



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

1. INTRODUCCIÓN

La Circular 018 de 2009 de la Secretaría General que tiene como asunto Informe mensual de quejas y reclamos dispuso que *“Considerando que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se ha consolidado como una herramienta gerencial que permite conocer las necesidades de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados y obtener información cuantitativa acerca de los requerimientos presentados por los ciudadanos a través de los diferentes canales, solicito de manera respetuosa impartir las instrucciones necesarias para que en adelante todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por cada Entidad se registren en este aplicativo, así como preparar el informe mensualizado de quejas y reclamos a partir de los reportes generados por el mismo y remitirlo a la Secretaría General, con el fin de obtener una información estadística más precisa”*.

Por otro lado, el Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”* estableció en su Artículo 3º: *“De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:*

(...) 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”.

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



Por otro lado, la Circular conjunta No. 087 de 2015 entre la Secretaría General y la Veeduría Distrital, frente al informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones estableció: “(...) comedidamente se les solicita dar cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte”.

En consideración de lo anterior, en el marco del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS del segundo semestre de 2015 y en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” que dispuso “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”, Control Interno del DASCD procedió a realizar la evaluación de las PQRS de la entidad, tomando como referencia la información consignada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS y la base de datos suministrada por la líder operativa del proceso de Atención al Ciudadano, toda vez que de acuerdo con la Circular 018 de 2009, 087 de 2015 y el Decreto 371 de 2010, es en este sistema de información en donde deben registrarse todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información.

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

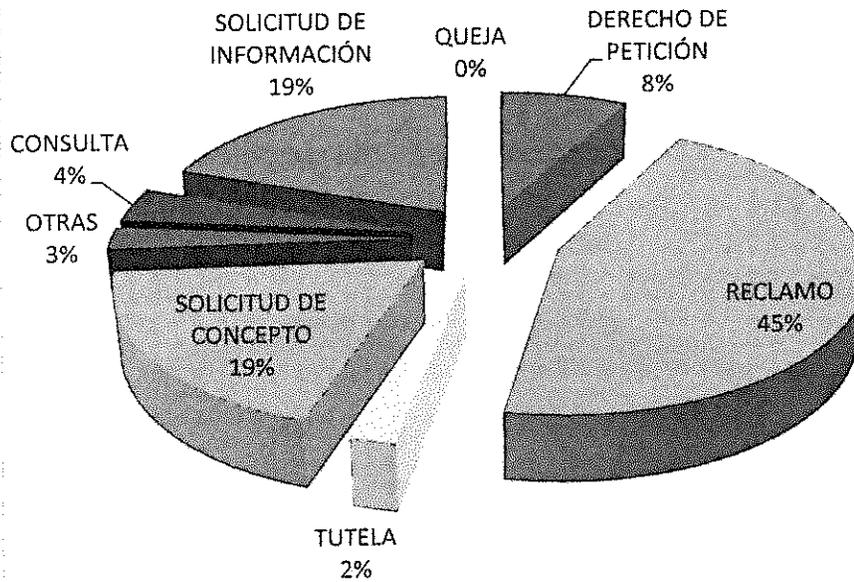
Producto de la información revisada, se observó que el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital-DASCD recibió 511 PQRS a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, el sistema de correspondencia CORDIS y correo electrónico, entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2015, tipificadas de la siguiente manera, de acuerdo con las tipologías establecidas en la entidad:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

Gráfico No.1 PQRS por tipología



De acuerdo con el gráfico anterior, de las 511 PQRS allegadas a la entidad en el segundo semestre de 2015, la mayor incidencia está representada en los reclamos con una participación del 45% (230 reclamaciones). Se recibieron 99 solicitudes de información (19%), 97 solicitudes de concepto (19%), 41 derechos de petición (8%), 20 consultas (4%), 11 tutelas (2%), ninguna queja (0%) y 13 PQRS (3%) fueron clasificadas en la tipología de otras, ya que no fueron registradas en el sistema con alguna de las tipologías mencionadas anteriormente, sino que se les dio la denominación de capacitación, manual de funciones, procesos disciplinarios, respuestas a requerimientos, informes e informativo.

Las reclamaciones presentadas están asociadas principalmente a la convocatoria para proveer cargos de carácter temporal en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.

Las solicitudes de concepto están principalmente asociados a las siguientes temáticas: evaluaciones de desempeño, incremento salarial, bonificación por servicios prestados, nombramientos provisionales, vinculaciones de personal en ley de garantías, permisos no remunerados, primas, prórrogas de empleos de planta temporal, entre otras temáticas.

Las solicitudes de información están asociadas principalmente a los siguientes temas: solicitudes de certificaciones, información sobre manuales de funciones, entre otros.

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

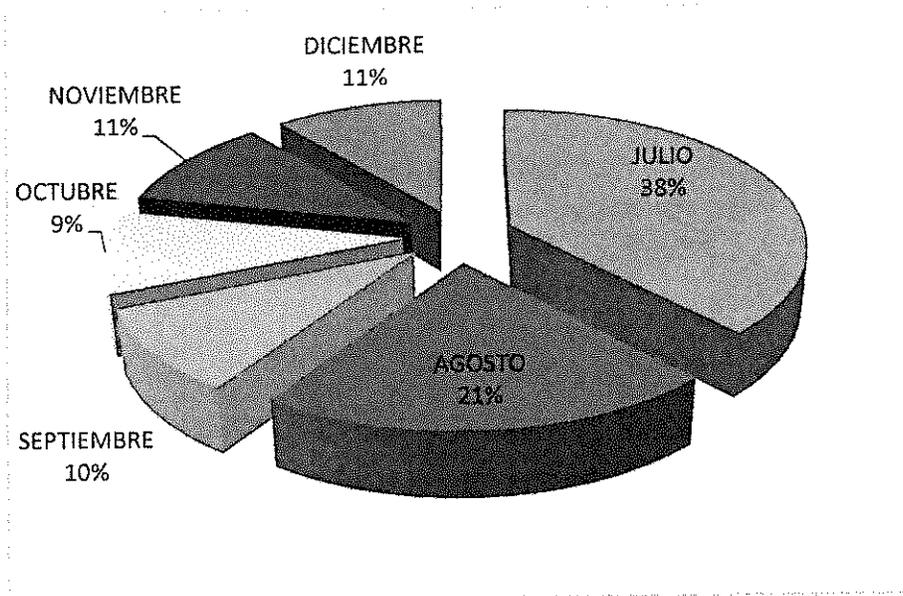


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

En cuanto al comportamiento de las PQRS a través del segundo semestre de 2015, en promedio, fueron registradas 85 PQRS por mes. Los meses en que más se registraron PQRS fueron julio (195) y agosto (109), marcando diferencia significativa con los meses restantes del semestre, como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico No.2 PQRS por mes



La alta incidencia de las reclamaciones presentada en el marco de la convocatoria para proveer cargos de carácter temporal en la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá hizo que en los meses de julio y agosto se presentara el mayor número de PQRS del año 2015.

En cuanto al volumen de PQRS asignadas a las dependencias de la entidad, como se puede ver en el siguiente gráfico, la Subdirección técnica recibió el 87% de las PQRS allegadas a la entidad, el 8% fueron direccionadas a la Subdirección Jurídica, el 3% a la Subdirección de Gestión Corporativa y Control disciplinario, el 1% a la Dirección y el 1% a la Oficina Asesora de Planeación. Nuevamente, las reclamaciones presentadas por ciudadanos frente a la convocatoria realizada en el Cuerpo oficial de Bomberos, explica la significativa diferencia de las PQRS asignadas a la Subdirección técnica, comparativamente con las otras dependencias, pues fue la dependencia al interior del DASCD que acompañó el proceso.

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



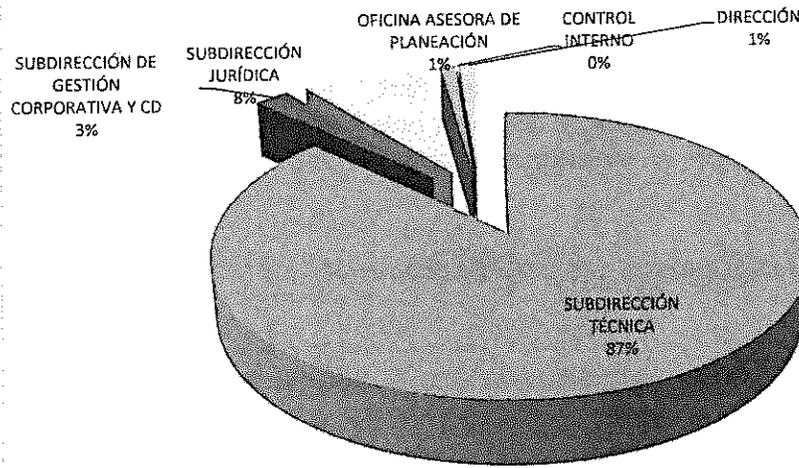
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

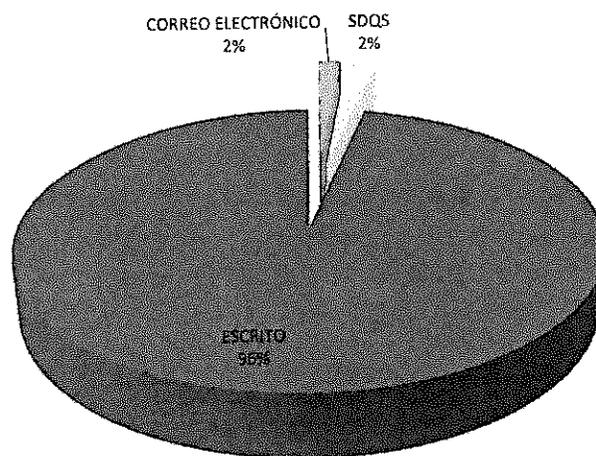
Departamento Administrativo del Servicio Civil

Gráfico No.3 Distribución de PQRS por dependencia



Finalmente, frente al medio a través del cual se recibieron las PQRS, como se muestra en el siguiente gráfico, se identificó que el 96% de las PQRS allegadas se hizo en medio físico en la ventanilla de correspondencia del DASCD, a través del sistema CORDIS, el 2% se recibió a través del aplicativo SDQS y el 2% restante se registró a través de correo electrónico.

Gráfico No.4 Distribución de PQRS por medio de recepción



Es de anotar, que de acuerdo con la normatividad mencionada, independientemente del medio de recepción, es necesario que las PQRS se

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

registren en el sistema SDQS; sin embargo, se evidenció que en el sistema SDQS están registradas exclusivamente las PQRS que son allegadas por este medio, y no las que se reciben por otra fuente. Este hecho denota un incumplimiento a las disposiciones vigente en la materia, y es necesario que de manera inmediata se tomen las acciones correctivas pertinentes, pues actualmente se está consolidando la información de las PQRS en una base de datos de trabajo interno en el proceso de Atención al ciudadano, pero no está siendo consolidada en el aplicativo SDQS.

A continuación se presentan los principales resultados derivados de la información revisada:

- En la base de datos suministrada por la líder del proceso de atención al ciudadano de la entidad, aparecen registradas 511 PQRS durante el segundo semestre de 2015, de las cuales se revisaron de manera aleatoria los siguientes requerimientos correspondientes a cada uno de los meses que fueron objeto de seguimiento: radicados No. 2015-E-R-0002541, 2015-E-R-0002559, 2015-E-R-0002622, 2015-E-R-0002560, 2015-E-R-0002623, 2015-E-R-0002624, 2015-E-R-0002625, 2015-E-R-0002626, 2015-E-R-0002627, 2015-E-R-0002628, 2015-E-R-3377, 2015-E-R-3399, 2015-E-R-3372, 2015-E-R-3559 /2015-E-R-3217, 2015-E-R-3559, 2015-E-R-3540, 2015-E-R-3587, 2015-E-R-3590, 2015-E-R-3016, 2015-E-R-3050, 2015-E-R-3083, 2015-E-R-3017, 2015-E-R-3031, 2015-E-R-3047, 2015-E-R-3051, 2015-E-R-3225, 2015-E-R-3233, 2015-E-R-3281, 2015-E-R-3234 y 2015-E-R-3318, evidenciándose que las PQRS se clasificaron de manera adecuada, se contestaron dentro de los términos establecidos en la Ley, y el suministro de la respuesta fue de fondo y coherente con el objeto de la petición.

Se evidenció en los requerimientos radicados y seleccionados aleatoriamente, que la respuesta al requerimiento ciudadano se realizó dentro de los términos establecidos de conformidad con el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*. A continuación se muestra la relación de fecha de radicado de entrada, fecha de radicado de salida, número de días en la respuesta, el tipo de requerimiento y observación:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

Tabla No. 1 Relación de requerimientos revisados

PETICIONARIO	FECHA DE ENTRADA No. RADICADO	FECHA DE SALIDA No. RADICADO	No. DE DIAS EN LA RESPUESTA	TIPO DE REQUERIMIENTO	OBSERVACIÓN
GREGORY ENRIQUE DE ANTONIO ROJAS	01/07/2015 09:00 2015ER0002541	03/07/2015 04:36 2015EE1731	2 días hábiles	DERECHO DE PETICIÓN-- PROVISION DE EMPLEOS DE PLANTA TEMPORAL REQUERIMIENTO 1068392015	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
HORACIO SERPA	02/07/2015 09:15 2015ER0002559	13/07/2015 14:47 2015EE1822	7 días hábiles	DERECHO DE PETICION-- SOLICITUD DE INFORME	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
LUCIA BATISTA UBATE	02/07/2015 09:19 2015ER0002560	23/07/2015 09:55 2015EE1964	14 días hábiles	DERECHO DE PETICION--VARIOS	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
JULIAN ALBERTO ROJAS ROMERO	08/07/2015 07:40 2015ER0002622	14/07/2015 10:23 2015EE1878	4 días hábiles	RECLAMACIONES-RECLAMOS- CONV BOMBEROS	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
JHONATAN MARTINEZ RODRIGUEZ	08/07/2015 07:44 2015ER0002623	14/07/2015 10:25 2015EE1879	4 días hábiles	RECLAMACIONES-RECLAMOS- CONV BOMBEROS	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
JUAN CARLOS ZAMBRANO C	08/07/2015 07:48 2015ER0002624	14/07/2015 15:45 2015EE1915	4 días hábiles	RECLAMACIONES-RECLAMOS- CONV BOMBEROS	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
JUAN GUILLERMO GUATIVA CAMACHO	08/07/2015 07:52 2015ER0002625	14/07/2015 11:27 2015EE1880	4 días hábiles	RECLAMACIONES-RECLAMOS- CONV BOMBEROS	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
NELSON MARIO ROMERO ROMERO	08/07/2015 07:55 2015ER0002626	14/07/2015 10:31 2015EE1881	4 días hábiles	RECLAMACIONES-RECLAMOS- CONV BOMBEROS	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
CAROL NAYIBE ESCOBAR CASTAÑEDA	08/07/2015 07:58 2015ER0002627	14/07/2015 10:33 2015EE1882	4 días hábiles	RECLAMACIONES-RECLAMOS- CONV BOMBEROS	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
IVAN FELIPE SANCHEZ VASQUEZ	08/07/2015 08:02 2015ER0002628	14/07/2015 10:35 2015EE1883	4 días hábiles	RECLAMACIONES-RECLAMOS- CONV BOMBEROS	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
TODOS POR UN NUEVO PAIS	03/09/2015 2015-E-R 3377 0 1	08/09/2015 2015-E- E-2311 01	4 días hábiles	SOLICITUD INFORMACION	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
INSTITUTO PARA LA PROTECCION DE LA NINEZ Y LA JUVENTUD	04/09/2015 2015-E-R-3399 0 1	21/09/2015 2015-E- E-2380 0 1	11 días hábiles	SOLICITUD CONCEPTO PROVISION VACANTES	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	02/09/2015 2015-E-R-3372 0 1	22/09/2015 2015-E-E-2407 0 1	14 días hábiles	SOLICITUD CONCEPTO TECNICO	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	16/09/2015 2015-E-R-3559 /2015- E-R 3217 0 1	22/09/2015 2015-E-E-2408 0 1	4 días hábiles	SOLICITUD CONCEPTO TECNICO	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	16/09/2015 2015-E-R-3559 0 1	22/09/2015 2015-E-E-2411 0 1	5 días hábiles	SOLICITUD CONCEPTO TECNICO	Respuesta de fondo y dentro de los términos.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

PETICIONARIO	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	No. DE DIAS	TIPO DE REQUERIMIENTO	OBSERVACIÓN
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS DE BOGOTÁ	14/09/2015	23/09/2015	7 días hábiles	CONSULTA RESULTADOS PRUEBA FISICA	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3540 0 1	2015-E-E-2417 0 1			
MÓNICA ANDREA ORJUELA NIVIA	18/09/2015	29/09/2015	7 días hábiles	HOJA DE VIDA	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3587 0 1	2015-E-E-2473 0 1			
JOSE FRANCISCO RODRIGUEZ TELLEZ	21/09/2015	25/09/2015	4 días hábiles	HOJA DE VIDA	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3590 0 1	2015-E-E-2448 0 1			
OSCAR ALBERTO FORONDA P	03/08/2015	10/08/2015	3 días hábiles	RESULTADO PRUEBA ESCRITA	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3016 0 1	2015-E-E-2064 0 1			
OSCAR JAVIER VANEGAS LOPEZ	03/08/2015	10/08/2015	3 días hábiles	RECLAMO PRUEBA ESCRITA	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3050 0 1	2015-E-E-2064 0 1			
JOSÉ ANDRES PEÑA GARCIA	03/08/2015	10/08/2015	3 días hábiles	RECLAMO PRUEBAS POR NO LLEGAR A TIEMPO	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3083 0 1	2015-E-E-2066 0 1			
DANIEL REY	03/08/2015	10/08/2015	3 días hábiles	RESULTADO PRUEBA ESCRITA Y USO DE CURVA	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3017 0 1	2015-E-E-2067 0 1			
WILSON JAVIER AMAYA LEON	03/08/2015	11/08/2015	4 días hábiles	RESULTADO PRUEBA ESCRITA	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3031 0 1	2015-E-E-2067 0 1			
FREDDY AGUILAR VARGAS	03/08/2015	11/08/2015	4 días hábiles	RESULTADO PRUEBA ESCRITA	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3047 0 1	2015-E-E-2095 0 1			
ALEJANDRO INFANTE	03/08/2015	11/08/2015	4 días hábiles	RESULTADO PRUEBA ESCRITA	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3051 0 1	2015-E-E-22121 01			
LILIANA RUIZ GUTIERREZ	14/08/2015	19/08/2015	2 días hábiles	ACLARACION ACTIVIDADES	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3225 0 1	2015-E-E-2202 0 1			
ALBERTO ANTONIO AMAYA PAEZ	14/08/2015	24/08/2015	5 días hábiles	MODIFICACION MANUAL DE FUNCIONES	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3233 0 1	2015-E-E-2228 0 1			
JUZGADO CUARTO ADMINISTRATIVO DESCONGESTION	24/08/2015	26/08/2015	2 días hábiles	NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3281 0 1	2015-E-E-2247 0 1			
JESUS VLADIMIR ESCOBAR SANDOVAL	24/08/2015	28/08/2015	4 días hábiles	DIFERENCIA DE SUELDO	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3234 0 1	2015-E-E-2247 0 1			
CLAUDIA PATRICIA HERNANDEZ LEON	24/08/2015	31/08/2015	5 días hábiles	CONCEPTO PRIMA DE SERVICIOS	Respuesta de fondo y dentro de los términos.
	2015-E-R-3318 0 1	2015-E-E-2262 0 1			

Por otro lado, de las tutelas allegadas al DASCD en el segundo semestre de 2015, se revisaron aleatoriamente las siguientes tutelas, observándose cumplimiento en la respuesta, de acuerdo con los términos establecidos:

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

Tabla No. 2 Relación de requerimientos revisados

PETICIONARIO Y ACCIONANTE	FECHA DE ENTRADA No. RADICADO	FECHA DE SALIDA No. RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	OBSERVACIÓN
SECRETARIA GENERAL ACCIONANTE: CAROLINA M. RAMÍREZ GUACANEME	2015ER0004316 03/12/2015 11:53	2015EE2736 04/12/2015 08:23	TUTELA	Se concedieron dos días hábiles para la respuesta, la entidad lo realizó el mismo día.
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE CASACIÓN LABORAL ACCIONANTE: JOSÉ ANDRÉS CALDERÓN ACEVEDO	2015ER0004452 10/12/2015 12:31	2015EE2859 11/12/2015 10:41	TUTELA	Se concedieron cinco días hábiles para la respuesta. La entidad respondió el requerimiento al día siguiente de notificado el telegrama.
JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL ACCIONANTE: CLARA PATRICIA MALVER SALCEDO	2015ER0004469 11/12/2015 10:57	2015EE2862 11/12/2015 03:57	TUTELA	Se concedieron ocho horas hábiles para la respuesta. La entidad respondió el requerimiento aproximadamente dentro de las cuatro horas hábiles.
JUZGADO DIEZISIETE PENAL MUNICIPAL ACCIONANTE: DIANA DEL PILAR MORALES BETANCOUR	2015ER0004491 15/12/2015 08:30	2015EE2877 21/12/2015 11:01	TUTELA	Se concedieron veinticuatro horas siguientes para la respuesta. La entidad respondió el requerimiento aproximadamente dentro de las tres horas hábiles.
JUZGADO CUARENTA Y DOS PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE GARANTÍAS ACCIONANTE: HECTOR ROMÁN MORALES BETANCOUR	2015ER0004509 15/12/2015 11:16	2015EE2939 16/12/2015 13:25	TUTELA	Se concedieron cuarenta y ocho horas siguientes para la respuesta. La entidad respondió el requerimiento aproximadamente dentro de las tres horas hábiles.
JUZGADO CUARENTA Y OCHO CIVIL MUNICIPAL ACCIONANTE: JHOAN ESTEBAN CERON CERON	2015ER0004604 22/12/2015 11:54	2015EE2981 23/12/2015 11:35	TUTELA	Se concedieron dos días para la respuesta, la entidad lo realizó al día siguiente.
JUZGADO CUARENTA Y OCHO CIVIL MUNICIPAL ACCIONANTE: JHOAN ESTEBAN CERON CERON	2015ER0004605 22/12/2015 11:58	2015EE2992 23/12/2015 16:29	TUTELA	Se concedieron dos días para la respuesta, la entidad lo realizó al día siguiente.

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**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

JUZGADO CUARENTA Y DOS PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE GARANTÍAS	2015ER0004626	2015EE3000	TUTELA	Se concedieron doce horas siguientes para la respuesta, la entidad en el término concedido.
ACCIONANTE: HECTOR ROMÁN MORALES BETANCOUR				

- Se evidenció que el DASCD remitió el Informe mensualizado de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información correspondiente a julio y diciembre de 2015, a la Veeduría Distrital, en el formato establecido para tal fin mediante la Circular 087 de 2015. Sin embargo, en la página web de la Veeduría distrital, no se evidenció el reporte de dicho informe para los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre. La nueva líder del proceso de Atención al ciudadano, la profesional Sandra Carolina Ferro, se comunicó telefónicamente con el profesional Daniel Agudelo, quien manifestó que la única información reportada fue la mencionada anteriormente. Lo anterior transgrede lo establecido en la Circular 087 de 2015.

3. RECOMENDACIONES

- Centralizar de carácter urgente la información de las PQRS en el Sistema SDQS, independientemente del canal por el que fueron recibidas, a fin de contar con una sola herramienta, que facilite la consulta y monitoreo del estado de las PQRS, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010.
- Solicitar acompañamiento y asesoría a la Subdirección de calidad del servicio de la Secretaría general, para establecer el mecanismo más idóneo para la asignación, trámite y cierre de los requerimientos que se allegan al DASCD, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y las competencias de las dependencias, de tal manera que el trámite y cierre de los requerimientos en el sistema no queden a cargo de una sola persona, en este caso, del Líder del proceso de atención al ciudadano.
- Continuar con la aplicación de la encuesta de satisfacción de los usuarios, sobre las respuestas dadas por la entidad, y generar informes al respecto, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil

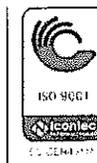
- Presentar con regularidad informes del estado de PQRS en el Comité de desempeño institucional, desde el proceso de Atención al ciudadano, a fin de identificar elementos que ayuden al mejoramiento continuo del proceso.
- Reportar los informes de PQRS a la Veeduría Distrital, dentro de los términos previstos en la Circular 087 de 2015.

ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO

Asesor de Control Interno

Funcionario/Contratista	Nombre	Firma	Fecha
Proyectado por	Nohora Estela Ojeda Salinas Javier Chaparro Castorano Eduardo Amalio Ramos Martínez		26-01-2016
Revisado por	Ismael Martínez Guerrero		27-01-2016
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 asesor de Control Interno del Departamento Administrativo del Servicio Civil Bogotá (07-970)			

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**

