



**INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**  
**BOGOTÁ TE ESCUCHA-SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES**  
**CIUDADANAS**

**PERIODO REPORTADO: 01/01/2020 a 31/12/2020**

**1. Presentación**

Teniendo en cuenta que el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación-IDCBIS en Salud-IDCBIS es una entidad vinculada al Sector Salud del Distrito, se incluyó desde el 19 de abril de 2018 al Instituto en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha, con el fin de garantizar la gestión efectiva y oportuna de las peticiones interpuestas por los usuarios externos y grupos de interés.

En cumplimiento con lo establecido en el Artículo 11, literal h) de la Ley 1712 de 2014 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*" y Artículo 52 del Decreto 103 de 2015 "*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*", el IDCBIS realiza la publicación de este informe que contiene el análisis de las peticiones ciudadanas (Consulta, denuncia por actos de corrupción, derecho de petición de interés general o particular, felicitación, queja, reclamo, solicitud de acceso a la información, solicitud de copia, sugerencia) recibidas entre el 01/01/2020 y 31/12/2020 mediante los diferentes canales de comunicación establecidos y gestionadas mediante Bogotá Te Escucha.

**1.1 Objetivo del informe**

Informar la gestión realizada por el área de Aseguramiento de la Calidad correspondiente a la recepción, trámite y cierre de peticiones de origen ciudadano en el IDCBIS mediante la herramienta virtual Bogotá Te Escucha durante la vigencia 2020.



## 2. Reporte técnico de actividades, avances y resultados

### 2.1 Canales de comunicación

Durante el periodo comprendido entre 01/01/2020 a 31/12/2020, el IDCBIS gestionó un total de 101 peticiones de origen ciudadano recibidas a través de los canales de comunicación establecidos, como son: Bogotá Te Escucha, correo electrónico, redes sociales (cuentas oficiales Instituto), medio escrito, llamada y suscritas de manera presencial, las cuales fueron registradas y tramitadas en Bogotá Te Escucha.

Se relaciona en la Figura 1, la cantidad de peticiones recibidas discriminando los canales de comunicación:

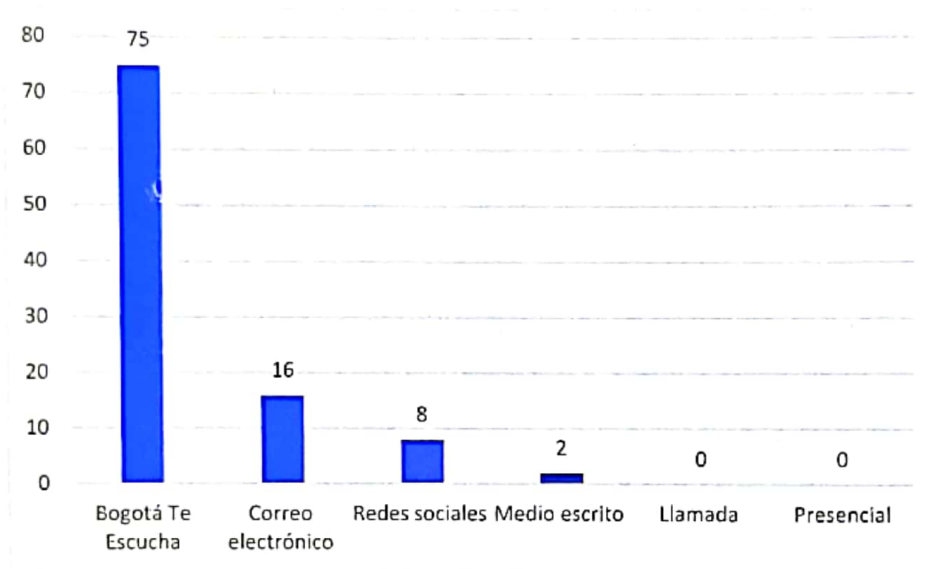


Figura 1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2020)

El canal de comunicación más empleado para interponer peticiones al IDCBIS corresponde a Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con 75 peticiones correspondiente al 74,2%, seguido por correo electrónico con 16 peticiones correspondiente al 15,8%, redes sociales con 8 peticiones correspondiente a 7,9% y medio escrito con 2 peticiones correspondiente a 1,9%. No se presentaron peticiones mediante llamadas y notificación presencial.

### 2.2 Tipologías de petición

La petición corresponde a cualquier consulta, denuncia por actos de corrupción, derecho de petición de interés general o particular, felicitación, queja, reclamo, solicitud de acceso a

la información, solicitud de copia, sugerencia que presentan los ciudadanos ante el IDCBIS. Se relaciona a continuación, la cantidad de peticiones recibidas según la clasificación establecida por Bogotá Te Escucha y la Ley 1755 de 2015 (Figura 2):

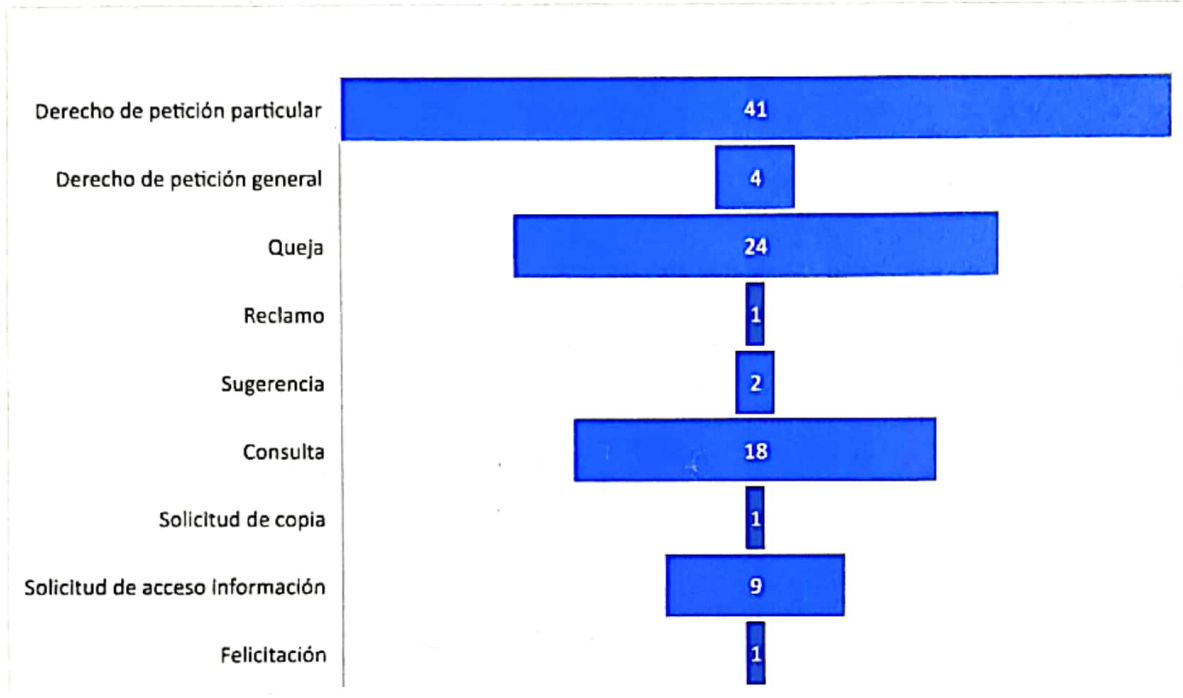


Figura 2. Cantidad de peticiones gestionadas según tipología

Fuente. Consolidado de recepción, tramite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2020)

Del total de 101 peticiones ciudadanas recibidas durante el periodo en mención, 41 peticiones se clasifican como derecho de petición de interés particular representando el 40.5% del total, siendo esta tipología la más recurrente durante el periodo; seguido por 24 peticiones clasificadas como queja con 23.7% del total de peticiones recibidas y 18 consultas correspondiente a 17.8%.

En cuanto a solicitud de acceso a la información, se recibieron 9 peticiones representando el 8.9%, 4 peticiones clasificadas como derecho de petición de interés general correspondiente a 3.9%, 2 peticiones clasificadas como sugerencia correspondiente a 1.9%; finalizando con 1 petición para reclamo y solicitud de copia, que representan un 0.9% cada una.



### 2.3 Traslados a otras entidades

Posterior a la recepción de las peticiones, Aseguramiento de la calidad del IDCBIS, revisa las peticiones para determinar si es competencia o no del Instituto dar respuesta al requerimiento.

Como se muestra en la Figura 3, de las 101 peticiones recibidas, 10 peticiones fueron trasladadas a las entidades competentes de proyectar respuesta al peticionario dentro del tiempo establecido de 5 días, lo anterior corresponde al 9.9 % del total de peticiones recibidas.

Por otro lado, se realizó cierre por no competencia a 15 peticiones, correspondiente al 15% del total; esto sucede cuando al recibir una petición por el sistema en la que el IDCBIS no tiene competencia para dar respuesta y se evidencia en el sistema que la petición ya es de conocimiento por parte de la(s) entidad(es) competente(s) para dar respuesta.

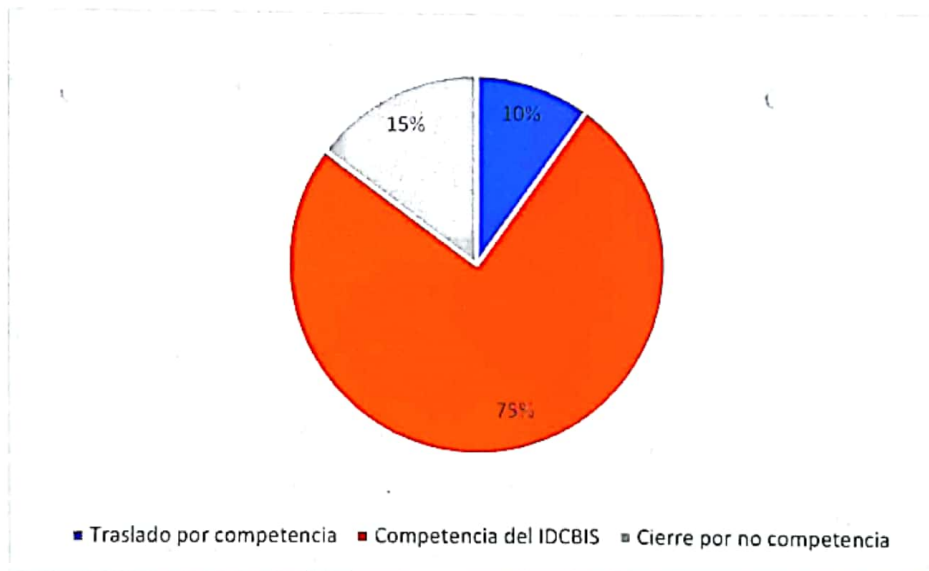


Figura 3. Porcentaje de peticiones trasladadas

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2020)

Los traslados por no competencia se realizaron mediante Bogotá Te Escucha, ya que además de ser un canal de comunicación entre los ciudadanos y las entidades del distrito, facilita también la comunicación entre las entidades que hacen parte del sistema.

### 2.4 Tiempo promedio de respuesta a las peticiones

De acuerdo al Decreto Presidencial 491 de 2020: "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas

para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en el Artículo 5, a partir del 28 de marzo de 2020 se amplían los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la Emergencia Sanitaria, es así que, toda petición deberá resolverse dentro de los treinta días siguientes a su recepción.

A continuación, se presenta en la Tabla 1 el tiempo promedio de respuesta de las peticiones según la tipología, teniendo en cuenta los tiempos establecidos según la Ley 1755 de 2015 en las peticiones recibidas hasta el 27 de marzo de 2020; posterior a esta fecha, se aplica el tiempo establecido en el Decreto Presidencial 491 de 2020.

Tabla 1

Tiempo promedio de respuesta a las peticiones

TIPOLOGIA DE PETICIÓN	TIEMPO DE VENCIMIENTO DE TÉRMINOS (DÍAS HÁBILES)	TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (DÍAS HÁBILES)
<b>Del 01/01/2020 a 27/03/2020</b>		
Consulta	30	11.3
Derecho de petición de interés general	15	5
Derecho de petición de interés particular	15	10.25
Queja	15	9.25
Reclamo	15	8
Sugerencia	15	No se gestionan sugerencias en este periodo
Felicitación	15	No se gestionan felicitaciones en este periodo
Solicitud de acceso a la información	10	8
Solicitud de copia	10	4
<b>Desde el 28/03/2020 a 31/12/2020</b>		
Consulta	30	8.3
Derecho de petición de interés general	30	10.5
Derecho de petición de interés particular	30	11.7
Queja	30	11.25
Reclamo	30	8
Sugerencia	30	10.5
Felicitación	30	7
Solicitud de acceso a la información	30	9.6
Solicitud de copia	30	4

*Fuente.* Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2020)

Durante la vigencia 2020, se evidenció cumplimiento de los tiempos de respuesta con un porcentaje de 99% de oportunidad. Se reflejó incumplimiento en el tiempo de respuesta para una petición correspondiente a 0.9% del total de peticiones, específicamente la petición No. 98742020 debido a que para dar respuesta se requería tomar decisiones previas en cuanto a la implementación del programa integral de protección de datos personales y establecer cronograma de actividades.

Con el fin de eliminar las causas asociadas a este incumplimiento, se estableció un plan de mejora cuyas acciones fueron eficaces puesto que no hubo recurrencia de la no conformidad durante el año 2020.

Cabe resaltar que, a pesar de la declaratoria de emergencia sanitaria emitida por el Gobierno Nacional en marzo del 2020, el IDCBIS con oportunidad y eficiencia dio respuesta a todas las peticiones recepcionadas entre abril y diciembre dentro de tiempos promedio de 8.98 días hábiles, en atención al cumplimiento de antes de 15 días hábiles.

## **2.5 Solicitudes de acceso a la información**

En cumplimiento con el Artículo 52 del Decreto 103 de 2015 "*Informes de solicitudes de acceso a información*", se presenta la relación de las solicitudes de acceso a la información recibidas durante el año 2020 discriminados de la siguiente manera:

### ✓ **Número de solicitudes recibidas**

Se recibieron 9 peticiones clasificadas como solicitud de acceso a la información.

### ✓ **Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:**

De las 9 solicitudes de acceso a la información, 3 fueron trasladadas mediante Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a otras entidades puesto que, al revisar el contenido de la petición, se evidenció que no era competencia del IDCBIS proyectar respuesta.

### ✓ **Tiempo de respuesta a cada solicitud:**

Según lo establecido en la Ley 1755 de 2015, el tiempo de vencimiento de términos para la solicitud de acceso a la información es de 10 días hábiles. Teniendo en cuenta lo anterior, se relaciona en la Tabla 2, el tiempo de respuesta para cada solicitud.



Tabla 2

Tiempo de respuesta-Solicitud de acceso a la información

No.	NUMERO DE PETICIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS HABLES)	
1	16742020	Solicitud de acceso a la información	6	No aplica. Cumple con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015
2	98742020	Solicitud de acceso a la información	17	Con el fin de eliminar las causas asociadas a este incumplimiento, se establece plan de mejora cuyas acciones fueron eficaces puesto que no hubo recurrencia de la no conformidad durante el año 2020
3	127762020	Solicitud de acceso a la información	1	Cumple con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015
4	429562020	Solicitud de acceso a la información	No aplica	Se determina que no es competencia del IDC BIS dar respuesta, por lo tanto, se hace traslado mediante Bogotá Te Escucha a la entidad competente.
5	413442020	Solicitud de acceso a la información	No aplica	Se determina que no es competencia del IDC BIS dar respuesta, por lo tanto, se hace traslado mediante Bogotá Te Escucha a la entidad competente.
6	1462042020	Solicitud de acceso a la información	5	Cumple con el tiempo de respuesta establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.
7	1895432020	Solicitud de acceso a la información	15	Cumple con el tiempo de respuesta establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.
8	No aplica	Solicitud de acceso a la información	9	Con el fin de proteger información sensible y/o reservada de la ciudadanía, así como sus solicitudes, no se registra petición en Bogotá Te Escucha. Cumple con el tiempo de respuesta establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.
9	3471562020	Solicitud de acceso a la información	No aplica	Se determina que no es competencia del IDC BIS dar respuesta, por lo tanto, se hace traslado mediante Bogotá Te Escucha a la entidad competente.

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2020)

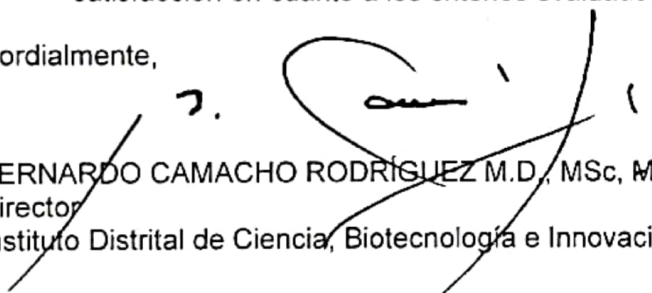
- ✓ **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**

El IDCBIS no negó el acceso a la información a ninguna de las 9 peticiones.

### 3. Logros obtenidos durante el periodo reportado

- ✓ Gestión del 99% de peticiones con los criterios de calidad: Coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas proyectadas y comunicadas a los peticionarios.
- ✓ Presentación y envío de 12 informes de gestión de peticiones mediante la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital de acuerdo con los tiempos establecidos para la publicación.
- ✓ Se inicia con la aplicación de la encuesta para evaluar la satisfacción de los peticionarios en cuanto a la gestión de peticiones, obteniendo un 100% de satisfacción en cuanto a los criterios evaluados.

Cordialmente,



**BERNARDO CAMACHO RODRÍGUEZ M.D., MSc, Mg CTI.**  
Director  
Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud

Proyectó: Catalina Bobadilla Henao-Profesional Aseguramiento de la Calidad  
Revisó: Martha Yorleny Leguizamón- Profesional Especializada Gestor Planeación y Control  
Nancy Rey-Profesional Planeación y Control /