

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP

INFORME PQRS MARZO 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C., marzo de 2017

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD

Durante el mes de marzo de 2017 ingresaron 45 peticiones al IDEP.

Tabla1:



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.

2. 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

Tabla2:

Total de Requerimientos Recibidos:

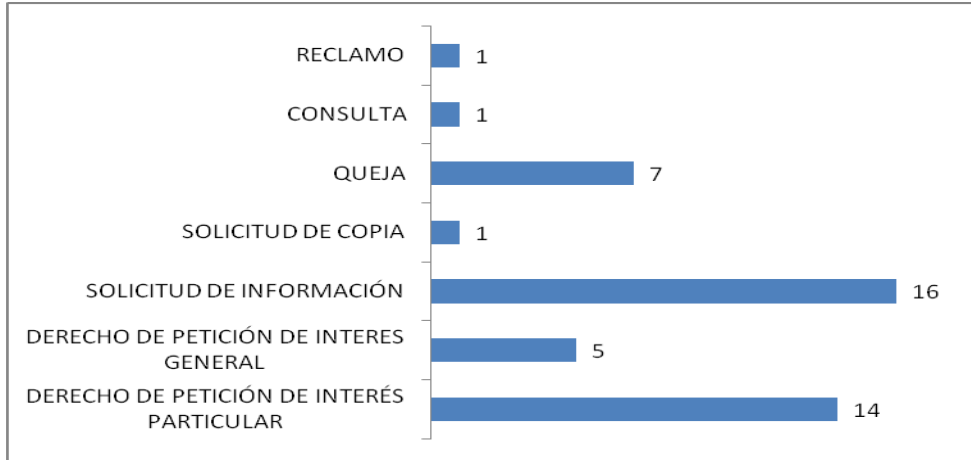
| Recibidos | Rótulos de columna | |
|-----------------------|--------------------|----------------|
| Canal | SDQS | Total, general |
| WEB | 12 | 12 |
| TELEFONO | 1 | 1 |
| ESCRITO | 32 | 32 |
| Total, general | 45 | 45 |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de marzo de 2017, se recibieron cuarenta y cinco (45) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: Treinta y dos (32) escritos que equivalen a un 71% siendo el medio más utilizado, seguido del canal web con doce (12) peticiones para un 27% y una (1) por telefono con un 2% de participación.

3. TIPOLOGÍAS 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.

Tabla3:

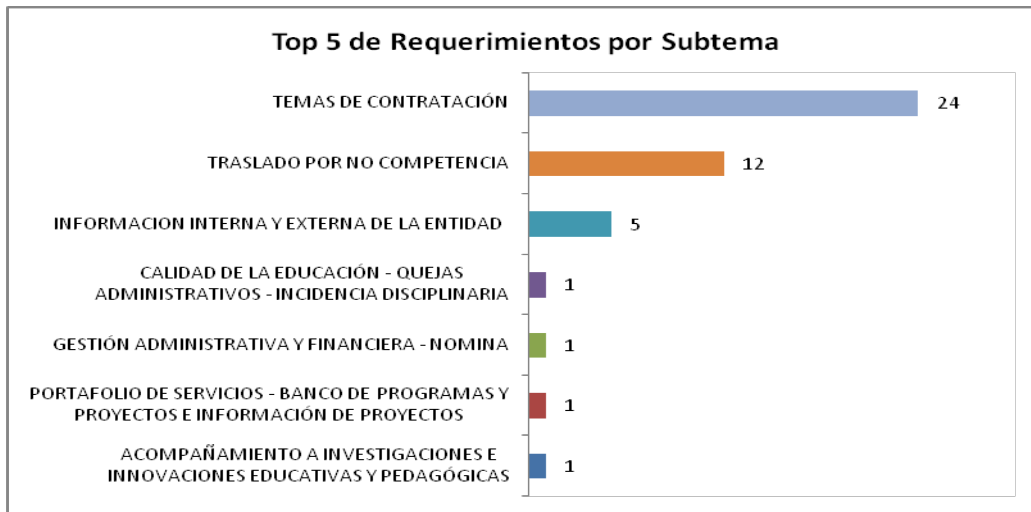


Del total de requerimientos allegados al IDEP, las tipologías más utilizadas son las peticiones de información con un 36%, seguidas por los derechos de petición de interés particular con un 31%, las quejas que no fueron competencia de la entidad en un 16% lo mismo que los reclamos en un 2%, los derechos de petición de interés general con un 11%, una solicitud de copia con un 2% y una consulta con un 2%.

4. SUBTEMAS

El IDEP, durante el mes de marzo presenta 7 subtemas discriminados de la siguiente manera:

Tabla4:



Para este periodo, el requerimiento por subtema "Temas de contratación", con 24 peticiones, es el más relevante.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entre el primero y el treinta y uno de marzo de 2017 el IDEP, traslado por no competencia a otras entidades 12 peticiones y un reclamo con respuesta definitiva porque la entidad competente (SED) ya lo tenía asignado.

Tabla 5:

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|--|-----------|-------------|
| Secretaría de Educación | 9 | 69% |
| Secretaría de Integración Social | 2 | 15% |
| Secretaría General | 1 | 8% |
| Transmilenio | 1 | 8% |
| TOTAL, TRASLADOS POR NO COMPETENCIA | 13 | 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 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:

Tabla6:

| DEPENDENCIA | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ANTERIOR | % |
|--|--|-------------|
| Subdirección Académica | 1 | 9% |
| Oficina Asesora Jurídica | 9 | 82% |
| Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario | 1 | 9% |
| Total general | 11 | 100% |

7.2 Peticiones cerrada periodo actual

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y tramite en el aplicativo SDQS a 37 requerimientos de los 45 (13 trasladados tabla: 5) que ingresaron en el mes de marzo como aparece en la siguiente tabla:

Tabla7:

| DEPENDENCIA | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL | PENDIENTES PROXIMO PERIODO | Sub TOTAL | % |
|--|--|----------------------------|-----------|-------------|
| Subdirección Académica | 1 | 1 | 2 | 4% |
| Oficina Asesora Jurídica | 19 | 5 | 24 | 53% |
| Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario | 3 | 2 | 5 | 11% |
| Control Interno | 1 | 0 | 1 | 2% |
| Trasladados | 13 | 0 | 13 | 29% |
| Total general | 37 | 8 | 45 | 100% |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 37 requerimientos que equivalen a un 82% de los 45 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 8 peticiones con un porcentaje de un 18%, 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 5,9 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 INTERÉS GENERAL | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | QUEJA | CONSULTA | RECLAMO | SOLICITUD DE COPIA | Total General |
|--|---|--|--------------------------|-------|----------|---------|--------------------|---------------|
| Términos legales ley 1755 de 2015 Art. 14 | 15 | 15 | 10 | 15 | 30 | 15 | 10 | |
| Subdirección Académica | | | 2 | | | | | 2 |
| Oficina Asesora Jurídica | 10 | 3 | 10 | | | | 1 | 24 |
| Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario | 1 | | 3 | | 1 | | | 5 |
| Control Interno | | | 1 | | | | | 1 |
| Traslado por no competencia | 3 | 2 | | 7 | | 1 | | 13 |

| | | | | | | | | |
|-------------------------|----|---|----|---|---|---|---|-----------|
| Total Peticiones | 14 | 5 | 16 | 7 | 1 | 1 | 1 | 45 |
|-------------------------|----|---|----|---|---|---|---|-----------|

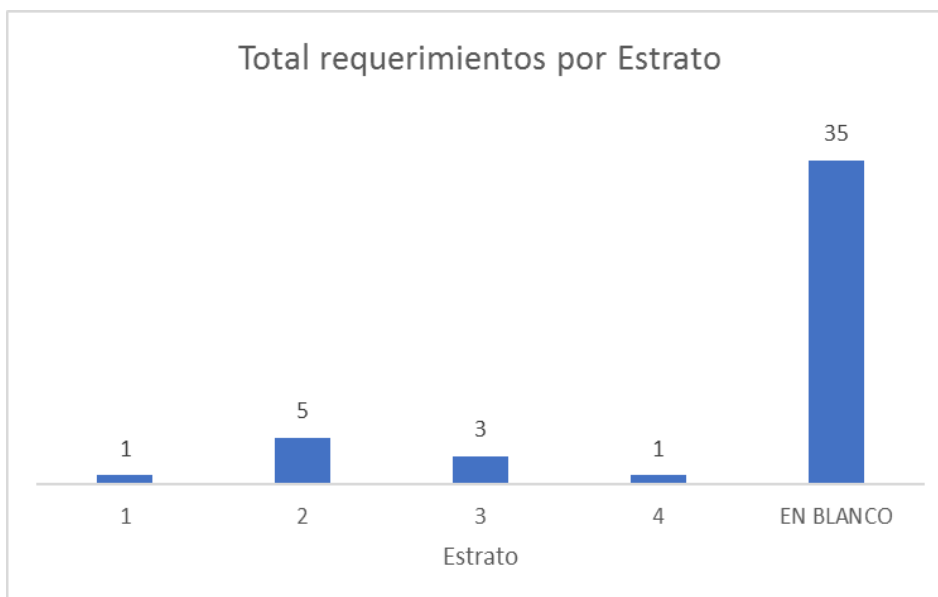
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Dentro de la información suministrada se evidencia que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem de tal manera que en un 82% del total de las peticiones esta en blanco y las demás se ubican en un 6% y 12% de los peticionarios que utilizaron el aplicativo SDQS con relación al IDEP.

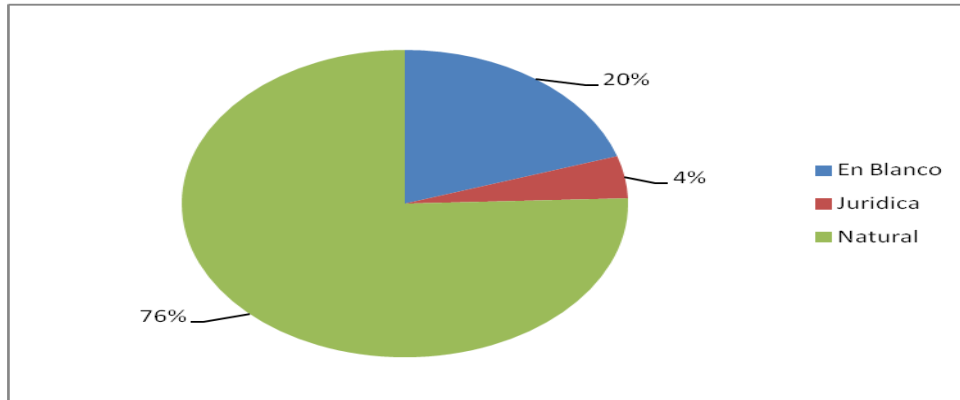


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

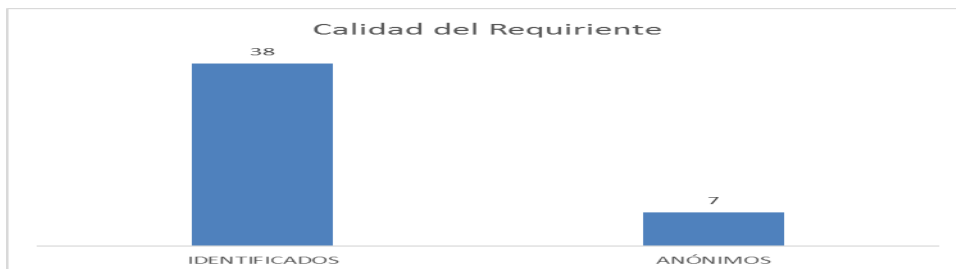
De acuerdo con la grafica los estratos que mas presentan requerimientos al IDEP son 1,2 ,3 y 4 los cuales solo son un 22% de los requerimeintos presentados durante el periodo, pues se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 78% en blanco.



De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente un 76% como personas naturales, un 20% personas jurídicas y 4% en blanco de los 45 peticionarios.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE



El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 84% del total de los requirentes y solo un 16% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima.

12. 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.