



IDCBIS

Instituto Distrital de Ciencia,
Biotecnología e Innovación en Salud

CENTRO DE INVESTIGACIÓN RECONOCIDO
POR MINCIENCIA R-1763/2021

Informe trimestral de gestión de peticiones ciudadanas

Periodo reportado: 01/04/2026 a 30/06/2026

Planeación Institucional

planeacion@idcbis.org.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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 durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 mediante los diferentes canales de comunicación establecidos.

2. Objetivo del informe

Analizar la gestión de las peticiones ciudadanas recibidas por el IDCBIS entre el 01 de abril de 2026 a 30 de junio de 2026 con el fin de identificar áreas de mejora.

3. Reporte técnico de actividades, avances y resultados

3.1. Número total de peticiones recibidas

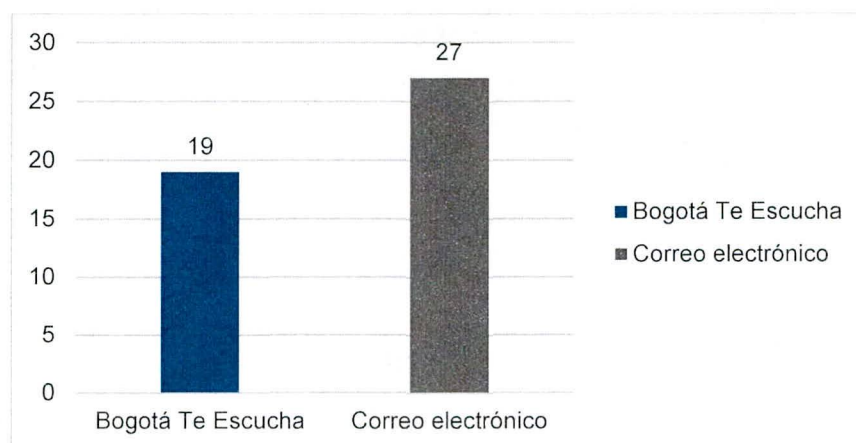
Durante el segundo trimestre de 2026, se recibieron 46 peticiones de origen ciudadano a través de los canales de comunicación.

Nota: Durante este trimestre se registraron por parte de usuarios externos mediante Bogotá Te Escucha, tres (3) solicitudes, las cuales no constituyen peticiones ciudadanas y, por tanto, fueron excluidas del análisis del presente informe. Dos (2) solicitudes contenían información con caracteres ilegibles que impedían comprender su contenido y una (1) solicitud correspondía a la presentación de una propuesta o cotización. De conformidad con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General, este tipo de requerimientos no debe registrarse en el Sistema, por cuanto no corresponde a una petición de origen ciudadano.

3.2. Distribución por canal de comunicación

Seguidamente, se detalla la distribución de las peticiones recibidas según los diferentes canales de comunicación habilitados por el IDCBIS:

Figura 1. Peticiones ciudadanas por canal de comunicación



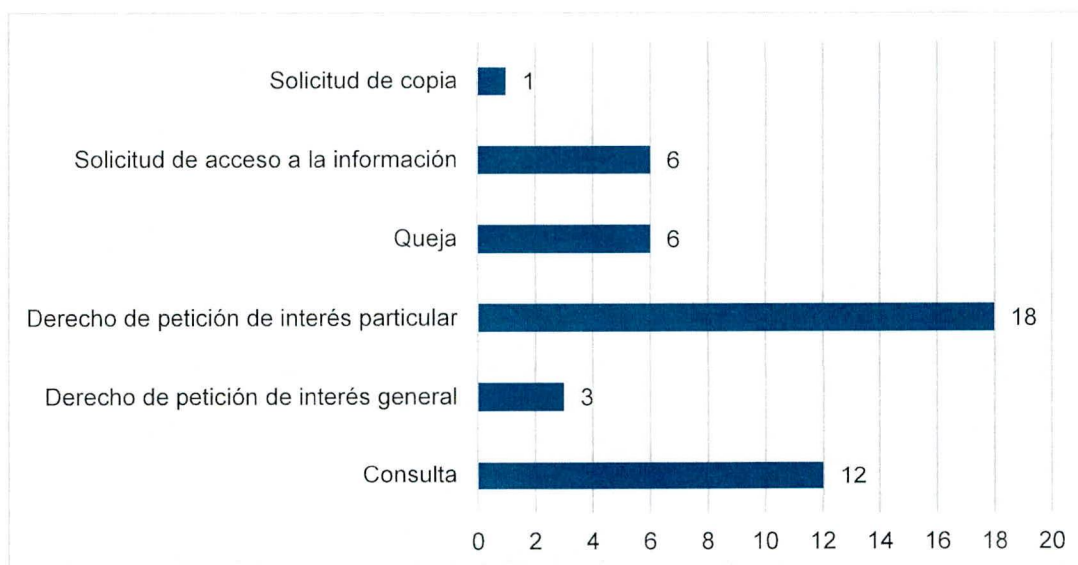
Fuente: *Elaboración propia. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones IDCBIS (abril-junio 2026)*

De acuerdo con la información analizada, durante el segundo trimestre el canal “correo electrónico” concentró el mayor número de peticiones ciudadanas, con 27 peticiones equivalente al 58,7%, mientras que el canal Bogotá Te Escucha alcanzó un total de 19 peticiones equivalente al 41,3%.

3.3. Clasificación por tipo de petición

Se presenta a continuación, la clasificación de las peticiones recibidas durante el trimestre, según la tipología establecida por Bogotá Te Escucha y la Ley 1755 de 2015.

Figura 2. Cantidad de peticiones por tipología



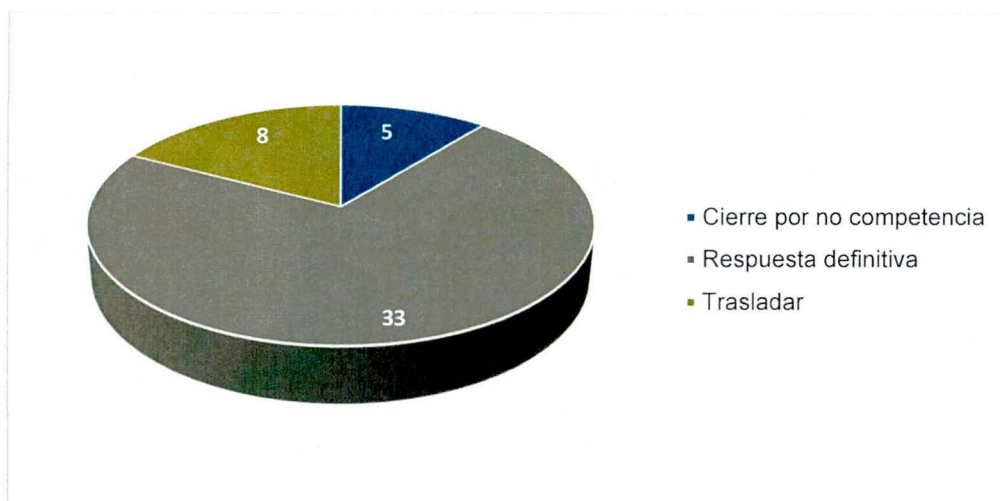
Fuente: *Elaboración propia. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones IDCBIS (abril-junio 2026)*

Del total de 46 peticiones ciudadanas recibidas, la tipología de petición más frecuente en el periodo, corresponde a Derecho de petición de interés particular con un 39,1%, equivalente a 18 peticiones, seguido por Consulta con un 26,1% equivalente a 12 peticiones.

3.4. 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 2, se muestra el detalle de la gestión de las peticiones:

Figura 3. Eventos en la gestión de peticiones



Fuente: *Elaboración propia. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones IDCBIS (abril-junio 2026)*

- Del total de peticiones recibidas, el 71,7% correspondiente a 33 peticiones, fueron gestionadas en el IDCBIS, proyectando y comunicando respuesta de fondo al peticionario, generando cierre con respuesta definitiva.
- El 17,4% de las peticiones recibidas, correspondiente a 8 peticiones, se gestionaron mediante traslado por no competencia a las entidades responsables de revisar, proyectar y comunicar respuesta.
- El 10,9%, correspondiente a 5 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 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.

En conclusión, la mayoría de las peticiones recibidas fueron atendidas directamente por el IDCBIS, lo que refleja que los requerimientos presentados por la ciudadanía se relacionan principalmente con las competencias del Instituto.

3.5. Tiempo de respuesta

3.5.1. Respuestas definitivas

Se presenta en la Tabla 1, el tiempo promedio de respuesta de las peticiones gestionadas mediante el evento “*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	6,8
Derecho de petición de interés general	15	9,5
Derecho de petición de interés particular	15	9,1
Queja	15	6,5
Solicitud de acceso a la información	10	6,3
Solicitud de copia	10	3

Fuente: *Elaboración propia. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones IDCBIS (abril-junio 2026)*

Durante el periodo de este informe, no se identificaron peticiones gestionadas de manera extemporánea, cumpliendo con el criterio de oportunidad de respuesta.

3.5.2. Traslados por no competencia

El traslado por competencia, regulado por la Ley 1755 de 2015, ocurre cuando una autoridad recibe una petición que no le corresponde y debe remitirla a la entidad competente. Según el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), se debe informar al interesado sobre el traslado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción.

Durante el periodo de este informe, se gestionaron un total de 8 peticiones mediante el evento “*Traslado por competencia*”, de las cuales la totalidad fueron notificadas al peticionario y la entidad responsable de gestionar la petición de manera oportuna, con un tiempo promedio de traslado de 3,3 días hábiles.

3.6. Temáticas recurrentes

Con el fin de identificar los principales temas de interés y necesidades manifestadas por la ciudadanía, las peticiones recibidas durante el segundo trimestre de 2026 fueron clasificadas en categorías de acuerdo con el asunto principal del requerimiento. Esta clasificación permite analizar la distribución de las solicitudes, identificar tendencias en la interacción entre los ciudadanos con el Instituto y temas que generan mayor demanda de información, orientación o atención por parte del IDCBIS.

Tabla 2 Categorías de peticiones

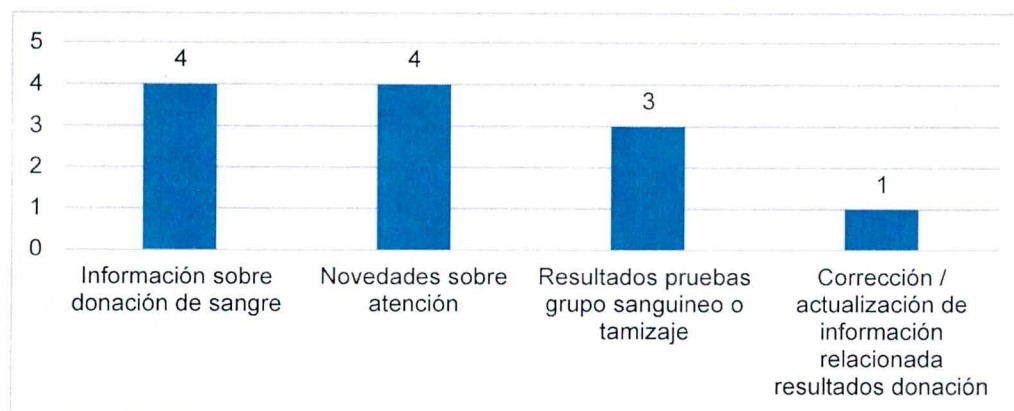
Categoría	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones fuera de competencia institucional	13	28,3
Donación de sangre	12	26,1
Investigación, terapias avanzadas y genética	8	17,4
Donación de sangre de cordón umbilical	4	8,7
Asuntos jurídicos	2	4,3
Políticas, programas o lineamientos	2	4,3
Sistemas de información	2	4,3
Asuntos administrativos	1	2,2
Atención a grupos de interés	1	2,2
Donación CPH	1	2,2
Total	46	100%

Fuente: *Elaboración propia. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones IDCBIS (abril-junio 2026)*

El análisis de las peticiones por categoría evidenció que las peticiones fuera de competencia institucional, concentraron el mayor número de requerimientos ciudadanos, con 13 peticiones, equivalente al 28,3%. Respecto a estas peticiones, se evidenció que el principal evento de ingreso fue el registro por el peticionario, con 6 peticiones, equivalente al 46,2 %, lo que indica que los ciudadanos radicaron directamente estas solicitudes a través del Sistema Bogotá Te Escucha, aunque estas no correspondían a las competencias del IDCBIS. Adicionalmente, 4 peticiones equivalente al 30,8 % ingresaron mediante el evento Asignar-Trasladar, evidenciando que fueron direccionadas al IDCBIS por parte de otras entidades distritales. Estos resultados evidencian la importancia de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la misión y las competencias del IDCBIS.

En cuanto a la categoría Donación de sangre, con 12 peticiones equivalente al 26,1% se identificaron las siguientes temáticas:

Figura 4. Detalle de temáticas correspondientes a la categoría “Donación de sangre”



Fuente: *Elaboración propia. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones IDCBIS (abril-junio 2026)*

- Cuatro (4) peticiones relacionadas con Información sobre donación de sangre, equivalente al 33,3%
- Cuatro (4) peticiones relacionadas con Novedades sobre atención, equivalente al 33,3%
- Tres (3) peticiones relacionadas con Resultados de pruebas de grupo sanguíneo o tamizaje equivalente al 25,0 %.
- Una (1) petición relacionada con la Corrección o actualización de información asociada a los resultados de la donación equivalente al 8,3 %.

Estos resultados evidencian que las principales peticiones de la ciudadanía están orientados a obtener información sobre el proceso de donación y a consultar los resultados derivados de esta. Asimismo, las peticiones asociadas a novedades sobre la atención representan una oportunidad para identificar aspectos susceptibles de mejora en la experiencia de los donantes, los cuales se deben tratar en mesas de trabajo específicas con el banco de sangre.

3.7. Informe de solicitudes de acceso a la información pública

En cumplimiento con el Artículo 5 “*Informes de solicitudes de acceso a información*” del Decreto 103 de 2015 “*por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”, se presenta a continuación la relación de las peticiones clasificadas como solicitudes de acceso a la información recibidas durante el periodo de este informe, discriminados de la siguiente manera:

3.7.1. Número de solicitudes de acceso a la información recibidas

Durante el periodo de este informe, se recibieron 6 peticiones clasificadas como solicitud de acceso a la información.

3.7.2. Número de solicitudes de acceso a la información que fueron trasladadas a otra institución:

Durante el periodo de este informe, no se realizó el traslado de peticiones clasificadas como solicitud de acceso a la información a otra institución.

3.7.3. Tiempo de respuesta a cada solicitud de acceso a la información

Se detalla a continuación el tiempo de respuesta transcurrido para cada una de las solicitudes de acceso a la información:

Tabla 3 Tiempo de respuesta a cada solicitud

No.	Número de radicado	Tiempo de respuesta (días hábiles)	Observaciones
1	2026-CER-01166	7	Gestionado mediante respuesta definitiva
2	2026-CER-01221	7	Gestionado mediante respuesta definitiva
3	2026-CER-01690	5	Gestionado mediante respuesta definitiva
4	2026-CER-01691	5	Gestionado mediante respuesta definitiva
5	2026-CER-01898	10	Gestionado mediante respuesta definitiva
6	2026-CER-01987	4	Gestionado mediante respuesta definitiva

Fuente: *Elaboración propia. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones IDCBIS (abril-junio de 2026)*

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

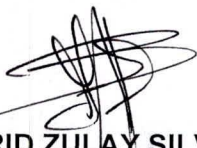
Durante el periodo de este informe, no se negó el acceso a la información.

4. Otras acciones relacionadas con la gestión de peticiones

Durante el periodo de este informe, se realizó la presentación y envío de tres (3) informes mensuales de gestión de peticiones correspondiente a los meses de marzo, abril y mayo de 2026, cumpliendo con el tiempo de presentación establecido en la Circular Conjunta No. 006 de 2017 suscrita por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital.

5. Oportunidades mejora identificadas

- Socializar con el Banco de Sangre las novedades identificadas en las peticiones relacionadas con la atención, con el fin de realizar la verificación y seguimiento de los casos presentados e identificar posibles acciones de mejora que permitan fortalecer el proceso de donación de sangre.
- Mantener el seguimiento periódico al comportamiento de las peticiones clasificadas como fuera de competencia institucional, con el propósito de identificar tendencias y contar con información frente a posibles acciones de mejora.


INGRID ZULAY SILVA COTE

Representante Legal Suplente

Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud.

Elaborado por: Catalina Bobadilla Henao-Profesional Especializado 

Revisado por: Jeimi Martínez Osorio-Líder de Planeación Institucional 