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

**INFORME PQRS AGOSTO 2017**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., agosto de 2017**

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

Durante el mes de agosto 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 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**

Tabla2:

|  |  |
| --- | --- |
| **Total de Requerimientos Recibidos:** |  |
| **Recibidos**  | **Rótulos de columna** |  |
|  **Canal**  |  **SDQS**  |  **Total, general**  |
|  ESCRITO  | 21  | 21 |
| TELEFONO | 4 | 4 |
| PRESENCIAL | 3 | 3 |
|  WEB | 11 | 11 |
| E-MAIL | 2 | 2 |
| **Total, general**  | **41** | **41** |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de agosto de 2017, se recibieron cuarenta y cinco (41) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: veintitrés (21) escritos que equivalen a un 51.78%.

Siendo el medio más utilizado, seguido del escrito encontramos el web siete (11), que equivalen a 26.83% seguidos del canal teléfono con 4 que equivale a un 9.76% y el presencial con 3 que equivalen a un 7.32% finalizando con los de E-mail dos (2) peticiones para un 4.88% de participación.

1. **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.

Tabla3:



Para el mes de agosto los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de quejas con un 26.19%, hay que aclarar que a esta tipología no se dio alcance en el IDEP por no competencia y fueron trasladadas a la SECRETARIA DE EDUCACION, esto quiere decir que las tipologías mar relevantes para el IDEP fueron las solicitudes de interés general con un 16.67%,los derechos de petición de interés particular con un 14.63%, seguidos de las solicitudes de copias con un 16.67% junto con las solicitudes de información 11.90% y las de reclamos con un 9.52% y por último las de consulta con un 2.38%

1. **SUBTEMAS**

El IDEP, durante el mes de agosto presenta 8 subtemas discriminados de la siguiente manera: Tabla 4



Para este periodo, el requerimiento por subtema "acompañamiento a la investigación”, tiene una participación de 16 peticiones con 39.02 % siendo la más relevante a las que se les dio alcance en la entidad.

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

Entre el primero y el treinta y uno de agosto de 2017 el IDEP, traslado por no competencia a otras entidades 6 peticiones así:

Derecho de petición de queja y reclamos: 6

Tabla 5:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** | % |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 6 | 100 |
| TOTAL | 6 | 100 |

1. **SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.**

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

1. **PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.**

**7.1 Peticiones cerradas periodo anterior.**

En el mes de agosto el IDEP, tramitó y dio respuesta a cuatro (5) 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** |  | **~~%~~** |
| ATENCION AL CIUDADANO | 1 | 20 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 4 | 80 |
| **TOTAL GENERAL** | **5** | **100** |

* 1. **Peticiones cerrada periodo actual**

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a treinta (30) requerimientos quedando pendientes once (11) de los cuarenta y un (41) que ingresaron en el mes de agosto como aparece en la siguiente tabla:

Tabla7:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL** | **PENDIENTES PROXIMO****PERIODO** | **Sub TOTAL** | **~~%~~** |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 2 | 0 | 2 | 6.67 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 6 | 6 | 12 | 20.00 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 2 | 5 | 7 | 6.67 |
| MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL | 1 | 0 | 1 | 3.33 |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 1 | 0 | 1 | 3.33 |
| TRASLADADOS | 6 | 0 | 6 | 20.00 |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 12 | 0 | 12 | 40.00 |
| **TOTAL GENERAL** | **30** | **11** | **41** | **100%** |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 34 requerimientos que equivalen a un 73.00 % de los 41 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 11 peticiones con un porcentaje de un 27.0 %, se totalizan las peticiones recibidas y tramitadas.

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

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



1. **PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMEINTOS 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 97% del total de las peticiones esta en blanco y las demás se ubican en un 3% de los peticionarios que utilizaron el aplicativo SDQS con relación al IDEP.

****

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

De acuerdo con la grafica los estratos 1,2,3,4, son los más relevantes en los requerimientos al IDEP, con un 11%, reportado para este periodo, se evidencia que el campo no es diligenciado en un 88% que dando en blanco.



|  |  |
| --- | --- |
| REQUERIMIENTOS POR ESTRATO | CANTIDAD |
|  |  |
|  |  |
| 3 | 1 |
|  |  |
| EN BLANCO | 40 |
| TOTAL POR ESTRATO | 41 |

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales, un 63%, como persona jurídica 7% y en blanco un 29% de los peticionarios.



1. **CALIDAD DEL REQUIRENTE**



El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 80% del total de los requirentes con un 20% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima.

1. **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.