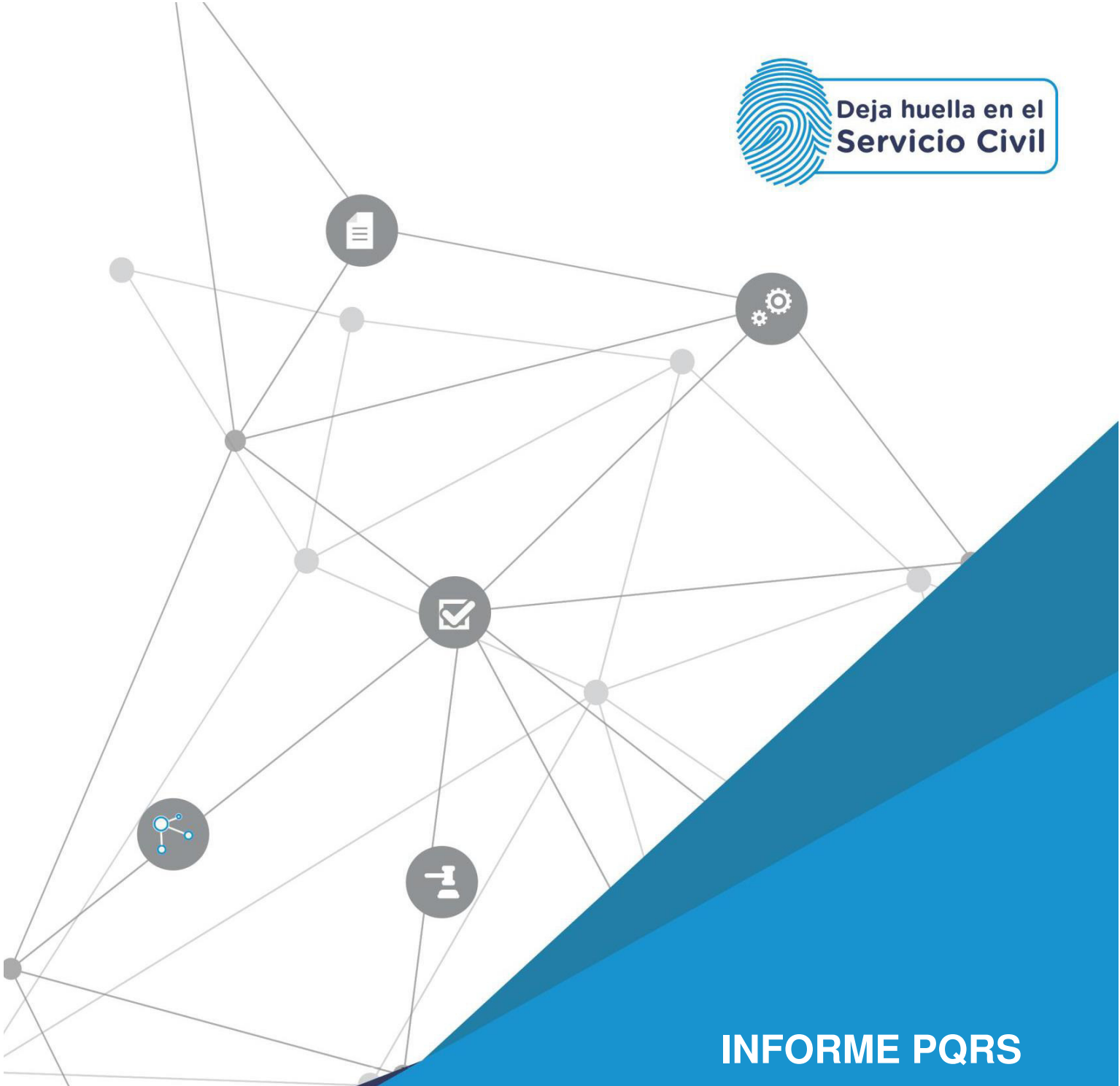




Deja huella en el
Servicio Civil



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 MARZO 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

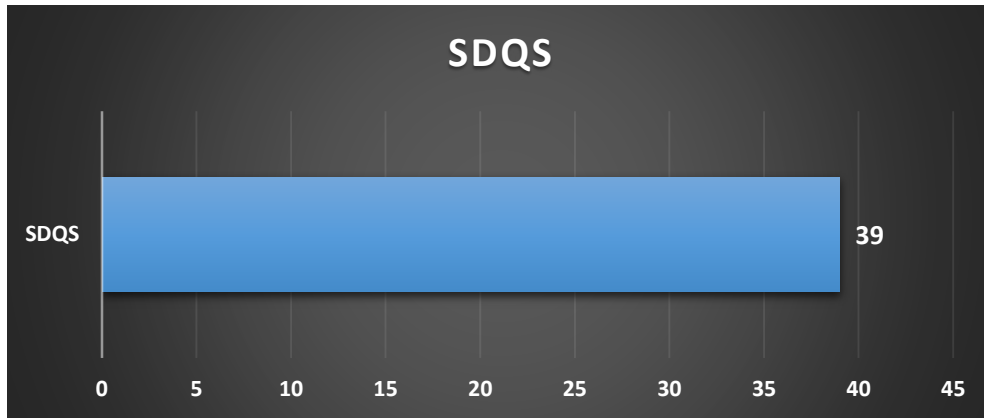


CO-SC-CER431153

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



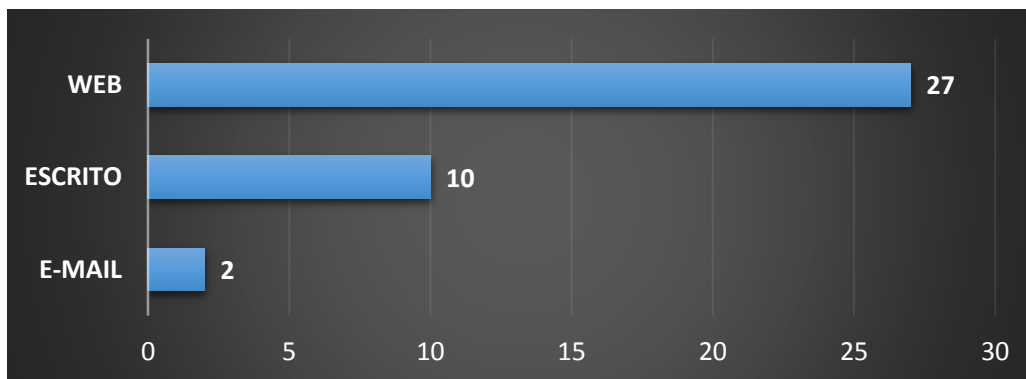
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Análisis

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, en el mes de marzo ingresaron un total de 39 PQRS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

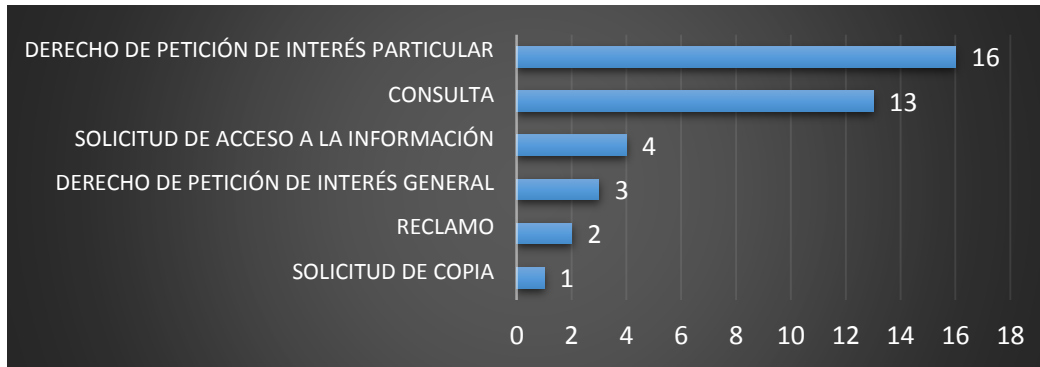


Análisis

El "Canal Web", representa el 69% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del Canal Escrito con el 26%.



3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis

De acuerdo, a la clasificación actual de las tipologías o modalidades de las peticiones parametrizadas en el SDQS. Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 41% de participación y la “Consulta” con un 33%, son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer peticiones.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| SUBTEMAS | TOTAL | % |
|---|-----------|-------------|
| SISTEMA PENSIONAL: ASESORIA Y CONCEPTUALIZACION | 1 | 3% |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 2 | 5% |
| SITUACIONES ADMINISTRATIVAS | 2 | 5% |
| INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION | 5 | 13% |
| EMPLEABILIDAD | 8 | 21% |
| Total 5 Subtemas | 18 | 46% |
| Otros Subtemas | 21 | 54% |
| TOTAL GENERAL | 39 | 100% |

Análisis

Para este período, el subtema “Empleabilidad” con 8 peticiones equivalente al 21%, es el subtema más relevante.



5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|--------------------------------------|-----------|-------------|
| SECRETARIA GENERAL | 4 | 33% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 3 | 25% |
| ENTIDAD NACIONAL | 2 | 17% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | 8% |
| IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO | 1 | 8% |
| PERSONERIA DE BOGOTA | 1 | 8% |
| Total General | 12 | 100% |

Análisis

A las entidades que se les han realizado traslados han sido a la Secretaría de General con 4 Traslados, a la Secretaría de Gobierno con 3 traslados a Entidades del nivel Nacional 2 traslados, les siguen la Secretaría de Planeación, el IDU y la Personería de Bogotá cada una con 1 traslado.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Análisis

Para este periodo en el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

Tabla 1

| ENTIDAD | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERÍODO | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERÍODO | % |
|---------|--|---|-----|
| DASCD | 39 | 36 | 92% |

Tabla 2

| ENTIDAD | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERÍODO ANTERIOR | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DEL PERÍODO ANTERIOR | % |
|---------|---|--|------|
| DASCD | 11 | 11 | 100% |



Análisis

Para este período de marzo en la entidad se realizó el respectivo cierre de 36 requerimientos de 39 recibidos para un 92% y fueron cerrados los 11 requerimientos de los 11 pendientes de periodos anteriores para para un 100%.

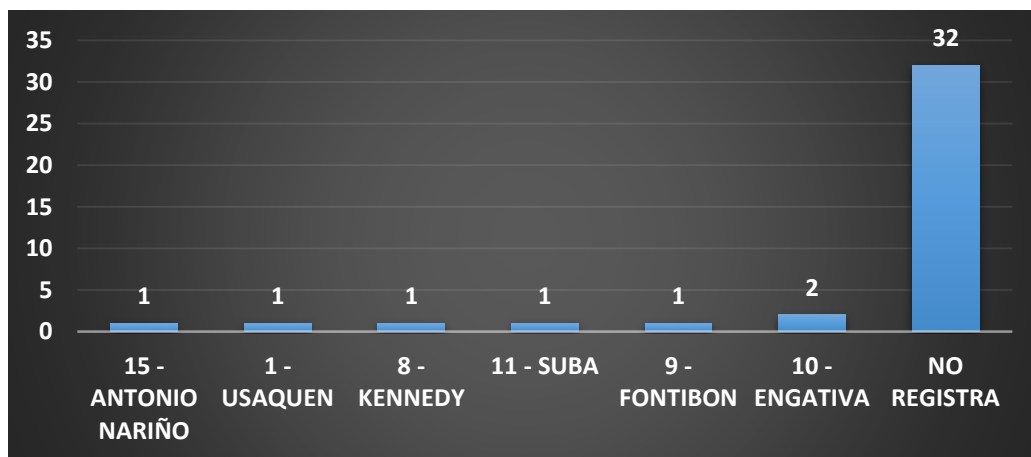
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIAS

| ENTIDAD | CONSULTA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | Total general |
|---------------|----------|--|---|---------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|
| DASCD | 11 | 8 | 4 | 1 | 10 | 6 | 1 | 8 |
| Total general | 11 | 8 | 4 | 1 | 10 | 6 | 1 | 8 |

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 8 días, lo que indica que la entidad se encuentra por dentro de los términos estipulados por la Ley.

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





11. CALIDAD DE REQUIRENTE

| CALIDAD DEL REQUIRIENTE | CANTIDAD | % |
|-------------------------|----------|------|
| ANÓNIMO | 16 | 41% |
| IDENTIFICADO | 23 | 59% |
| TOTAL | 27 | 100% |

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 59% corresponde a ciudadanos identificados y el 41 % corresponde a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se establece por la información inscrita por parte de los ciudadanos que registraron sus solicitudes al Departamento Administrativo del Servicio Civil en el Mes de Marzo, uno de los subtemas más reiterativos fue el de empleabilidad con un 21% y la Información Interna y Externa de la Gestión con un 13%

De acuerdo a los canales de interacción o de comunicación el “Canal Web”, representa el 69% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del Canal Escrito con el 26%.

| ACCIÓN | NOMBRE | CARGO | FIRMA | FECHA |
|-----------------|--------------------------------|-------------------------|-------|-------|
| Proyectado por: | Ligia Rodríguez Tovito | Contratista | | |
| Revisado por: | Gabriel Francisco Álvarez Mora | Auxiliar Administrativo | | |

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 de la Directora del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD).