



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Informe mensual de PQRSDF y percepción  
de los grupos de interés y de valor  
Periodo: Febrero 2024**



# Contenido

## **1. Información PQRSDf recibidas en febrero de 2024.**

- 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 febrero de 2024.**

- 2.1. PQRSDf atendidas.
- 2.2. Tipología de documento 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.

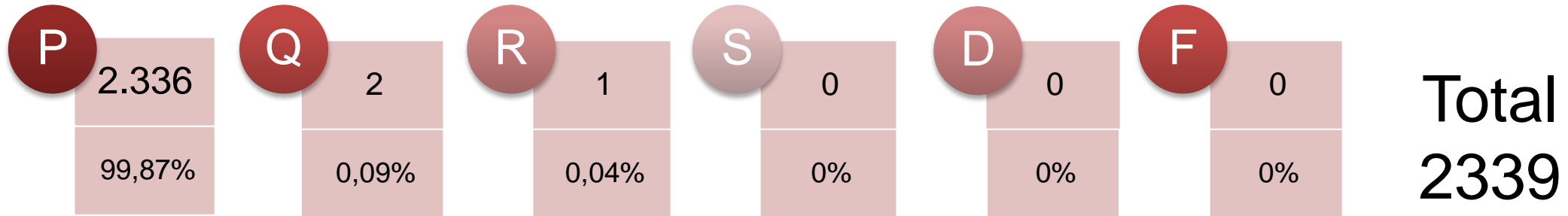
## **4. Anexo: Tabla de PRSDF atendidas en febrero.**

# Introducción

Este documento representa el Informe Mensual correspondiente a febrero de 2024 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 febrero de 2024



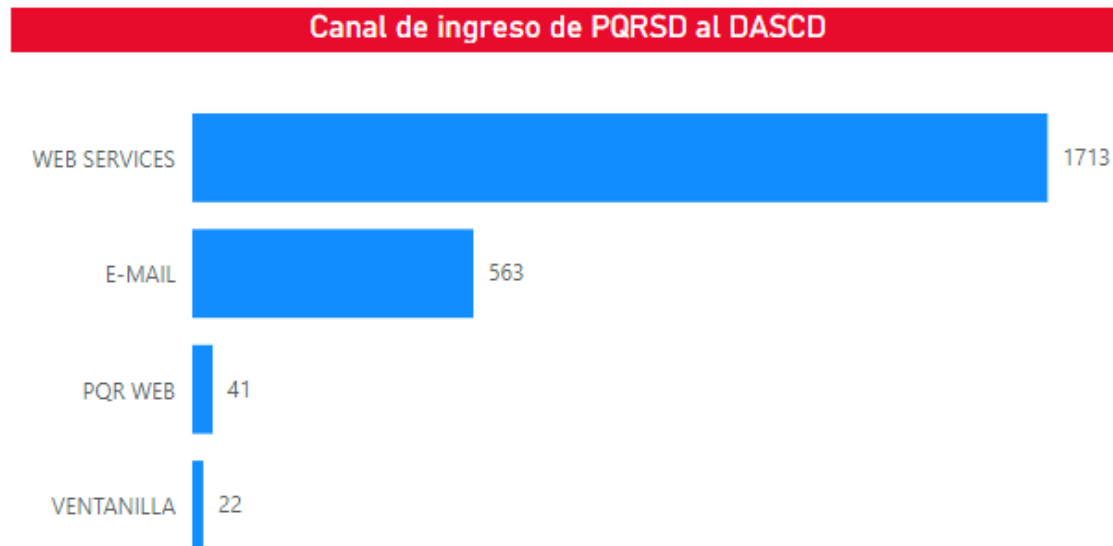
Las 2 quejas recibidas fueron asignadas y tramitadas en los plazos establecidos de la siguiente manera:

- 1 Subdirección Técnica De Desarrollo Organizacional Y Empleo Publico.
- 1 Oficina de Control Disciplinario Interno

Los 1 reclamos recibidos fueron asignadas y tramitadas en los plazos establecidos de la siguiente manera:

- 1 Subdirección Técnica de Desarrollo Organizacional y Empleo Público

## 1.2. PQRSDf recibidas por canal de atención



De las 2.339 PQRSDf recibidas en febrero, el 73,23% se recibieron por web services y un 24,07% a través correo electrónico .

De las 563 PQRSDf recibidas por correo electrónico, un 8,34% de ellas (47 en total) ingresaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Bogotá te Escucha - BTE.

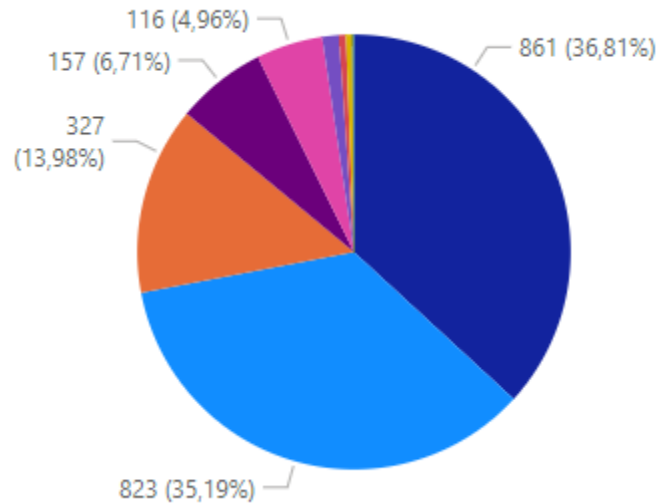
# 1.3. PQRSDf recibidas por Bogotá te Escucha - BTE

Distribución de PQRSDf recibidas a través de BTE en febrero:

- Derechos de Petición de Interés Particular: 82,97%
- Derechos de Petición de Interés General: 8,51%
- Solicitud de acceso a la información: 4,25%
- Reclamo: 2,12%
- Sugerencia: 2,12%

Tipo de trámite atendido durante el mes y/o periodo	
TIPO_DOCUMENTO	TOTAL DE PQRSDf BTE
CIUDADANO-DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	39
CIUDADANO-DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
CIUDADANO-SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2
CIUDADANO-RECLAMO	1
CIUDADANO-SUGERENCIA	1
<b>Total</b>	<b>47</b>

# 1.4. PQRSDf asignadas por dependencias



**Dependencias con mayor recepción de PQRSDf en febrero:**

- Subdirección de Gestión Distrital de Bienestar, Desarrollo y Desempeño: 36,81%
- Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: 35,19%

## DESTINO

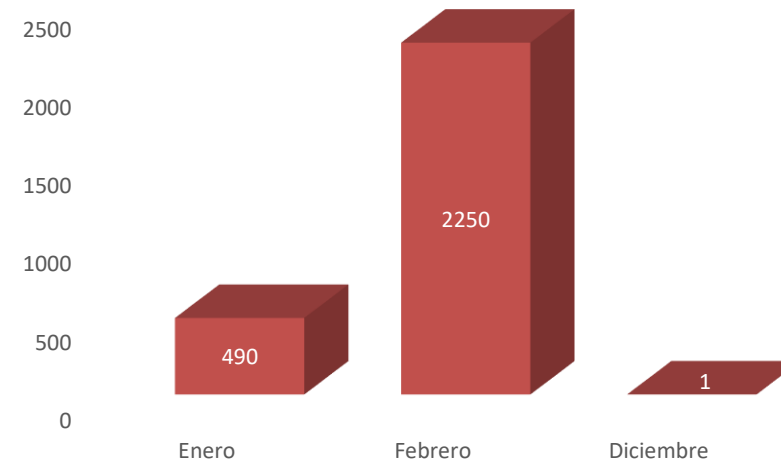
- SUBDIRECCION DE GESTION DISTRI TAL DE BIENESTAR, DESARROLLO Y DESEMPEÑO
- OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES
- SUBDIRECCION DE PLANEACION Y GESTION DE INFORMACION DEL TALENTO HUMANO
- SUBDIRECCION TECNICA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y EMPLEO PUBLICO
- SUBDIRECCION JURIDICA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

## 2.1. PQRSDf atendidas en febrero de 2024

En febrero, se llevó a cabo el trámite de 2.741 PQRSDf, cumpliendo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y logrando una tasa de gestión oportuna del 99,38%.

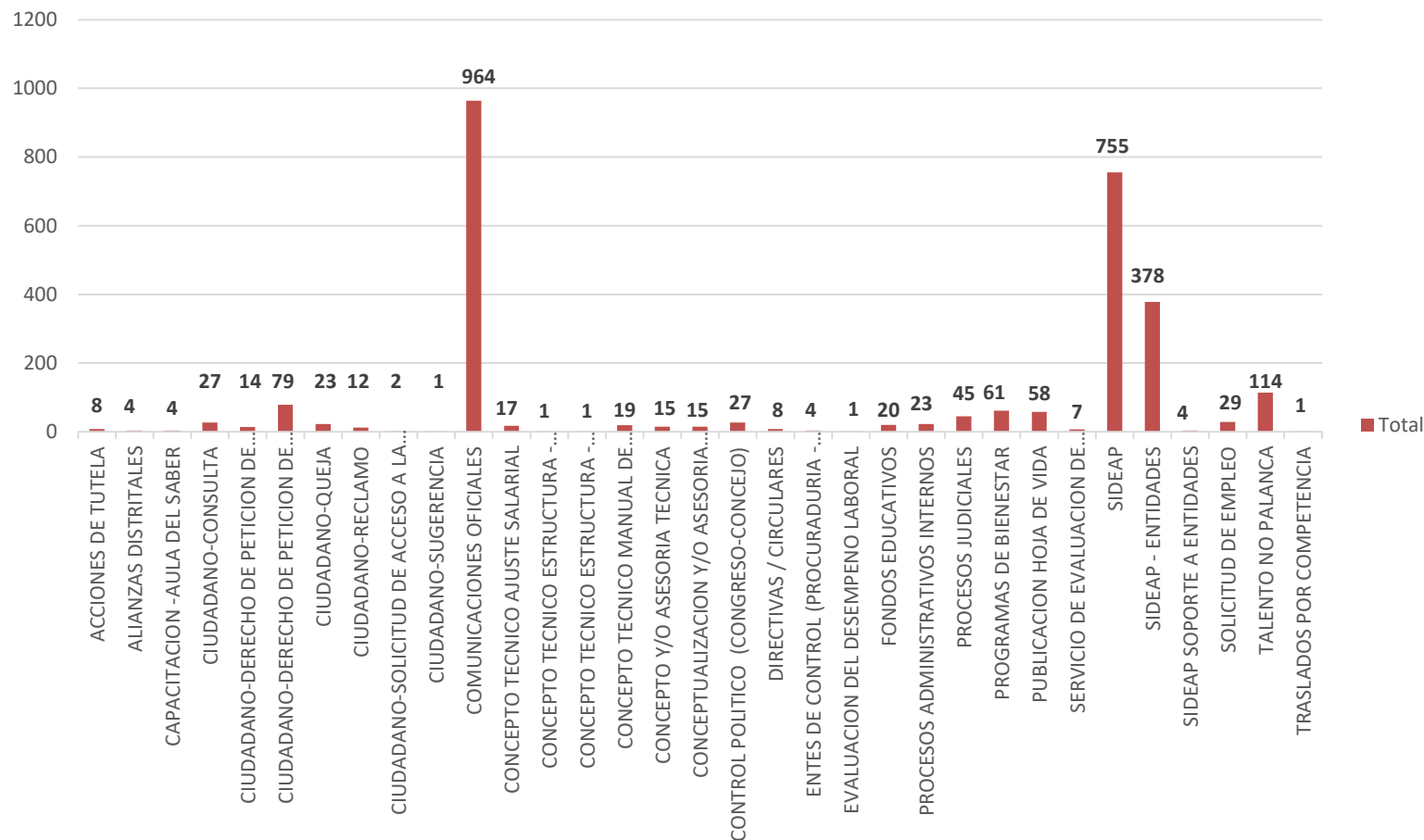
A continuación, se detallan los meses en los que se recibieron las PQRSDf que fueron atendidas en febrero:

- Diciembre: 1
- Enero: 490
- Febrero: 2.250





## 2.2. Tipología de documento de las PQRSDF atendidas en febrero

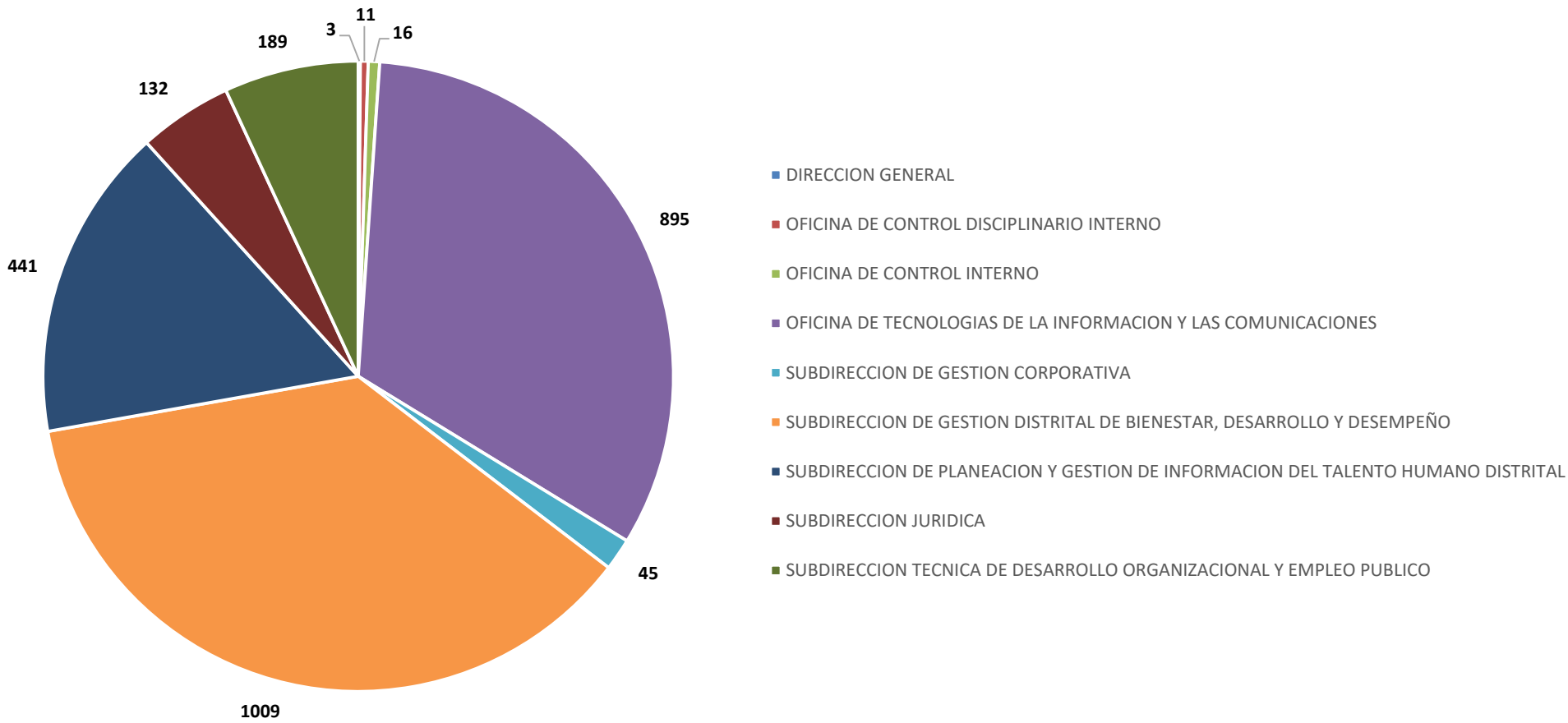


En febrero de 2024 se gestionaron 2.741 PQRSDF.

Las tres (3) tipologías de documentos de PQRSDF más representativas, que conformaron el 76,50% de la atención fueron:

- COMUNICACIONES OFICIALES 35,17%
- SIDEAP - ENTIDADES 27,54%
- SIDEAP 13,79%

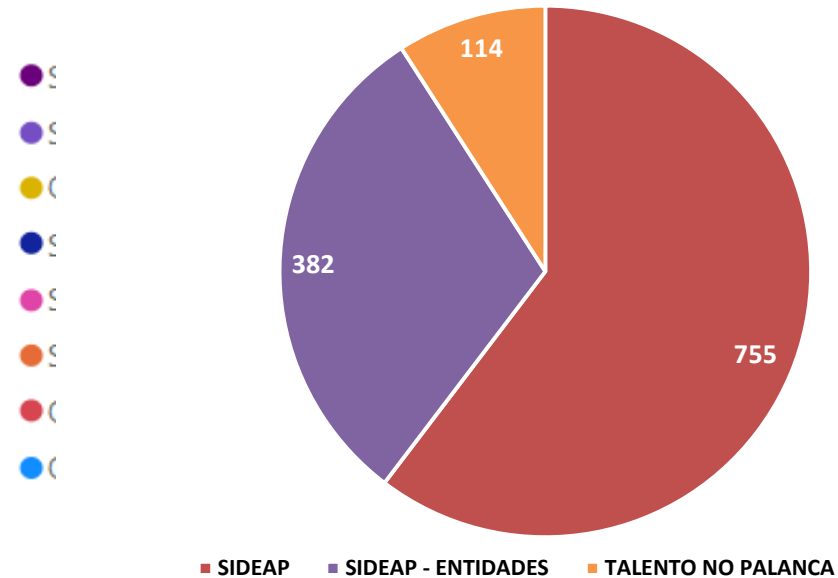
# 2.3. Número de PQRSDf atendidas por dependencia



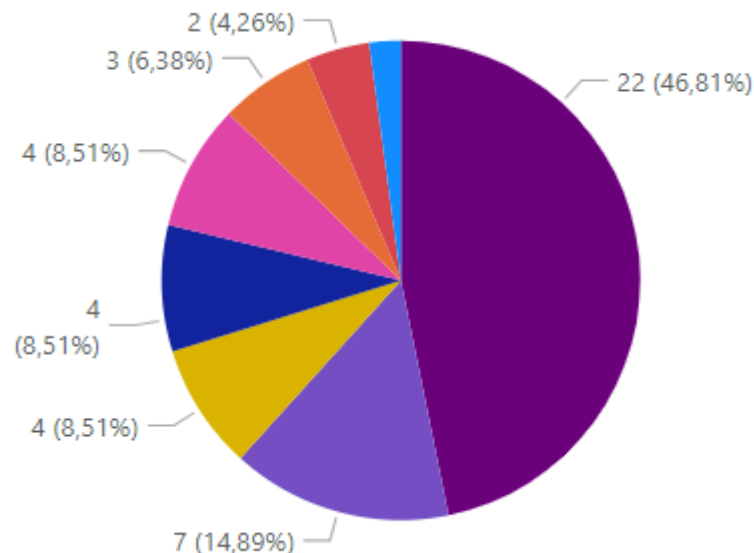
En febrero la entidad logró un tiempo promedio de respuesta de 3,97 días para atender las PQRSDf. Este resultado destaca el compromiso de la entidad en proporcionar respuestas oportunas a las solicitudes y consultas recibidas.

## 2.4. Atención mesas de ayuda

- En febrero se atendieron 1.251 solicitudes de las mesas de ayuda de SIDEAP, SIDEAP ENTIDADES y TALENTO NOPALANCA.
- El 98,88% de estas solicitudes se gestionaron de manera oportuna, demostrando eficiencia en el proceso.
- Estas solicitudes representan el 45,64% del total de 2.741 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 DE GESTION CORPORATIVA
- OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
- SUBDIRECCION DE GESTION DISTRICTAL DE BIENESTAR, DESARROLLO Y DESEMPEÑO
- SUBDIRECCION JURIDICA
- SUBDIRECCION DE PLANEACION Y GESTION DE INFORMACION DEL TALENTO HUMANO DISTRICTAL
- OFICINA DE CONTROL INTERNO
- OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

- En febrero se gestionaron un total de 47 PQRSDf recibidas a través de Bogotá te Escucha.
- El 39% 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 46 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 febrero de 2024, se tipificaron un total de 12 peticiones como “TRASLADO POR NO COMPETENCIA”, las cuales fueron remitidas a las entidades correspondientes para su debido trámite.

- 1-2024-4447
- 1-2024-4331
- 1-2024-3755
- 1-2024-3472
- 1-2024-3365
- 1-2024-3174
- 1-2024-2984
- 1-2024-2580
- 1-2024-2456
- 1-2024-2330
- 1-2024-2185
- 1-2024-2051

## 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 enero, no se registraron peticiones “en trámite vencidas”. Por lo cual en este seguimiento no se reportan peticiones extemporáneas.

# 3. Informe encuesta de satisfacción - febrero

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

Durante el mes de febrero, se recibieron un total de 38 encuestas.

El porcentaje de registros con calificación excelente para los atributos son los siguientes:

Transparencia: **47%**

Rapidez: **53%**

Calidez y Amabilidad: **39%**

Efectividad: **47%**

Confiabilidad y Seguridad: **53%**

Facilidad de acceso: **53%**

Satisfacción de la respuesta: **55%**

Calidad de la respuesta: **50%**

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

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojMmRlMDAzYjktNGJkZS00ODU5LTg4MDMtY2E3OWQzZmMyODIklwiwCI6ImY1MzM0MTVmLWE5YjEtNGUzMj04OTRjLTNlZTJkZmM2MTQ3MCIslmMiOjR9>

## 3.2. Recomendaciones recibidas

- Durante el mes no se recibieron sugerencias a través de la estrategia "Conoce, propone y prioriza".
- No se recibieron sugerencias durante el mes



















































































RADICADO	FECHA RADICADO	CANAL	TRAMITE	MES RESPUESTA	ESTADO	REVISADO EN TIEMPO DE LEY	DÍAS TRÁMITE
1-2024-1100	17/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-1098	17/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-1096	17/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2024-1084	17/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2024-1074	17/01/2024	WEB SERVICES	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	29
1-2024-1049	16/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-1048	16/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-1045	16/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-1040	16/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-1033	16/01/2024	E-MAIL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-992	16/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	12
1-2024-990	16/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-978	16/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	13
1-2024-974	16/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	30
1-2024-971	16/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-967	16/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	02	FINALIZADO	OPORTUNO	12
1-2024-950	16/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-944	15/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-917	15/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	02	FINALIZADO	OPORTUNO	13
1-2024-912	15/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-897	15/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-882	15/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-872	15/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-858	15/01/2024	E-MAIL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-850	15/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-838	15/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-828	15/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	13
1-2024-815	15/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-811	15/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-810	15/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-781	13/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2024-758	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-757	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-755	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-749	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-748	12/01/2024	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	02	FINALIZADO	EXTEMPORÁNEO	20
1-2024-748	12/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	20
1-2024-745	12/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	30
1-2024-731	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	15
1-2024-729	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2024-727	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2024-725	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2024-722	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2024-719	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2024-718	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	02	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2024-669	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2024-641	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2024-639	12/01/2024	WEB SERVICES	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	02	FINALIZADO	OPORTUNO	14
1-2024-263	05/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	19
1-2024-258	05/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	19
1-2024-212	04/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	29
1-2024-195	04/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	20
1-2024-127	03/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	30
1-2024-125	03/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	12
1-2024-122	03/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	30
1-2024-48	02/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	22
1-2024-47	02/01/2024	E-MAIL	CONSULTA	02	FINALIZADO	OPORTUNO	22
1-2023-18133	19/12/2023	E-MAIL	CONSULTA	02	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](mailto:contacto@serviciocivil.gov.co)

**Correo electrónico de notificaciones judiciales:**  
[notificacionesjudiciales@serviciocivil.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@serviciocivil.gov.co)



Facebook



Instagram



Twitter



Youtube

[Políticas](#)

[Mapa del sitio](#)

