



# Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

## Informe de gestión del defensor de la ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GESTIÓN PÚBLICA

Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital





**INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA  
JULIO 2022 – DICIEMBRE 2022**

**KAROL NERIETH LEÓN PRIETO  
DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA**

*Bogotá, D.C., 30 de enero de 2022*

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: (57) 60 1 3680038  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



CO-SC-CER431153



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO  
CIVIL DISTRITAL



## 1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 del Decreto 847 de 2019 el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD implementó la figura de Defensor de la Ciudadanía mediante Resolución No. 173 del 22 de junio de 2022, y delegó la función en el Subdirector/a de Gestión Corporativa.

Razón por la cual, la Defensora de la Ciudadanía del DASCD, en observancia del artículo 14 del mencionado Decreto que establece las Funciones del Defensor de la Ciudadanía, más específicamente de la obligación “6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital” presenta el informe de su gestión en este rol durante el II semestre de 2022

## 2. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

A continuación se presenta la gestión de la Defensora de la Ciudadanía del DASCD, en el marco de las funciones que le otorga el Decreto Distrital 847 de 2019.

### **Función 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía**

*i. Enfocar sus esfuerzos en garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y a través de la herramienta dispuesta para el reporte del avance de ejecución, podrá realizar el seguimiento a la implementación de la Política en su entidad y velará porque esta reporte oportunamente el avance, para que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía*

#### **Acciones y resultados:**

El Defensor de la Ciudadanía acompañó el reporte trimestral de los avances correspondientes al plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSG a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Bogotá D.C. Frente a lo cual, para el segundo semestre de 2022 se logró el cumplimiento de 6 de los 7 indicadores de producto de la siguiente manera:

- *1.1.1 Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC*

Con corte al 31 de diciembre de 2022 el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital dio cumplimiento al producto de política a través de las siguientes acciones:

De los 6 objetivos estratégicos que conforman la plataforma estratégica del DASCD, 3 se orientan a mejorar el servicio a la ciudadanía:

- 2. Optimizar la arquitectura institucional, que permita contar con procesos organizacionales requeridos para brindar un servicio de excelencia a la ciudadanía y grupos de interés.
- 4. Fortalecer el proceso de organización del trabajo para contribuir al desarrollo de entidades modernas y eficientes al servicio de la ciudadanía.
- 6. Impulsar la transformación de la cultura organizacional en la administración pública distrital a partir del desarrollo de competencias, bienestar, seguridad y salud en el trabajo, y evaluación del desempeño de los servidores públicos, que respondan oportunamente a las necesidades de la ciudadanía incorporando los procesos de rendición de cuentas en el marco del código de integridad del servicio público.

Estos 3 objetivos se desarrollaron a través del Plan de Acción Institucional y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y en el II Semestre de 2022 las acciones orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía que se destacan son:

- Se realizó la medición de competencias de servicio a la ciudadanía de los servidores/as de cara a la ventanilla y el relacionamiento con la ciudadanía y públicos de interés.
- Se realizaron dos talleres de lenguaje claro dirigidos a los colaboradores del DASCD, con el fin de mejorar la comunicación y el relacionamiento ciudadano
- Se promovió la realización del Curso de Control Social al Empleo Público con entidades distritales que tiene contacto directo con la ciudadanía como IDPAC y como resultado de esto 74 ciudadanos realizaron el curso
- Se realizó 1 espacio público de dialogo con el Servicio Civil en el que se trató el tema de rendición de cuentas con el talento humano del DASCD, y se transmitió en vivo para asegurar la participación de la ciudadanía
- Se consultó con la ciudadanía cuáles eran los temas con mayor interés en los que la Entidad debía rendir cuentas sobre la garantía de sus derechos

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

- Se realizaron campañas de sensibilización en materia de rendición de cuentas y participación ciudadana a los servidores
- Se elaboraron y presentaron informes mensuales sobre el grado de avance y de gestión de Atención al Ciudadano que contenga las PQRSF, y se presentaron al Comité de Gestión y Desempeño
- *1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual*

El DASCD tiene un Acuerdo de Servicios vigente con la Secretaría General, y en el II semestre del 2022 actualizó la Guía de Trámites y Servicios mensualmente.

- *1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General*

Mediante Resolución 225 del 3 de agosto de 2022 el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD adoptó el Manual de Servicio a la Ciudadanía Distrital V.2, dando cumplimiento a esta actividad de la Política en un 100%

- *3.1.10. Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas*

Dentro de los documentos del Sistema Integrado de Gestión del DASCD, la entidad cuenta con una serie de documentos que guían y articulan el proceso de Rendición de Cuentas con el Servicio y la participación Ciudadanía:

- Procedimiento de planeación, seguimiento y control de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (E-GES-PR-005): Como parte de las políticas operacionales de este documento, se resalta el hecho de que uno de los seis componentes de este plan es la Rendición de Cuentas. Con lo cual se busca mejorar la relación entre la ciudadanía y la Entidad, a través de tres elementos: información, diálogo y responsabilidad.
- Procedimiento de planeación, seguimiento y control del Plan de Participación Ciudadana (E-GES-PR-007): Su política operacional no. 2 indica que "El Plan de Participación Ciudadana, la Estrategia de Participación Ciudadana y la Estrategia de Rendición de Cuentas deben articularse con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en el componente de Rendición de Cuentas, Participación ciudadana con el Plan de Acción Institucional"
- Estrategia de participación ciudadana 2022 (E-GES-DE-004): Uno de los objetivos de esta estrategia es " Incentivar a través de los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, el uso

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

- de los canales virtuales en los distintos ejercicios de rendición de cuentas que adelanta el Departamento Administrativo del Servicio Civil - DASCD" y a lo largo del documento se encuentran los lineamientos para asegurar la participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas
- Estrategia de rendición de cuentas 2022 (E-GES-DE-005): El objetivo de esta estrategia es "Orientar el desarrollo de espacios de rendición de cuentas y de participación los cuales inciden sobre la gestión institucional del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital con la ciudadanía, los grupos de interés y los entes de control, con información oportuna y en un lenguaje claro, en el marco de los derechos y deberes de la participación ciudadana" y está dividida en 4 etapas: 1. Información: Información de calidad y en lenguaje comprensible; 2. Diálogo: Diálogo de doble vía y con la ciudadanía y sus organizaciones; 3. Responsabilidad: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas; 4. Evaluación: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

En la etapa 2. Diálogo para la vigencia 2022 se contemplaron actividades enfocadas en: Identificar y caracterizar usuarios y partes interesadas en los espacios de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos; actualizar la estrategias de participación y rendición de cuentas; realizar espacios públicos de diálogo con el servicio civil a través de medios de comunicación que permitieran la interacción de la ciudadanía; y realizar 2 espacios de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

En ese sentido, el ejercicio de Rendición de Cuentas realizado en la vigencia 2022, cuyo propósito fue "presentar información de la gestión del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, a la ciudadanía en general y a nuestros grupos de interés. Adicionalmente, busca servir como insumo para que la ciudadanía realice control social y dialogue con nosotros de manera informada (...)", se realizó con base en los lineamientos de los documentos del SIG citados previamente; y adicionalmente, incluyó un apartado de "Transparencia y Servicio a la Ciudadanía" y otro de "Participación Ciudadana".

- *3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema*

Este es el único producto de la política en el que se presentaron rezagos para su cumplimiento, ya que la meta era 82% y de acuerdo al último informe "Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha, correspondiente al mes de noviembre de 2022", remitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General el 23 de diciembre de 2022 el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia 2022 del DASCD fue del 71%.

- *3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS*

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: (57) 60 1 3680038  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO  
CIVIL DISTRICTAL



A partir del 18 de agosto de 2022 entró a producción la integración del Sistema Bogotá Te Escucha con el Sistema de Gestión Documental SIGA, con lo que se dio cumplimiento a esta actividad de la Política en un 100%"

- *3.1.6 Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención*

Con la puesta en marcha del gestor documental Sistema de Gestión Documental SIGA, se obtuvo un mecanismo de radicación calificado que se encuentra integrado al Sistema Bogotá Te Escucha, y optimiza la gestión de la información que tramita la ciudadanía y los diferentes grupos de interés en función de sus necesidades y/o requerimientos. De igual forma, para facilitar el acceso a este servicio, la ciudadanía y los grupos de valor pueden acceder a este a través de la página del DASCD <https://serviciocivil.gov.co/ventanilla-virtual>.

Adicionalmente, el DASCD cuenta con una ventanilla de atención presencial en su sede del CAD, en la que se presta el servicio de radicación en jornada continua de 7:00am a 4:30pm.

***ii. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.***

### **Acciones y resultados:**

Desde el rol de Defensor de la Ciudadanía, se verificó que se destinaron recursos al proceso Atención al Ciudadano de la meta "9. Implementar 1 modelo integral de atención a la ciudadanía incorporando el enfoque poblacional, diferencial" del proyecto de inversión 7567 Modernización de la Arquitectura institucional del DASCD. A través del cual, para la vigencia 2022, se destinaron recursos para la contratación de una profesional y una persona de apoyo a la gestión para proceso.

***iii. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.***

### **Acciones y resultados:**

Durante el II semestre de 2022 se evidenció el cumplimiento de las actividades definidas en los cronogramas del Plan de Acción Institucional:

- Relacionamento ciudadano

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: (57) 60 1 3680038  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)



SC-CER431153



CO-SC-CER431153



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO  
CIVIL DISTRITAL



- Objetivo: Desarrollar acciones que favorezcan el servicio a la ciudadanía y promover la corresponsabilidad social, para promover la participación ciudadana
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana
  - Objetivo: Aportar en la implementación del PAAC en el DASCD

Estos cronogramas aportaron en el cumplimiento de los productos de política, como se evidenció en el apartado Función 1, numeral i., de este informe.

***iv. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.***

### **Acciones y resultados:**

El normograma del Proceso de Atención al Ciudadano fue actualizado durante el II semestre de 2022, con el fin de conocer la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, y alinear los procesos y procedimientos con la misma.

En ese sentido, es de destacar que durante este periodo se realizó la “Guía para la gestión de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD” con base en la normatividad actualizada, y se adoptó el Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía, mediante Resolución No. 225 del 3 de agosto de 2022.

***v. Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.***

### **Acciones y resultados:**

En el II semestre del 2022 se realizaron las siguientes acciones de mejora para mitigar los posibles riesgos del proceso Atención al Ciudadano, con el fin de continuar fortaleciéndolo:

- Se remitió el informe de las PQRS que se encontraban pendientes y próximas a vencer dos veces por semana, a los jefes de oficina, subdirectores y gestores de correspondencia de cada área, para el respectivo seguimiento. "
- Se realizó campaña de sensibilización sobre el cumplimiento de los términos de ley para la atención de PQRS
- Se realizó una mesa de trabajo con la Oficina de Control Interno y la SPGTHI, para identificar los criterios generales y específicos que deben tener el informe mensual de

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.



PQRS para su estandarización, teniendo en cuenta la normatividad vigente y lo identificado por la OCI.

- Se revisó y ajustó la Encuesta de Satisfacción a Usuarios para su estandarización, teniendo en cuenta todos los servicios de la Entidad y no solo criterios de percepción.
- Se realizaron 2 talleres de lenguaje claro para fortalecer la calidad de las respuestas que genera la Entidad para aumentar la satisfacción de los usuarios y ciudadanía en general que tramitan PQRS

**vi. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**

**Acciones y resultados:**

En conjunto con la Subdirección de Planeación y Gestión de la Información del Talento Humano Distrital, se realizó la creación del OPA No. 83407: Comprobante registro Hoja de Vida Talento No Palanca, el 1 de julio de 2022.

**Función 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.**

*i. Realizar las recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política de Servicio a la Ciudadanía, que define las acciones que deben implementar las entidades distritales para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política.*

**Acciones y Resultados:**

Mensualmente se presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la gestión de PQRSFD tramitadas en el periodo. En este reporte, se evidencia la efectividad, eficiencia y oportunidad de las respuestas dadas a los requerimientos, y se presenta el avance de los dos cronogramas del Plan de Acción Institucional que tienen acciones tendientes al Servicio a la Ciudadanía.

Ante esto, como Defensora de la Ciudadanía y responsable del proceso Atención al Ciudadano, la Subdirectora de Gestión Corporativa realizó las recomendaciones pertinentes ante las deficiencias que se evidenciaron en los reportes, y como fruto de esto se logró unificar la Encuesta de Satisfacción y se planteó el cronograma de trabajo para el 2023 enfocándose en el fortalecimiento de los procedimientos del proceso.

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

**ii. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Dirección Distrital de Calidad del Servicio**

#### **Acciones y resultados:**

El DASCD no tiene competencia con el Servicio a la Ciudadanía a nivel Distrital, por lo que todas las acciones realizadas se enfocan en la adecuada gestión de las peticiones al interior de la entidad, como se evidencia en los demás numerales de este informe.

**iii. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.**

#### **Acciones y resultados**

Con la ejecución de la meta 9 “Implementar 1 modelo integral de atención a la ciudadanía incorporando el enfoque poblacional, diferencial”, del proyecto 7567 “Modernización de la arquitectura institucional del DASCD” se implementan acciones enfocadas en atender los requerimientos de la ciudadanía y los grupos de valor priorizando los derechos a la ciudadanía, y de acuerdo a las necesidades de cada peticionario. De allí que el DASCD cuenta con documentos que orientan a sus servidores públicos y contratistas en como brindar una adecuada atención a la ciudadanía, como lo son el “Protocolo de atención al ciudadano” y la “Guía para la gestión de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias”

**iv. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

#### **Acciones y resultados**

El DASCD se encuentra a la espera del lineamiento oficial de la Secretaría General, respecto a la creación de una dependencia de Servicio a la Ciudadanía. En la actualidad, se cuenta con el proceso estratégico de Atención al Ciudadano, que hace parte de la Subdirección de Gestión Corporativa. Para el II semestre de 2022, este proceso contó con un contratista profesional y un contratista de apoyo.

**v. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en 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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

## **Acciones y resultados**

Durante el II semestre del 2022, se logró unificar la **Encuesta de satisfacción de respuestas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o prestación de servicios**, gracias a lo cual se incrementó la participación en la encuesta y se obtuvieron datos más precisos sobre la percepción de la ciudadanía y de los grupos de valor frente a la respuesta a sus requerimientos.

Con base en estos resultados, se identifican las calificaciones y observaciones insatisfactorias, y junto al proceso Atención al Ciudadano se realizan recomendaciones y capacitaciones a los servidores del DASCD para brindarles herramientas que les permitan mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía.

**Función 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

Teniendo en cuenta que la función de Defensor de la Ciudadanía fue delegada en la Subdirección de Gestión Corporativa, que a su vez lidera el proceso Atención al Ciudadano, mensualmente el Defensor de la Ciudadanía presenta el informe de atención de PQRSFD realizado por el líder del proceso ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

En esta presentación mensual se hace el análisis de las PQRSFD atendidas en el periodo y con base en el mismo se toman decisiones tendientes a la mejora de la atención, y en general de estos informes se puede concluir que: El DASCD recibió 10.752 solicitudes de julio a diciembre; que los temas más recurrentes de las PQRSFD recibidas fueron: SIDEAP; Talento No Palanca; Sevcom y Conceptos Técnicos, y que la oportunidad en la respuesta a las solicitudes recibidas fue del 99,65%.

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: (57) 60 1 3680038  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



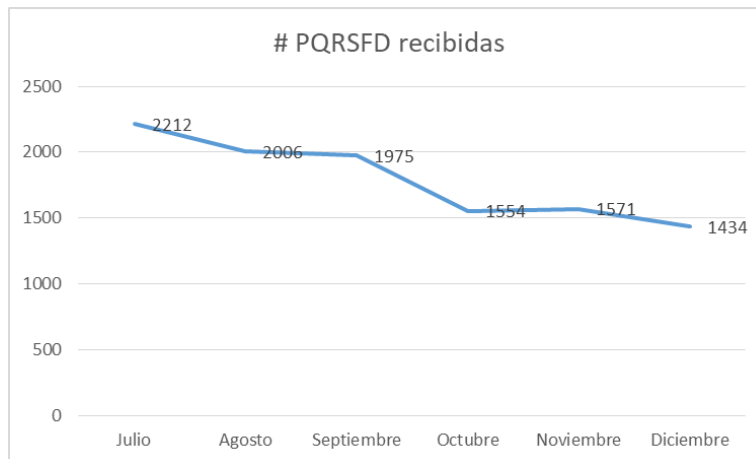
CO-SC-CER431153



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO  
CIVIL DISTRITAL





Por otra parte, en el análisis realizado por la Dirección de Calidad Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, Alcaldía Mayor de Bogotá, durante el 2022 el DASCD tuvo un índice de cumplimiento del 72% de los criterios de Calidad, Calidez, y manejo del sistema en las peticiones que recibió a través de Bogotá te Escucha.

#### **Función 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general**

*i. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.*

#### **Acciones y resultados**

La Subdirectora de Gestión Corporativa, en su rol de Defensora de la Ciudadanía en el DASCD, líder de los procesos de atención al ciudadano y de comunicaciones, articula el trabajo entre esos procesos para implementar estrategias de divulgación de los derechos y deberes de la ciudadanía. Como parte de esta estrategia, durante el II semestre de 2022 se realizaron las siguientes campañas:

- Divulgación de la encuesta unificada de satisfacción.
- Rendición de cuentas y promoción de la participación ciudadana.
- Lenguaje incluyente
- Línea anticorrupción
- Canales para interponer PQRSFD en el DASCD

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

- Campaña del Defensor al Ciudadano DASCD

***ii. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.***

### **Acciones y resultados**

Como parte de las acciones del cronograma “Relacionamiento ciudadano” que hace parte del Plan de Acción Institucional, se realizaron capacitaciones, talleres y campañas de sensibilización como:

- Se realizaron dos talleres de lenguaje claro dirigidos a los colaboradores del DASCD, con el fin de mejorar la comunicación y el relacionamiento ciudadano
- Se promovió la realización del Curso de Control Social al Empleo Público con entidades distritales que tiene contacto directo con la ciudadanía como IDPAC y como resultado de esto 74 ciudadanos realizaron el curso
- Se realizaron campañas de sensibilización en materia de rendición de cuentas y participación ciudadana a los servidores

Adicionalmente, se realizaron capacitaciones al equipo de gestores de atención al ciudadano y de gestión documental sobre los tiempos de atención de PQRSFD y Bogotá te escucha, y se inició la jornada de reinducción a este equipo tratando los protocolos de atención.

***iii. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.***

### **Acciones y resultados**

Durante este periodo se gestionó la medición de competencias de servicio a la ciudadanía de los servidores/as de cara a la ventanilla, y al relacionamiento con la ciudadanía y públicos de interés, y se acompañó el proceso de informe sobre los resultados de la medición.

***iv. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.***

### **Acciones y resultados**

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: (57) 60 1 3680038  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



CO-SC-CER431153



DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO  
CIVIL DISTRITAL



En el marco del cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” el DASCD realizó la revisión del cumplimiento de los Anexos de la Resolución 1519 de 2020 respecto a Accesibilidad Web en la Sede Electrónica”. Este proceso fue acompañado desde la Subdirección de Gestión Corporativa y su rol de Defensor del Ciudadano.

## **Función 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.**

*i. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.*

### **Acciones y resultados**

Se logró la interoperabilidad del Sistema de Gestión Documental SIGA y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, y se implementó la encuesta unificada de satisfacción que cuenta con un código QR para ser utilizado en eventos presenciales y facilitar su accesibilidad.

*ii. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.*

### **Acciones y resultado**

El **Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD**, cuenta con un (1) trámite registrado en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT: “*Concepto técnico para el establecimiento o modificación de estructuras organizacionales, plantas de personal, manuales específicos de funciones y de competencias laborales, escalas salariales, grupos internos de trabajo y vinculación de supernumerarios de las entidades y organismos distritales y de refrendación*”. Este trámite se encuentra racionalizado y es 100% virtual.

*iii. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.*

### **Acciones y resultados**

Se continuó con la publicación de videos en las redes sociales del DASCD (YouTube y Facebook)

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: (57) 60 1 3680038  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



CO-SC-CER431153



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO  
CIVIL DISTRITAL



con temas relacionados de Atención al Ciudadano y trámites y servicios que presta la entidad.

***iv. Promover la interacción de los sistemas de información por los cuales se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.***

### **Acciones y resultados**

Se logró la interoperabilidad del Sistema de Gestión Documental SIGA y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

### **Función 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Veeduría Distrital.**

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento.

### **Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.**

***i. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.***

### **Acciones y resultados**

Como acciones de buenas prácticas, durante el II semestre de 2022, el proceso de atención al ciudadano adelantó las siguientes actividades:

- Se verificaron las mejoras tecnológicas a realizar en el Gestor Documental y solicita la parametrización correspondiente en el sistema SIGA, las cuales deben estar asociadas a la gestión oportuna y buenas prácticas en las PQRSF.
- Se verificó la apropiación del conocimiento a través de una capacitación y evaluación dirigida al personal que direcciona y realiza el reparto de las PQRSF, desde la ventanilla única para que se tuviera presente la normatividad vigente y los lineamientos definidos en cuanto a la gestión oportuna de PQRSF de la entidad. En caso de que se siguieran desconociendo los lineamientos se reforzó el tema con el jefe directo.
- Se verificó y envió dos veces por semana el reporte de las PQRSF que se encuentran pendientes y próximas a vencer a los Jefes y Subdirectores(as) de la entidad. A final de mes se verificó el cumplimiento de los tiempos y en caso de evidenciarse respuestas

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

extemporáneas, se solicitó a las dependencias la justificación de las demoras en la respuesta a través de correo electrónico.

- Mensualmente se verificó y se presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la gestión de resultados de las PQRSF y requerimientos allegados a la Entidad, lo que facilita la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

**ii. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.**

**Acciones y resultados**

En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5 artículo 21, se participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del II semestre de 2022, que tuvo lugar en el auditorio Archivo de Bogotá.

**ELABORADO POR:**

NOMBRE	CARGO
Karol Nerieth León Prieto	Defensora de la Ciudadanía Subdirectora de Gestión Corporativa (E)

**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 el repositorio de documentos SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25 – 90,  
Piso 9 Costado Oriental.  
Tel: (57) 60 1 3680038  
Código Postal: 111311  
www.serviciocivil.gov.co



SC-CER431153



CO-SC-CER431153



DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO  
CIVIL DISTRITAL

