**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP**

**INFORME PQRS NOVIEMBRE 2018**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., noviembre de 2018**

1. **TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD**

Durante el mes de noviembre de 2018 ingresaron 37 peticiones al IDEP.

Tabla 1: Peticiones Recibidas noviembre de 2018



De acuerdo con la gráfica el 100% de los requerimientos se registraron en el Aplicativo Distrital de Quejas y Soluciones (Bogotá te escucha - SDQS), dando cumplimiento así con el artículo 3, Numeral 3 del Acuerdo Distrital 371 de 2010.

1. **CANALES DE INTERACCION.**

El IDEP, ha dispuesto para interacción con el ciudadano los siguientes canales de acuerdo a lo contemplado en la Política Pública Distrital del Servicio a la ciudadanía en el Decreto 197 de 2014.

**Web:** http://www.idep.edu.co/?q=contact

**Teléfono**: 2630603 opción 101 y Línea 195

**Escrito:** Ventanilla única de radicación ubicada en la avenida calle 26 No. 69D - 91 oficina 402 A.

**Email:** idep@idep.edu.co

**Buzón**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Tabla 2: Total de Requerimientos Recibidos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Recibidos** | **Rótulos de columna** |  |
| **CANAL** | **SDQS** | **Total, general** |
| E-MAIL | 25 | 25 |
| ESCRITO | 5 | 5 |
| WEB | 7 | 7 |
| **TOTAL, GENERAL** | 37 | 37 |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 30 de noviembre de 2018, se recibieron treinta y siete (37) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: veinticinco (25) E-mail que equivalen a un 67.57 %. Seguido del Web con siete (7) equivalente a un 18.92% como los medios más utilizados, por ultimo escrito con cinco (5) y por ultimo teléfono uno (1) equivalente a un 13.51%

**3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES.**

En cuanto a las tipologías o modalidades el IDEP, esta parametrizado con el Aplicativo (Bogotá te escucha -SDQS) de acuerdo con la ley 1755 de 2015.

Tabla 3: Tipología o Modalidades

Para el mes de noviembre los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de: derecho de petición de interés particular con un 48.65%, seguido por solicitud de acceso a la información con 29.73%, queja 10.81%, reclamo 8.11% y por ultimo derecho de petición de interés general con un 2.70%.

**4. SUBTEMAS**

El IDEP, durante el mes de noviembre presenta 8 subtemas discriminados de la siguiente manera:

Tabla 4: SUBTEMAS

Para este periodo, el requerimiento por subtema "Temas de contratación”, tiene una participación de 11 peticiones con 29.73%, siendo la más relevante a las que se les dio alcance en la entidad.

**4.1 Total Peticiones Trasladadas Por No Competencia.**

Entre el primero y el 30 de noviembre de 2018 el IDEP, traslado por no competencia 6 peticiones así:

* Queja: 4
* Reclamo: 2
* Derecho de Petición (interés general): 1
* Solicitud de información:1
* Sin información: 1
* **Total, de Solicitudes: 9**

Tabla 5: Traslado por no competencia

**4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.**

Para el mes de noviembre el IDEP, no recibió ningún requerimiento con subtema veedurías ciudadanas.

**5. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.**

**5.1 Peticiones cerradas periodo anterior.**

En el mes de noviembre el IDEP, tramitó y dio respuesta a tres (3) peticiones que se encontraban pendientes del periodo anterior, acorde con los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015 con la siguiente información:

Tabla 6: Peticiones cerradas periodo anterior

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL CERRADAS** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 2 | 66.66% |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 1 | 33.33% |
| **TOTAL GENERAL** | **3** | **100%** |

**5.2. Peticiones cerradas periodo actual**

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo Bogotá te escucha - SDQS a treinta y tres (33) requerimientos quedando pendientes cuatro (4) de los treinta y siete (37) que ingresaron en el mes de noviembre como aparece en la siguiente tabla:

Tabla 7: Peticiones Cerradas periodo actual

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL** | **PENDIENTES PROXIMO**  **PERIODO** | **Sub TOTAL** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 10 | 3 | 13 | 35.14% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 8 | 0 | 8 | 21.62% |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 6 | 1 | 7 | 18.92% |
| ATENCION AL CIUDADANO | 9 | 0 | 9 | 24,32% |
| **TOTAL GENERAL** | **33** | **4** | **37** | **100%** |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 33 requerimientos que equivalen a un 89.19% de los 37 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 4 peticiones con un porcentaje de un 10.81%, se totalizan las peticiones recibidas y tramitadas.

**6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.**

Durante este periodo el IDEP, obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 3.5 días, lo que indica que, si el promedio de respuesta de un requerimiento es de 15 días, el Instituto está dentro de los tiempos establecidos por la ley.

**Tabla 8: Promedio De Respuesta por Tipología y por Dependencia**



**7. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.**

Dentro de la información suministrada, se evidencia que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem; de tal manera que las localidades que utilizaron para este mes fueron: Bosa un 8.11%, y la localidad de Chapinero 2.70%, mientras que sin información se registra un 89.19%, del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" con relación al IDEP.

Tabla 9: Requerimientos por localidad

**8. PARTICIPACIÒN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.**

De acuerdo con la gráfica los estratos que presentan requerimientos al IDEP es el 2 con un porcentaje de participación del 8.11% y el estrato 1 con un porcentaje de participación del 2.70%, se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 89.19% sin información.

Tabla 10: Requerimientos por estrato

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 89.19% y sin información un 10.81% de los peticionarios.

Tabla 11: Tipo de Peticionario

El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 89.19% del total, y un 10.81% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima.

Tabla 72: Calidad del Requirente

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**.

El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, cumple con lo establecido en la normatividad vigente, acorde con el procedimiento para el manejo de cada una de las peticiones que llegan al Instituto, por esta razón se recomienda continuar con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la Entidad y al aplicativo Bogotá te escucha - SDQS.