



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**Informe mensual de PQRSDF y percepción
de los grupos de interés y de valor
Periodo: Noviembre 2023**



Contenido

1. Información PQRSDf recibidas en Noviembre de 2023.

- 1.1. PQRSDf recibidas.
- 1.2. PQRSDf recibidas por canal de atención.
- 1.3. PQRSDf recibidas por Bogotá te Escucha – BTE.
- 1.4. PQRSDf asignadas por dependencias.

2. Información PQRSDf atendidas en Noviembre de 2023.

- 2.1. PQRSDf atendidas.
- 2.2. Tipología de las PQRSDf atendidas.
- 2.3. Número de PQRSDf atendidas por dependencia y tiempo promedio de respuesta.
- 2.4. Atención mesas de ayuda.
- 2.5. Respuesta PQRSDf – Bogotá te escucha.

2.6. Acceso a la información pública.

2.7. Traslados por competencia.

2.8. Seguimiento a la atención de PQRSDf extemporáneas de periodos anteriores.

3. Informe de encuesta de Satisfacción

3.1. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites.

3.2. Recomendaciones recibidas.

4. Conclusiones y recomendaciones.

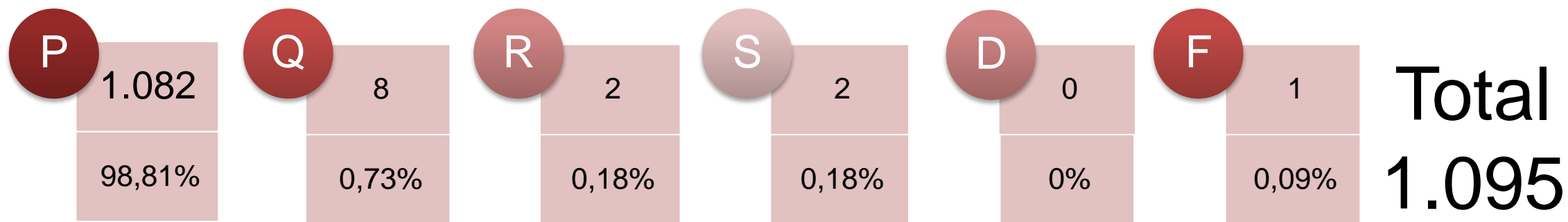
5. Anexo: Tabla de PRSDF atendidas en Noviembre.

Introducción

Este documento representa el Informe Mensual correspondiente a Noviembre de 2023 sobre PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) y la percepción de los grupos de interés y los valores del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

El propósito fundamental de este informe es evaluar la puntualidad en las respuestas y analizar la percepción que tienen los usuarios acerca del portafolio de trámites y servicios ofrecidos por el Departamento. El objetivo principal de este análisis es identificar áreas de mejora y llevar a cabo las acciones pertinentes para garantizar la prestación de un servicio eficiente y de alta calidad.

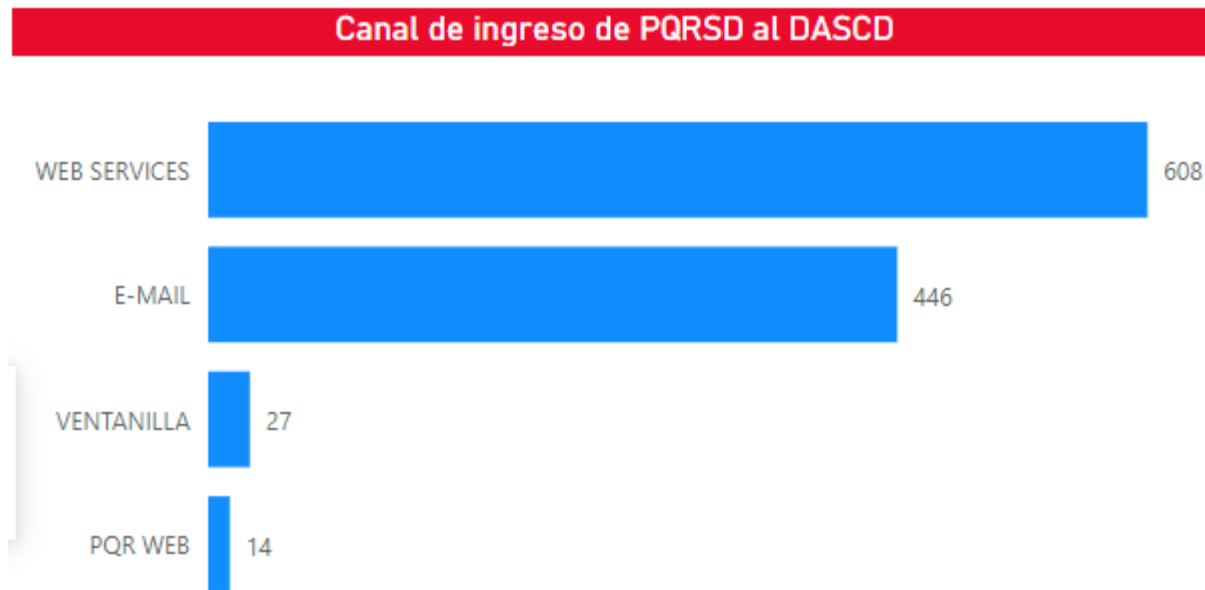
1.1. PQRSDF recibidas en Noviembre de 2023



Las 8 quejas recibidas fueron asignadas y tramitadas en los plazos establecidos de la siguiente manera:

- 3 - Oficina de Control Disciplinario Interno.
- 2 - Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 1 - Subdirección de Gestión Corporativa.
- 2 - Subdirección de Gestión Distrital De Bienestar, Desarrollo Y Desempeño.

1.2. PQRSDf recibidas por canal de atención



De las 1.095 PQRSDf recibidas en Noviembre, el 55,53% se recibieron por medio de web services y un 40,73 % a través de correo electrónico.

De las 446 PQRSDf recibidas por correo electrónico, un 3,81% de ellas (17 en total) ingresaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Bogotá te Escucha - BTE.

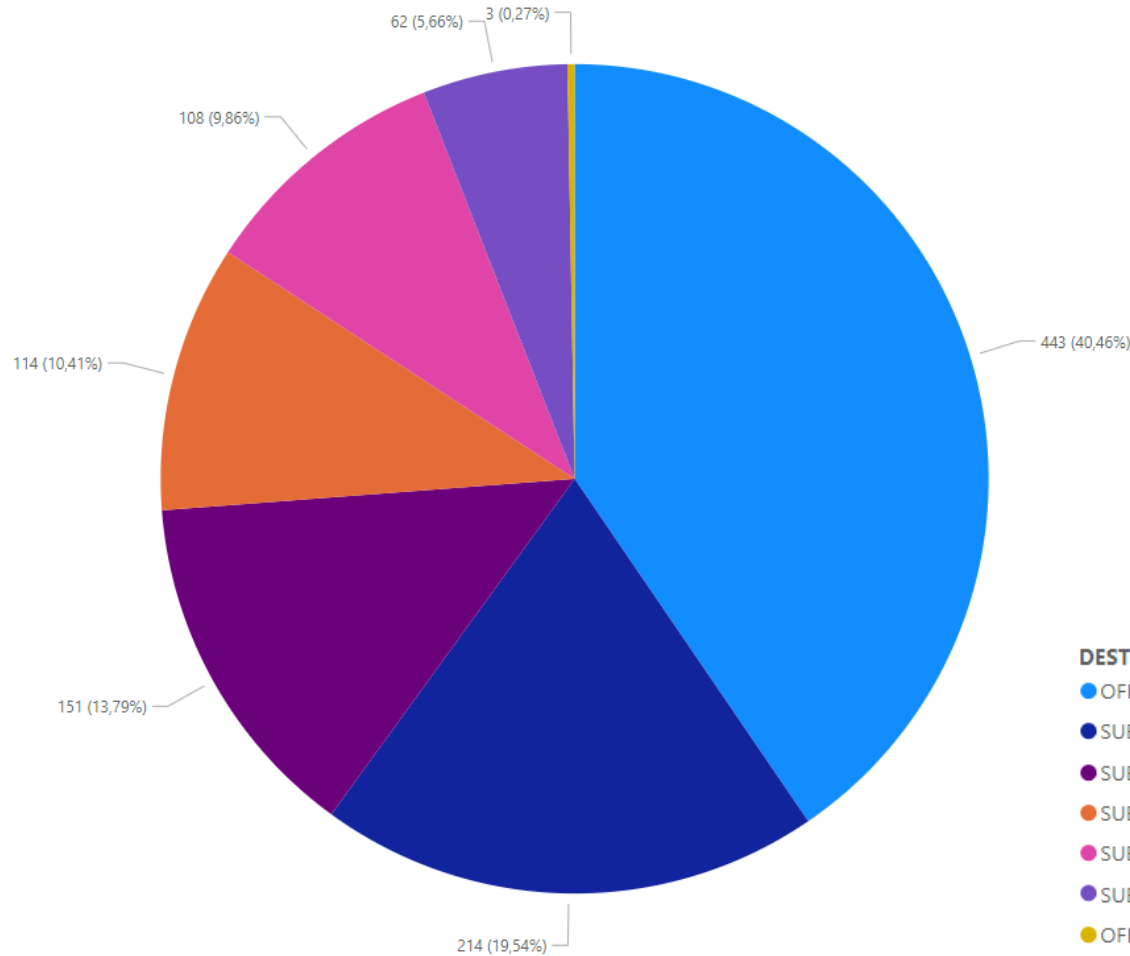
1.3. PQRSDf recibidas por Bogotá te Escucha - BTE

Distribución de PQRSDf recibidas a través de BTE en Noviembre:

- Derechos de Petición de Interés Particular: 76,47%
- Consultas: 11,76%
- Reclamo: 5,88%
- Solicitud de acceso a la información: 5,88%

Tipo de trámite atendido durante el mes y/o periodo	
TIPO_DOCUMENTO	TOTAL DE PQRSDf BTE
CIUDADANO-DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13
CIUDADANO-CONSULTA	2
CIUDADANO-RECLAMO	1
CIUDADANO-SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1
Total	17

1.4. PQRSDf asignadas por dependencias



Dependencias con mayor recepción de PQRSDf en Noviembre:

- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: 40,46%
- Subdirección de Planeación y Gestión de Información del Talento Humano Distrital: 19,54%

DESTINO

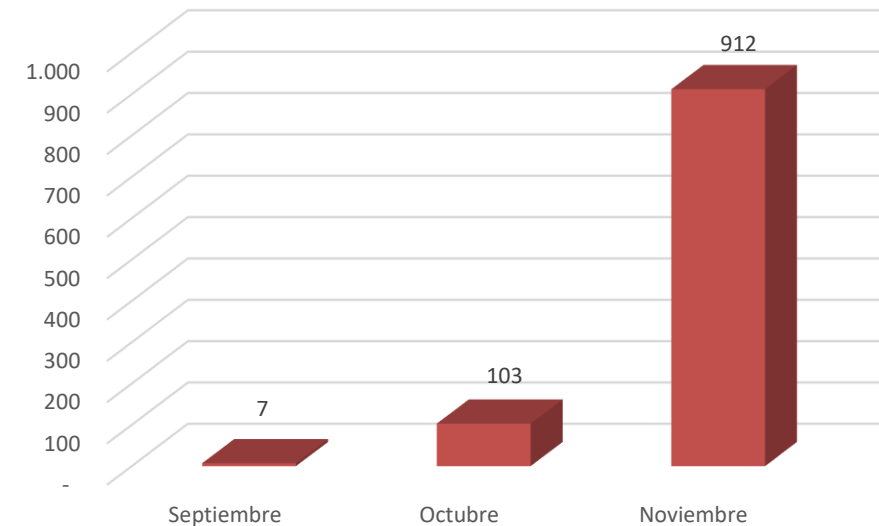
- OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
- SUBDIRECCION DE PLANEACION Y GESTION DE INFORMACION DEL TALENTO HUMANO I
- SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y EMPLEO PUBLICO
- SUBDIRECCION DE GESTION DISTRICTAL DE BIENESTAR, DESARROLLO Y DESEMPEÑO
- SUBDIRECCION JURIDICA
- SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
- OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

2.1. PQRSDf atendidas en Noviembre de 2023

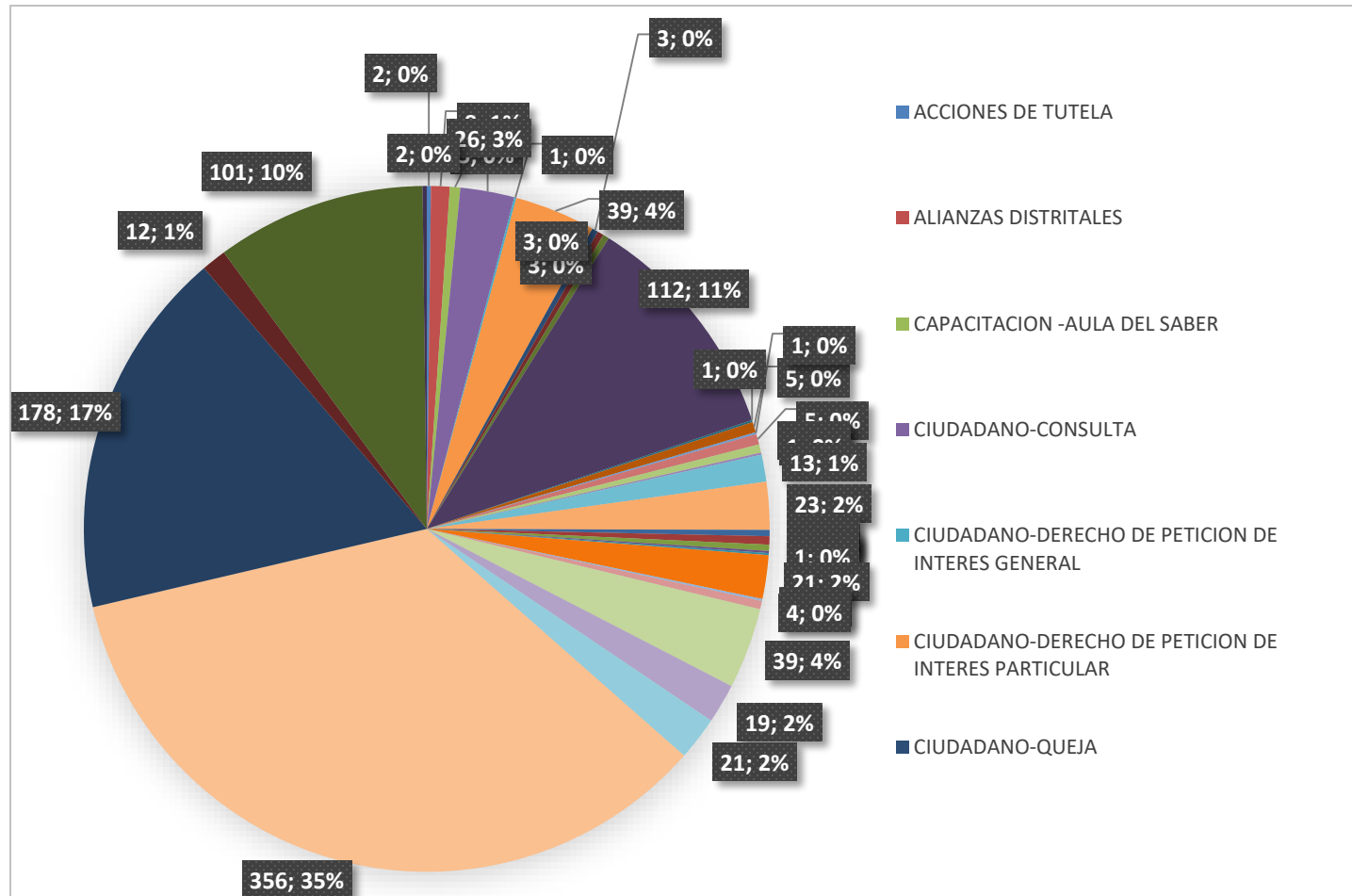
En Noviembre, se llevó a cabo el trámite de 1.022 PQRSDf, cumpliendo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y logrando una tasa de gestión oportuna del 100%.

A continuación, se detallan los meses en los que se recibieron las PQRSDf que fueron atendidas en Noviembre:

- Septiembre: 7
- Octubre: 103
- Noviembre: 912



2.2. Tipología de las PQRSDF atendidas en Noviembre

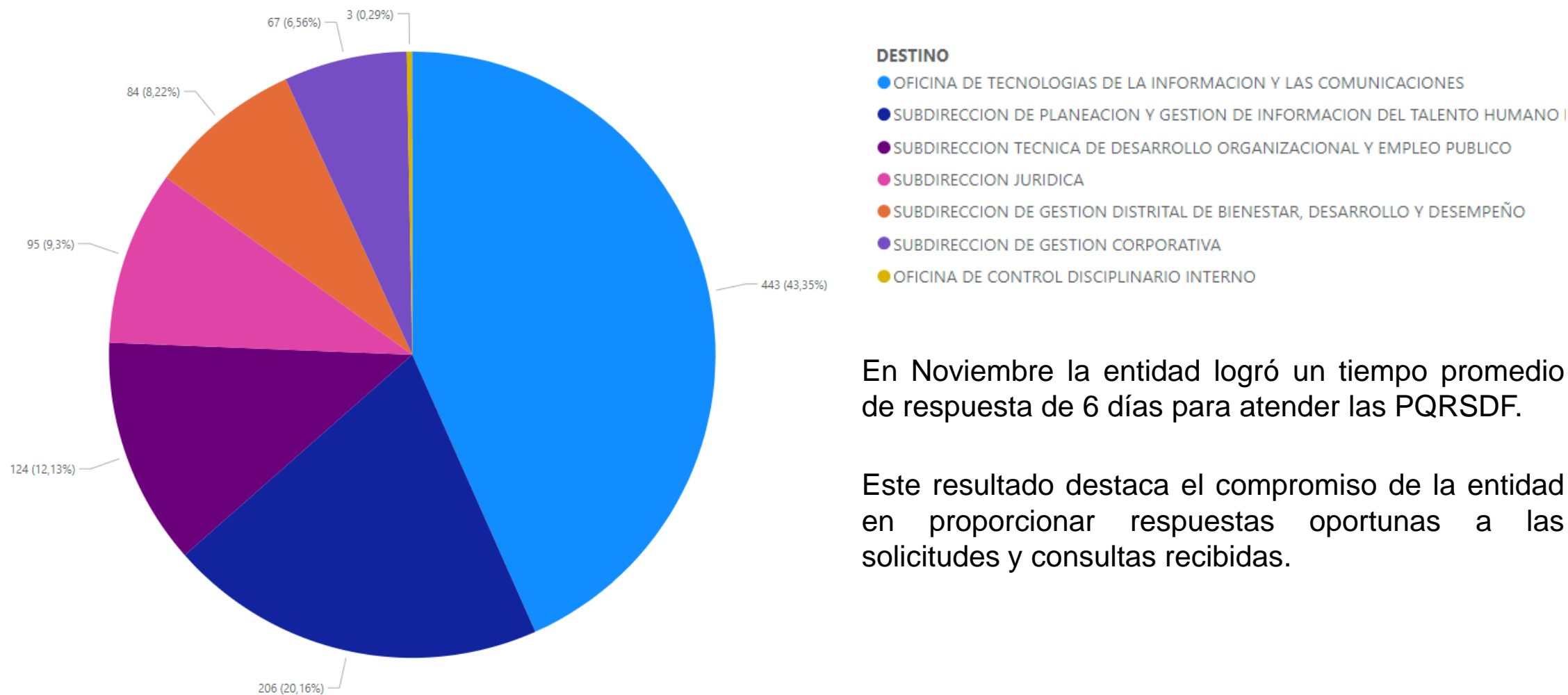


En Noviembre de 2023 se gestionaron 1022 PQRSDF.

Las tres (3) tipologías de PQRSDF más representativas, que conformaron el 89% de la atención fueron:

- Derecho De Petición De Interés Particular 76%
- Comunicaciones oficiales 9%
- Tutelas 4%

2.3. Número de PQRSDf atendidas por dependencia

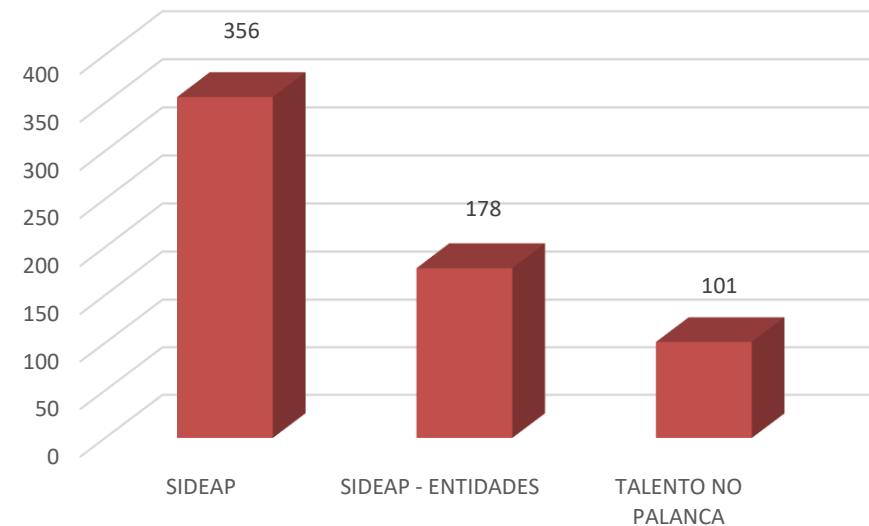


En Noviembre la entidad logró un tiempo promedio de respuesta de 6 días para atender las PQRSDf.

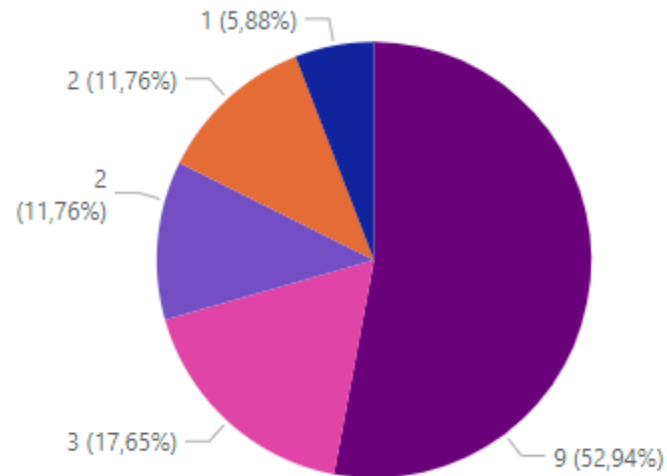
Este resultado destaca el compromiso de la entidad en proporcionar respuestas oportunas a las solicitudes y consultas recibidas.

2.4. Atención mesas de ayuda

- En Noviembre se atendieron 635 solicitudes de las mesas de ayuda de SIDEAP, SIDEAP ENTIDADES y TALENTO NOPALANCA.
- El 100% de estas solicitudes se gestionaron de manera oportuna, demostrando eficiencia en el proceso.
- Estas solicitudes representan el 62,13% del total de 1022 PQRSDf atendidas en el mes.
- Destaca la relevancia y eficacia de nuestras mesas de ayuda en la atención de las solicitudes recibidas.



2.5. Respuesta PQRSDf – Bogotá te Escucha



DESTINO

- SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y EMPLEO PUBLICO
- SUBDIRECCION JURIDICA
- SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
- SUBDIRECCION DE GESTION DISTRIITAL DE BIENESTAR, DESARROLLO Y DESEMPEÑO
- SUBDIRECCION DE PLANEACION Y GESTION DE INFORMACION DEL TALENTO HUMANO

- En Noviembre se gestionaron un total de 17 PQRSDf recibidas a través de Bogotá te Escucha.
- El 76% de estas PQRSDf eran Derechos de Petición de Interés Particular, destacándose como la tipología más frecuente.

2.6. Acceso a la información pública

- En este período, se atendieron un total de 11 solicitudes de acceso a la información.
- De acuerdo a la información proporcionada por las subdirecciones y oficinas a las que fueron asignadas, ninguna de estas solicitudes recibió respuesta negativa.

2.7. Traslados por competencia

En Noviembre de 2023, se tipificaron un total de 15 peticiones como “TRASLADO POR NO COMPETENCIA”, las cuales fueron remitidas a la entidad correspondiente para su debido trámite, los radicados son:

- 1-2023-15997
- 1-2023-16084
- 1-2023-16187
- 1-2023-16262
- 1-2023-16400
- 1-2023-16605
- 1-2023-16647
- 1-2023-16733
- 1-2023-16734
- 1-2023-16735
- 1-2023-17076
- 1-2023-17139
- 1-2023-17144
- 1-2023-17147
- 1-2023-17183

2.8. Seguimiento a la atención de PQRSDF extemporáneas de periodos anteriores

De acuerdo con la base de datos de PQRSDF correspondiente al mes de Noviembre y en línea con el seguimiento realizado, no se registraron peticiones extemporáneas durante dicho período, lo que significa que se alcanzó una oportunidad del 100%.

3. Informe encuesta de satisfacción - Noviembre

3.1. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites.

Total de encuestas recibidas en el periodo: 937

El número de registros con calificación deficiente para los atributos son los siguientes:

Transparencia: 1 calificación.

Rapidez: 5 calificaciones.

Amabilidad, confiabilidad, efectividad, Facilidad de acceso: 2 calificaciones.

Satisfacción de la respuesta: 6 calificaciones.

Calidad de la respuesta: 8 calificaciones.

La percepción de los grupos de interés y de valor se refleja en los resultados de estas encuestas, que evalúan la satisfacción de las respuestas proporcionadas por el DASCD a las PQRSD, trámites y/o servicios ofrecidos a la ciudadanía y grupos de valor durante este período.

Para consultar los resultados completos de la encuesta de satisfacción, puedes acceder al siguiente enlace:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiazGU5M2YzMjctNTBmNy00MGVjLWJhZTctNjk5ODUzMGVhY2ZmliwidCI6ImNjYWQ5MDYzLTEzYWEtNGNmNi1hZjdILTQ2MjlhYmI3NTlkNSIsImMiOiR9>

3.2. Recomendaciones recibidas

- Durante el mes no se recibieron sugerencias a través de la estrategia "Conoce, propone y prioriza".
- Se recibió 2 sugerencia a través de correo electrónico y fueron asignadas de la siguiente manera:
 - ✓ 1-2023-17163: La sugerencia indica la necesidad de aplicar la ley antitrámites que garantice la debida diligencia de los servidores y la eficiencia de los procesos de las entidades, al dejar de lado la ley ya que genera barreras de acceso y la oportunidad de los tramitadores para cobrar. Fue asignada a la Subdirección Técnica De Desarrollo Organizacional Y Empleo Público.
 - ✓ 1-2023-17291: Sugiere habilitar la opción de ofertas de empleo de las entidades distritales en la plataforma Talento No Palanca. Se argumenta que la información proporcionada actualmente, no es suficiente para conocer las vacantes disponibles. Fue asignada a la Subdirección De Planeación Y Gestión De Información Del Talento Humano Distrital.

4. Conclusiones y recomendaciones

Una vez analizada la información de las PQRSDf de la ciudadanía y servidores/as, se concluye que:

1. Los medios de recepción más utilizados por la ciudadanía son:

- Correo electrónico y Web Service.

2. Desde el proceso Atención al Ciudadano se reitera: La importancia de que cada dependencia realice seguimiento periódico a las PQRSDf que tiene asignadas, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de respuesta de la Ley 1755 de 2015. para que la oportunidad en la gestión de PQRSDf sea del 100%.

3. En caso de tener inquietudes acerca de estos tiempos o del procedimiento para atender los requerimientos, el proceso se encuentra presto para brindar el acompañamiento necesario.

RADICADO	FECHA RADICADO	CANAL	TRAMITE	MES RESPUESTA	ESTADO	REVISADO EN TIEMPO DE LEY	DÍAS TRÁMITE
1-2023-15959	31/10/2023	WEB SERVICES	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	3
1-2023-15960	31/10/2023	E-MAIL	COMUNICACIONES OFICIALES	11	FINALIZADO	OPORTUNO	7
1-2023-15958	31/10/2023	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	FINALIZADO	OPORTUNO	3
1-2023-15956	31/10/2023	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	FINALIZADO	OPORTUNO	1
1-2023-15954	31/10/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	3
1-2023-15953	31/10/2023	E-MAIL	TRASLADO POR COMPETENCIA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	2
1-2023-15952	31/10/2023	E-MAIL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11	FINALIZADO	OPORTUNO	10
1-2023-15951	31/10/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	1
1-2023-15950	31/10/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	1
1-2023-15948	31/10/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	3
1-2023-15947	31/10/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	0
1-2023-15946	31/10/2023	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	FINALIZADO	OPORTUNO	13
1-2023-15945	31/10/2023	PQR WEB	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	5
1-2023-15944	31/10/2023	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	FINALIZADO	OPORTUNO	7
1-2023-15943	31/10/2023	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2023-15942	31/10/2023	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	FINALIZADO	OPORTUNO	2
1-2023-15940	31/10/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	12
1-2023-15938	31/10/2023	E-MAIL	PUBLICACION DE HOJA DE VIDA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	2
1-2023-15936	31/10/2023	WEB SERVICES	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	3
1-2023-15935	31/10/2023	WEB SERVICES	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	3
1-2023-15934	31/10/2023	WEB SERVICES	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	3
1-2023-15933	31/10/2023	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	FINALIZADO	OPORTUNO	13
1-2023-15932	31/10/2023	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	FINALIZADO	OPORTUNO	8
1-2023-15926	31/10/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	9
1-2023-15924	31/10/2023	E-MAIL	COMUNICACIONES OFICIALES	11	FINALIZADO	OPORTUNO	2
1-2023-15919	31/10/2023	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	FINALIZADO	OPORTUNO	13
1-2023-15913	31/10/2023	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	FINALIZADO	OPORTUNO	3
1-2023-15912	31/10/2023	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	FINALIZADO	OPORTUNO	3
1-2023-15911	31/10/2023	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	FINALIZADO	OPORTUNO	3
1-2023-15719	25/10/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	9
1-2023-15711	25/10/2023	WEB SERVICES	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	19
1-2023-15534	20/10/2023	E-MAIL	SUGERENCIA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	13
1-2023-14793	29/09/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	23
1-2023-14768	28/09/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	36
1-2023-14740	28/09/2023	VENTANILLA	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	29
1-2023-14696	27/09/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	29
1-2023-14662	26/09/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	26
1-2023-14529	22/09/2023	VENTANILLA	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	27
1-2023-14361	19/09/2023	E-MAIL	CONSULTA	11	FINALIZADO	OPORTUNO	30

Sede electrónica Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital

Dirección: Cra 30 No 25-90 Piso 9 costado oriental Bogotá - Colombia

Código postal: 111111

Horario de atención: lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.

Teléfono: +57 1 3680038 / Ext 1426, 1427 y 1428

Correo electrónico institucional: contacto@serviciocivil.gov.co

Correo electrónico de notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@serviciocivil.gov.co



Facebook



Instagram



Twitter



Youtube

[Políticas](#)

[Mapa del sitio](#)

