



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Bogotá, septiembre 19 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 -, SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2017.

Durante el período comprendido entre el 1 de abril al 30 junio de 2017, se tramitó un total 4.366 requerimientos ciudadanos, una vez exportada la base de estos requerimientos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS- a Excel, se encuentra que el **3.4%** 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.

Adelantada esta verificación por parte de las dependencias y el equipo SIAC se corrigieron las fechas en la base exportada del SDQS encontrando **12** requerimientos fuera de términos, alcanzando **99.6%** en oportunidad de respuesta.

De los **12** requerimientos respondidos fuera de términos el promedio de días de atención durante el segundo trimestre de 2017 fue:

FRECUENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	DIAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO
10	Reclamos, Quejas, Sugerencias y Peticiones de Interés particular.	Tres (3)
2	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

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

cada una de ellas, así como el número de requerimiento y el número de días extemporáneo:

DEPENDENCIA	NUMERO DE PETICIÓN	DIAS FUERA DE TERMINOS	TOTAL ATENDIDAS	TOTAL FUERA DE TERMINOS	PORCENTAJE
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	832262017	3	73	3	6,84
	1036742017	1			
	1167382017	1			
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	738442017	7	137	3	2,18
	1316792017	2			
	789512017	1			
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	980372017	4	8	2	25
	1090152017	4			
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	734882017	3	269	2	0,74
	1035332017	2			
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	894412017	4	8	1	12,5
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	699182017	1	475	1	0,21

Gráfico de dependencias con número de requerimientos fuera de términos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



Así mismo, y en comparación con el primer trimestre de 2017 la dependencia que nuevamente presentó requerimientos con respuesta extemporánea es la Subdirección de Gestión para el Desarrollo del Talento Humano.

Se resalta que el nivel de oportunidad en respuestas en la SDIS continúa siendo de más del 99%.

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 del Desarrollo del Talento Humano

Subdirección L. Bosa

Subdirección para la Vejez

Comisaria F. Suba 1 T. 2

Comisaria F. Tunjuelito

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**