

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

PERIODO REPORTADO: 01/01/2019 a 31/12/2019

1. Presentación

Teniendo en cuenta que el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación 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 Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud-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 01/01/2019 y 31/12/2019 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 durante la vigencia 2019.

2. Reporte técnico de actividades, avances y resultados

2.1 Canales de comunicación

Durante el periodo comprendido entre **01/01/2019 a 31/12/2019**, el IDCBIS **gestionó 65 peticiones de origen ciudadano** recibidas a través de los diferentes canales de comunicación establecidos, 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:

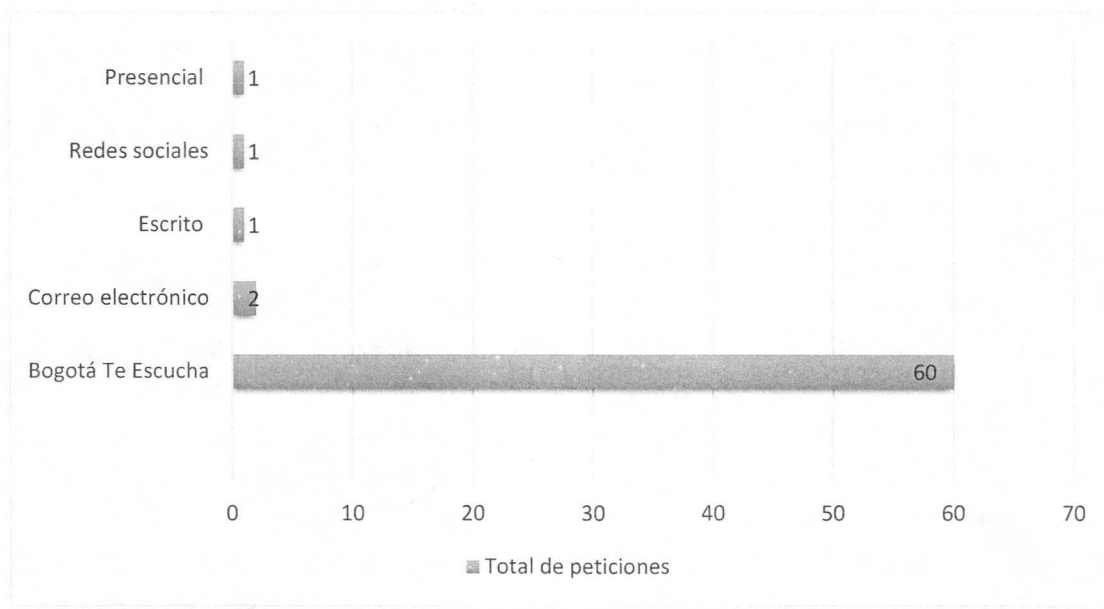


Figura 1. Canales de comunicación para la recepción de peticiones

Fuente. Consolidado de recepción, tramite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2019)

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 60 peticiones correspondiente al 92,3%, seguido por correo electrónico con 2 peticiones correspondiente al 3,07% y canal escrito, redes sociales o presencial correspondiente a 1 petición para cada una, lo que equivale al 1,5% para estos últimos 3 canales respectivamente.

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 se ha presentado 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:

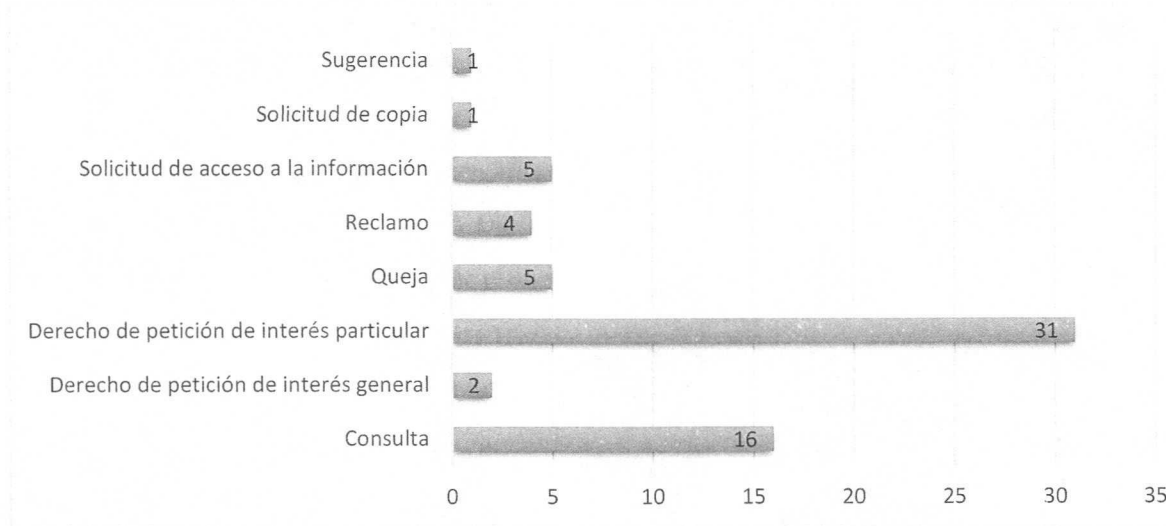


Figura 2. Cantidad de peticiones gestionadas según tipología

Fuente. Consolidado de recepción, tramite y cierre de peticiones (enero a diciembre de 2019)

Del total de 65 peticiones ciudadanas recibidas durante el periodo en mención, 31 peticiones se clasifican como derecho de petición de interés particular representando el 47.7% del total, siendo esta tipología la más recurrente durante el periodo; seguido por 16 peticiones clasificadas como consulta con 24.6% del total de peticiones recibidas.

En cuanto a queja y solicitud de acceso a la información, se recibieron 5 peticiones para cada tipología y representando el 7,7% cada una, 2 peticiones clasificadas como derecho de petición de interés particular con el 3,0% y finalizando con sugerencia y solicitud de copia con una 1 petición para cada una y representando el 1,5% cada una.