



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Bogotá, mayo 22 de 2017

Doctor:

JORGE JUAN CLAVIJO BENDECK

Oficina Asesora de Disciplinarios

ASUNTO: REPORTE PETICIONES FUERA DE TERMINOS, SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SIAC -, PRIMER TRIMESTRE DE 2017.

Respetado Doctor, reciba un cordial saludo:

Comendidamente y para los fines pertinentes a continuación adjunto información de los requerimientos con respuesta fuera de términos correspondiente al primer trimestre de 2017.

Durante el período comprendido entre el 1 de enero al **31** de marzo de 2017, se tramitó un total **3.924** requerimientos ciudadanos, una vez exportada la base de estos requerimientos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS- a Excel, se encuentra que **3.6%** de ellos fueron respondidos fuera del término legal establecido.

En consecuencia se hizo necesario requerir por correo electrónico a cada una de las dependencias la fecha real de la respuesta a fin de no reportar datos errados a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios, lo anterior teniendo en cuenta que varios de ellos fueron respondidos dentro de términos pero cargados de manera extemporánea al sistema.

Adelantada esta verificación por parte de las dependencias, se corrigieron las fechas en la base exportada del SDQS encontrando tan solo **12** requerimientos fuera de términos, alcanzando **99.7%** en oportunidad de respuesta, con un promedio de días fuera de términos, así:

FRECUENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	DÍAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO
8	Reclamos, Quejas, Sugerencias y Peticiones de Interés particular.	Tres (3)
4	Solicitudes de Información	Tres (3)

En la siguiente tabla se relacionan las dependencias que respondieron requerimientos fuera de términos con el porcentaje de acuerdo al total de requerimientos tramitados por cada una de ellas, así como el número de requerimiento y el número de días extemporáneo:

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Tel.: (1) 327 97 97
www.integracionsocial.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

DEPENDENCIA	NÚMERO PETICIÓN	DIAS FUERA	TOTAL ATENDIDAS	TOTAL FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	265492017	1	224	4	2%
	591922017	4			
	592392017	5			
	597012017	3			
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 2	354652017	4	5	1	100%
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 1	280762017	2	1	1	100%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	487462017	4	1	1	100%
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	20232017	7	1	1	100%
DIRECCION POBLACIÓN PROYECTO 1113	227822017	2	236	1	0,4
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	311712017	3	24	1	4,10%
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	575422017	1	81	1	1,23%
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	607482017	2	172	1	0,57%

Gráfico de dependencias con número de requerimientos fuera de términos



Así mismo, y en comparación con el cuarto trimestre de 2016 las siguientes dependencias nuevamente presentan requerimientos con respuesta extemporánea: Proyecto 1113, Comisaría de Familia Tunjuelito. Sin embargo es de resaltar que la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

oportunidad de respuesta por parte de estas dependencias no fue mayor a un requerimiento ha mejorado de manera notable.

Cordialmente,

CLAUDIA JASBLEIDI MOJICA CARDONA

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC) - Subsecretaría

327 97 97 Ext. 1112

cjasbleidy@sdis.gov.co

C.C. Subdirección L. Usme
Comisaria F. Bosa 2
Comisaria F. Ciudad Bolívar 1 T. 1
Comisaria F. Engativa Kennedy
D. Poblacional Proyecto 1113
Subdirección L Chapinero
Subdirección L. Engativa
Subdirección L Kennedy