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

**INFORME PQRS OCTUBRE 2018**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., octubre de 2018**

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

Durante el mes de octubre de 2018 ingresaron 30 peticiones al IDEP.

Tabla 1: Peticiones Recibidas octubre de 2018



De acuerdo con la gráfica el 100% de los requerimientos se registraron en el Aplicativo Distrital de Quejas y Soluciones (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 | 19 | 19 |
| ESCRITO | 2 | 2 |
| PRESENCIAL | 3 | 3 |
| TELEFONO | 1 | 1 |
| WEB | 5 | 5 |
| **TOTAL, GENERAL** | 30 | 30 |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de octubre de 2018, se recibieron treinta (30) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: diecinueve (19) E-mail que equivalen a un 63 %. Seguido del Web con cinco (5) equivalente a un 17% como los medios más utilizados, presencial con tres (3) equivalente a un 10%, escrito con dos (2) y por ultimo teléfono uno (1) equivalente a un 3%

**3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES.**

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

Tabla 3: Tipología o Modalidades

Para el mes de octubre los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de solicitud de información con un 43% le sigue derecho de petición de interés particular con un 37%, luego siguen las tipologías de queja con 7%, derecho de petición de interés general 3%, reclamo 3%, consulta 3% y por ultimo denuncia por actos de corrupción con un 3 %, cabe aclarar que la petición denuncia por actos de corrupción, no era de competencia del IDEP y fue trasladada a la entidad correspondiente.

**4. SUBTEMAS**

El IDEP, durante el mes de octubre presenta 6 subtemas discriminados de la siguiente manera:

Tabla 4: SUBTEMAS

Para este periodo, el requerimiento por subtema "Traslado a entidades distritales”, tiene una participación de 9 peticiones con 30%, 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 al 31 de octubre de 2018 el IDEP, traslado por no competencia 6 peticiones así:

* Derecho de Petición (interés Particular): 1
* Denuncia por actos de corrupción: 1
* Derecho de Petición (Queja):3
* Consulta: 1
* **Total, de Solicitudes: 6**

Tabla : Traslado por no competencia

**4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.**

Para el mes de octubre 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 octubre 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% |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 1 | 33% |
| **TOTAL GENERAL** | **3** | **100%** |

**5.2. Peticiones cerradas periodo actual**

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a veintisiete (27) requerimientos quedando pendientes tres (3) de los treinta (30) que ingresaron en el mes de octubre 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 | 6 | 1 | 7 | 23.3% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 12 | 0 | 12 | 40% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 1 | 0 | 1 | 3.3% |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 2 | 2 | 4 | 13.3% |
| ATENCION AL CIUDADANO  | 6 | 0 | 6 | 20% |
|  **TOTAL GENERAL** | **27** | **3** | **30** | **100%** |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 27 requerimientos que equivalen a un 90% de los 30 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 3 peticiones con un porcentaje de un 10% 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 4 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: Antonio Nariño y Bosa cada una con un 3.3%, sin información hay un 93% de los 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 3 y el estrato 2 con un 3.3% cada uno, se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 93.3% en blanco.

Tabla 10: Requerimientos por estrato

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 90% y sin información un 10% de los peticionarios.

Tabla 61: Tipo de Peticionario

El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 90% del total, y un 10% 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 SDQS.