

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

PERIODO REPORTADO: 01/07/2022 a 30/09/2022

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 01/07/2022 y 30/09/2022 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 entre el 01/07/2022 y 30/09/2022.

2. Reporte técnico de actividades, avances y resultados

2.1 Canales de comunicación

Durante el periodo comprendido entre 01/07/2022 y 30/09/2022, **el IDCBIS gestionó un total de 11 peticiones de origen ciudadano** recibidas a través de los canales de comunicación establecidos, como son: Bogotá Te Escucha y correo electrónico, 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:

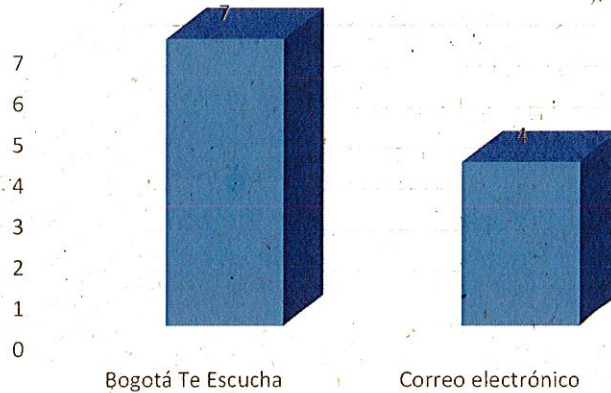


Figura 1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (julio a septiembre de 2022).

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 7 peticiones correspondiente al 63,6% del total.

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):

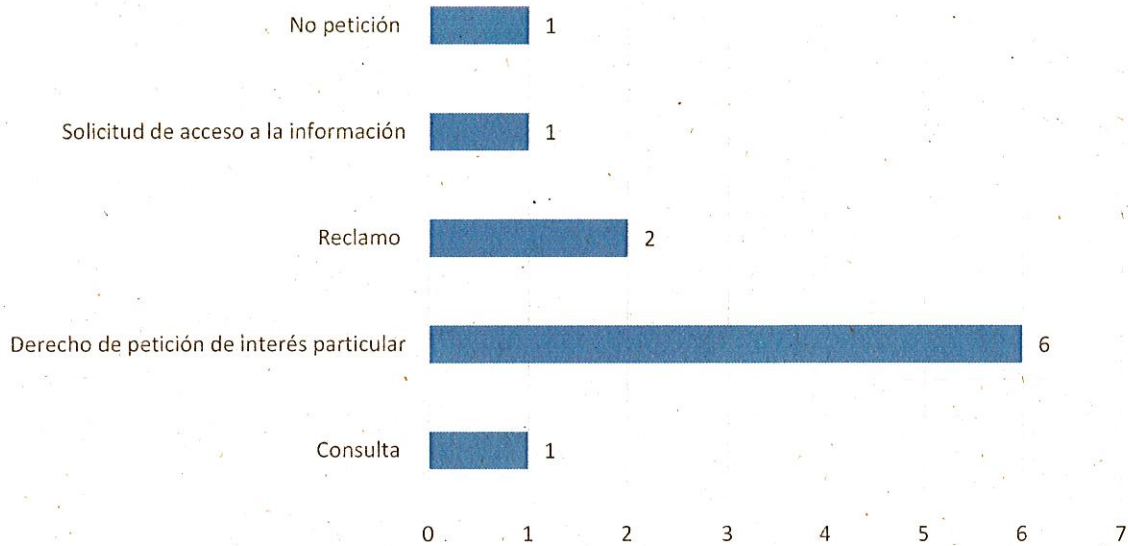


Figura 2. Cantidad de peticiones gestionadas según tipología

Fuente. Consolidado de recepción, tramite y cierre de peticiones (julio a septiembre de 2022)

Del total de 11 peticiones ciudadanas recibidas durante el periodo en mención, 6 peticiones se clasifican como derecho de petición de interés particular representando el 54,5% del total, siendo esta tipología la más recurrente durante el periodo; seguido por 2 peticiones clasificadas como reclamo con 18,2% del total de peticiones, 1 petición clasificada como consulta, 1 petición clasificada como solicitud de acceso a la información correspondiente a un 9,1% por cada una.

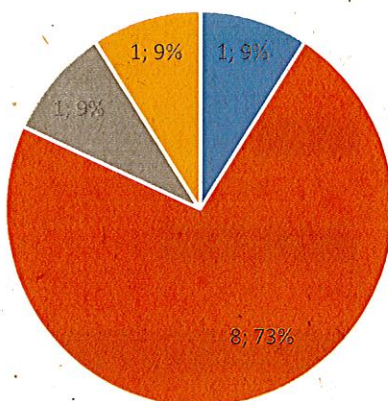
Adicionalmente, se recibió 1 comunicación correspondiente al 9,1% que no correspondía a una petición.

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:





■ Cierre por no competencia ■ Respuesta definitiva
 ■ No petición ■ Traslado por no competencia

Figura 3. Eventos en la gestión de peticiones

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (julio a septiembre de 2022)

- El 73% de las peticiones recibidas fueron gestionadas en el IDCBIS por competencia, proyectando y comunicando respuesta de fondo al peticionario, generando cierre en el sistema mediante el evento “Respuesta definitiva”.
- Por otro lado, se realizó cierre por no competencia al 9% del total de peticiones recibidas; esto sucede cuando al recibir una petición, el IDCBIS no tiene competencia para dar respuesta y se evidencia que la petición ya es de conocimiento por parte de la(s) entidad(es) competente(s) para dar respuesta.
- Se realizó cierre por no petición al 9% del total de peticiones; al ser revisada se evidenció que no existía ninguna petición, recurso o solicitud que resolver y que se trataba de un documento informativo para nuestra entidad, motivo por el cual fue cerrada en Bogotá Te Escucha por no petición. Por este motivo, se procedió a gestionar la comunicación en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha, mediante el evento “Cancelar por no petición”.
- Del total de peticiones recibidas en el periodo, el 9% se trasladó por no competencia a la entidad correspondiente para la gestión de la petición.

Los 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.

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

e presenta en la Tabla 1 el tiempo promedio de respuesta de las peticiones cerradas según el evento "respuesta definitiva" y teniendo en cuenta la tipología.

Tabla 1

Tiempo promedio de respuesta a las peticiones

TIPOLOGÍA DE PETICIÓN	TIEMPO DE VENCIMIENTO DE TERMINOS (DÍAS HÁBILES)	TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (DÍAS HÁBILES)
Consulta	30	10
Derecho de petición de interés particular	15	8,7
Reclamo	15	5,5
Solicitud de acceso a la información	10	9

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (julio a septiembre de 2022)

El IDCBIS con oportunidad y eficiencia dio respuesta a todas las peticiones recepcionadas durante la vigencia dentro de tiempos promedio entre 5,5 y 10 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:

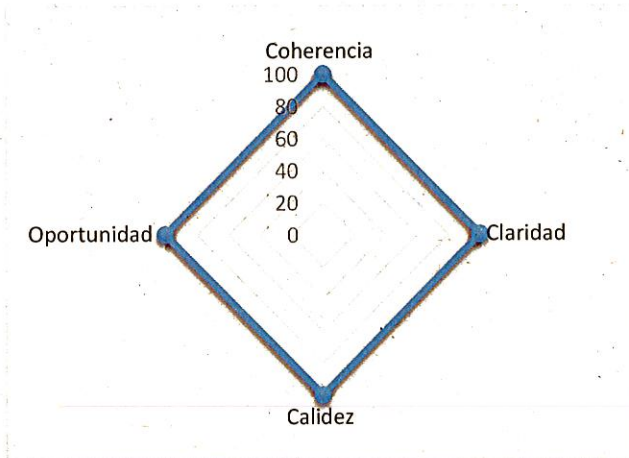


Figura 3. Porcentaje de cumplimiento criterios de calidad de respuestas

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (julio a septiembre de 2022)

Handwritten signature

Lo anterior, se corrobora con los informes de seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, realizado por parte de la Secretaría General, en donde se evidencia que 100% en el índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas y manejo del sistema. Así mismo, se evidenció una tendencia constante de cero (0) peticiones vencidas en el sistema durante el trimestre evaluado en este informe.

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 tercer trimestre del año 2022 discriminados de la siguiente manera:

✓ **Número de solicitudes recibidas**

Se recibió 1 petición clasificada 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.

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

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	3124812022	Solicitud de acceso a la información. Tema: Contratos sobre medios de comunicación	10	Respuesta brindada cumpliendo con el criterio de calidad "oportunidad".

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (julio a septiembre de 2022)

✓ **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 peticiones.

3. Logros obtenidos durante el periodo reportado

- ✓ Gestión coherente, clara, cálida y oportuna de peticiones ciudadanas recibidas con un cumplimiento del 100% para los criterios de calidad evaluados, garantizando satisfacción en los peticionarios.



- ✓ Presentación y envío de 3 informes de gestión de peticiones mediante la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

Cordialmente,



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

Proyectó: Catalina Bobadilla Henao-Profesional Especializado Aseguramiento de la Calidad



SKO

