

IDCBIS

Instituto Distrital de Ciencia,
Biotecnología e Innovación en Salud

CENTRO DE INVESTIGACIÓN RECONOCIDO
POR MINCIENCIA EN 2013

INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

PERIODO REPORTADO: 01/07/2024 a 30/09/2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

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 ciudadanos.

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 IDC BIS 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 durante el tercer trimestre de la vigencia mediante los diferentes canales de comunicación establecidos y gestionadas mediante el Sistema Bogotá Te Escucha.

2. Objetivo del informe

Dar a conocer la gestión correspondiente a la recepción, trámite y cierre de peticiones de origen ciudadano en el IDC BIS mediante la herramienta virtual Bogotá Te Escucha entre el 01/07/2024 y 30/09/2024.

3. Reporte técnico de actividades, avances y resultados

3.1. Canales de comunicación

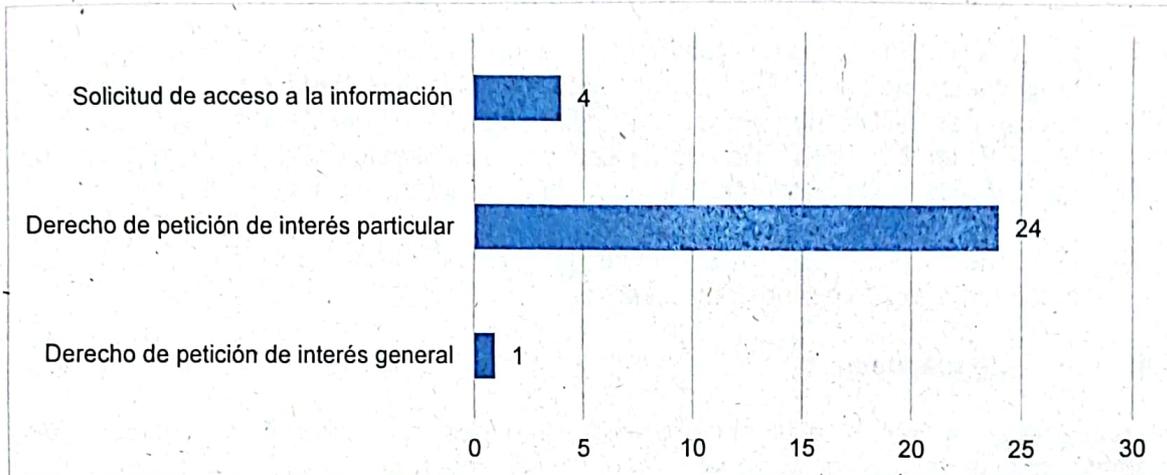
Durante el periodo comprendido del alcance de este informe, el IDC BIS gestionó un total de 29 peticiones de origen ciudadano de las cuales 17 fueron recibidas mediante la herramienta virtual Bogotá Te Escucha y 12 mediante correo electrónico.

3.2. 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 IDC BIS.

Se relaciona a continuación, la cantidad de peticiones recibidas según la tipología establecida por Bogotá Te Escucha y la Ley 1755 de 2015 (Figura 1):

Figura 1. Cantidad de peticiones gestionadas según tipología



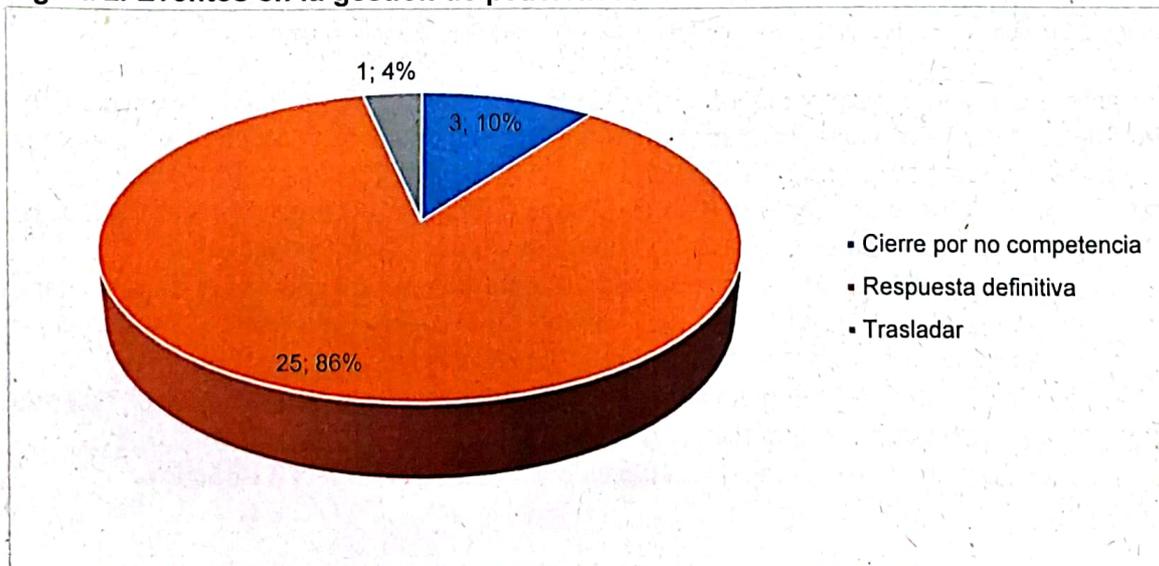
Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (julio a septiembre de 2024)

Del total de 29 peticiones ciudadanas recibidas, el 82,8% equivalente a 24 peticiones, se clasificaron como derecho de petición de interés particular, representando la tipología más recurrente durante este periodo.

3.3. Gestión de peticiones

Posterior a la recepción, se revisó el contenido de las peticiones para determinar la competencia del IDC BIS con respecto a la petición. En la Figura 2, se muestra el detalle de la gestión de las peticiones:

Figura 2. Eventos en la gestión de peticiones.



Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (julio a septiembre de 2024)

- Del total de peticiones recibidas, el 86% correspondiente a 25 peticiones, fueron gestionadas en el IDCBIS por competencia, proyectando y comunicando respuesta de fondo al peticionario, generando en el sistema cierre con respuesta definitiva.
- El 10% de las peticiones recibidas, correspondiente a 3 peticiones, fueron gestionadas mediante cierre por no competencia, esto sucede cuando al recibir una petición, el IDCBIS no tiene competencia para dar respuesta y se evidencia en la hoja de ruta del Sistema Bogotá Te Escucha, que la petición ya es de conocimiento por parte de la(s) entidad(es) competente(s) para dar respuesta definitiva.
- El 4% del total de peticiones recibidas, correspondiente a 1 petición fue gestionada mediante traslado por no competencia.

3.4. Tiempo de respuesta

Se presenta en la Tabla 1, el tiempo promedio de respuesta de las peticiones gestionadas mediante el evento “Cerrada por respuesta definitiva” según la tipología teniendo en cuenta los tiempos establecidos según la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Tabla 1 Tiempo promedio de respuesta a las peticiones

Tipología de petición	Tiempo de vencimiento de términos (días hábiles)	Tiempo de respuesta promedio (días hábiles)
Derecho de petición de interés general	15	16
Derecho de petición de interés particular	15	9,25
Solicitud de acceso a la información	10	5,5

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (julio a septiembre de 2024)

Durante el periodo correspondiente, se presentó gestión extemporánea de la petición No. 3459622024 por novedad relacionada con la semaforización de los tiempos proporcionados por parte del sistema Bogotá Te Escucha, lo que ocasionó confusión en los tiempos de gestión de dicha petición, por lo que se estableció plan de mejoramiento interno con el fin de evitar la ocurrencia de esta novedad, determinando las siguientes acciones:

- Revisión y actualización de fórmulas de la matriz de control interna de recepción, trámite y cierre de peticiones, que garanticen el cálculo correcto de las fechas de inicio de términos y fecha de vencimiento de términos.
- Envío de reportes de seguimiento interno de las peticiones con el fin de emitir alertas tempranas sobre los tiempos de gestión.
- Reinducción sobre el manejo de peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha.

3.5. Informe de solicitudes de acceso a la información pública

En cumplimiento con el Artículo 5 "Informes de solicitudes de acceso a información" del Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", se presenta a continuación la relación de las peticiones clasificadas como solicitudes de acceso a la información recibidas durante el periodo de este informe, discriminados de la siguiente manera:

3.5.1. Número de solicitudes recibidas

Durante el periodo de este informe, se recibieron 4 peticiones clasificadas como solicitud de acceso a la información.

3.5.2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

Durante el periodo de este informe, no se realizaron traslados de peticiones clasificadas como solicitud de acceso a la información a otra institución.

3.5.3. Tiempo de respuesta a cada solicitud

Se detalla a continuación el tiempo de respuesta transcurrido para cada una de las solicitudes de acceso a la información:

Tabla 2 Tiempo de respuesta a cada solicitud

No.	Número de petición	Asunto	Tiempo de respuesta (días hábiles)	Observaciones
1	3450802024	Solicitud de información temas de contratación	6	Cierre por no competencia
2	3912632024	Derecho de petición de información pública presupuesto y gastos en publicidad oficial de la Alcaldía Mayor de Bogotá	10	Respuesta definitiva
3	4025322024	Solicitud emisión carta Certificación de no financiación otras fuentes Proyecto de inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación – SGR - Convocatoria 36.	2	Cierre por no competencia
4	4247922024	Solicitud de realización de jornada de donación de sangre	4	Respuesta definitiva

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (julio a septiembre de 2024)

3.5.4. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

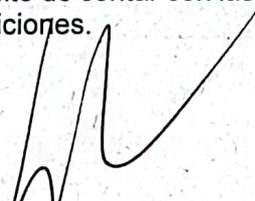
Durante el periodo de este informe, no se negó el acceso a la información.

4. Otras acciones relacionadas con la gestión de peticiones

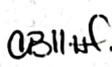
- 4.1 Presentación y envío de tres (3) informes mensuales de gestión de peticiones correspondiente a los meses de junio, julio y agosto mediante el aplicativo web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital durante los 15 primeros días hábiles del mes, cumpliendo con el tiempo de presentación establecido en la Circular Conjunta No. 006 de 2017 suscrita por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital.
- 4.2 Con el fin de fortalecer la gestión de peticiones ciudadanas en el IDCBIS, se realizó la actualización del procedimiento para la recepción, trámite y cierre de peticiones, en donde se incluyen lineamientos relacionados con la revisión de la petición, la identificación de la necesidad de realizar una investigación específicamente para quejas y reclamos y el reporte e implementación de acciones como resultado de dicha investigación. Así mismo, se realizó jornada de socialización durante el mes de septiembre, dirigida a líderes y responsables, con el fin de retroalimentar aspectos relacionados con las tipologías de petición, tiempos de respuesta de acuerdo con la normatividad vigente, canales de comunicación establecidos y se socializaron los cambios de la nueva versión del procedimiento.

5. Recomendaciones

- 5.1 Realizar un seguimiento efectivo en los tiempos de cierres de peticiones en Bogotá te escucha y propiciar las mejoras pertinentes e inclusión de puntos de control con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.
- 5.2 Solicitar jornada de capacitación a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mantener y mejorar la gestión de peticiones.



GUSTAVO SALGUERO LÓPEZ M.D., PhD, MBA
Director-Representante Legal
Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud.

Elaborado por: Catalina Bobadilla Henao-Profesional Especializado 
Revisado por: Carlos Eduardo Rincón Fajardo-Líder de Planeación Institucional 