



ID[©]CBIS

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: 01/07/2025 a 30/09/2025

Planeación Institucional

planeacion@idcbis.org.co



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 tercer trimestre de la vigencia 2025 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 julio de 2025 a 30 de septiembre de 2025 con el fin de identificar áreas de mejora para fortalecer la relación con la ciudadanía y garantizar el ejercicio de sus derechos.

3. Reporte técnico de actividades, avances y resultados

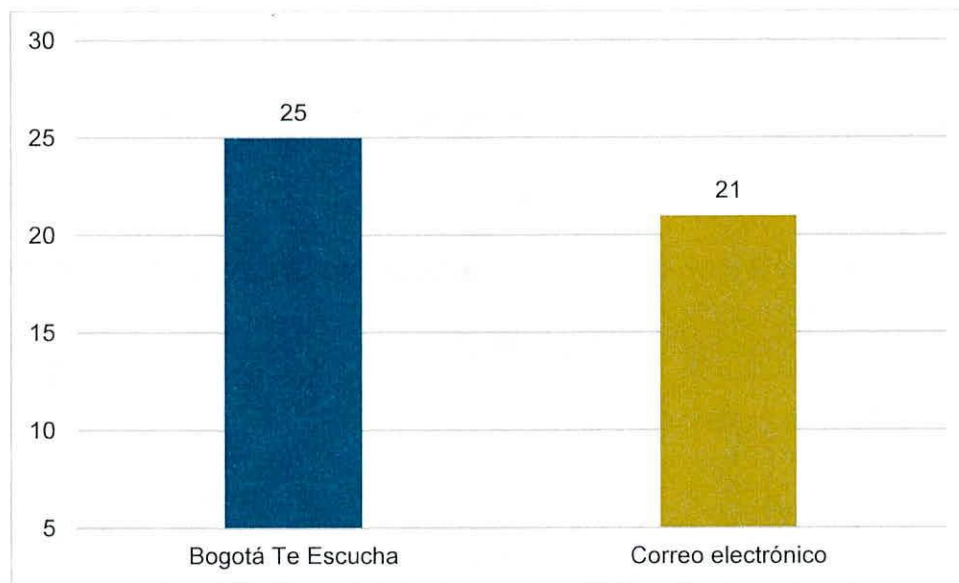
3.1. Número total de peticiones recibidas

Durante el tercer trimestre de 2025, se registró un total de 46 peticiones ciudadanas, lo que representa un aumento del 35,2% en comparación con el segundo trimestre de 2025 (34).

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 por canal de comunicación



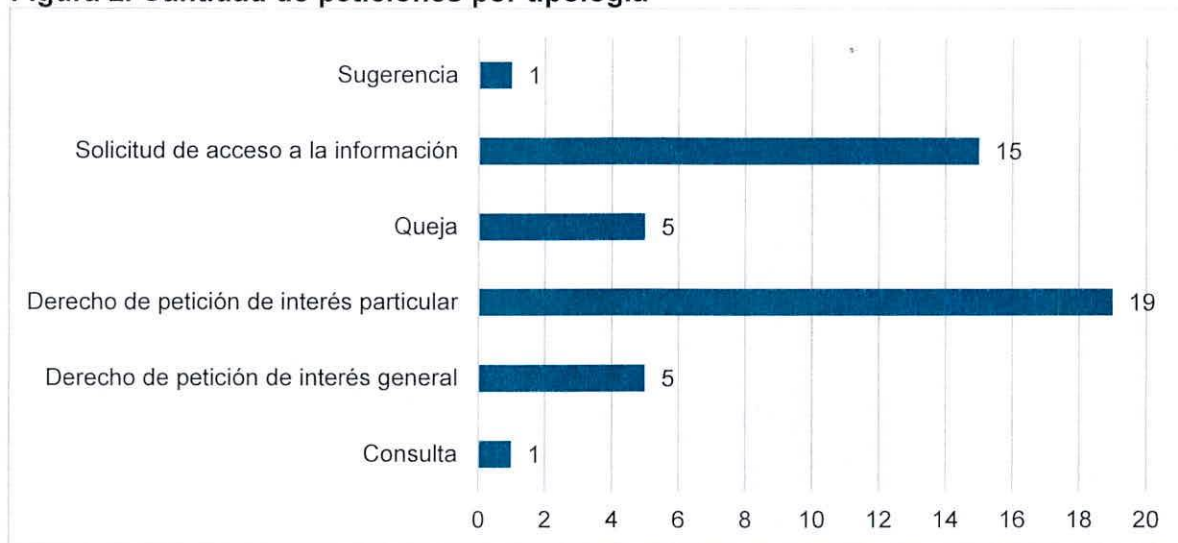
Fuente: *Elaboración propia. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones IDCBIS (julio-septiembre 2025)*

De acuerdo al gráfico anterior, se puede evidenciar que, aunque el mecanismo más utilizado por nuestros usuarios para manifestar sus solicitudes es a través del canal Bogotá te escucha, el cual tuvo una participación del 64,7%, se obtuvo un cambio significativo en el comportamiento del canal correo electrónico, el cual experimentó un aumento en su participación, pasando de 35,3% (segundo trimestre) a 45,7%, reduciendo la brecha entre el canal principal y el canal secundario. Lo anterior, más que tratarse de un cambio en los hábitos de los usuarios sobre el canal de preferencia, puede tratarse sobre la continuidad de la implementación del software AgilSalud al interior del instituto y los nuevos lineamientos establecidos para el manejo de la correspondencia y el direccionamiento de las solicitudes para el trámite al área responsable de gestión y seguimiento de las peticiones ciudadanas.

3.3. Clasificación por tipo de petición

La siguiente tabla y análisis presentan la clasificación de las peticiones recibidas durante el trimestre, según la tipología establecida por Bogotá Te Escucha y la Ley 1755 de 2015. Esto permite comprender la naturaleza de las solicitudes ciudadanas y enfocar la gestión de manera diferenciada.

Figura 2. Cantidad de peticiones por tipología



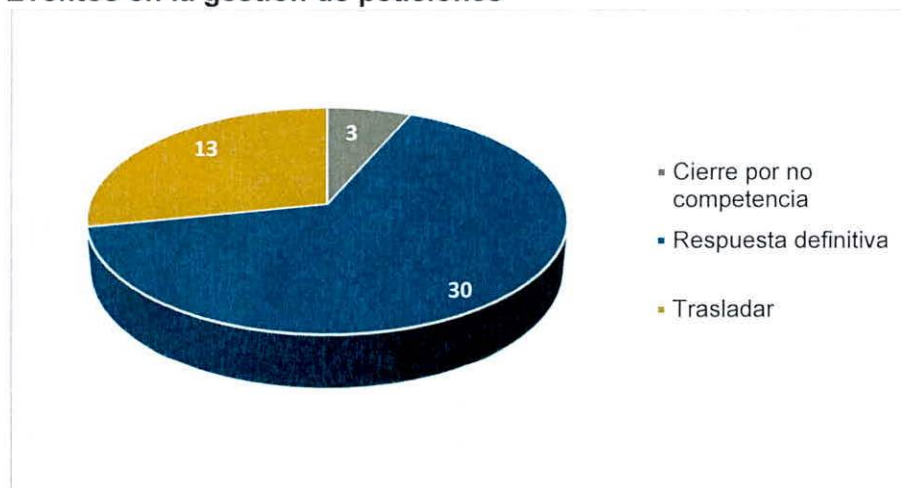
Fuente: *Elaboración propia. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones IDCBIS (julio-septiembre 2025)*

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 41,3%, equivalente a 19 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 (julio-septiembre 2025)*

- Del total de peticiones recibidas, el 65% correspondiente a 30 peticiones, fueron gestionadas en el IDCBIS, proyectando y comunicando respuesta de fondo al peticionario, generando cierre con respuesta definitiva.
- El 28% de las peticiones recibidas, correspondiente a 13 peticiones, se gestionaron mediante traslado por no competencia a las entidades responsables de revisar, proyectar y comunicar respuesta.
- El 7% restante, correspondiente a 3 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.

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)
Derecho de petición de interés particular	15	11,6
Derecho de petición de interés general	15	15
Queja	15	9,5
Solicitud de acceso a la información	10	6,8
Sugerencia	15	8,0

Fuente: *Elaboración propia. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones IDCBIS (julio-septiembre 2025)*

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 13 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 días hábiles.

3.6. 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:

3.6.1. Número de solicitudes recibidas

Durante el periodo de este informe, se recibieron 15 peticiones clasificadas como solicitud de acceso a la información.

3.6.2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

Durante el periodo de este informe, se realizó el traslado de 2 peticiones clasificadas como solicitud de acceso a la información a otra institución.

3.6.3. 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 2 Tiempo de respuesta a cada solicitud

No.	Asunto	Tiempo de respuesta (días hábiles)	Observaciones
1	Solicitud de información sobre el ingreso mínimo garantizado.	5	Traslado a Secretaría de Integración Social
2	Solicitud de información sobre unidades de plasma y glóbulos rojos para proyecto de investigación	10	Respuesta definitiva
3	Solicitud de información ayuda para atención en adicciones	3	Traslado a Secretaría Distrital de Salud y Secretaría Distrital de Integración Social
4	Solicitud de información en terapias de ingeniería de células CAR-T para tratamiento de cáncer	10	Respuesta definitiva
5	Solicitud de información para donación de sangre	1	Respuesta definitiva
6	Solicitud de información sobre temas de contratación.	5	Respuesta definitiva
7	Solicitud de información sobre donación de sangre para extranjeros	6	Respuesta definitiva

No.	Asunto	Tiempo de respuesta (días hábiles)	Observaciones
8	Solicitud de información sobre donación médula ósea y/o plaquetas	6	Respuesta definitiva
9	Solicitud ayuda plaquetas O negativo	6	Respuesta definitiva
10	Solicitud de información sobre donación de sangre de cordón umbilical	10	Respuesta definitiva
11	Solicitud de información sobre resultados de donación de sangre realizada	5	Respuesta definitiva
12	Solicitud de información sobre banco público de sangre de cordón umbilical	10	Respuesta definitiva
13	Solicitud de información sobre el tema de recolección de sangre del cordón umbilical	10	Respuesta definitiva
14	Solicitud de información sobre resultados de exámenes en donación de sangre realizada	4	Respuesta definitiva
15	Solicitud de información para jornada de donación de sangre en Semana de la Salud Empresaria	6	Respuesta definitiva

Fuente: *Elaboración propia. Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones IDCBIS (julio-septiembre 2025)*

3.6.4. Número de solicitudes 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

- 4.1 Presentación y envío de tres (3) informes mensuales de gestión de peticiones correspondiente a los meses de junio, julio y agosto, 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.
- 4.2 Participación en reunión el 28 de agosto de 2025 correspondiente a la Segunda sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía convocada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General-Alcaldía Mayor de Bogotá.

GUSTAVO SALGUERO LÓPEZ M.D., PhD, MBA

Director-Representante Legal

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