

INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

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

PERIODO REPORTADO: 01/04/2022 a 30/06/2022

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 01/01/2022 y 31/03/2022 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 01/04/2022 y 30/06/2022.

2. Reporte técnico de actividades, avances y resultados

2.1 Canales de comunicación

Durante el periodo comprendido entre **01/04/2022 y 30/06/2022**, el IDCBIS gestionó un **total de 16 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), 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:

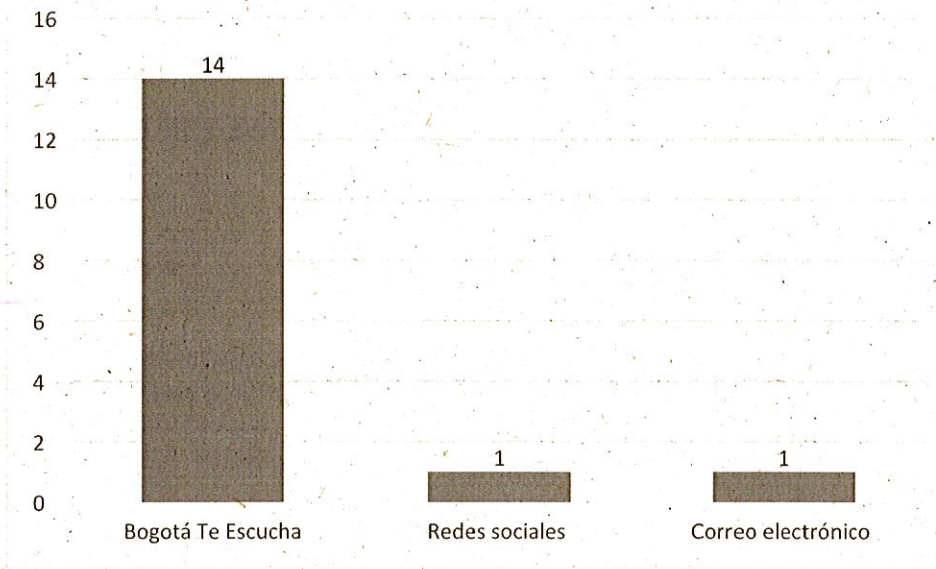


Figura 1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (abril a junio 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 14 peticiones correspondiente al 87,5%.

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):

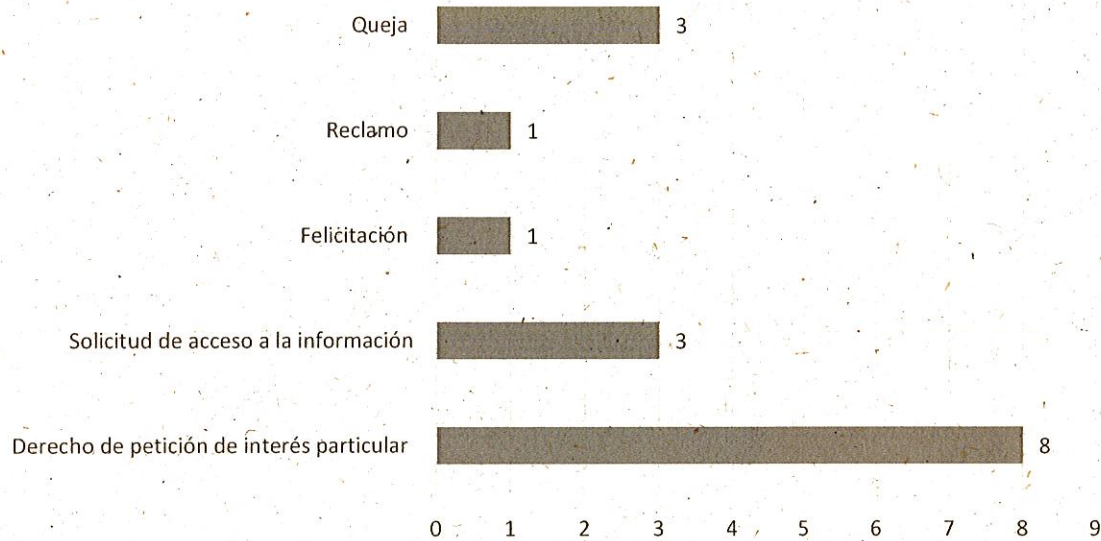


Figura 2. Cantidad de peticiones gestionadas según tipología

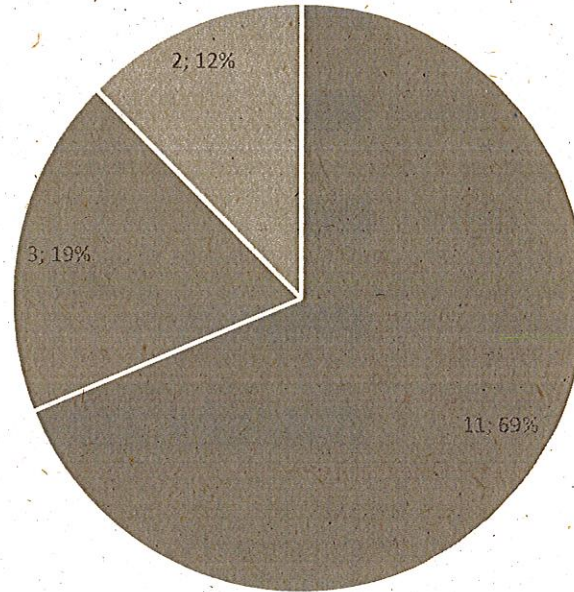
Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (abril a junio de 2022)

Del total de 16 peticiones ciudadanas recibidas durante el periodo en mención, 8 peticiones se clasifican como derecho de petición de interés particular representando el 50% del total, siendo esta tipología la más recurrente durante el periodo; seguido por 3 peticiones clasificadas como queja y 3 como solicitud de la información con 18,8% cada una del total de peticiones recibidas, 1 petición clasificada como felicitación y 1 petición clasificada como reclamo correspondiente a 6,3%, 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:



■ Cerrada por respuesta definitiva ■ Cerrada por no competencia ■ Cierre de petición en el sistema por doble registro

Figura 3. Eventos en la gestión de peticiones

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (abril a junio de 2022)

- El 69% de las peticiones recibidas fueron gestionadas en el IDC BIS por competencia, proyectando y comunicando respuesta de fondo al peticionario, generando cierre en el sistema mediante el evento “Cerrada por respuesta definitiva”.
- Por otro lado, se realizó cierre por no competencia al 19% del total de peticiones recibidas; esto sucede cuando al recibir una petición, el IDC BIS 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.
- Del total de peticiones recibidas en el periodo, el 12% corresponde a cierre de petición en el sistema por doble registro, debido a que se identifica que existe más de una petición reiterativa e idéntica del mismo solicitante y asunto.

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.

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 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 O DE TERMINOS (DÍAS HÁBILES)	TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (DÍAS HÁBILES)
Derecho de petición de interés particular	30	10,25
Queja	30	10,5
Reclamo	30	13
Solicitud de acceso a la información	20	9,33
Felicitación	30	8

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (abril a junio de 2022)

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 durante la vigencia dentro de tiempos promedio entre 8 y 13 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:



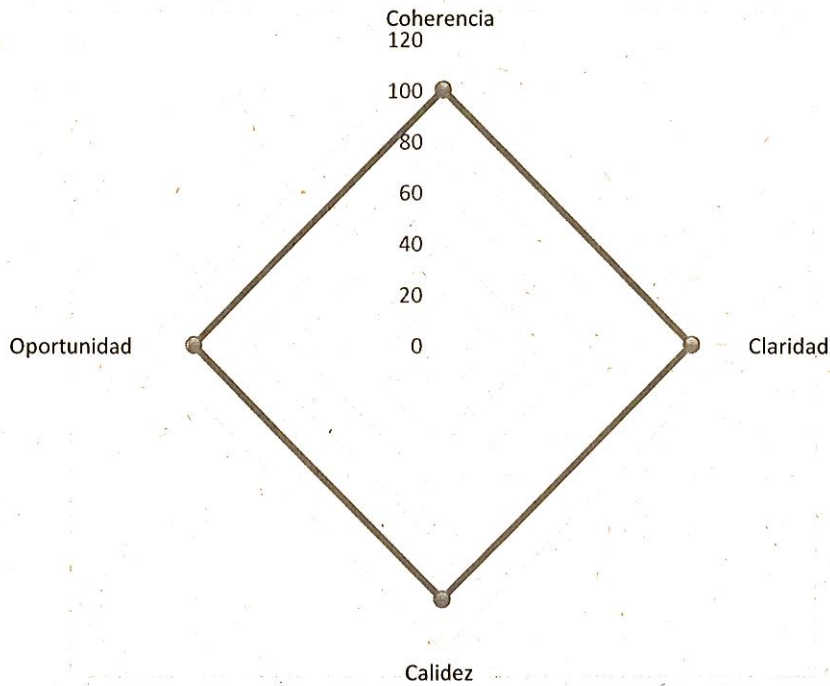


Figura 3. Porcentaje de cumplimiento criterios de calidad de respuestas
Fuente. Consolidado de recepción, tramite y cierre de peticiones (abril a junio de 2022)

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 año 2022 discriminados de la siguiente manera:

✓ **Número de solicitudes recibidas**

Se recibieron 3 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.

✓ **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 HABILES)	OBSERVACIONES
1	1606252022	Solicitud de acceso a la información. Tema: donación de células de cordón umbilical	11	Respuesta brindada cumpliendo con el criterio de calidad "oportunidad".
2	2029842022	Solicitud de acceso a la información. Tema: Peticionario solicita conocer el motivo de su diferimiento.	7	Respuesta brindada cumpliendo con el criterio de calidad "oportunidad".
3	2075102022	Solicitud de acceso a la información. Tema: Suministro información sobre cargos de profesional universitario del IDCBIS	10	Respuesta brindada cumpliendo con el criterio de calidad "oportunidad".

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (abril a junio 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 de acuerdo con los tiempos establecidos para la publicación.
- ✓ Participación por parte de los colaboradores de Aseguramiento de la Calidad, Planeación y Control y Comunicaciones en reunión de acompañamiento técnico sobre traducción de documentos a lenguaje claro por parte de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

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
Revisó: Martha Yorleny Leguizamón-Gestor Planeación y Control
Nancy Rey-Profesional Especializado Planeación y Control