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

**INFORME PQRS MARZO 2018**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., marzo de 2018**

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

Durante el mes de marzo de 2018 ingresaron 32 peticiones al IDEP.

Tabla 1:





De acuerdo con la grafica el 100% de los requerimientos se registraron en el Aplicativo Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), dando cumplimiento a si 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 | 11 | 11 |
| ESCRITO | 3 | 3 |
| PRESENCIAL | 1 | 1 |
| TELEFONO | 2 | 2 |
| WEB | 15 | 15 |
| TOTAL, GENERAL | 32 | 32 |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de marzo de 2018, se recibieron treinta y dos (32) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: once (15) Web que equivalen a un 46.88 %.Seguido del E-mail con once (11) equivalente a un 34.38% como los medios más utilizados, le sigue Escrito con tres (3) solicitudes con un 9.38% seguido del Teléfono con uno (2) equivale 5,04% y por último el presencial con un uno (1) que equivalen a 4,32%.

**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:



Para el mes de marzo los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de solicitud de interés particular con un 28,13% y las quejas con un mismo porcentaje 28,13%,luego siguen las tipologías de solicitud de información 18,75% le siguen las de reclamo con un 12,50%, las de consulta 6.25%, y con un mismo porcentaje tenemos denuncias por corrupción con un 3,13%, solicitud de interés general 3,13%, hay que aclarar que a las tipologías de queja y reclamo fueron trasladaron por no competencia y las denuncias por actos de corrupción se dio respuesta definitiva por no competencia.

**4. SUBTEMAS**

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

Tabla 4



Para este periodo, el requerimiento por subtema "acompañamiento a la innovación e Investigación Educativas y Pedagógicas”, tiene una participación de 14 peticiones con 43,75 % siendo la más relevante a las que se les dio alcance en la entidad.

**5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.**

Entre el primero y el treinta y uno de marzo de 2018 el IDEP, traslado por no competencia 9 peticiones así:

derecho de petición de de reclamo 3, derecho de petición de queja 6 total de : 9 solicitudes.

Tabla 5:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** | % |
| SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL. | 9 | 100 |
| TOTAL | **9** | **100** |

**6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.**

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

**7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.**

**7.1 Peticiones cerradas periodo anterior.**

En el mes de marzo el IDEP, tramitó y dio respuesta a seis (6) 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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** |  | **~~%~~** |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 2 | 33,33 |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 1 | 16,67 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 3 | 50,00 |
| **TOTAL GENERAL** | **6** | **100** |

**7.2 Peticiones cerrada periodo actual**

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a veintiséis (26) requerimientos quedando pendientes siete (6) de los treinta y dos (32) que ingresaron en el mes de marzo como aparece en la siguiente tabla:

Tabla 7:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL** | **PENDIENTES PROXIMO**  **PERIODO** | **Sub TOTAL** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 1 | 3 | 4 | 12,50% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 7 | 2 | 9 | 28,13% |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 1 | 1 | 2 | 6,25% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 9 | 0 | 9 | 28,13% |
| ATENCION AL CIUDADANO | 8 | 0 | 8 | 25,00% |
| **TOTAL GENERAL** | **26** | **6** | **32** | **100** |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 26 requerimientos que equivalen a un 81,25% de los 32 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 6 peticiones con un porcentaje de un 18,75% se totalizan las peticiones recibidas y tramitadas.

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

Durante este periodo el IDEP, obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 2 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:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIAS | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | QUEJA | RECLAMO |  |  | Promedio de días por Dependencias |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUCCION | CONSULTA |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 3,00 |  | 3,00 | 1,00 |  |  |  | 2,33 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA,FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 3,00 |  | 3,00 |  |  |  |  | 3,00 |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 1,00 |  | 2,00 | 1,00 |  |  |  | 1,33 |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 1,00 | 1,00 |  | 1,00 | 1,00 |  |  | 1,00 |
| ATENCION AL CIUDADANO | 1,00 |  | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| PROMEDIO POR TIPO DE SOLICITUD | 1,80 | 1,00 | 2,25 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,29 |
| **PROMEDIO POR EL TOTAL DE LA ENTIDAD** | | | | | | | | 2,00 |

**9. 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% y por último Bosa 3%, y Fontibon con 3%, en blanco con un 76% de los peticionarios que utilizaron el aplicativo SDQS con relación al IDEP.

Tabla 9 :



**10. 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% 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 un 72% en blanco.

Tabla:10



De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales, un 72%, como persona jurídica con un 6% y en blanco un 22% de los peticionarios.

Tabla 11:



**Tabla 12:**

**CALIDAD DEL REQUIRIENTE**



El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 78% del total de los requirentes con un 22% 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.