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

**INFORME PQRS AGOSTO 2018**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., agosto de 2018**

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

Durante el mes de agosto de 2018 ingresaron 29 peticiones al IDEP.

Tabla : Peticiones Recibidas agosto 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 |
| BUZON | 1 | 1 |
| ESCRITO | 1 | 1 |
| WEB | 8 | 8 |
| **TOTAL, GENERAL** | 29 | 29 |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de agosto de 2018, se recibieron veintinueve (29) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: diez y nueve (19) E-mail que equivalen a un 65,51 %. Seguido del Web con ocho (8) equivalente a un 27,59% como los medios más utilizados, le sigue el canal Escrito con una (1) solicitud con un 3,45 %, y por último el Buzón con una (1) solicitud que equivalen a un 3,45%.

**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 agosto los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de derecho de petición de solicitud de interés particular con un 62,07% le siguen las de solicitud de información con un 20,69 %, luego siguen las tipologías de queja con 6,90%, luego las de consulta con un 6,90% y con el mismo porcentaje las de solicitud de Interés General con un 6,90% ,y por último la Solicitud de Copias uno con un con 3,45% .

**4. SUBTEMAS**

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

Tabla : SUBTEMAS



Para este periodo, el requerimiento por subtema "temas de contratación”, tiene una participación de 15 peticiones con 57,72%, 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 agosto de 2018 el IDEP, traslado por no competencia 4 peticiones así:

* Derecho de Petición (interés Particular ): 2
* Derecho de Petición (Solicitud de Copia): 1
* Derecho de Petición (Queja):1
* **Total de Solicitudes: 4**

**4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.**

Para el mes de agosto el IDEP, recibió un (1) requerimiento con subtema veedurías ciudadanas.

**5. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.**

**5.1 Peticiones cerradas periodo anterior.**

En el mes de agosto el IDEP, tramitó y dio respuesta a once (11) 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** | **~~%~~** |
| SUBDIRECION ACADEMICA | 1 | 9 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 1 | 9 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 9 | 82 |
| **TOTAL GENERAL** | **11** | **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 siete (7) de los veintinueve (29) que ingresaron en el mes de agosto como aparece en la siguiente tabla:

Tabla : Peticiones Cerradas periodo actual

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL** | **PENDIENTES PROXIMO**  **PERIODO** | **Sub TOTAL** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 1 | 0 | 1 | 3,45 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 14 | 7 | 21 | 72,41 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 1 | 0 | 1 | 3,45 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 1 | 0 | 1 | 3,45 |
| ATENCION AL CIUDADANO | 5 | 0 | 5 | 17,24 |
| **TOTAL GENERAL** | **22** | **7** | **29** | **100%** |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 22 requerimientos que equivalen a un 75.86% de los 29 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 7 peticiones con un porcentaje de un 24,14 % 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.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIAS | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |  | QUEJA | Promedio de días por Dependencias |
| SOLICITUD DE COPIAS |  |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 4,00 | 1,00 | 4,00 |  |  | 3,00 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA,FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 3,00 |  |  |  |  | 3,00 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION |  |  | 3,00 |  |  | 3,00 |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 4,00 |  |  |  |  | 4,00 |
| ATENCION AL CIUDADANO | 1,00 |  |  | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| PROMEDIO POR TIPO DE SOLICITUD | 3,00 | 1,00 | 3,50 | 1,00 | 1,00 | 1,90 |
| **PROMEDIO POR EL TOTAL DE LA ENTIDAD** | | | | | | 3,00 |

Tabla : 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: Engativa con un 10,34%, seguidos de Fontibon con un 3,45%, Suba con un 3,45%, Teusaquillo 3,45% , y Ciudad Bolívar con un 3,45%, finalmente en blanco con un 75,86% de los peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" 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 3 con un 8%, seguido del estrato 2, 4 y 6 cada uno con un 3%, pues se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 83% en blanco.

Tabla : Requerimientos por estrato

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 83%, como persona jurídica con el 10%, y en blanco un 7% 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 93% del total de los requirentes con un 7% 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.