



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Bogotá, octubre 18 de 2017

Doctor:

**JORGE JUAN CLAVIJO BENDECK**  
Oficina Asesora de Disciplinarios

**ASUNTO:** Reporte peticiones fuera de términos, servicio integral de atención a la ciudadanía - SIAC -, tercer trimestre de 2017.

Respetado Doctor, reciba un cordial saludo:

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

Durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 septiembre de 2017, se tramitó un total **5.053** requerimientos ciudadanos, una vez exportada la base de estos requerimientos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS- a Excel, se encuentra que el **6.92%** de ellos aparecían como si se hubiesen 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 la mayoría de estos requerimientos fueron respondidos dentro de términos pero cargados de manera extemporánea al sistema.

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

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Adelantada esta verificación por parte de las dependencias y el equipo SIAC se corrigieron las fechas en la base exportada del SDQS encontrando **85** requerimientos fuera de términos, alcanzando **98.26%** en oportunidad de respuesta.

De los **81** requerimientos con respuesta extemporánea, el promedio de días fuera de términos durante el tercer trimestre de 2017 fue:

FRECUENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	DÍAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO
69	Reclamos, Quejas, Sugerencias y Peticiones de Interés particular.	Cuatro (4)
12	Solicitudes de Información	Seis (6)

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:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIÓN	TOTAL ATENDIDAS	TOTAL FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE	TOTAL
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	1892812017	388	65	0,1675	12
	1457932017				10
	1456262017				9
	1532552017				9
	1449432017				8
	1490632017				8
	1562982017				8
	1449552017				7

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

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIÓN	TOTAL ATENDIDAS	TOTAL FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE	TOTAL
	1452602017				7
	1458262017				7
	1542832017				7
	1587362017				7
	1589442017				7
	1786502017				7
	1465922017				6
	1510802017				6
	1633962017				6
	1965152017				6
	2005292017				6
	1532412017				5
	1534482017				5
	1945252017				5
	1497002017				4
	1858102017				4
	1923802017				4
	1504142017				3
	1510582017				3
	1562732017				3
	1562762017				3
	1565362017				3
	1591562017				3
	1591662017				3
	1701202017				3
	1721392017				3
	1459182017				2
	1471542017				2
	1485812017				2
	1487912017				2
	1488742017				2
	1489072017				2

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

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIÓN	TOTAL ATENDIDAS	TOTAL FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE	TOTAL
	1489372017				2
	1489432017				2
	1519472017				2
	1528242017				2
	1528462017				2
	1528492017				2
	1528502017				2
	1599702017				2
	1823092017				2
	1920342017				2
	2010672017				2
	1489302017				1
	1534752017				1
	1534802017				1
	1589032017				1
	1589702017				1
	1589872017				1
	1590242017				1
	1590462017				1
	1590852017				1
	1591602017				1
	1714152017				1
	1727122017				1
	1727322017				1
	1958452017				1
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 2	1459242017	11	9	81.81%	25
	1572252017				13
	1701272017				7
	1462242017				2
	1462272017				2
	1463942017				2
	1719182017				2

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

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PETICIÓN	TOTAL ATENDIDAS	TOTAL FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE	TOTAL
	1746572017				2
	1462182017				1
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 1	2019252017	3	1	33.33%	3
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 2	1510642017	1	1	100%	4
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	1955362017	6	1	16.66%	1
DIRECCION POBLACIÓN PROYECTO 1113	2108712017	132	1	0.75%	1
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	2093932017	513	1	0.19%	1
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	2016272017	82	1	1.22%	2
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	1984192017	382	1	0.26%	5

**Gráfico de dependencias con número de requerimientos fuera de términos**

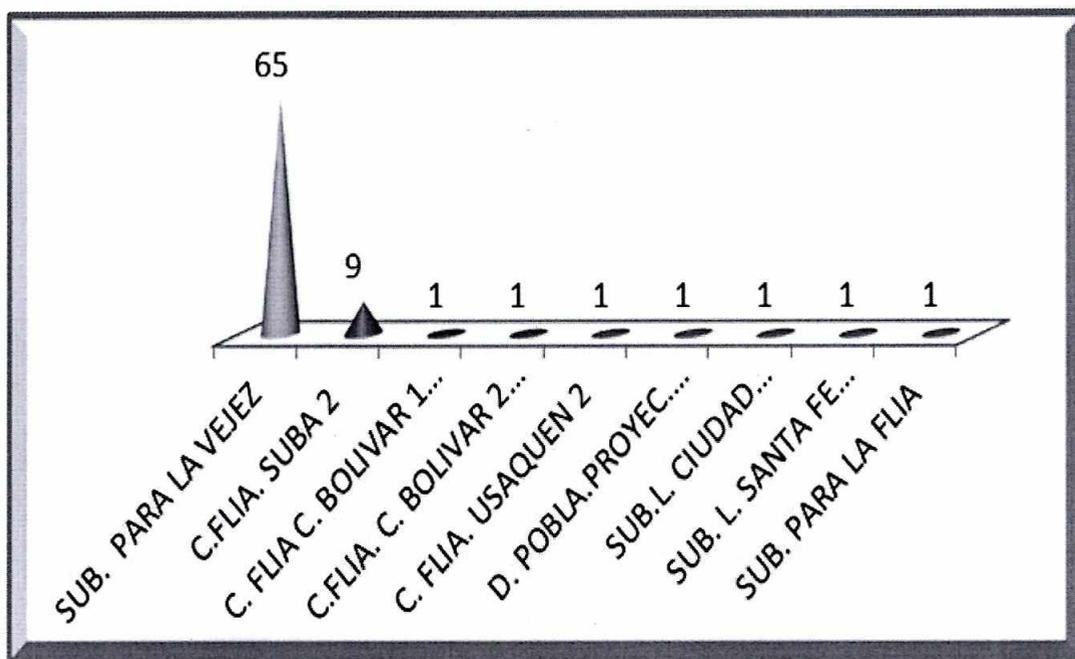
Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Tel.: (1) 327 97 97  
[www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



Aunque se continúa presentando un alto nivel de oportunidad, durante este periodo se observa un aumento del 80% de requerimientos por fuera de términos en comparación con el trimestre anterior donde solo se presentaron 17 peticiones con términos vencidos.

Durante este trimestre la dependencia con mayor número de requerimientos con términos vencidos fue la Subdirección para la vejez, lo cual se puede deducir que dicha situación se presentó por los ajustes que se realizaron en la dinámica interna de la Dirección Poblacional.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Es de aclarar que los 9 requerimientos que presenta la Comisaría de Familia Suba 2 con respuesta fuera de los términos legales, 7 hacen referencia al mismo caso, el cual fue cargado 7 veces con diferente número de requerimiento.

Cordialmente,

**CLAUDIA JASBLEIDI MOJICA CARDONA**  
Responsable SIAC  
SUBSECRETARIA

C.C. Subdirección para la Vejez  
Comisaria F. Suba 2  
Comisaria F. Ciudad Bolívar 1 T1  
Comisaria F. Ciudad Bolívar 2 T2  
Comisaria F. Ciudad Usaquén 2  
Dirección Poblacional Proyecto 1113  
Subdirección L. Santa Fe - Candelaria  
Subdirección para la Familia  
Subdirección L. Ciudad Bolívar