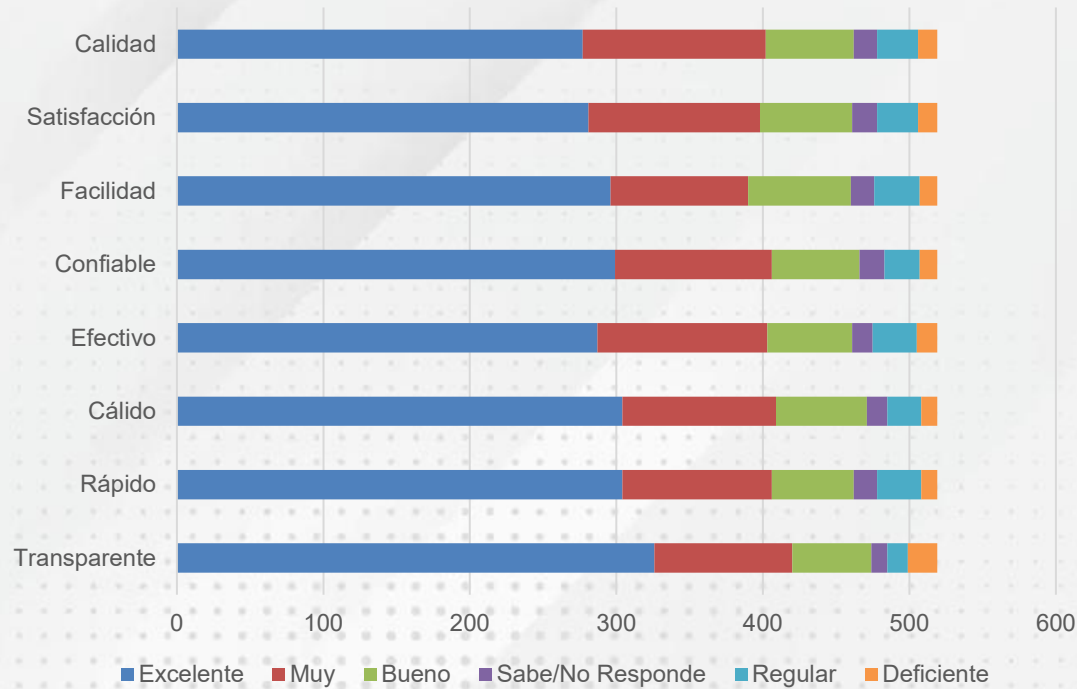
2.8. Seguimiento a la atención de PQRSDF extemporáneas de periodos anteriores

De acuerdo con la base de datos de PQRSDF correspondiente al mes de diciembre, no se registraron peticiones en estado "en trámite vencidas"



3. Informe encuesta de satisfacción

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



En el periodo se reportaron 519 calificaciones.

El desempeño general es muy favorable, con una base sólida en transparencia, trato y confiabilidad. Las mejoras deberían enfocarse principalmente en agilidad y facilidad de acceso para elevar aún más los niveles de excelencia.



3.2. Recomendaciones recibidas

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



GRACIAS