



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

PERIODO REPORTADO: 01/01/2023 a 31/03/2023

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 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 01/01/2023 a 31/03/2023 mediante los diferentes canales de comunicación establecidos y gestionadas mediante 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 01/01/2023 a 31/03/2023.

2. Reporte técnico de actividades, avances y resultados

2.1 Canales de comunicación

Durante el periodo comprendido entre 01/01/2023 a 31/03/2023, **el IDCBIS gestionó un total de 18 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.

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

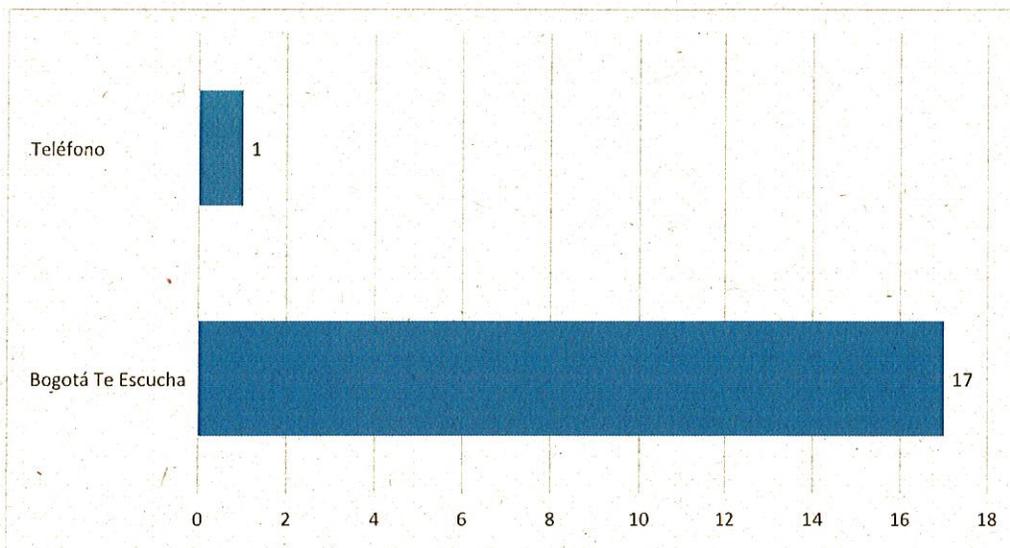


Figura 1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a marzo de 2023)

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):

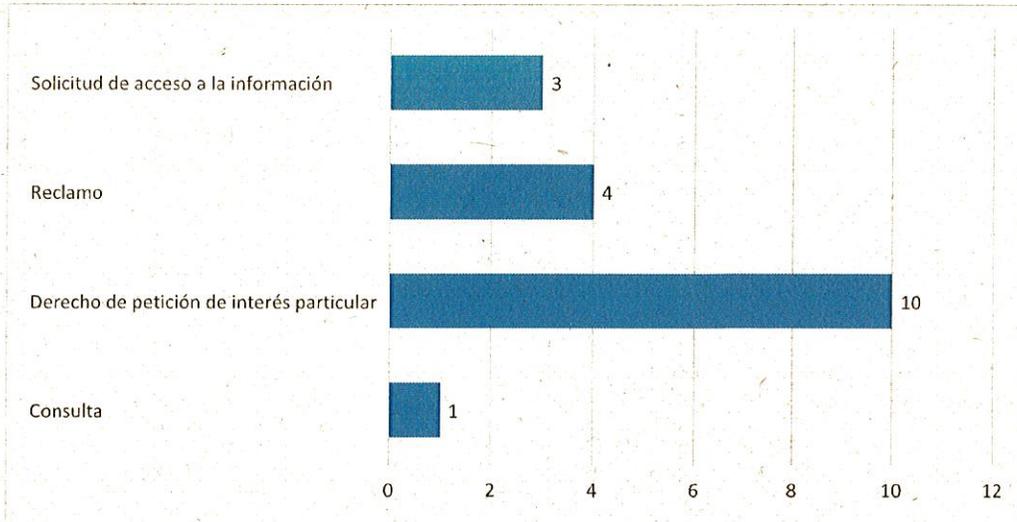


Figura 2. Cantidad de peticiones gestionadas según tipología

Fuente. Consolidado de recepción, tramite y cierre de peticiones (enero a marzo de 2023)

Del total de 18 peticiones ciudadanas recibidas durante el periodo en mención, 10 peticiones se clasifican como derecho de petición de interés particular siendo esta tipología la más recurrente durante el periodo. Adicionalmente, 4 peticiones clasificadas como reclamo, 3 como solicitud de acceso a la información y 1 petición clasificada como consulta.

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:

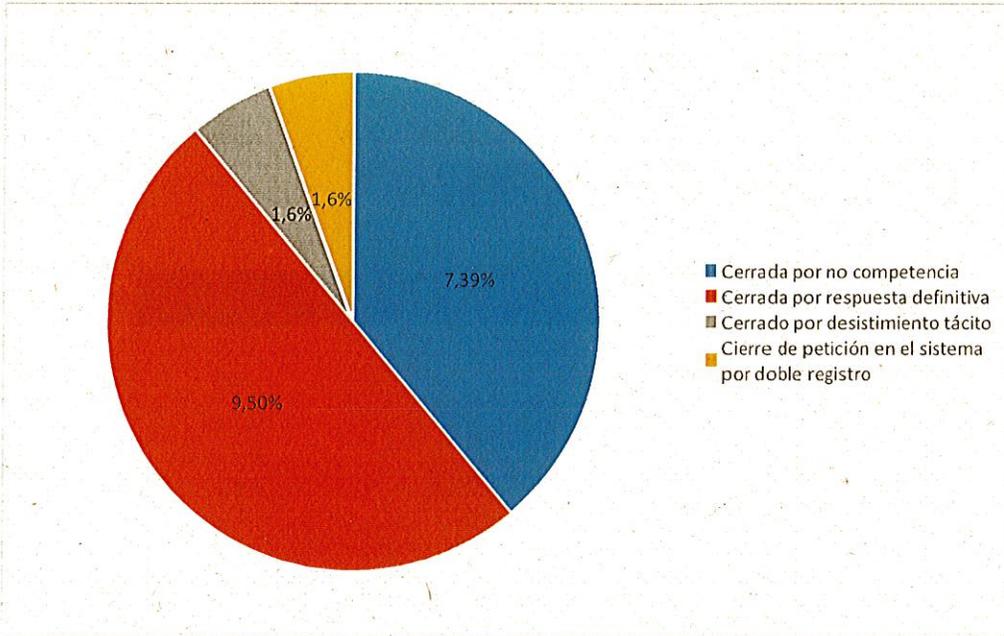


Figura 3. Eventos en la gestión de peticiones

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a marzo de 2023)

- El 50% del total de peticiones fueron gestionadas en el IDCBIS por competencia, proyectando y comunicando respuesta de fondo al peticionario, generando en el sistema cierre por respuesta definitiva;
- El 39% del total de 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 que la petición ya es de conocimiento por parte de la(s) entidad(es) competente(s) para dar respuesta definitiva.
- Se realizó cierre en el sistema por doble registro de petición al 6%. Esto sucede cuando se presentan peticiones reiterativas e idénticas, de un mismo peticionario y asunto.
- El 5% del total fueron gestionadas mediante el evento Cerrado por desistimiento tácito; específicamente corresponde a una petición en la que se solicitó ampliación al peticionario y posteriormente se notificó recurso de reposición, encontrándose pendiente dicho recurso a gestionar por el peticionario.

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

Se presenta en la Tabla 4, 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	12
Solicitud de acceso de la información	10	6
Derecho de petición de interés particular	15	9,2
Reclamo	15	5

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a marzo de 2023)

El IDCBS con oportunidad dio respuesta a todas las peticiones recepcionadas durante la vigencia dentro de tiempos promedio entre 6 y 12 días hábiles.

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 enero, febrero y marzo.

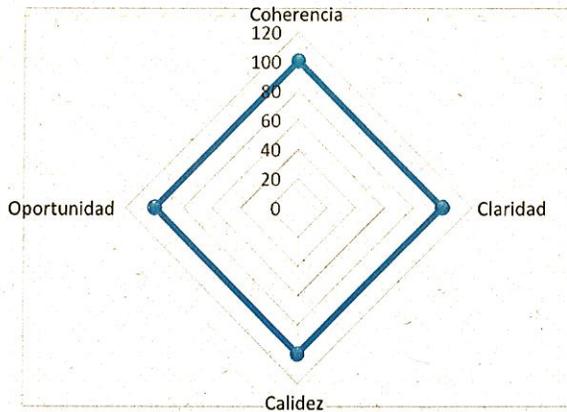


Figura 3. Porcentaje de cumplimiento criterios de calidad de respuestas
 Fuente. Consolidado de recepción, tramite y cierre de peticiones (enero a marzo de 2023)

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 periodo de este informe, discriminados de la siguiente manera:

2.5.1 Número de solicitudes recibidas

Se recibieron 3 peticiones clasificadas como solicitud de acceso a la información.

2.5.2 Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

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

2.5.3 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	1125252023	Solicitud de acceso a la información. Tema: Solicitud de certificación o constancia de donación de sangre ante el IDCBIS	5	Respuesta brindada cumpliendo con el criterio de calidad "oportunidad".
2	1268832023	Solicitud de acceso a la información. Tema: ¿Qué proyectos tiene el distrito de Bogotá que se puedan relacionar a la temática bioética?	Solicitud de ampliación realizada en 4 días hábiles.	Cerrado por desistimiento tácito* Aclaración: El 09 de marzo de 2023, se recibe notificación de traslado de la petición No. 1268832023 por parte de la Secretaría General mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá Te Escucha, con

fecha de inicio de términos 10 de marzo de 2023.

2. Al revisar el contenido de la petición, se identificó que era necesario realizar el traslado de la misma a la Secretaría Distrital de Salud, debido a que esta entidad cuenta con un comité de investigación y ética y dicta la política de investigación y ética en salud, así como a las Subredes por llevar a cabo procesos de investigación biomédica; por lo tanto, la petición se gestiona en el sistema mediante el evento Asignar-trasladar.

3. Con el fin de obtener más información para comprender el contexto de la solicitud y proporcionar una respuesta coherente al asunto de la petición por parte del IDCBIS, teniendo en cuenta el alcance puntual de nuestra misión; el 13 de marzo de 2023 se envió al peticionario, mediante Bogotá Te Escucha, la solicitud de ampliación. Finalmente, la petición fue cerrada automáticamente en el sistema con el evento Cerrado por desistimiento tácito, debido a que, a la fecha, no se recibió respuesta a la solicitud de ampliación por parte del peticionario.

Se procede a notificar al peticionario, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

3	1318502023	Solicitud de acceso a la información. Tema: Copia digitalizada de contratos firmados por el señor Libardo Augusto Reyes Suárez	9	Respuesta brindada cumpliendo con el criterio de calidad "oportunidad".
---	------------	---	---	---

Fuente. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones (enero a marzo de 2023)

2.5.4 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 tres (3) informes mensuales de gestión de peticiones mediante la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.
- ✓ Reporte de información relacionada con el seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-PPDSC vigencia 2022, solicitada por la Secretaría General.

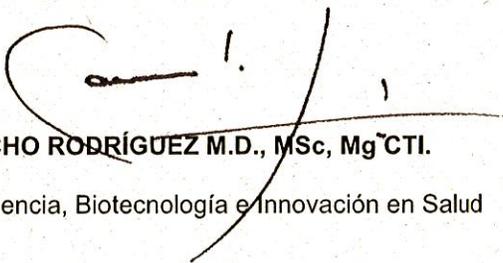


INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA
E INNOVACIÓN EN SALUD - IDC BIS
CENTRO DE INVESTIGACIÓN RECONOCIDO POR MINCIENCIAS R-1763/2021

- ✓ Asistencia técnica con soporte funcional de la Secretaría General para tratar temas relacionados con respecto a la integración web service Bogotá Te Escucha por parte del IDC BIS.
- ✓ Participación en Primera Plenaria 2023 convocada por la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital y Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación

Elaborado por: Catalina Bobadilla Henao-Profesional Especializado-Grupo de Planeación y Control

Aprobado por:


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

Copia: Martha Yorlenny Leguizamón-Gestor Grupo Planeación y Control

María Pilar Villate-Líder de Auditoría Interna

