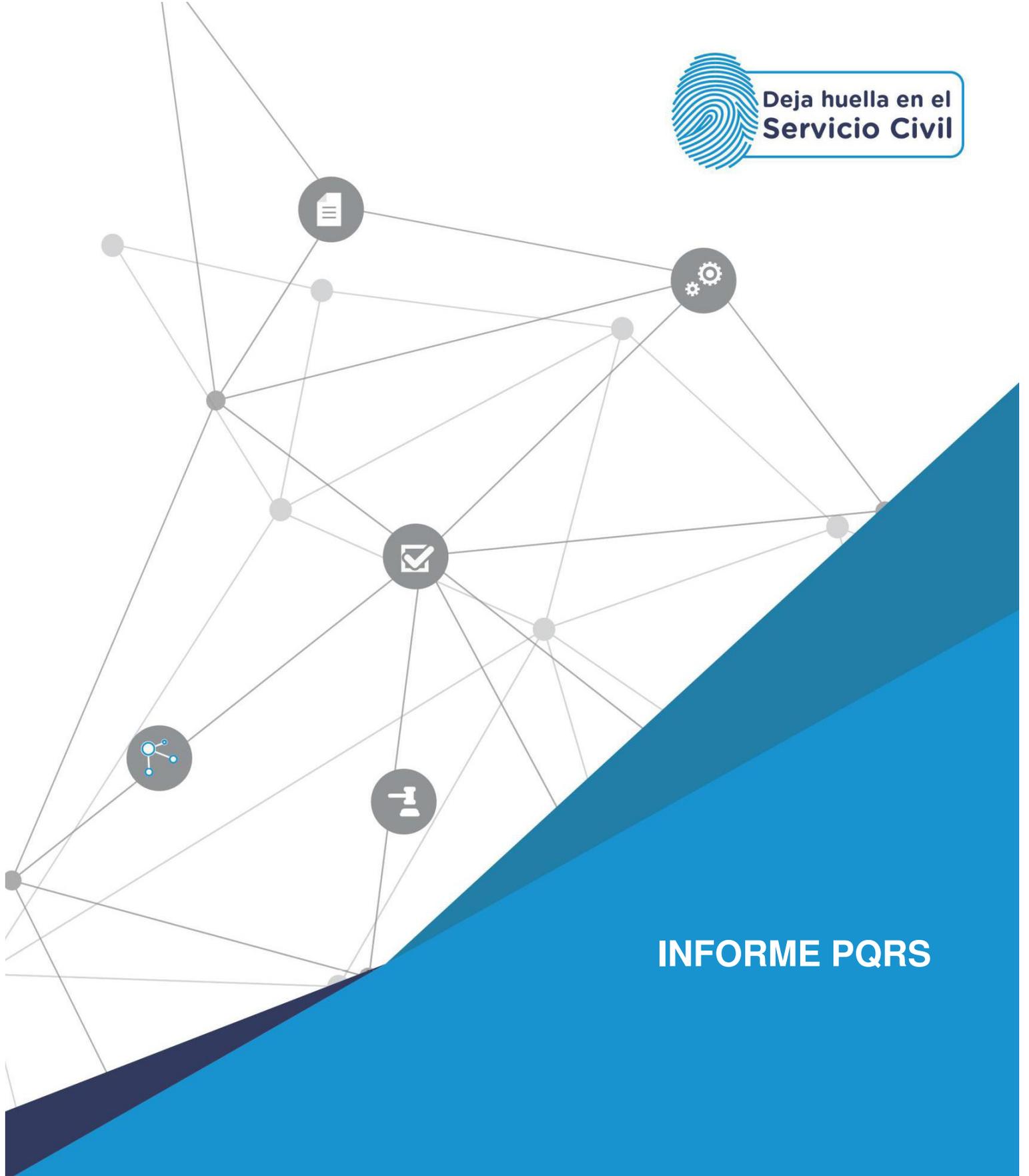




Deja huella en el
Servicio Civil



INFORME PQRS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

GESTIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo del Servicio Civil



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME PQRS ENERO DE 2018

BOGOTÁ, D.C

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo

24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



GP-CER431154



CO-SC-CER431153

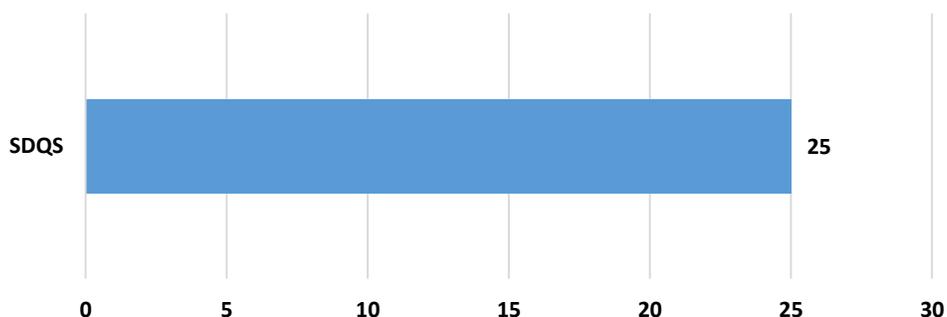
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

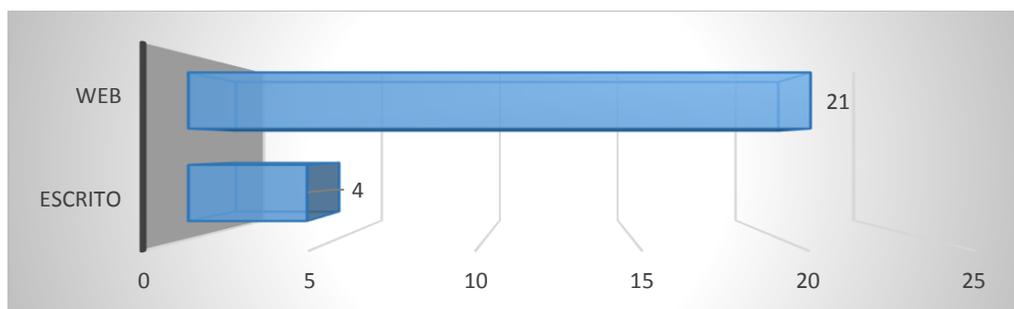


Total Requerimientos 25

Análisis

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, en el mes de enero ingresaron 25 peticiones.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total Requerimientos 25

Análisis

El "Canal WEB", representa el 84% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del Canal "ESCRITO" con el 16%.

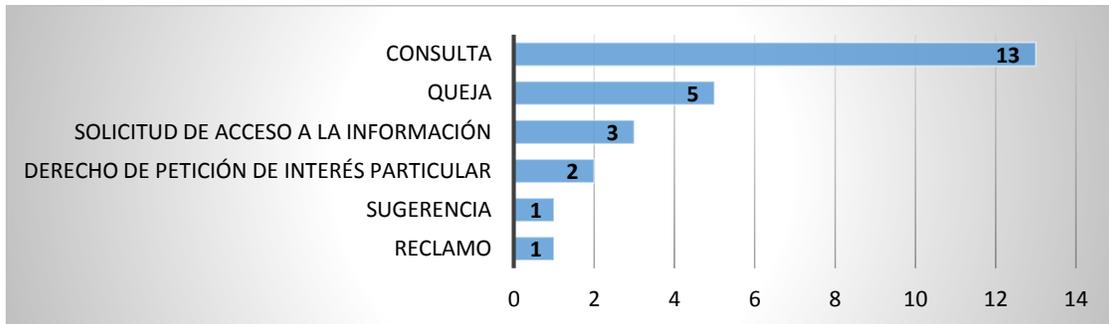
Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 25

Análisis

De acuerdo, a la clasificación actual de las tipologías o modalidades de las peticiones parametrizadas en el SDQS y de nuestros Canales de Atención. Del total de requerimientos la “Consulta” con un 52% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS REITERATIVOS	CANTIDAD	%
SIDEAP	5	20%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5	20%
ASESORIAS TECNICA Y JURIDICA EN GESTION PUBLICA A LAS ENTIDADES DISTRITALES Y A SUS SERVIDORES	5	20%
EMPLEABILIDAD	4	16%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	12%
Total 5 Subtemas	22	88%
Otros Subtemas	3	12%
Total General	25	100%

Análisis

Para este período, los subtemas “SIDEAP”, “TRASLADO POR NO COMPETENCIA” y “ASESORIAS TECNICA Y JURIDICA EN GESTION PUBLICA A LAS ENTIDADES DISTRITALES Y A SUS SERVIDORES” con 05 peticiones cada uno que corresponden a un 20%, son los más relevantes; seguidos del subtema de Empleabilidad con 4 peticiones correspondientes al 16%.



5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD NACIONAL	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	3	60%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	20%
VEEDURIA DISTRITAL	1	20%
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	5	100%

Análisis

Los participantes de los nodos sectoriales decidimos incluir este capítulo "TRASLADO POR NO COMPETENCIA", con los campos (Entidad, Total y Porcentaje) con la finalidad de reflejar toda la gestión de la entidad, aunque estas PQRS no sean competencia de la entidad.

A las entidades que se les han realizado traslados es a las Entidades Nacionales con 3 Traslados, a la Secretaría de Planeación y a la Veeduría Distrital, cada una con una (1) solicitud.

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

Tabla 1

ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERÍODO	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERÍODO	%
DASCD	25	14	56%

Tabla 2

ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERÍODO	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERÍODO	%
DASCD	14	14	100%

Análisis

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 14 requerimientos de los 25 recibidos para un 56% y fueron cerrados 14 requerimientos de los 14 pendientes de periodos anteriores para para un 100%.



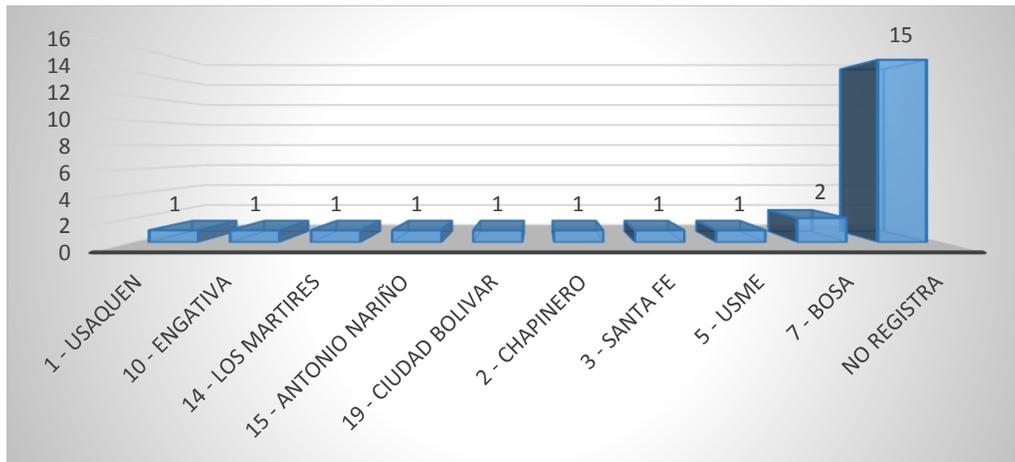
7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

SOLICITUD	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
DASCD	3,8	1,0	2,7	1,0	9,5	1,0	3,6

Análisis

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias, para contestar a los requirentes. El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas, es de 3.6 días, lo que indica que la entidad ha mejorado en los tiempos de respuesta de los Derechos de Petición y Consultas.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



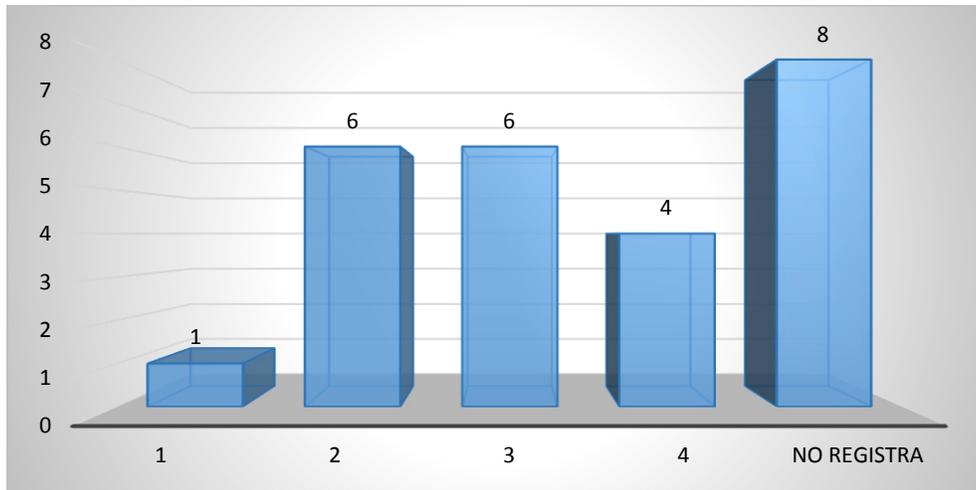
Total Requerimientos 25

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, se evidenció que 10 ciudadanos registraron la localidad de ubicación, correspondientes a la Localidad de Bosa con 2 solicitudes que equivalen al 8% y las localidades de Usaquén, Engativá, Mártires, Antonio Nariño, Ciudad Bolívar, Chapinero, Santa Fe, y Usme, cada una con 1 requerimiento equivalente al 4%, por otra parte, el 60% restante decidió no registrar su ubicación, lo que demuestra que la ciudadanía prefiere no registrar esta información.



9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 25

Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor parte de participación con 8 peticionarios no registra el estrato social en el que habitan con un 32%, con 6 peticionarios en el estrato 3 y 2 cada uno y que corresponden cada uno al 24% y por último el estrato 1 con una solicitud que corresponde al 4% del total de los PQRS allegados en el mes.

10. CALIDAD DE REQUIRENTE

CALIDAD DE REQUIRENTE	CANTIDAD	%
ANÓNIMO	15	60%
IDENTIFICADO	10	40%
TOTAL	25	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 40% corresponde a ciudadanos identificados y el 60% corresponde a ciudadanos anónimos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se establece por la información inscrita por parte de los ciudadanos que registraron sus solicitudes al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital en el Mes de Enero, los tres subtemas más reiterativos fueron SIDEAP, Traslado por No Competencia y Asesorías Técnica y Jurídica en Gestión Pública a las Entidades Distritales y a sus Servidores, con 5 solicitudes que corresponden cada una al 20%.

Al igual el Departamento Administrativo del Servicio Civil sigue trabajando con diferentes tipos de eventos y capacitaciones para seguir informando a las Entidades y a sus Servidores de los otros temas y subtemas que maneja el DASCD.

ACCIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Proyectado por:	Ligia Rodríguez Tovito	Contratista		
Revisado por:	Gabriel Francisco Álvarez Mora	Atención al Ciudadano		

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma del Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD).

Carrera 30 No 25 – 90,
Piso 9 Costado Oriental.
Tel: 3 68 00 38
Código Postal: 111311
www.serviciocivil.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS