



INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA
E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS
CENTRO DE INVESTIGACIÓN RECONOCIDO POR MINCIENCIAS R-1763/2021

INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

PERIODO REPORTADO: 01/04/2023 a 30/06/2023

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 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 01/04/2023 y 30/06/2023 mediante los diferentes canales de comunicación establecidos y gestionadas mediante el Sistema Bogotá Te Escucha.

1.1 Objetivo del informe

Dar a conocer la gestión correspondiente a la recepción, trámite y cierre de peticiones de origen ciudadano en el IDCBIS mediante la herramienta virtual Bogotá Te Escucha entre el 01/04/2023 y 30/06/2023.



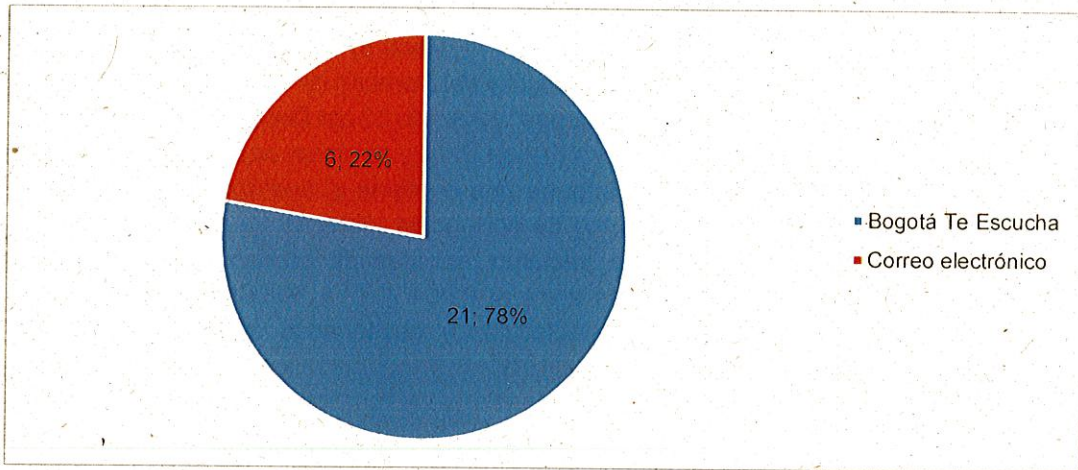
2. Reporte técnico de actividades, avances y resultados

2.1 Canales de comunicación

Durante el periodo comprendido del alcance de este informe, el IDCBIS gestionó un total de 27 peticiones de origen ciudadano.

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

Figura 1. Cantidad de peticiones por tipo de canal



Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (abril a junio de 2023)

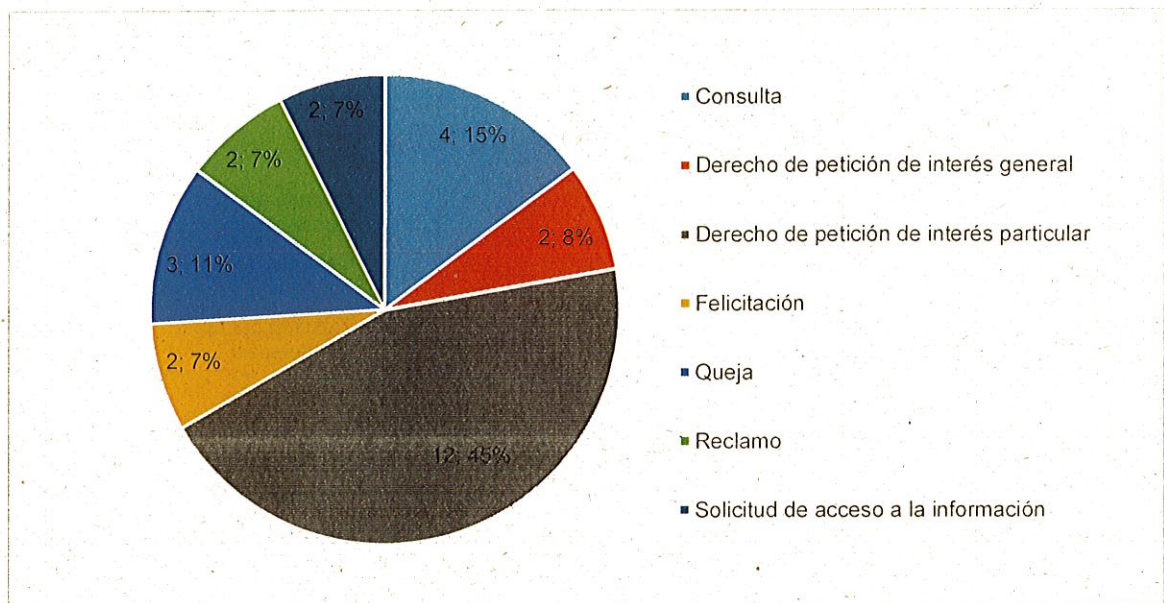
El canal mediante el cual ingresa la mayor cantidad de peticiones corresponde a Bogotá Te Escucha representando un 78% del total de peticiones recibidas para el periodo.

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



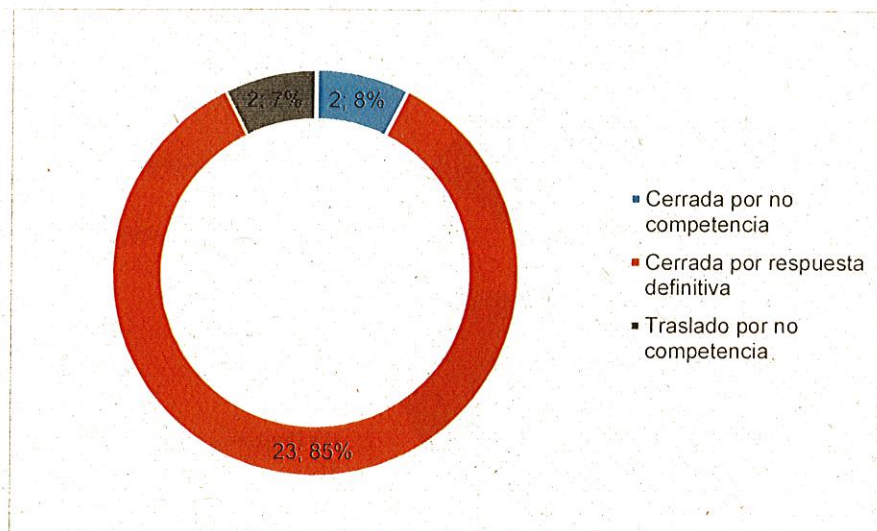
Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (abril a junio de 2023)

Del total de 27 peticiones ciudadanas recibidas durante el periodo en mención, 12 peticiones se clasifican como derecho de petición de interés particular, siendo esta tipología la más recurrente durante el periodo, correspondiente a un 45% del total de peticiones.

2.3 Gestión de peticiones

Posterior a la recepción, se 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:

Figura 3. Eventos en la gestión de peticiones



Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (abril a junio de 2023)

- El 85% de las peticiones recibidas fueron gestionadas en el IDCBIS por competencia, proyectando y comunicando respuesta de fondo al peticionario, generando en el sistema cierre por respuesta definitiva.
- El 8% de las peticiones recibidas, 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 7% del total de peticiones recibidas fueron trasladadas a las entidades competentes de dar respuesta coherente.

Se evidencia una disminución del porcentaje de peticiones gestionadas mediante cierres por no competencia, con respecto al porcentaje del periodo anterior en donde se trasladaron 7 peticiones equivalente al 39% del total con respecto a 2 peticiones del periodo de este informe, equivalente al 7% del total (39%), lo que indica que las entidades que reciben inicialmente el requerimiento del ciudadano están realizando una adecuada clasificación y asignación de la petición teniendo en cuenta las competencias de las entidades.

2.4 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)
Consulta	30	14.25
Solicitud de acceso de la información	10	4
Derecho de petición de interés general	15	13
Derecho de petición de interés particular	15	11.9
Queja	15	8.5
Reclamo	15	8
Felicitación	15	8

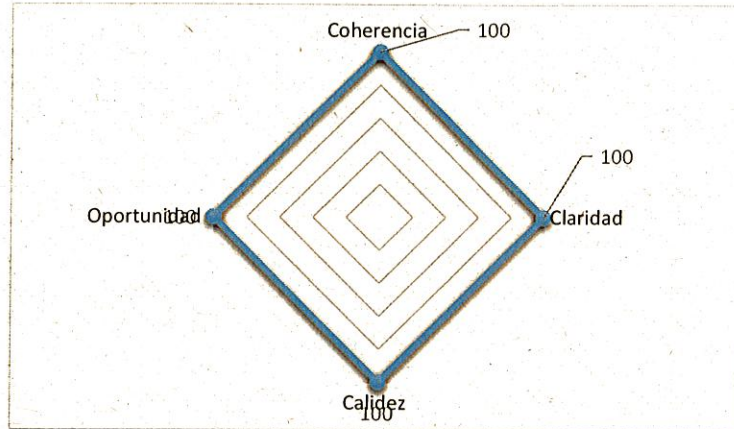
Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (abril a junio de 2023)

El IDCBIS con oportunidad dio respuesta definitiva a las peticiones ciudadanas cumpliendo con el tiempo establecido en la Ley para cada tipología. Así mismo, el traslado de las peticiones a las entidades competentes se realizó dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción.

2.5 Criterios de calidad de respuestas

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. Así mismo, se evidenció una tendencia constante de cero (0) peticiones vencidas en el sistema durante el trimestre evaluado en este informe. Lo anterior coincide con los informes de seguimiento de calidad de respuestas realizados por parte de la Secretaría General para los meses de abril, mayo y junio.

Figura 3. Porcentaje de cumplimiento criterios de calidad de respuestas



Fuente. Consolidado de recepción, tramite y cierre de peticiones (abril a junio de 2023)

2.6 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 periodo de este informe, discriminados de la siguiente manera:

2.6.1 Número de solicitudes recibidas

Se recibieron 2 peticiones clasificadas como solicitud de acceso a la información.

2.6.2 Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

No se realizaron traslados directos por no competencia desde el IDCBIS a otras entidades.

2.6.3 Tiempo de respuesta a cada solicitud

Se relaciona en la Tabla 2, el tiempo de respuesta para cada solicitud de acceso a la información:

Tabla 2. Tiempo de respuesta-Solicitud de acceso a la información

No.	Numero de petición	Tipo de petición	Tiempo de respuesta (días hábiles)	Observaciones
1	1907442023	Solicitud de acceso a la información sobre persona indicando si ocupa o ha ocupado cargos públicos	2	Respuesta comunicada al peticionario cumpliendo con el criterio de calidad "oportunidad".
2	1989562023	Solicitud de acceso a la información. Sobre cantidad de hombres y mujeres con los que cuenta la entidad (datos sobre educación, cargos)	6	Respuesta comunicada al peticionario cumpliendo con el criterio de calidad "oportunidad".

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (abril a junio de 2023)

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

El IDC BIS no negó el acceso a la información a ninguna de las peticiones.

2.7 Otras actividades relacionadas

Participación en actividades lideradas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos

- ✓ Nodo Sectorial Salud realizado el 24/04/2023 Intersectorial de Formación y Capacitación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- ✓ Socialización de guías metodológicas en el manejo de PQRS realizada el 26/06/2023.

Participación en actividades lideradas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá:

- ✓ Capacitación funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha realizado el 13/04/2023.
- ✓ Capacitación para administradores del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha realizado el 15/06/2023.



INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA
E INNOVACIÓN EN SALUD - IDC BIS
CENTRO DE INVESTIGACIÓN RECONOCIDO POR MINCIENCIAS R-1763/2021

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.
- ✓ Presentación y envío de tres (3) informes mensuales de gestión de peticiones mediante la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital dentro del tiempo establecido.

Cordialmente,

GUSTAVO SALGUERO LOPEZ M.D. PhD
Representante Legal Suplente
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

Copia: María Pilar Villate-Líder de Auditoría Interna

