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

**INFORME PQRS ABRIL 2018**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., Abril de 2018**

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

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

Tabla : Peticiones Recibidas Abril de 2018



De acuerdo con la grafica 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 | 15 | 15 |
| ESCRITO | 4 | 4 |
| BUZON | 6 | 6 |
| WEB | 9 | 9 |
| **TOTAL, GENERAL** | 34 | 34 |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 30 de abril de 2018, se recibieron treinta y cuatro (34) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: quince (15) E-mail que equivalen a un 44,12%. Seguido del Web con nueve (9) equivalente a un 26,47 como los medios más utilizados, le sigue Buzón con seis (6)solicitudes con un 7,65 seguido del Escrito con cuatro (4) equivale 11,76.

**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 : Tipología o Modalidades

Para el mes de abril los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de solicitud de información con un 47,06% y las de interés particular con un 32,35%,luego siguen las tipologías de queja 8,82% le siguen las de reclamo con un 5,88%,con un mismo porcentaje las de interés general con 5,89%, hay que aclarar que las tipologías de queja fueron trasladadas por no competencia.

**4. SUBTEMAS**

El IDEP, durante el mes de abril presenta 5 subtemas discriminados de la siguiente manera:

Tabla : SUBTEMAS



Para este periodo, el requerimiento por subtema "acompañamiento a la innovación e Investigación Educativas y Pedagógicas”, tiene una participación de 18 peticiones con 52,94% 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 30 de Abril de 2018 el IDEP, traslado por no competencia 4 peticiones así:

* Derecho de Petición (interés General): 1
* Derecho de Petición (Reclamo): 1
* Derecho de Petición (Queja): 2
* **Total de Solicitudes: 4**

Tabla : Peticiones Trasladadas por no competencia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** | % |
| SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL. | 3 | 75% |
| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU | 1 | 25% |
| TOTAL | **4** | **100%** |

**4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.**

Para el mes de Abril el IDEP, no recibió requerimientos con subtema veedurías ciudadanas.

**5. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.**

**5.1 Peticiones cerradas periodo anterior.**

En el mes de Abril el IDEP, tramitó y dio respuesta a siete (7) peticiones que se encontraban pendientes del periodo anterior, acorde con los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015 con la siguiente información:

Tabla : Peticiones cerradas periodo anterior

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL CERRADAS** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO-SAFCD | 1 | 14.30 % |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 3 | 42.85 % |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 3 | 42.85 % |
| **TOTAL GENERAL** | **7** | **100 %** |

**5.2. Peticiones cerradas periodo actual**

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a veintidós (22) requerimientos quedando pendientes doce (12) de los treinta y cuatro (34) que ingresaron en el mes de abril como aparece en la siguiente tabla:

Tabla : Peticiones Cerradas periodo actual

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL** | **PENDIENTES PROXIMO****PERIODO** | **Sub TOTAL** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 4 | 6 | 10 | 29,41 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 5 | 2 | 7 | 20,59 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 4 | 4 | 8 | 23,53 |
| IDU | 1 | 0 | 1 | 2,94 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 4 | 0 | 4 | 11,76 |
| ATENCION AL CIUDADANO | 4 | 0 | 4 | 11,76 |
| **TOTAL GENERAL** | **22** | **12** | **34** | **100%** |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 22 requerimientos que equivalen a un 64,71% de los 34 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 12 peticiones con un porcentaje de un 35,29% 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 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 : Promedio De Respuesta por Tipología y por Dependencia.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIAS | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | QUEJA | RECLAMO | PROMEDIO DE DÍAS POR DEPENDENCIAS |
|
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 5,00 | 1,00 | 1,00 |  |  | **2,33** |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA,FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 4,00 |  | 4,00 |  |  | **4,00** |
| SUBDIRECCION ACADEMICA |  |  | 10,00 |  |  | **10,00** |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA |  | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | **1,25** |
| ATENCION AL CIUDADANO | 3,00 |  |  | 1,00 |  | **2,00** |
| PROMEDIO POR TIPO DE SOLICITUD | 4,00 | 1,00 | 4,00 | 1,50 | 1,00 | **2,30** |
| PROMEDIO POR EL TOTAL DE LA ENTIDAD | **3,00** |

**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: Engativa con un 3%, Suba 3%, Puente Aranda 3% , Rafael Uribe con un 9%, Bosa 3%, y por ultimo Fontibon con 3%, en blanco con un 76% de los peticionarios que utilizaron el aplicativo SDQS con relación al IDEP.

Tabla : Requerimientos por localidad



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

De acuerdo con la gráfica los estrato que presentan requerimientos al IDEP es el 1 con un 3%, el estrato 2 con un 6% y el estrato 3 con un 19% y por último el estrato 4 con 19% de los requerimientos presentados durante el periodo, pues se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un53% en blanco.

Tabla : Requerimientos por estrato

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales, un 85%, y en blanco un 15% de los peticionarios.

Tabla : Tipo de Requirente



Tabla : Calidad del Requirente



El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 68% del total de los requirentes con un 32% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima.

**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.