



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

PERIODO REPORTADO: 01/01/2021 a 31/12/2021

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 01/01/2021 y 31/12/2021 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 2021.

2. Reporte técnico de actividades, avances y resultados

2.1 Canales de comunicación

Durante el periodo comprendido entre **01/01/2021 a 31/12/2021**, el IDCBIS gestionó un **total de 76 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:

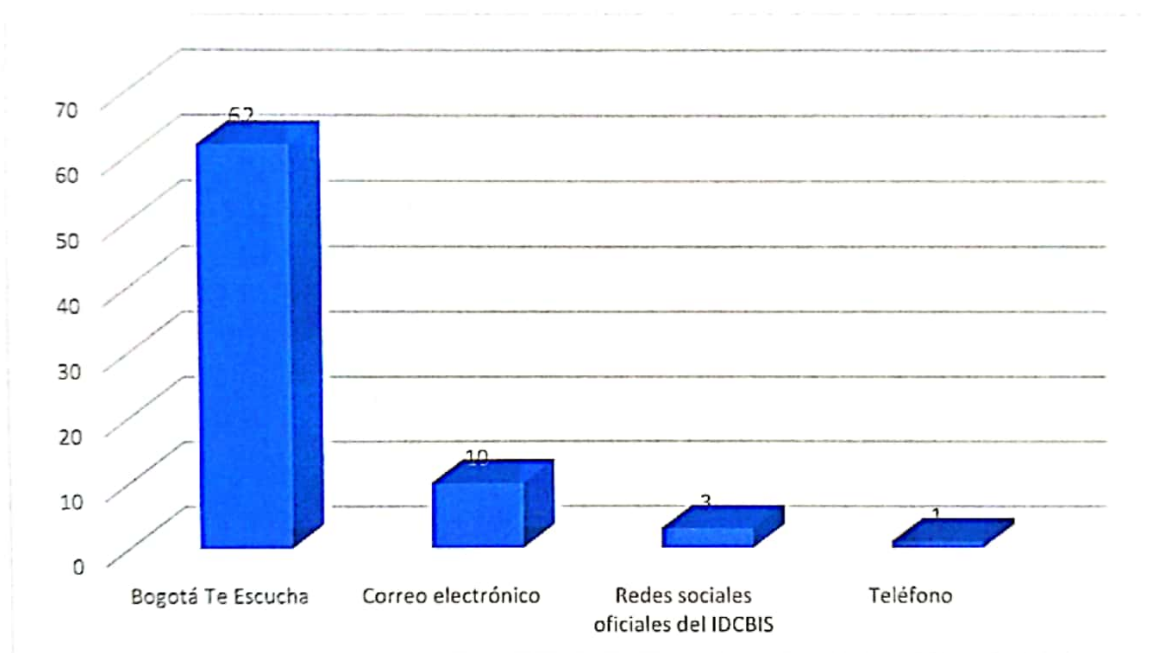


Figura 1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2021)

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 62 peticiones correspondiente al 81,6%, seguido por correo electrónico con 10 peticiones correspondiente al 13,2%, redes sociales oficiales del IDCBIS con 3 peticiones correspondiente a 3,9% y teléfono con 1 petición correspondiente a 1,3%.

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):

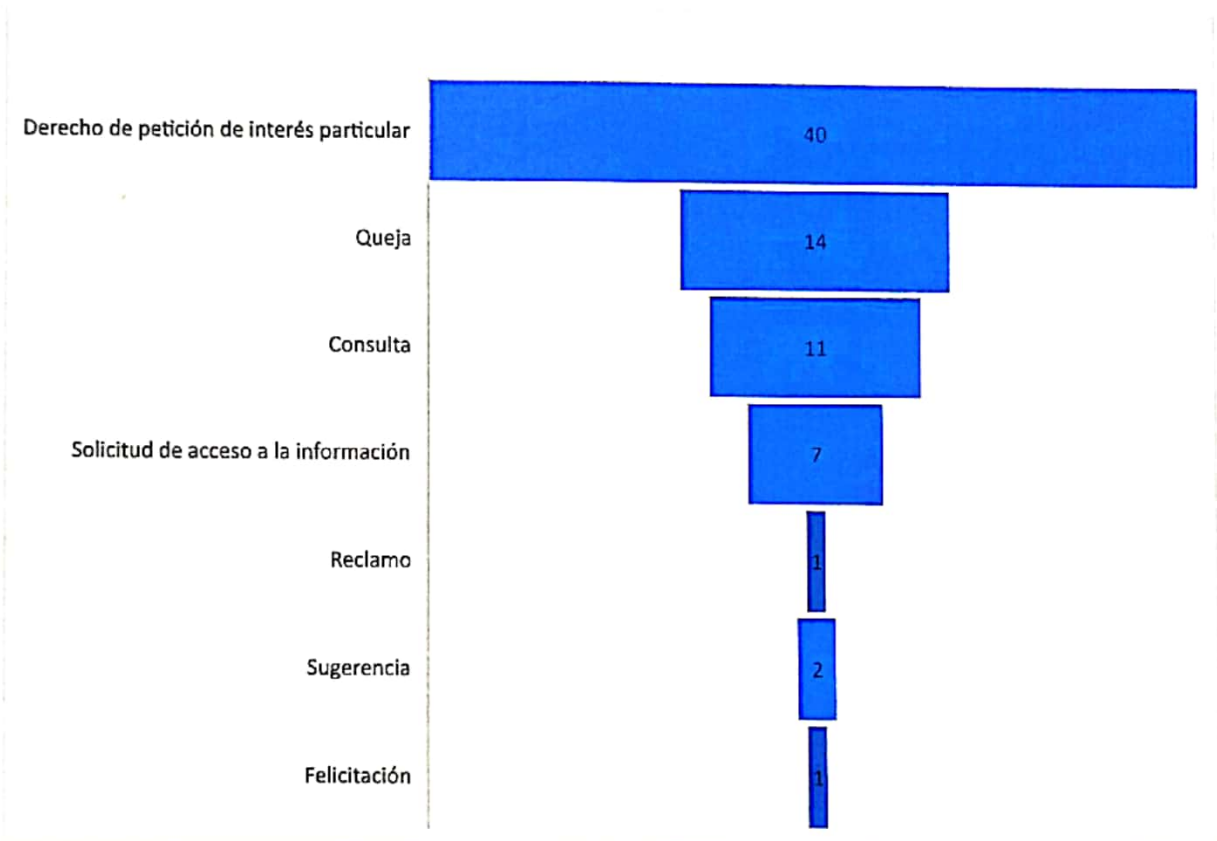


Figura 2. Cantidad de peticiones gestionadas según tipología

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2021)

Del total de 76 peticiones ciudadanas recibidas durante el periodo en mención, 40 peticiones se clasifican como derecho de petición de interés particular representando el 52,6% del total, siendo esta tipología la más recurrente durante el periodo; seguido por 14 peticiones clasificadas como queja con 18,4% del total de peticiones recibidas y 11 consultas correspondiente a 14,5%.

aw

En cuanto a solicitud de acceso a la información, se recibieron 7 peticiones representando el 9,2%, 2 peticiones clasificadas como sugerencia correspondiente 2,6% y finalizando con 1 petición clasificada como reclamo y 1 petición clasificada como felicitación que representa el 1,3% de la totalidad cada una.

2.3 Gestión de peticiones

Posterior a la recepción, Aseguramiento de la calidad, revisó el contenido de las peticiones para determinar la competencia del IDCBIS con respecto a la petición.

En la Figura 3, se muestra el detalle de la gestión de las peticiones:

- De las 76 peticiones recibidas, 14 peticiones fueron trasladadas a las entidades competentes de proyectar respuesta al peticionario dentro del tiempo establecido de 5 días, lo anterior corresponde al 18,4 % del total de peticiones recibidas.
- Por otro lado, se realizó cierre por no competencia a 5 peticiones, correspondiente al 6,6% 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.
- 50 peticiones, correspondiente al 65,8% de la totalidad, fueron gestionadas dentro del IDCBIS por competencia, proyectando y comunicando respuesta de fondo al peticionario.

Los traslados y cierres 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.

Los traslados de petición por no competencia a las entidades correspondientes, se realizaron en un tiempo promedio de 3.2 días hábiles siguientes a la recepción de la petición.

Adicionalmente, dentro de las gestiones realizadas a las peticiones, se encuentra que:

- 3 peticiones correspondiente al 3,9% de la totalidad, se cerraron automáticamente en el sistema por vencimiento de términos debido a que se solicitó aclaración o ampliación de la información al peticionario con el fin de realizar una adecuada gestión a la petición, y transcurrido el tiempo correspondiente, no se registró respuesta alguna a la solicitud de ampliación o aclaración de la información para atender la petición.

- 3 peticiones correspondiente al 3,9%, se cerraron en el sistema por duplicidad de petición. Lo anterior se da cuando se identifica que uno o más requerimientos corresponden a peticiones reiterativas e idénticas del mismo solicitante y asunto.
- 1 petición correspondiente al 1,3%, se cerró en el sistema por no petición. En cumplimiento con en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de acuerdo a lo establecido en el numeral 5.3 "Criterios para el registro de peticiones" se establece que "las ofertas para la prestación de servicio a las entidades distritales, tales como dotación, medicina prepagada, campañas de comunicación, invitaciones nacionales e internacionales, temas de protocolo y demás servicios no deberán ser registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha." Teniendo en cuenta lo anterior, el asunto de la solicitud no constituía ninguna tipología de petición, por lo tanto, no se gestionó como tal.

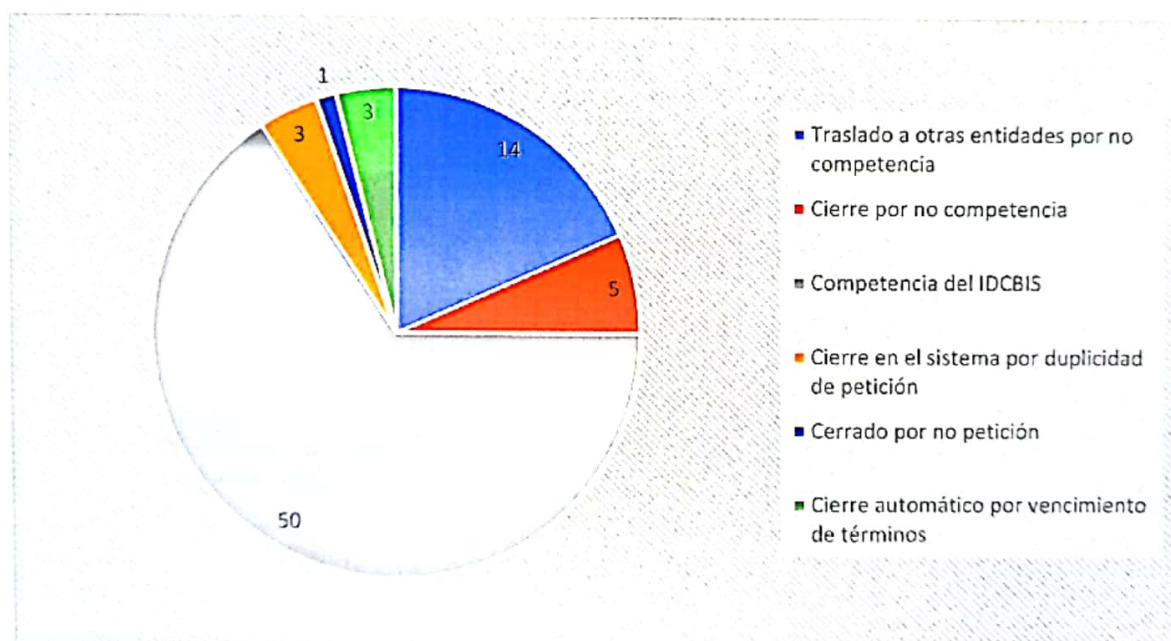


Figura 3. Eventos en la gestión de peticiones

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2021)

Handwritten signature

2.4 Comunicación de respuestas a peticiones radicadas por competencia y criterios de calidad de respuesta

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.

Siendo así, se presenta en la Tabla 1 el tiempo promedio de respuesta de las peticiones según la tipología.

Tabla 1

Tiempo promedio de respuesta a las peticiones

TIPOLOGIA DE PETICIÓN	TIEMPO DE VENCIMIENTO DE TERMINOS (DÍAS HÁBILES)	TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (DÍAS HÁBILES)
Consulta	30	9,6
Derecho de petición de interés particular	30	11,24
Queja	30	8,1
Reclamo	30	14
Sugerencia	30	7,5
Solicitud de acceso a la información	20	9

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2021)

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año 2021, se evidencia una tendencia constante en el cumplimiento de las respuestas a los peticionarios dentro de los términos de ley.

Cabe resaltar que, a pesar de la declaratoria de emergencia sanitaria emitida por el Gobierno Nacional en marzo del 2020, el IDC BIS con oportunidad y eficiencia dio respuesta a todas las peticiones recepcionadas durante la vigencia dentro de tiempos promedio entre 7,5 y 14 días hábiles.

Desde Aseguramiento de la Calidad se realizó seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas, en donde se evidencia porcentaje de cumplimiento del 100% en cuando a los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad:

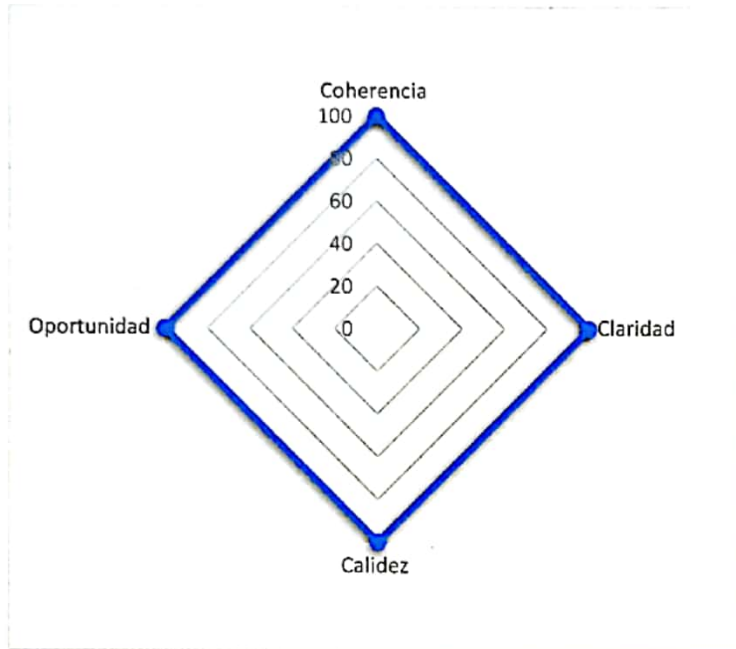


Figura 3. Porcentaje de cumplimiento criterios de calidad de respuestas
Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2021)

Lo anterior se corrobora con el Informe consolidado sobre la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha con corte al 31 de diciembre de 2021; reporte emitido por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General en donde se refleja un índice de cumplimiento del 100% para cada criterio de calidad evaluado.

Adicionalmente, no se presentan peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



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 2021 discriminados de la siguiente manera:

✓ **Número de solicitudes recibidas**

Se recibieron 7 peticiones clasificadas como solicitud de acceso a la información.

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

No se realizaron traslados directos por no competencia desde el IDCBIS a otras Entidades. Sin embargo, de las 7 solicitudes de acceso a la información recibidas, se realizó cierre de 1 petición en Bogotá Te Escucha mediante el evento "Cierre por no competencia". Una vez evaluado el contenido de la petición por parte del IDCBIS, se identificó que la Entidad no contaba con la competencia para dar respuesta a esta solicitud debido a que las entidades a las que estaba dirigida la petición ya tenían conocimiento de la misma (Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría de Gobierno, IDPAC y Veeduría Distrital), según se evidenció en los soportes y en la hoja de ruta de Bogotá Te Escucha.

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

Según lo establecido en el Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.
 (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. 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 HÁBILES)	OBSERVACIONES
1	47432021	Solicitud de acceso a la información	No aplica	Cierre automático por vencimiento de términos. Se solicita aclaración/ampliación al peticionario. El Sistema realiza automáticamente cierre de la petición generando el evento Cerrado - Sin recurso de reposición, debido a que el peticionario no envió aclaración/ampliación dentro de tiempo establecido.
2	326102021	Solicitud de acceso a la información	No aplica	Se determina que no es competencia del IDCBIS dar respuesta, por lo tanto, se realiza cierre por no competencia en el sistema, puesto que las entidades competentes para



No.	NUMERO DE PETICION BOGOTA TE ESCUCHA	TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS HABLES)	OBSERVACIONES
				atender la petición ya tenían conocimiento de la misma.
3	1192882021	Solicitud de acceso a la información	18	Cumple con el tiempo de respuesta establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.
4	1300342021	Solicitud de acceso a la información	12	Cumple con el tiempo de respuesta establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.
5	1363212021	Solicitud de acceso a la información	5	Cumple con el tiempo de respuesta establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.
6	1759742021	Solicitud de acceso a la información	7	Cumple con el tiempo de respuesta establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.
7	2746912021	Solicitud de acceso a la información	3	Cumple con el tiempo de respuesta establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2021)

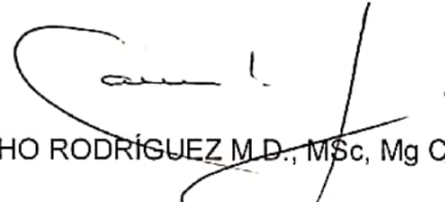
✓ **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información**

El IDCBIS no negó el acceso a la información a ninguna de las 7 peticiones.

3. Logros obtenidos durante el periodo reportado

- ✓ 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de respuesta a peticiones proyectadas y comunicadas: Coherencia, claridad, calidez y oportunidad, por lo que es importante mantener las acciones implementadas y buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas para la vigencia 2022.
- ✓ 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.

Cordialmente,



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

Proyectó: Catalina Bobadilla Henao-Profesional Aseguramiento de la Calidad
Revisó: Martha Yorlery Leguizamón-Gestor Planeación y Control