

PETICIONES REGISTRADAS EN EL MES DE MARZO 2023

En el mes de marzo, según la plataforma de la Veeduría Distrital, se registran 38 peticiones ciudadanas, evidenciándose un incremento de 41% con respecto al mes de febrero de 2023. Teniendo en cuenta la instrucción de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, para obtener la cantidad real de gestión de las peticiones durante el mes de la referencia en este informe, se tienen en cuenta las peticiones registradas y las recibidas. Se concluye que, en el presente mes se registraron y recibieron 62 peticiones ciudadanas evidenciándose que, con respecto al mes de febrero hubo un incremento del 17%.

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
WEB	20	32%
E-MAIL	20	32%
BUZÓN	10	16%
ESCRITO	7	11%
PRESENCIAL	3	5%
REDES SOCIALES	1	2%
TELEFONO	1	2%
TOTAL	62	100%

Fuente: Base de datos Bogotá te Escucha

Además, se registraron las siguientes atenciones que fueron atendidas de forma inmediata:

ATENCIONES POR LÍNEA WHATSAPP: 54

FACEBOOK: 59

CANAL TELEFÓNICO: 795

SE DEJARON DE CONTESTAR: 14 LLAMADAS

LA DEPENDENCIA QUE MÁS DEJARON DE CONTESTAR LLAMADAS EN ESTE MES FUERON:

AREAS QUE NO CONTESTAN	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
SANTA LUCIA	7	50%
UNIDAD BOSA	7	50%
Total	14	100%

CORREOS ELECTRÓNICOS

En este mes, se recibieron en total 505 correos electrónicos de la siguiente manera:

- Correo de atención a la ciudadanía: 503

- Correo de defensor del ciudadano: 2

Cada uno de estos correos, fue gestionado y respondido oportunamente

CANAL PRESENCIAL

Durante el mes de marzo se registraron 132 atenciones de la siguiente manera:

MES	CONSOLIDADO CANAL PRESENCIAL				
	PRESENCIAL				
	CALLE 15	CALLE 61	CALLE 63	DISTRITO JOVEN	PERDOMO
MARZO	75	14	15	13	15

QUEJAS:

Así mismo, se registraron 9 quejas en el aplicativo durante el mes de marzo, según la Plataforma Bogotá te Escucha, de éstas, 1 petición se solicitó ampliar la información, 1 petición se trasladó por no competencia, 4 corresponden a quejas y 3 peticiones son reclamo.

RECLAMOS:

En el mes de marzo se registran en la plataforma Bogotá te Escucha, 2 reclamos; un beneficiario manifiesta que no recibió la merienda completa al igual que los demás jóvenes y otro beneficiario manifiesta que los “profes” tienen preferencias respecto a otros.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el mes de marzo, se registran 6 solicitudes de acceso a la información, las cuales se contestaron oportunamente.

