



Deja huella en el  
**Servicio Civil**



# INFORME DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ DC

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

GESTIÓN PÚBLICA  
Departamento Administrativo del Servicio Civil

Bogotá, D.C., Versión 1.0  
Vigente desde Junio 2018

## INFORME DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

### ATENCIÓN AL CIUDADANO GABRIEL ALVAREZ AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Bogotá, D.C., Fecha de corte del informe: 30 de junio de 2018

**DASCD** | Departamento Administrativo  
del Servicio Civil Distrital

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| 1. ATENCIÓN AL CIUDADANO.....                      | 3  |
| 1.1. Descripción y alcance .....                   | 3  |
| 1.2. Logros e Impactos generados.....              | 3  |
| 2. GESTIÓN REALIZADA DE ENERO A JUNIO DE 2018..... | 4  |
| 2.1 Planta de Personal .....                       | 4  |
| 2.2 Actualización de la página web .....           | 6  |
| 2.3 Indicadores de Gestión.....                    | 6  |
| 3. INDICADORES PQRS .....                          | 7  |
| 3.1 Gestión Semestre.....                          | 7  |
| 3.2 Canales de interacción .....                   | 8  |
| 3.3 Subtemas más Reiterativos.....                 | 9  |
| 3.4 Tiempos de Respuesta a los PQRS .....          | 10 |
| 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....                   | 11 |
| 4.1 Resultados Encuesta.....                       | 12 |
| 5. DIFICULTADES PRESENTADAS Y SUS SOLUCIONES.....  | 16 |
| 5.1. Oportunidades de Mejora.....                  | 17 |
| 5.2 Responsables en el Proceso .....               | 18 |

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



SC-CER431153



GP-CER431154



CO-SC-CER431153



## 1. ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1.1. 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.

### 1.2. Logros e Impactos generados

En el marco de la Caracterización de Usuarios externos del DASCD, se recibió visita por parte de expertos del DAFP donde expusieron sus logros, metodología, y dificultades en la realización de la caracterización de usuarios del DAFP.

Se realizó la Caracterización de usuarios externos de la entidad, el documento se encuentra para validación y aprobación.

En el Informe de Gestión y Desempeño Institucional realizado por el DAFP en el marco de MIPG, en la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, la Política de Servicio al Ciudadano fue la única del DASCD en alcanzar el cuarto Quintil en los valores de referencia, y en cuanto los Índices Desagregados de Desempeño, se evidenció que dentro del Índice de Servicio al Ciudadano, el Enfoque hacia la excelencia en el servicio al ciudadano se posicionó en el cuarto quintil con un puntaje de 69.9.

Se participó en la “Socialización de Aspectos Básicos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG para las Entidades Distritales” realizada por la Secretaría General en el Marco de MIPG.

Se participó en las dos Plenarias de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, además de participar activamente en los Nodos intersectoriales de Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano también coordinadas por la Veeduría Distrital, además se participó activamente en la Primera Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía 2018 realizada por la Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, donde se recibieron instrucciones acerca del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio al Ciudadano.

Se apoyó a la proyección de la Circular Interna 005 de 2018 referente a la obligatoriedad y oportunidad de respuesta a las peticiones que ingresan a la Entidad.

Se actualizó la información publicada sobre Atención al Ciudadano en la página web de la Entidad.

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



Se participó en la capacitación del nuevo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS “Bogotá te Escucha”, realizada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se actualizó Matriz de Riesgos

Se identificaron mejoras al proceso, procedimientos, formatos y protocolo, por lo que se encuentran en proceso de actualización.

Se pertenece al grupo de Brigadistas de la Entidad por lo que se ha participado activamente a capacitaciones al respecto.

Se actualizó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En este semestre 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.

## 2. GESTIÓN REALIZADA DE ENERO A JUNIO DE 2018

### 2.1 Planta de Personal

En el primer semestre del año 2018 el Proceso de Atención al Ciudadano cuenta con un funcionario de Planta Temporal que desarrolla las actividades operativas y administrativas.

- 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.

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



- 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.
- 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.
- 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.
- Realizar trazabilidad a la correspondencia que ingresa a la entidad.
- Realizar seguimiento al plan de acción, plan de mejoramiento, el mapa de riesgos, análisis y reporte de indicadores.
- Mantener actualizada la Guía de Trámites y Servicios y el Mapa Callejero.
- 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.
- Revisar y actualizar mensualmente la información necesaria para realizar el reporte de los Indicadores de la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Revisar y actualizar periódicamente la información necesaria para realizar el reporte del Plan Anticorrupción de la Oficina de 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.

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



## 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.

## 2.3 Indicadores de Gestión

| Nombre del Indicador   | Fórmula del Indicador   | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Meta | Logro | % Logro |
|--|---|-------------------|------------------|------|-------|---------|
| PQRS CONTESTADAS EN TÉRMINOS DE LEY                                      | (Cantidad De PQRS y Derechos de Petición Contestadas A Tiempo En El Mes / Total De Solicitudes Ingresadas En El Mes) *100%  | Gestión           | %                | 100% | 94%   | 94%     |
| VARIACIÓN EN LAS QUEJAS Y RECLAMOS ALLEGADOS AL DASCD                    | ((Número de quejas y reclamos recibidos en el mes-Número de quejas y reclamos recibidos con respecto al mismo periodo en el año anterior)/(Número de quejas y reclamos recibidos con respecto al mismo periodo en el año anterior))*100 | Gestión           | %                | 100% | 100%  | 100%    |
| NIVEL DE PERCEPCIÓN SATISFACTORIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. | Ciudadanos que percibieron como Buena o Muy Buena la atención recibida / Total Ciudadanos que realizaron valoración   | Gestión           | %                | 100% | 98%   | 98%     |

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



SC-CER431153



GP-CER431154



CO-SC-CER431153

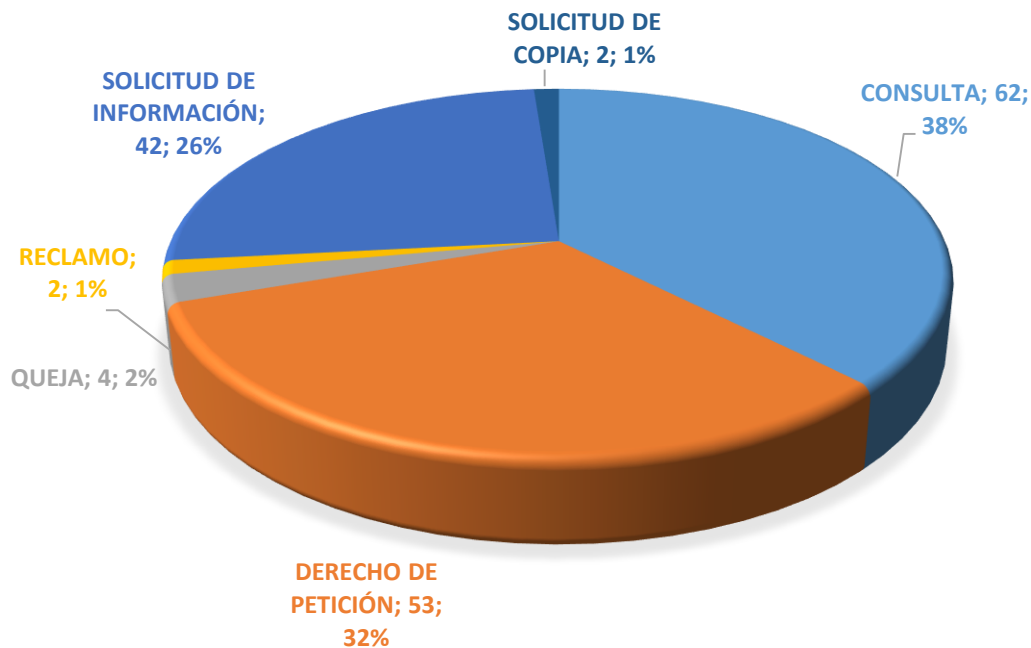


### 3. INDICADORES PQRS

#### 3.1 Gestión Semestre

Tabla 1. Cantidad de PQRS que ingresaron al DASCD.

| TIPOS DE PETICIÓN        | ENERO     | FEBRERO   | MARZO     | ABRIL     | MAYO      | JUNIO    | TOTAL      |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
| CONSULTA                 | 14        | 21        | 11        | 7         | 7         | 2        | 62         |
| DERECHO DE PETICIÓN      | 8         | 3         | 13        | 26        | 1         | 2        | 53         |
| QUEJA                    | 2         | 2         | 0         | 0         | 0         | 0        | 4          |
| RECLAMO                  | 1         | 0         | 0         | 0         | 1         | 0        | 2          |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 16        | 8         | 7         | 7         | 3         | 1        | 42         |
| SUGERENCIA               | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0          |
| SOLICITUD DE COPIA       | 0         | 0         | 1         | 0         | 1         | 0        | 2          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>41</b> | <b>34</b> | <b>32</b> | <b>40</b> | <b>13</b> | <b>5</b> | <b>165</b> |



*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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





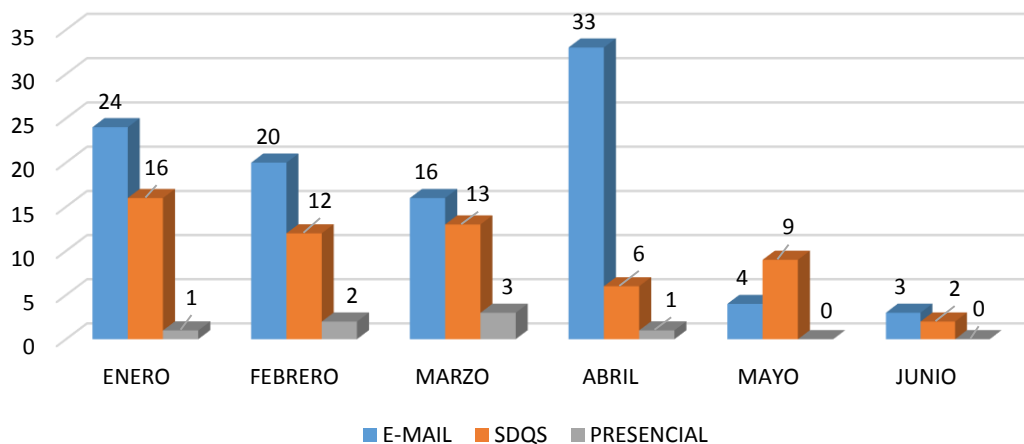
En la Tabla se discrimina por meses la cantidad de PQRS que se recibieron en la Entidad y por Tipo de Solicitud.

En la gráfica superior se puede observar los diferentes tipos de requerimientos que el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital ha tramitado en el primer semestre del año 2018, referente a Consultas, Derechos de Petición, Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información y Sugerencias.

La mayor cantidad de PQRS que recibe el DASCD son de tipo Consulta con un 38%, seguida de los Derechos de Petición con un 32%.

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



El canal “E-mail” representa el canal más utilizado por nuestros usuarios para interponer un PQRS con el 61% y el 35% corresponde al canal “SDQS”, del total de peticiones que ingresaron a la Entidad, lo que nos demuestra que los canales virtuales son el fuerte de la Entidad.

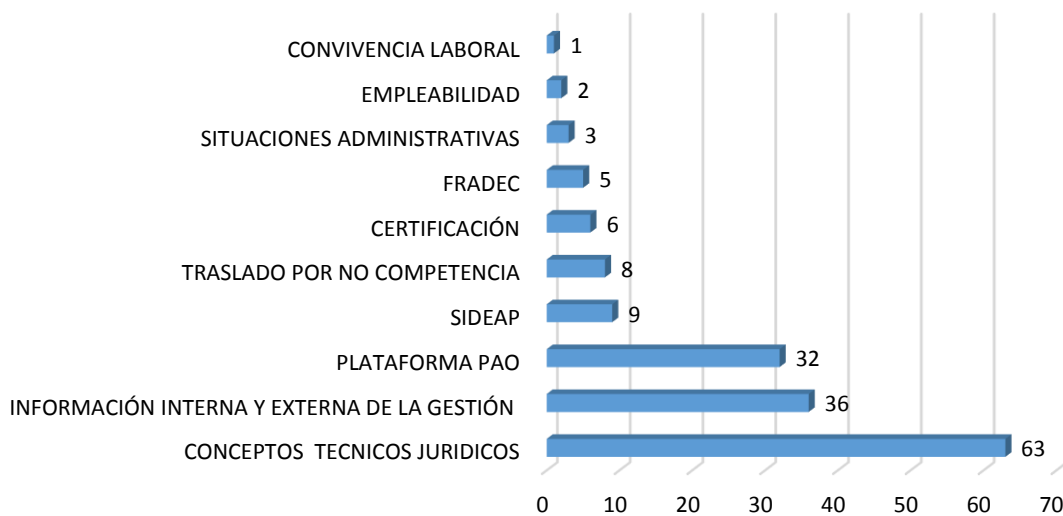
*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



### 3.3 Subtemas más Reiterativos

| SUBTEMA                                     | ENERO     | FEBRERO   | MARZO     | ABRIL     | MAYO      | JUNIO    | TOTAL      |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
| CONCEPTOS JURIDICOS Y TECNICOS              | 14        | 19        | 10        | 10        | 8         | 2        | 63         |
| INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN | 10        | 8         | 8         | 7         | 2         | 1        | 36         |
| PLATAFORMA PAO                              | 2         | 2         | 9         | 19        |           | 0        | 32         |
| SIDEAP                                      | 4         | 1         | 1         | 1         | 1         | 1        | 9          |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA                 | 3         | 2         | 1         | 2         |           | 0        | 8          |
| CERTIFICACIÓN                               | 4         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0        | 6          |
| FRADEC                                      | 1         | 1         | 1         | 0         | 2         | 0        | 5          |
| SITUACIONES ADMINISTRATIVAS                 | 1         | 0         | 2         | 0         | 0         | 0        | 3          |
| EMPLEABILIDAD                               | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 1        | 2          |
| CONVIVENCIA LABORAL                         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>41</b> | <b>34</b> | <b>32</b> | <b>40</b> | <b>13</b> | <b>5</b> | <b>165</b> |



*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



En el primer semestre, el subtema de “Conceptos Técnico Jurídicos” con el 38% fue el más reiterativo, en concordancia con nuestra misionalidad, le sigue el subtema de “Información Interna y Externa de la Gestión” con un 22%.

### 3.4 Tiempos de Respuesta a los PQRS

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

| TIPO PQR                 | ENERO     | FEBRERO  | MARZO    | ABRIL    | MAYO     | JUNIO    | TOTAL    |
|--------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| CONSULTA                 | 19        | 13       | 14       | 18       | 12       | 0        | 15       |
| DERECHO DE PETICIÓN      | 24        | 4        | 9        | 17       | 17       | 3        | 12       |
| QUEJA                    | 42        | 5        | 0        | 0        | 0        | 0        | 9        |
| RECLAMO                  | 28        | 0        | 0        | 0        | 11       | 0        | 8        |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 15        | 5        | 3        | 9        | 6        | 4        | 7        |
| SUGERENCIA               | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| SOLICITUD DE COPIA       | 0         | 0        | 6        | 0        | 8        | 0        | 3        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>18</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>8</b> | <b>4</b> | <b>8</b> |

\*Promedio de días de respuesta

En los tiempos de respuesta se evidencia que en el mes de Enero los tiempos de respuesta no fueron los mejores debido a las vacaciones de la mayor parte de los funcionarios, sin embargo en promedio, el número de días es estable.

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado para contestar a los requirentes durante el semestre. 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.

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



SC-CER431153

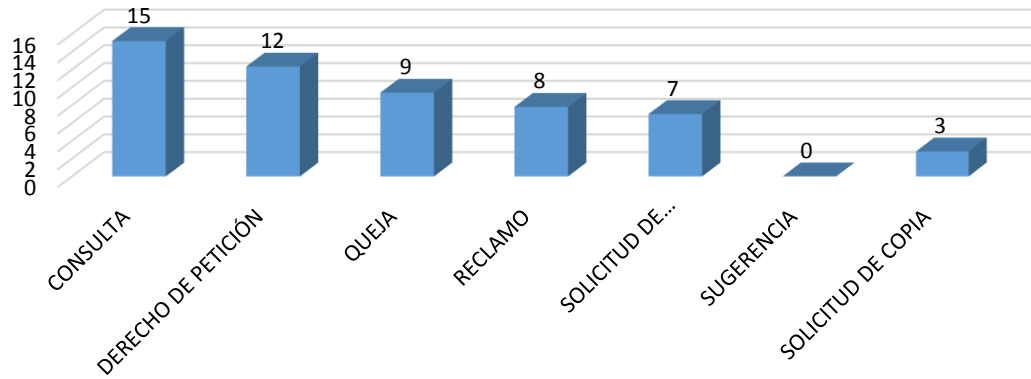


GP-CER431154



CO-SC-CER431153





En promedio los días de respuesta durante el semestre se cumplieron, gracias al compromiso desde la Dirección que en el mes de marzo emitió Circular Interna No. 5 en donde se recuerda la obligatoriedad y oportunidad de respuesta a las peticiones que ingresan a la entidad.

#### 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

A través del Proceso de Atención al Ciudadano se realizaron 55 encuestas desde enero a junio de 2018, para identificar el grado de satisfacción en la atención que se les brinda a los ciudadanos que solicitan información en la entidad. Los encuestados hacen parte de las solicitudes de servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas, con contacto telefónico, del total de personas que han solicitado información. La Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano es la siguiente:

|   |  |
|---|--|
| <b>FECHA DE APLICACIÓN</b>              | Enero a Junio de 2018  |
| <b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>             | 55 Encuestas   |
| <b>POBLACIÓN OBJETIVO UNIVERSO</b>      | 134 Requerimientos escritos de servidores públicos, ciudadanos y partes interesadas, con contacto telefónico.                              |
| <b>NIVEL DE CONFIANZA</b>               | 94%  |
| <b>MARGEN DE ERROR</b>                  | 10%  |
| <b>COBERTURA GEOGRÁFICA</b>             | Bogotá   |
| <b>INDICADOR CLAVE</b>                  | Grado de percepción frente a la calidad del servicio.  |
| <b>PROCESO ENCARGADO DE LA ENCUESTA</b> | Atención al Ciudadano.   |
| <b>METODOLOGÍA</b>                      | Aplicación del formato estructurado tipo encuesta, mediante llamada telefónica a servidores públicos y ciudadanos de una muestra diseñada. |

Tabla 2. Ficha Técnica de Encuesta de Satisfacción del I Semestre.

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



El instrumento de medición es tipo encuesta. En un primer momento se identifica al usuario y se registran datos básicos, sin embargo se identificó que se estaban solicitando datos sensibles y privados, por lo que se mejorará el formato con la actualización que se está realizando al proceso. Se identificó que de las 55 Encuestas realizadas, el 51% fueron mujeres y el 49% restante fueron hombres.

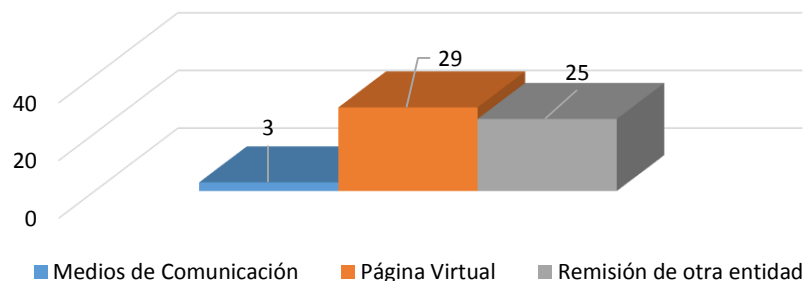
En segunda instancia se solicita información sobre el grado de satisfacción obtenida en relación a los siguientes aspectos:

1. ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el DASCD?
2. ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el DASCD?
3. ¿Asiste a menudo a las oficinas del DASCD? En caso afirmativo, ¿que tramite y/o servicio a consultado?
4. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al DASCD, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?
5. Si ha recibido respuesta escrita, por favor, califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad.
6. ¿Estando en nuestras instalaciones, cuánto tiempo tardó en ser atendido?
7. ¿La persona que lo atendió comprendió su solicitud?
8. ¿Su solicitud fue solucionada?
9. Califique la atención brindada por la persona que lo atendió.

Por último, se ofrece la oportunidad para que nuestros usuarios realicen comentarios y/o sugerencias.

#### 4.1 Resultados Encuesta

1. ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el DASCD?



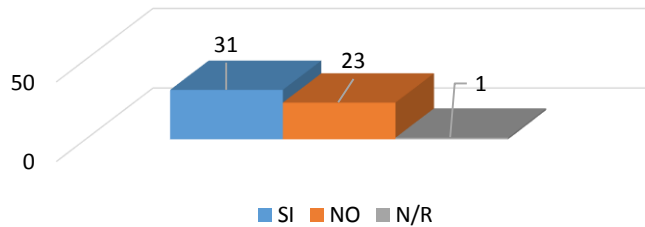
Se identifica que el principal medio por el cual nuestros usuarios encuestados se enteran de nuestras actividades es por medio de la página web con un 51%, seguida de la remisión por otra entidad con un 44%.

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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

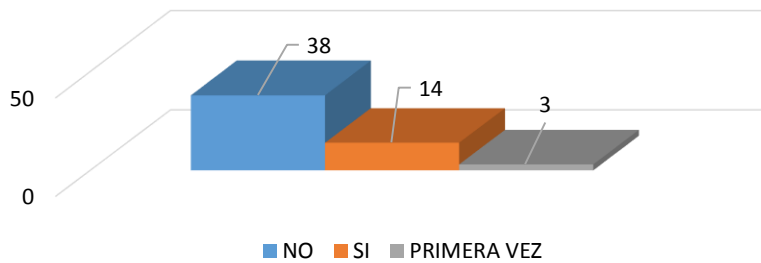


2. ¿Conoce usted los servicios que ofrece el DASCD?

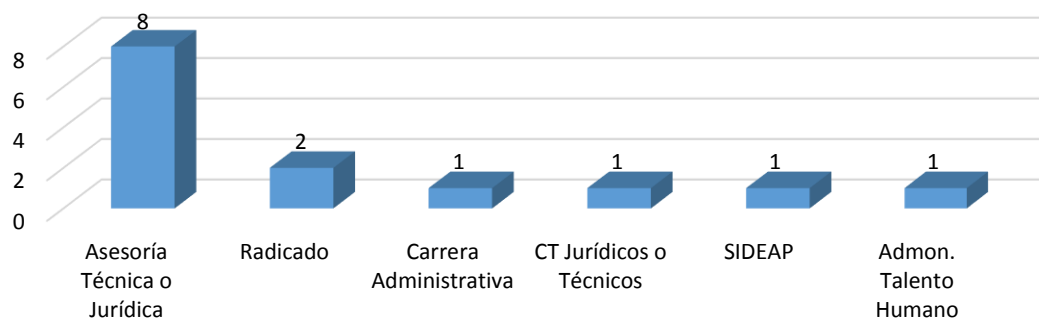


Se evidencia que 56% de los encuestados si conoce servicios que ofrece el DASCD, mientras que el 42% los desconoce.

3. ¿Asiste a menudo a las oficinas del DASCD? En caso afirmativo, ¿que tramite y/o servicio a consultado?



El 69% de los usuarios encuestados manifiesta que no asiste a menudo a nuestras instalaciones, sin embargo, tampoco es la primera vez que asisten, ya que el 5% manifestó esta situación. Por otra parte, el 25% manifestó que si asiste a menudo, por lo que de las 14 personas que manifestaron que asisten a menudo a la entidad, estos son los temas por los cuales se han acercado a nuestras instalaciones:

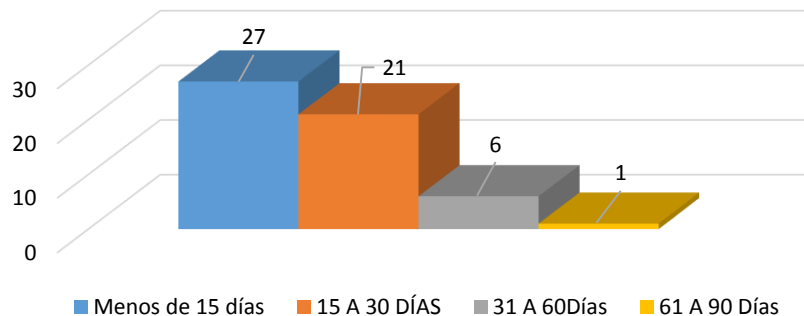


*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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

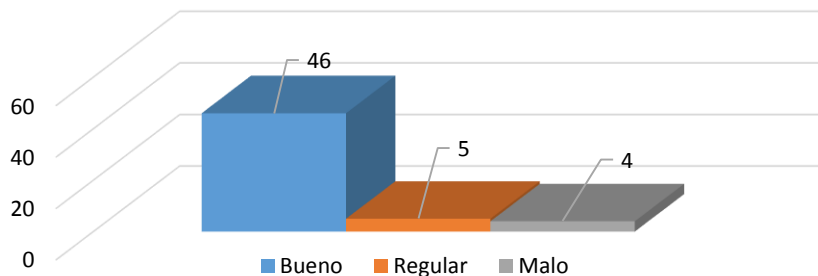


4. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al DASCD, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?



El 49% de los encuestados manifestó recibir las respuestas del DASCD en menos de 15 días, el 38% contestó que recibieron sus respuestas entre 15 a 30 días, mientras que el 11% manifestó recibirlas entre 31 a 60 días, y por último, sólo el 2% manifestó que recibió su respuesta entre 61 a 90 días.

5. Si ha recibido respuesta escrita, por favor califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad.



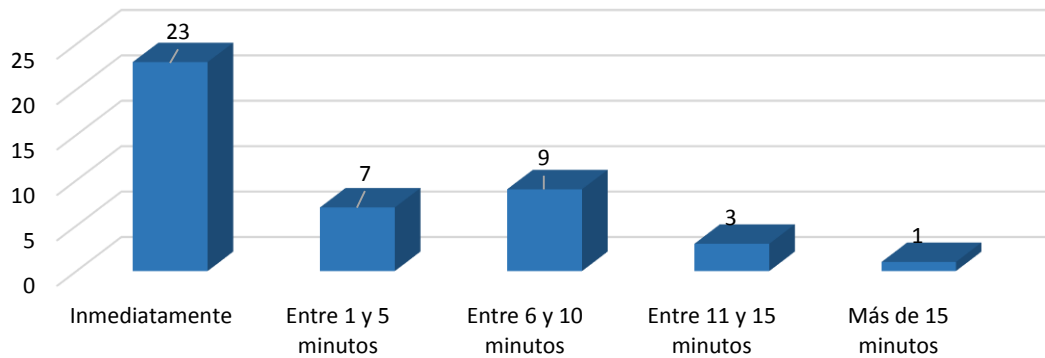
En términos generales la claridad de nuestras respuestas es buena, ya que el 84% de los encuestados informa que la claridad de la información brindada en la respuesta ha sido buena, sin embargo, el 9% considera que la claridad ha sido regular la claridad, y el 7% considera que ha sido mala la claridad en las respuestas. Posiblemente esto se deba a que la gran cantidad de nuestras respuestas son Conceptos Técnicos.

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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

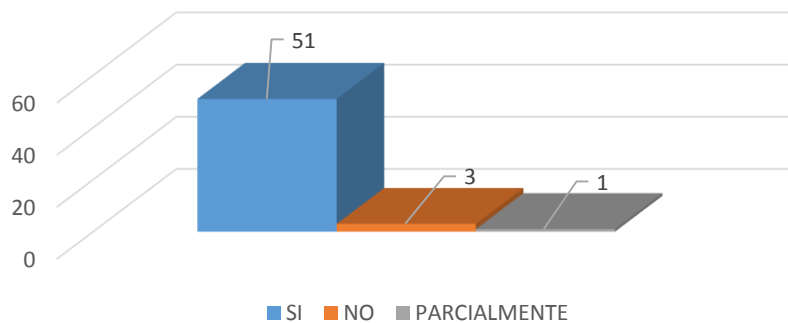


6. ¿Estando en nuestras instalaciones, cuánto tiempo tardó en ser atendido?



El 53% de los encuestados que asistieron a nuestras instalaciones manifestaron que fueron atendidos inmediatamente, le siguen el 21% que contestaron los que fueron atendidos entre 6 y 10 minutos, luego, el 16% que manifiestan que fueron atendidos entre 1 y 5 minutos, continúa el 7% que fueron atendidos entre 11 y 15 minutos, por último, se encuentra el 2% que fue atendido después de 15 minutos.

7. ¿La persona que lo atendió comprendió su solicitud?



El 93% de los encuestados manifestaron que el funcionario o contratista que los atendió si comprendió la solicitud, el 5% manifestó que no, y el 2% contestó que parcialmente.

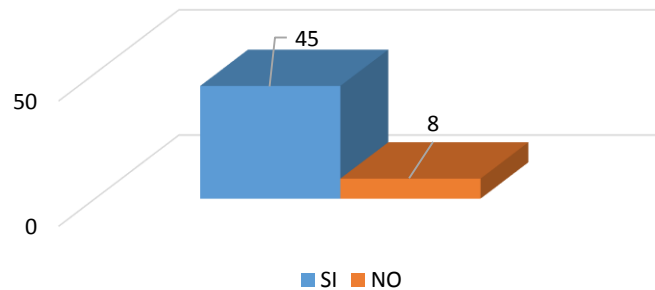
*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



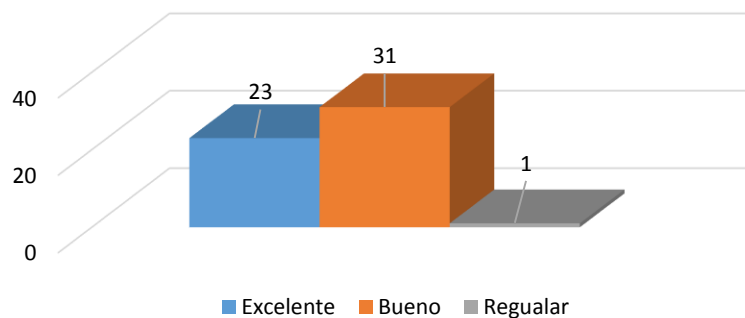


8. ¿Su solicitud fue solucionada?



El 85% de los encuestados manifestaron que fue solucionado su requerimiento, mientras que el 15% contestó no fue solucionado.

9. Califique la atención brindada por la persona que lo atendió.



En términos generales, la atención brindada por los funcionarios y contratistas del DASCD ha sido muy buena, ya que el 56% de los encuestados manifestó que ha sido buena, le sigue el 42% que contestó que fue excelente, y tan sólo el 2% le pareció regular, nadie lo percibió como malo o pésimo.

## 5. DIFICULTADES PRESENTADAS Y SUS SOLUCIONES

Se presentan los comentarios y sugerencias de nuestros usuarios, los cuales fueron trasladados a los subdirectores y/o líderes de proceso con el fin de dar solución o mejora a cada uno de los aspectos:

Enero

- En la primer respuesta me dijeron que no, y en la segunda me dijeron que la Sec. De Salud era la que definía, así que fue ambigua la respuesta.

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



#### Febrero

- Ojalá que haya políticas más flexibles para estudios y encargos.
- Más publicidad de eventos
- Mejorar la frecuencia de capacitaciones

#### Marzo

- Mejorar tiempos de respuesta
- Ojalá sean más oportunas las respuestas.
- Prestar más atención a las direcciones del envío de la correspondencia

#### Abril

- Solicité información sobre la cantidad de días y la forma de liquidar vacaciones y me contestaron otra cosa
- Positivo apoyar, sin embargo no se tiene en cuenta los tiempos para la condonación ya que la universidad da como plazo 2 años y el fondo 6 meses
- Que la junta del fondo FRADEC se reúna con más frecuencia
- Las respuestas deben ser más comprensibles al ciudadano del común

#### Mayo

- Que el DASCD se apoye con las entidades para divulgar los servicios que prestan.
- Hay poco conocimiento en el ICETEX del Fondo FRADEC.
- Está pendiente de la Respuesta de una segunda solicitud.
- Ha bajado el nivel de calidad de los eventos para los conductores.

#### Junio

- Respuesta no de fondo, muy general y abstracta, las respuestas deben ser no sólo jurídicas sino también prácticas.
- Asesorarse del DAFP en cuanto a la forma de dar respuestas.
- No dar tantas vueltas para dar la respuesta, y ser más concretos.
- Que las respuestas no se demoren tanto.
- Excelentes, buen servicio.
- Revisar, le solicitaron documentos que ya había adjuntado en comunicación anterior.
- Respuestas extemporáneas y no claras.
- Más rapidez en la respuesta.

Por otra parte, se requiere la integralidad del sistema de correspondencia y el nuevo aplicativo SDQS, ya que se está incumpliendo con el Numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

### 5.1. Oportunidades de Mejora

- Se está realizando la gestión para utilizar los servicios del Centro de Relevo administrado por MINTIC para ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios en condición de discapacidad.

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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



## 5.2 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:

### FIRMA

\_\_\_\_\_  
**Nombre: Gabriel Alvarez**  
**Cargo: Auxiliar Administrativo**

### CONTROL DE CAMBIOS DEL FORMATO:

| VERSIÓN No. | FECHA         | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN  |
|-------------|---------------|---|
| 1.0         | Marzo 2015    | Creación de la plantilla para el informe de seguimiento y gestión de los procesos del DASCD   |
| 2.0         | Julio de 2016 | Se actualiza el formato   |
| 3.0         | Junio 2018    | Se cambia el título del formato de Informe de gestión por proceso a informe de gestión por dependencia y se ajusta la plantilla y se ajusta su contenido. |

*Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.*

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

