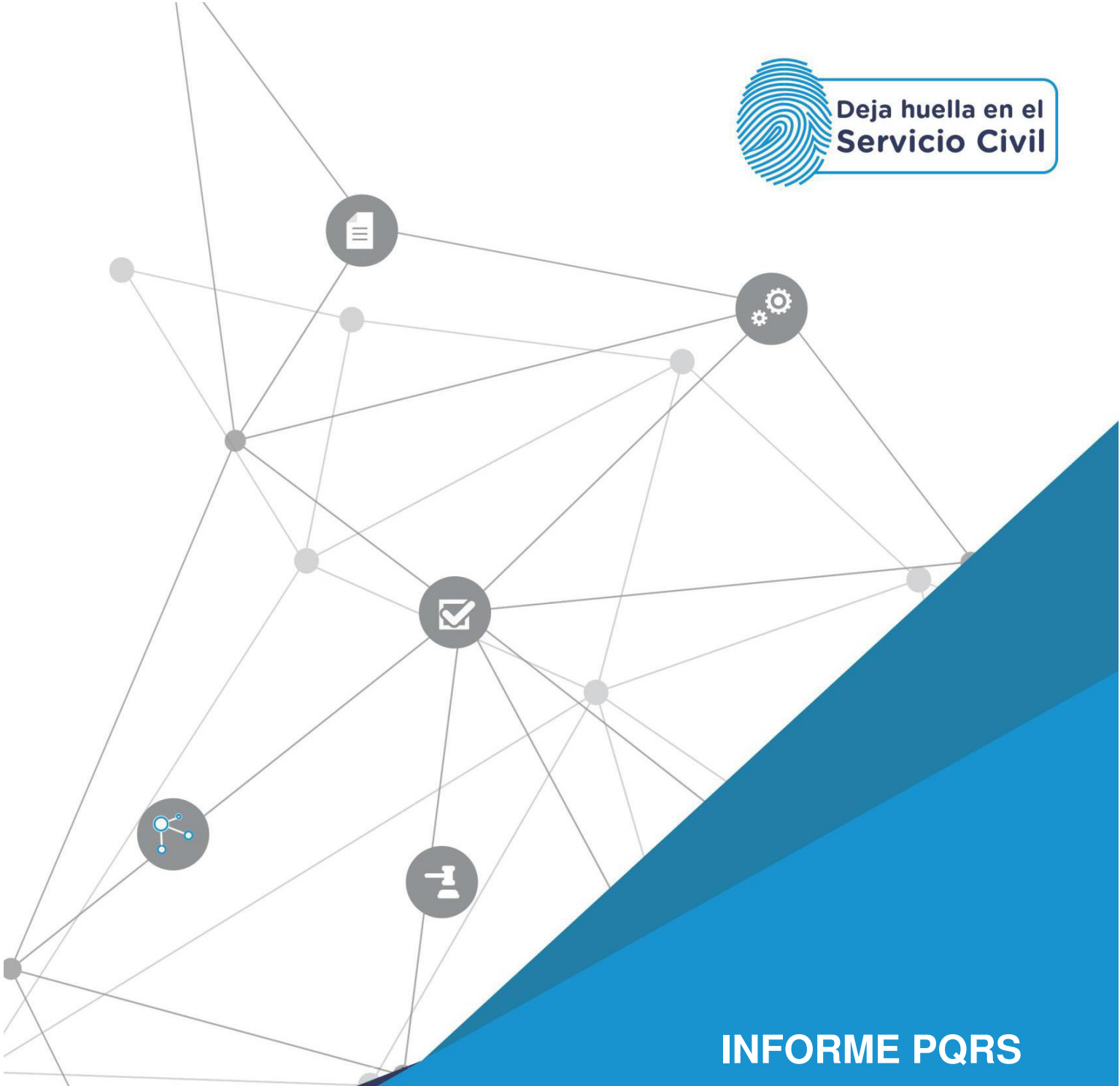




Deja huella en el  
**Servicio Civil**



# INFORME PQRS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.


**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

GESTIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo del Servicio Civil

# Informe de Gestión

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá, D.C., Corte: 30 DE SEPTIEMBRE DE 2017


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil</p>	<b>MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	Código: E-ACI-IF-001
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	

# INFORME DE GESTIÓN

## Atención al Ciudadano

### Contenido del Informe

1. ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	2
1.1. Planta de personal.....	2
1.2. Descripción y alcance.....	2
1.3. Logros e Impactos generados.....	2
2. GESTIÓN REALIZADA DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2017.....	3
2.1 Planta de Personal.....	3
2.2 Actualización de la página web.....	4
2.3 Jornadas de Sensibilización.....	5
2.4 Informe de Correspondencia.....	5
3. INDICADORES PQRS.....	6
3.1 Gestión III Trimestre.....	6
3.2 Canales de interacción.....	7
3.3 Subtemas más Reiterativos.....	8
3.4 Percepción de Satisfacción al Ciudadano.....	8
3.5 Tiempos de Respuesta a los PQRS.....	9
4. DIFICULTADES PRESENTADAS Y SUS SOLUCIONES.....	10
4.1.Oportunidades de Mejora.....	10
Responsables en el Proceso.....	11

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil</p>	<b>MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	Código: E-ACI-IF-001
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	

## 1. ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1.1. Planta de personal

En el tercer trimestre del año 2017 el Proceso de Atención al Ciudadano continúa con dos (2) servidores (Una contratista y un funcionario de Planta Temporal) que desarrollan las actividades operativas y administrativas.

### 1.2. Descripción y alcance

El objetivo del proceso de Atención al Ciudadano es el de gestionar el trámite de respuesta de los requerimientos de las Entidades, Servidores Públicos y/o Ciudadanía, recibidos a través de los diferentes canales de interacción definidos por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD.

El proceso inicia con la recepción, direccionamiento, análisis, respuesta a los requerimientos y termina con la primera actuación del servidor público responsable de resolverlas efectivamente, indicando la solución o la actuación administrativa que se debe adelantar, hasta la evaluación y retroalimentación de la eficiencia, eficacia y efectividad del servicio.

### 1.3. Logros e Impactos generados


En este tercer trimestre se asistió a la capacitación funcional de la Guía de Trámites y Servicios el viernes 4 de agosto, lo que permitió poder actualizar dichas páginas web las cuales son una herramienta de información para la ciudadanía en general.

Se actualizó la Carta de Trato Digno, con la cual informamos a nuestros usuarios los derechos y deberes que tienen, además de informar los canales que el DASCD tiene a disposición para la atención de PQRS y cualquier tipo de solicitud.

Se realizó el 20 de septiembre una tercera jornada de sensibilización a los funcionarios y contratistas sobre el proceso de Atención al Ciudadano, Tipos de Solicitudes incluyendo los PQRS y tiempos de respuesta en el marco del proceso de certificación y evaluación de competencias laborales en atención al cliente/usuario realizado por el SENA.

Se realizó Informe de la Encuesta de Satisfacción correspondiente al primer semestre, donde se identifican a nuestros usuarios, los requerimientos más comunes, el grado de percepción y satisfacción de nuestros usuarios, y los aspectos para fortalecer al interior de la entidad. Esta herramienta nos permite tener la retroalimentación de nuestros usuarios además de insumo para la toma de decisiones.

En este trimestre se continuó con el seguimiento a la correspondencia que ingresa a la entidad, además de realizar acompañamiento para el debido cierre de requerimientos en el aplicativo CORDIS,

	<b>MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	Código: E-ACI-IF-001
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	

## 2. GESTIÓN REALIZADA DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2017


### 2.1 Planta de Personal

Una contratista encargada de:

- Administrar los diferentes canales del DASCD como son:
  - Gestionar y revisar todos los días la correspondencia que llega por el sistema SDQS, imprimir, radicar, asignar y realizar el correspondiente seguimiento de respuesta, llevar control y seguimiento de los mismos y realizar los informes periódicos tanto internos como externos.
  - Registrar los peticionarios y solicitudes, quejas, peticiones y reclamaciones que llegan por los diferentes canales de información que tiene disponibles el Departamento en el SDQS, gestionar, imprimir, asignar y realizar seguimiento para la finalización.
  - Revisión del correo electrónico “Contacto”, llevando el control y seguimiento a los requerimientos que ingresan por este canal.
  - Revisión periódica del Buzón de Sugerencias con el fin de radicar cualquier PQRS de la ciudadanía.
  - Proyectar respuestas a la ciudadanía.
  - Realizar informes tanto internos como externos de la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano para la Veeduría Distrital.
- La aplicación de la encuesta de satisfacción a nuestros usuarios.
- Participación en los Nodos Sectoriales de la Veeduría Distrital 11 de septiembre.
- Apoyar en la Ventanilla de Radicación de la Entidad.
- Enviar por correo electrónico las alertas a los funcionarios responsables de respuesta con copia a la secretaria de cada dependencia y subdirección de vencimiento de términos para realizar la correspondiente gestión. Actividad que también se hace personalmente.
- Auditoria de Gestión de Calidad.

Un funcionario de Planta Temporal encargado de:

- Gestionar y revisar todos los días la correspondencia que llega por el sistema SDQS, imprimir, radicar, asignar y realizar el correspondiente seguimiento de respuesta, llevar control y seguimiento de los mismos y realizar los informes periódicos tanto internos como externos.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil</p>	<b>MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	Código: E-ACI-IF-001
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	

- Se diseñó base de datos para realizar trazabilidad a los requerimientos del SDQS
- Realizar seguimiento al plan de acción, plan de mejoramiento, el mapa de riesgos, análisis y reporte de indicadores en el mes de julio.
- Capacitación funcional Guía de Trámites y Servicios viernes 4 de agosto.
- Se actualizo la carta de trato digno.
- Se cambió el formato de la encuesta de satisfacción.
- Representación en el GAED.
- Proyectar respuestas a la ciudadanía.
- Realizar informes tanto internos como externos de la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Revisar Proceso de Atención al Ciudadano, junto con sus respectivos Procedimientos e instrumentos de control y seguimiento con el fin mejorarlos continuamente.
- Revisó y actualizó mensualmente la información necesaria para realizar el reporte de los Indicadores de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Revisó y actualizó periódicamente la información necesaria para realizar el reporte del Plan Anticorrupción de la Oficina de Atención al Ciudadano
- Se apoyó con jornadas de sensibilización sobre el Procedimiento y Protocolo de Atención al Ciudadano durante el proceso de Certificación de los funcionarios y contratistas en la norma 210601020 "Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa" realizada por el SENA (en la cual el equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano se certificó en el nivel "avanzado").
- Se participó y se aprobó el curso virtual dictado por la Veeduría Distrital sobre Atención al Ciudadano.
- Se tiene la oportunidad de capacitarse para ser parte de la Brigada de Emergencias, en donde también se ha apoyado en la revisión y construcción del Plan de Emergencias de la Entidad.

## 2.2 Actualización de la página web

Se actualizó la información publicada en la Guía de Trámites y de Servicios y Mapa Callejero, por lo que se envía mensualmente la certificación de confiabilidad respectiva a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Además, se actualizó la "Carta de Trato Digno", para su publicación con el fin de dar cumplimiento al Artículo 7 Numeral 5 de la Ley 1437 de 2011.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GESTIÓN PÚBLICA Departamento Administrativo del Servicio Civil</p>	<b>MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	Código: E-ACI-IF-001
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	

Se solicitó publicación de la Guía Ciudadana para la gestión de pqr's realizada al interior de los nodos intersectoriales de la Veeduría Distrital.


### **2.3 Jornadas de Sensibilización**

Se realizó el 20 de septiembre una tercera jornada de sensibilización a los funcionarios y contratistas sobre el proceso de Atención al Ciudadano, Tipos de Solicitudes incluyendo los PQR'S, tiempos de respuesta y el Protocolo de Atención al Ciudadano en el marco del proceso de Certificación de los funcionarios y contratistas en la norma 210601020 "Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa" realizada por el SENA (en la cual el equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano se certificó en el nivel "avanzado").

### **2.4 Informe de Correspondencia**

Se realizó seguimiento a los tiempos de respuesta de la Correspondencia que llega a la Entidad, aplicando la Estrategia de Seguimiento a la Correspondencia consistente en:

- Informe periódico con estadísticas: Enviado a todos los funcionarios con requerimientos pendientes (Presentación en PPT).
- Correos electrónicos: Se envía periódicamente a todos los funcionarios con requerimientos pendientes informando uno a uno de los requerimientos vencidos y pendientes por tramitar.
- Alertas Virtuales: Informando sobre los radicados que se encuentran a 8, 5, 3 y 1 día calendario próximo a vencerse.
- Contacto telefónico: Llamadas realizadas al contratista o funcionario que aparece como responsable en CORDIS de proyectar respuesta.
- Contacto Directo (Actas de reunión): comunicación directa con los contratistas, funcionarios, auxiliares administrativas.
- Memorandos: Dirigido a Subdirectores y/o Líderes con relación de responsables y la cantidad de radicados vencidos.

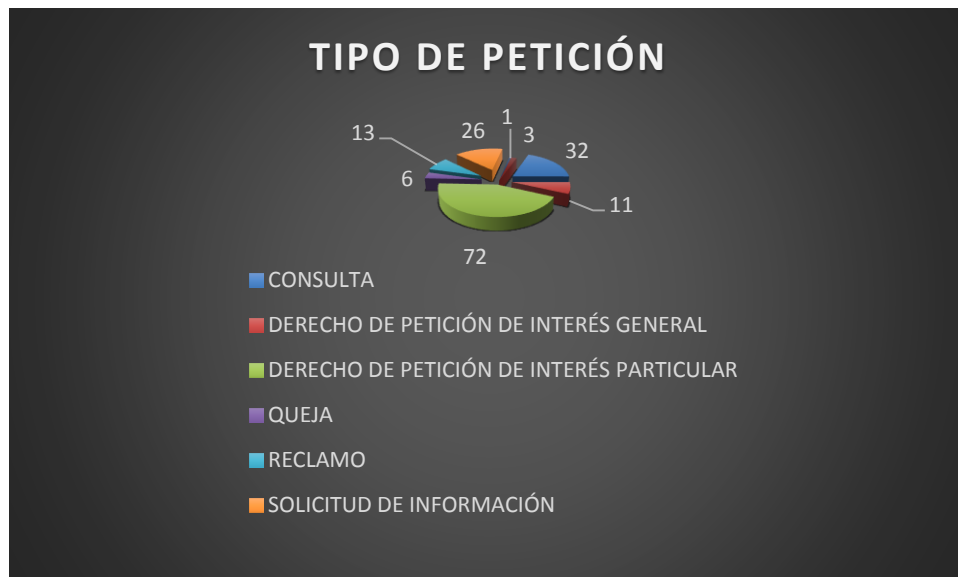
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	Código: E-ACI-IF-001
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	

### 3. INDICADORES PQRS

#### 3.1 Gestión III Trimestre

**Tabla 1. Cantidad de PQRS que ingresaron al DASCD.**

TIPOS DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
CONSULTA	5	13	14	32
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	6	1	11
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	22	31	19	72
QUEJA	4	1	1	6
RECLAMO	3	4	6	13
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	16	7	26
SUGERENCIA	1	0	0	1
SOLICITUD DE COPIA	2	1	0	3
<b>TOTAL</b>	44	72	48	164



En el cuadro superior se puede observar los diferentes tipos de requerimientos que el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital ha tramitado en el tercer trimestre del año 2017, referente a Consultas, Derechos de Petición, Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Sugerencias.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

## MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL

### PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

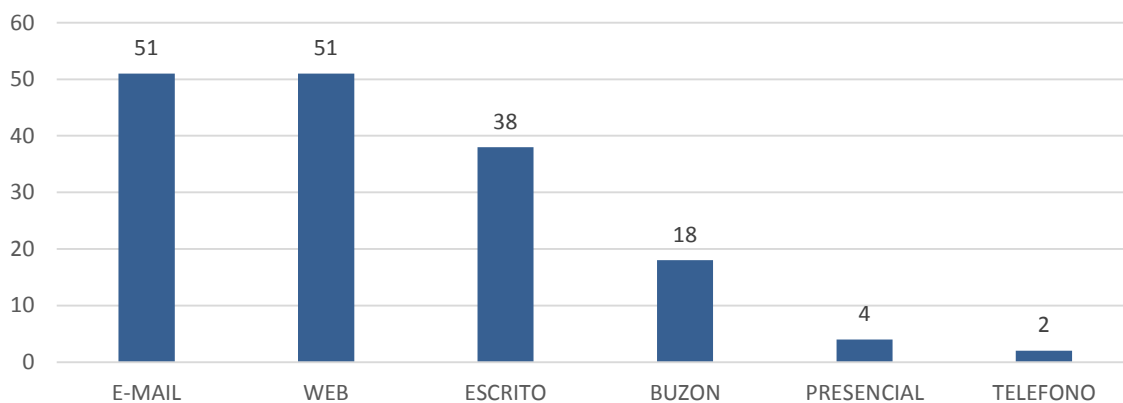
## INFORME DE GESTIÓN

Código: E-ACI-IF-001

El proceso de Atención al Ciudadano ha logrado hacer seguimiento a la documentación recibida en correspondencia y hacerle el debido acompañamiento, alertando a los profesionales responsables de responder los requerimientos que tienen en su poder. Se les informa la fecha de vencimiento, al igual, se han realizado informes reportando a las dependencias sus radicados pendientes por respuesta con el fin de contribuir a que se depure tanto el aplicativo CORDIS con la finalización de los documentos, como la respuesta oportuna.

### 3.2 Canales de interacción

CANALES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
E-MAIL	24	2	25	51	31%
WEB	14	24	13	51	31%
ESCRITO	4	27	7	38	23%
BUZON	1	16	1	18	11%
PRESENCIAL	0	3	1	4	2%
TELEFONO	1	0	1	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>



El canal "E-mail" al igual el canal "Web" representan cada uno el 31% del total de peticiones que ingresaron a la Entidad, evidenciando que son los dos canales por los cuales nuestros usuarios prefieren realizar sus solicitudes, lo que nos demuestra que los canales virtuales son el fuerte de la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

**MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL**

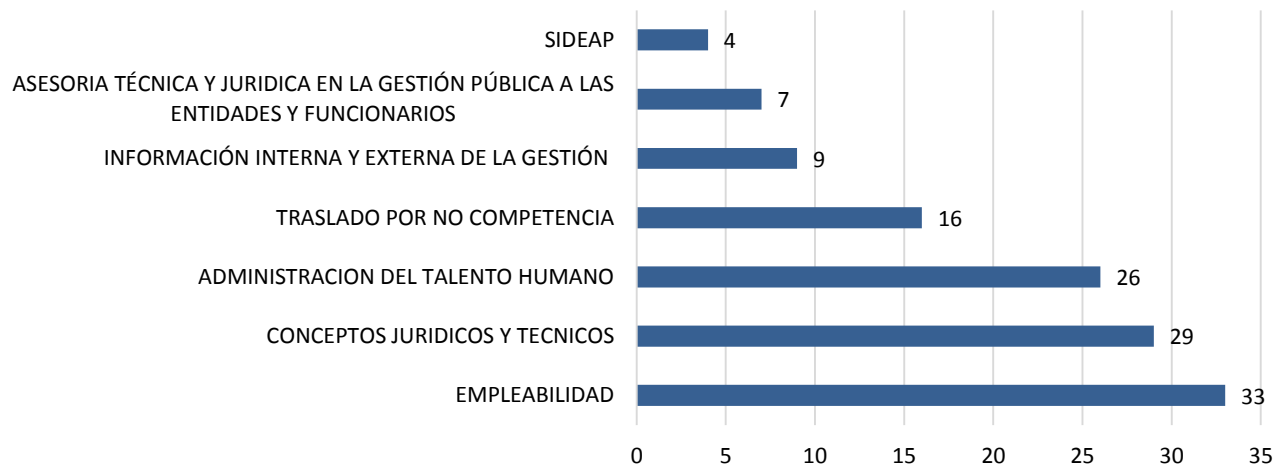
**PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME DE GESTIÓN**

Código: E-ACI-IF-001

**3.3 Subtemas más Reiterativos**


SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PROCENTAJE
EMPLEABILIDAD	16	10	7	33	20%
CONCEPTOS JURIDICOS Y TECNICOS	6	11	12	29	18%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	5	13	8	26	16%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	8	0	8	16	10%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	0	2	7	9	5%
ASESORIA TÉCNICA Y JURIDICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA A LAS ENTIDADES Y FUNCIONARIOS	0	7	0	7	4%
SIDEAP	4	0	0	4	2%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>42</b>	<b>124</b>	<b>76%</b>
OTROS SUBTEMAS	5	29	6	40	24%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>



En el tercer trimestre, el subtema de “Empleabilidad” con el 20% fue el más reiterativo, posiblemente porque la ciudadanía aún tiene la idea que el DASCD administra las convocatorias para planta temporal en las Entidades del Distrito; adicional, el segundo subtema más reiterativo fue “Conceptos Jurídicos y Técnicos” con un 18%, con el resultado anteriormente identificado para el DASCD es muy importante evidenciar que los ciudadanos ya están reconociendo una de nuestras funciones.

**3.4 Percepción de Satisfacción al Ciudadano**

A través del Proceso de Atención al Ciudadano se realizaron 63 encuestas desde julio a septiembre de 2017, para identificar el grado de satisfacción en la atención que se les brinda a los ciudadanos que solicitan

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GESTIÓN PÚBLICA <small>Departamento Administrativo del Servicio Civil</small>	<b>MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	Código: E-ACI-IF-001
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	

información en la entidad. Los encuestados son escogidos aleatoriamente del total de personas que han solicitado información. La Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano es la siguiente:

Fecha de Aplicación de la Encuesta:	04 de Julio a 30 de Septiembre de 2017
Tamaño de la Muestra:	62 encuestas
Población objetivo Universo:	93 Requerimientos de servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas.
Conglomerado por Nivel:	Servidores públicos y ciudadanos
Cobertura Geográfica:	Bogotá
Metodología:	Aplicación del formulario estructurado tipo encuesta, mediante llamada telefónica y presencial a los servidores públicos y ciudadanos de una muestra diseñada.

**Tabla 2. Ficha Técnica de Encuesta de Satisfacción del III Trimestre.**

MES	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	PÉSIMO	TOTAL
JULIO	53%	47%	0%	0%	0%	100%
AGOSTO	43%	53%	3%	0%	0%	100%
SEPTIEMBRE	47%	53%	0%	0%	0%	100%
PROMEDIO TRIMESTRE	48%	51%	1%	0%	0%	100%

Los resultados obtenidos de la aplicación de esta encuesta reflejan que el 48% de los encuestados en promedio perciben el servicio de atención al ciudadano como muy bueno, el 51% tiene una percepción del servicio buena, y tan sólo el 1% de los encuestados percibe este servicio como Regular.

Se evidencia que el nivel de satisfacción Bueno y Muy Bueno de los peticionarios para el mes de Julio fue del 100%, en el mes de Agosto fue del 96% y para el mes de Septiembre fue del 99%, la percepción en el Trimestre de los ciudadanos fue del 99%.

### 3.5 Tiempos de Respuesta a los PQRS

Medir el tiempo promedio de respuesta a los PQRS que llegan a la Entidad

TIPO REQUERIMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SUGERENCIA	0	16	0	16
CONSULTA	18,4	9	17	14,8
SOLICITUD DE COPIAS	14	7	0	10,5
DERECHO DE PETICIÓN - INTERES PARTICULAR	10	5,4	8	7,8
DERECHO DE PETICIÓN - INTERES GENERAL	6,3	4,8	9	6,7
SOLICITUD DE INFORMACION	9,9	2,8	7	6,5
RECLAMO	10	6,3	3	6,4
QUEJA	3,3	1	0	2,15
<b>TOTAL</b>	<b>12,1</b>	<b>5,9</b>	<b>7</b>	<b>8,3</b>

\*Promedio de días de respuesta



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA

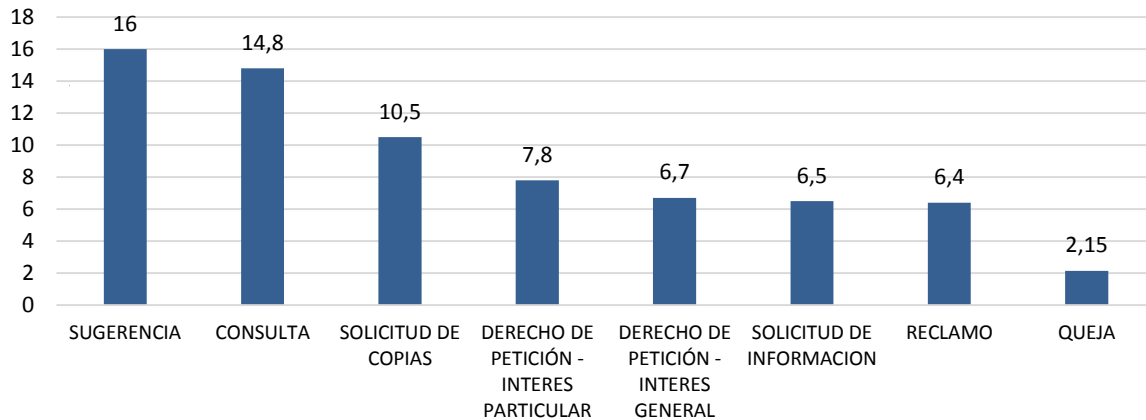
Departamento Administrativo del Servicio Civil

## MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL

### PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

## INFORME DE GESTIÓN

Código: E-ACI-IF-001



En los tiempos de respuesta se evidencia que el número de días es estable, además, están dentro de los términos de ley, siguen siendo favorables teniendo en cuenta que se deben dar entre 15 a 30 días como máximo dependiendo el requerimiento.

Por otra parte, se evidencia que las estrategias lideradas desde la Oficina de Atención al Ciudadano para este trimestre mejoraron en cuanto a los términos de respuesta, se espera seguir manteniendo y mejorado la gestión.

## 4. DIFICULTADES PRESENTADAS Y SUS SOLUCIONES

Si venían presentando todavía inconsistencias en el nuevo formato implementado por la Veeduría Distrital y la Secretaría General para presentar los informes de PQRS, pero gracias a las reuniones en los Nodos Sectoriales de la Veeduría Distrital, se logró mejoramiento continuo.

Otra de las dificultades que se venía presentando en el semestre pasado era el alto volumen de PQRS sobre empleabilidad, pero se tuvo una conversación con Secretaría de Desarrollo Económico y se logró aclarar nuestras funciones y las funciones de ellos en el subtema de Empleo y ya en este período disminuido un poco este tipo de solicitudes.

### 4.1. Oportunidades de Mejora

- Mejorar los tiempos de entrega de los informes a la Veeduría Distrital, al igual que la continuidad en el seguimiento a la correspondencia.
- Se identificó en este período la necesidad de actualizar la parametrización en el aplicativo CORDIS, sobre la tipología de los requerimientos que ingresan a la Entidad con el fin que el aplicativo tenga en cuenta los tiempos previstos para la emisión de las respectivas respuestas bajo la normatividad vigente.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo del Servicio Civil

MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN

Código: E-ACI-IF-001

## Responsables en el Proceso

Para el desarrollo de cada una de las actividades realizadas en el proceso de Atención al Ciudadano, algunas plasmadas en su Plan de Acción y su Plan Anticorrupción se contaron con el siguiente equipo de trabajo:

Funcionario	Cargo	Principal Tema Asociado
Ligia Rodríguez Tovito	Contratista	Atención al Ciudadano
Gabriel Francisco Álvarez Mora	Auxiliar Administrativo 407-19	Atención al Ciudadano

  
**LIGIA RODRIGUEZ TOVITO**  
Contratista

  
**GABRIEL ALVAREZ**  
Auxiliar Administrativo