

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

**PERIODO REPORTADO: 01/10/2022 a 31/12/2022**

**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 01/10/2022 y 31/12/2022 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 01/10/2022 y 31/12/2022.

**2. Reporte técnico de actividades, avances y resultados**

**2.1 Canales de comunicación**

Durante el periodo comprendido entre 01/10/2022 y 31/12/2022, **el IDCBIS gestionó un total de 8 peticiones de origen ciudadano.** La totalidad de las peticiones fueron recibidas a través del canal de comunicación virtual Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Handwritten signature or initials.

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

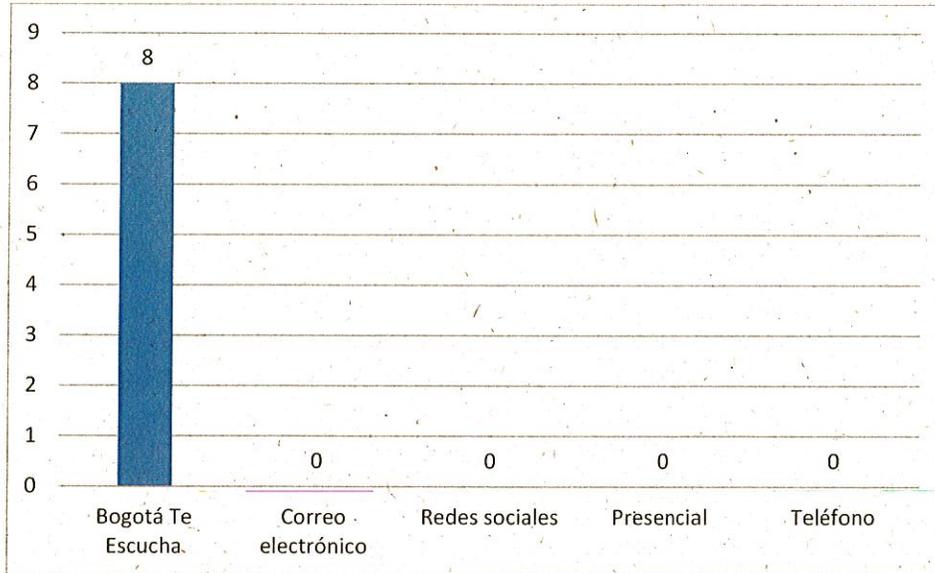


Figura 1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (octubre a diciembre de 2022)

## 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):

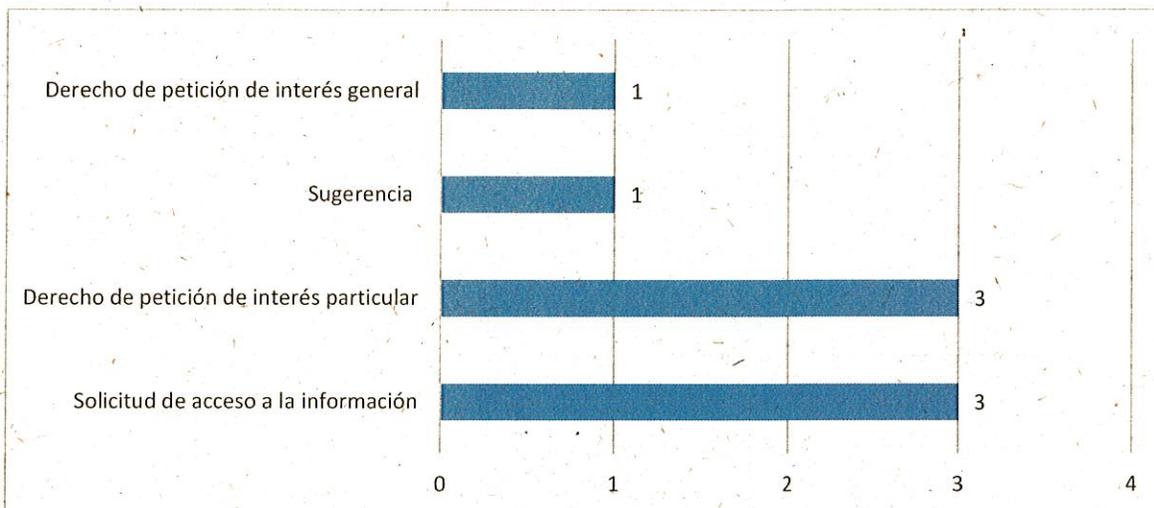


Figura 2. Cantidad de peticiones gestionadas según tipología

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (octubre a diciembre de 2022)

Del total de 8 peticiones ciudadanas recibidas durante el periodo en mención, 3 peticiones se clasifican como derecho de petición de interés particular y 3 peticiones como Solicitud de acceso a la información, representando cada una el 37,5% del total, siendo estas dos tipologías las más recurrentes durante el periodo; seguido por 1 petición clasificada como sugerencia y 1 petición clasificada como Derecho de petición de interés general correspondiente a un 12,5% por 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:

*Handwritten signature*

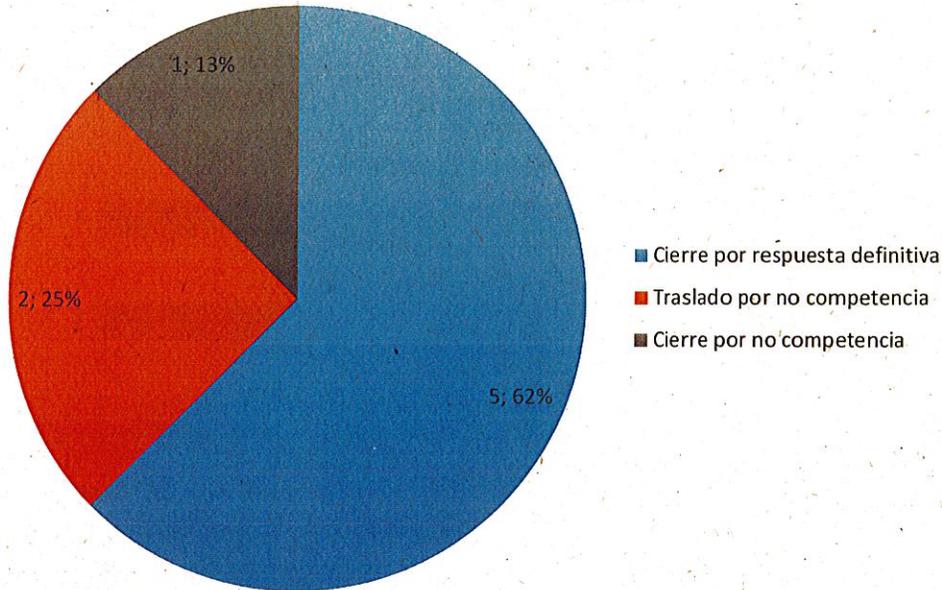


Figura 3. Eventos en la gestión de peticiones

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (octubre a diciembre de 2022)

- El 62% 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 25% del total de peticiones recibidas en la entidad se trasladaron por por competencia a la entidad correspondiente para la gestión.
- Se realizó cierre por no competencia al 13% de las peticiones. 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.

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

Se presenta en la Tabla 1 el tiempo promedio de respuesta de las peticiones cerradas según el evento "Cierre por 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)
Derecho de petición de interés particular	15	8,5
Solicitud de acceso a la información	10	9,3

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (octubre a diciembre de 2022)

El IDCBIS con oportunidad dio respuesta a todas las peticiones recepcionadas durante la vigencia dentro de tiempos promedio entre 8,5 y 9,3 días hábiles.

En cuanto al traslado de petición a otra entidad por competencia, el tiempo de traslado fue de 4 días hábiles, el cual cumple dentro del tiempo estipulado en la Ley 1755 de 2015.

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. Así mismo, se evidenció una tendencia constante de cero (0) peticiones vencidas en el sistema durante el trimestre evaluado en este informe.

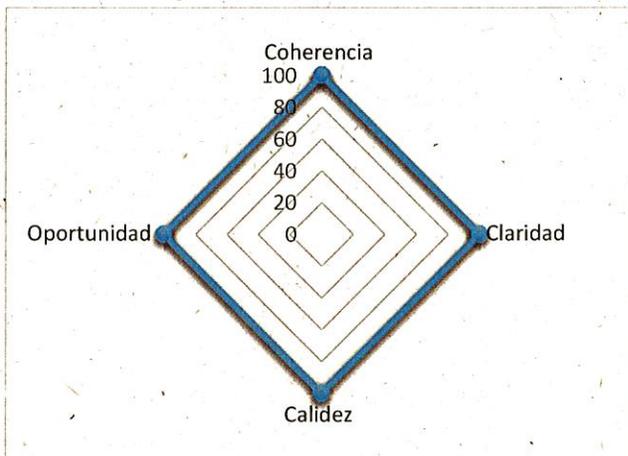


Figura 3. Porcentaje de cumplimiento criterios de calidad de respuestas

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (octubre a diciembre de 2022)

*Handwritten signature*

## 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 cuarto trimestre del 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:**

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	3692112022	Solicitud de acceso a la información. Tema: Directrices de austeridad hacia un gasto público eficiente.	10	Respuesta brindada cumpliendo con el criterio de calidad "oportunidad".
2	3705782022	Solicitud de acceso a la información. Tema: Solicitud para acceder a conocer datos de última donación de sangre de peticionario.	8	Respuesta brindada cumpliendo con el criterio de calidad "oportunidad".
3	3829522022	Solicitud de acceso a la información. Solicitud de información comités de convivencia laboral 2020-2022	10	Respuesta brindada cumpliendo con el criterio de calidad "oportunidad".

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (octubre a diciembre 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.
- ✓ 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.

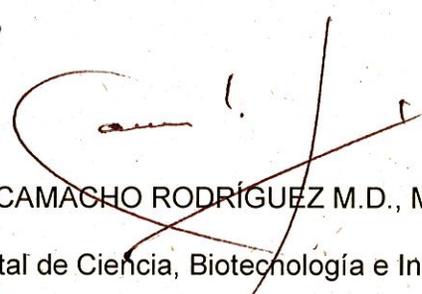
#### 4. Recomendaciones

Como estrategia para mantener y mejorar la calidad de las respuestas a peticiones, se establecerá para la vigencia 2023:

Socialización de piezas comunicativas a los responsables, con recomendaciones generales sobre el cumplimiento del procedimiento interno para la recepción, trámite y cierre de peticiones y los aspectos a tener en cuenta para garantizar el cumplimiento de los criterios de calidad de respuesta a peticiones.

Bogotá 10 de enero de 2023.

Cordialmente,



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

Proyectó: Catalina Bobadilla Henao-Profesional Aseguramiento de la Calidad *CBH*  
Copia: Grupo Planeación y Control-Martha Yorlery Leguizamón-Gestor *MYLG*  
Nancy Rey-Profesional Especializado *NR*

