



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN  
Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

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

**INFORME PQRS JULIO 2017  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

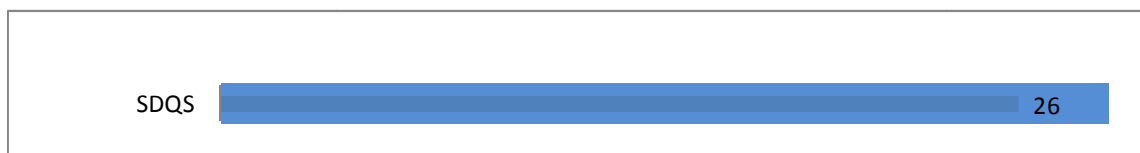
---

**Bogotá D.C., julio de 2017**

## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD

Durante el mes de julio de 2017 ingresaron 26 peticiones al IDEP.

Tabla1:



De acuerdo con la gráfica 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.

## 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](mailto:idep@idep.edu.co)

**Buzón**

Tabla2:

### Total de Requerimientos Recibidos:

| Recibidos             | Rótulos de columna |                |
|-----------------------|--------------------|----------------|
| Canal                 | SDQS               | Total, general |
| ESCRITO               | 17                 | 17             |
| WEB                   | 7                  | 7              |
| E-MAIL                | 2                  | 2              |
| <b>Total, general</b> | <b>26</b>          | <b>26</b>      |

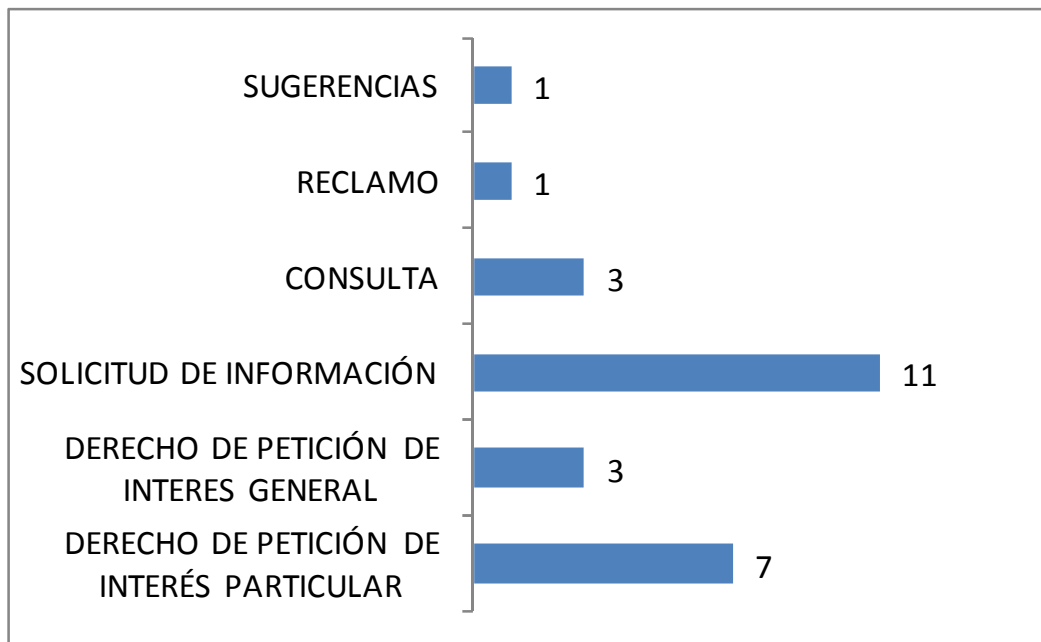
Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de julio de 2017, se recibieron veintiséis (26) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: diez y siete (17) escritos que equivalen a un 65.38%

Siendo el medio más utilizado, seguido del canal web siete (7), que equivalen a 26.92% seguidos del canal E-mail dos (2) peticiones para un 7.69 % de participación

### 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.

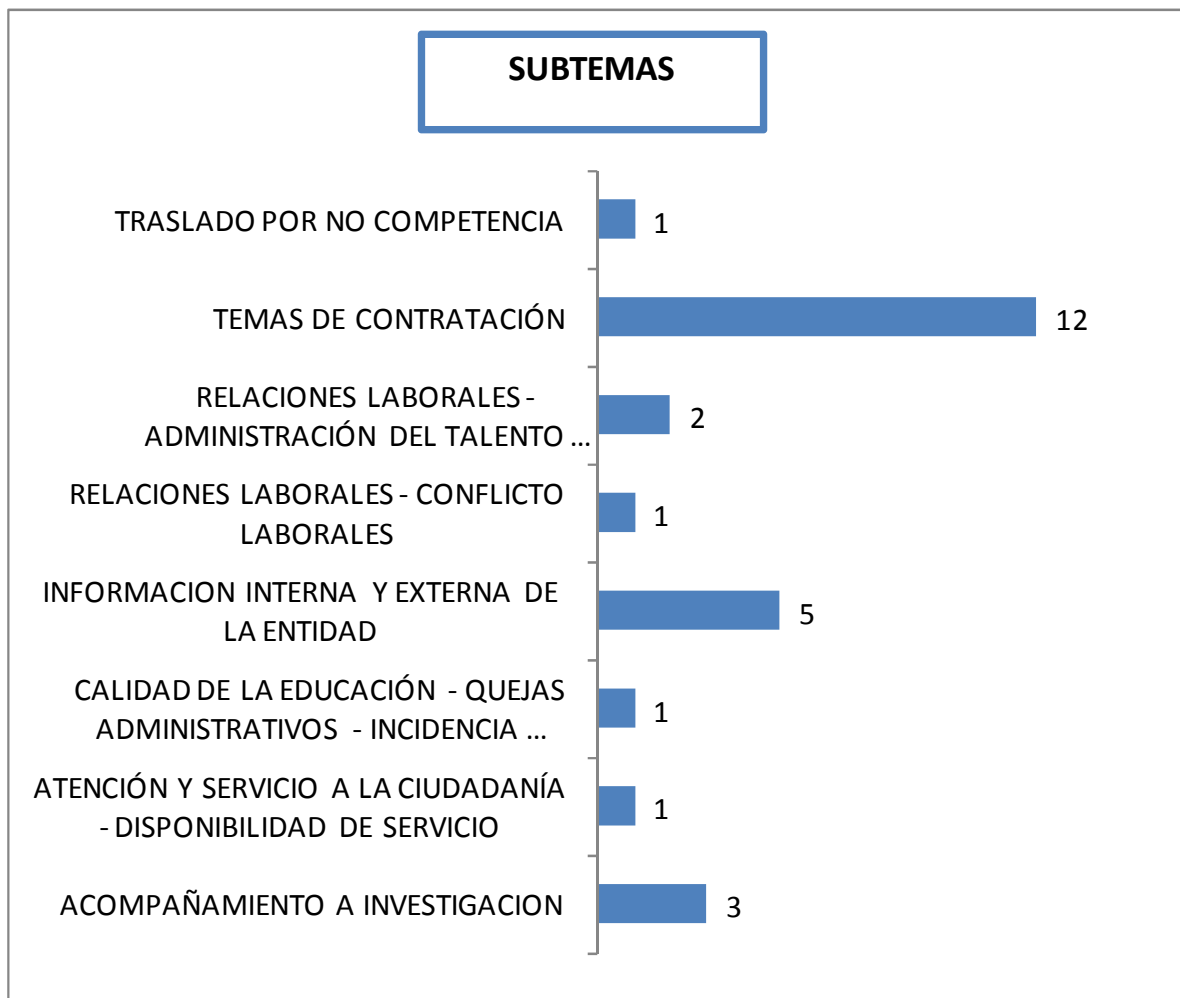
Tabla3:



Del total de requerimientos allegados al IDEP, las tipologías más utilizadas son los derechos de petición de solicitud de información con un 42%, seguido de las solicitudes de interés particular con un 27%, los derechos de petición de interés general y los de consulta con 23% siguen los de reclamo con un 4% y sugerencias 4%.

#### 4. SUBTEMAS

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



Para este periodo, el requerimiento por subtema "temas de contratación", tiene una participación de 12 peticiones con 46% 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 de julio de 2017 el IDEP, traslado por no competencia a otras entidades 1 petición así:

Derecho de petición de interés particular: 1

Tabla 5:

| ENTIDAD            | TOTAL | %   |
|--------------------|-------|-----|
| VEEDURIA DISTRITAL | 1     | 100 |
| TOTAL              | 1     | 100 |

## 6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.

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

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.

### 7.1 Peticiones cerradas periodo anterior.

En el mes de julio el IDEP, tramitó y dio respuesta a cuatro (4) 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              |          | %           |
|--------------------------|----------|-------------|
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 4        | 100%        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>     | <b>4</b> | <b>100%</b> |

## 7.2 Peticiones cerrada periodo actual

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a veintidós (22) requerimientos quedando pendientes 4 de los veintiséis (26) que ingresaron en el mes de julio como aparece en la siguiente tabla:

Tabla7:

| DEPENDENCIA  | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL | PENDIENTES PROXIMO PERIODO | Sub TOTAL | %           |
|--|--|----------------------------|-----------|-------------|
| OFICINA DE CONTROL INTERNO   | 1  | 0                          | 1         | 3.0         |
| OFICINA ASESORA JURIDICA   | 11   | 4                          | 15        | 50.0        |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 3  | 0                          | 3         | 14.0        |
| SUBDIRECCION ACEDEMICA   | 1  | 0                          | 1         | 5.0         |
| OFICINA DE PLANEACION  | 1  | 0                          | 1         | 5.0         |
| TRASLADADOS  | 1  | 0                          | 1         | 5.0         |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO  | 4  | 0                          | 4         | 18.0        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | <b>22</b>                                    | <b>4</b>                   | <b>26</b> | <b>100%</b> |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 22 requerimientos que equivalen a un 85% de los 26 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 4 peticiones con un porcentaje de un 15 %, 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 4 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 | días por Dependencia |
|--|---|--|--------------------------|-------|----------|---------|--------------------|----------------------|
| Oficina Asesora Jurídica                               | 4   | 6                                      | 5                        |       | 5        |         |                    | 5                    |
| Oficina de Planeación                                  |   |  |                          |       | 5        |         |                    | 5                    |
| Subdirección Administrativa y de control disciplinario | 4   |  | 5                        |       |          |         |                    | 5                    |
| Subdirección Académica                                 |   |  | 5                        |       |          |         |                    | 5                    |
| Oficina de Control Interno                             |   |  | 4                        |       |          |         |                    | 4                    |
| Traslado por no competencia                            | 3   |  |                          |       | 4        | 3       |                    | 3                    |
| PROMEDIO POR TIPO DE SOLICITUD                         | 4   | 6                                      | 5                        |       | 5        | 3       |                    | 4                    |
| PROMEDIO POR EL TOTAL DE LA ENTIDAD                    |   |  |                          |       |          |         |                    | 4                    |

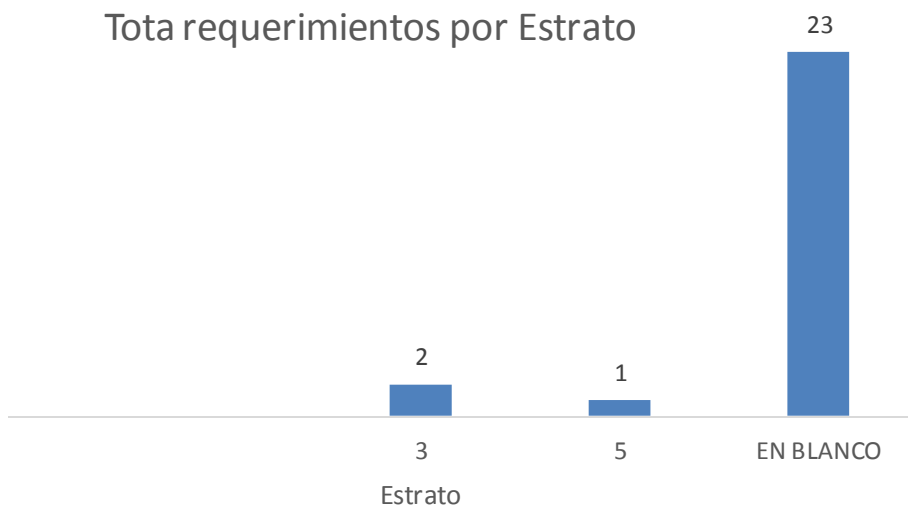
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Dentro de la información suministrada se evidencia que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem de tal manera que en un 88% del total de las peticiones esta en blanco y las demás se ubican en un 12% de los peticionarios que utilizaron el aplicativo SDQS con relación al IDEP.



#### 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

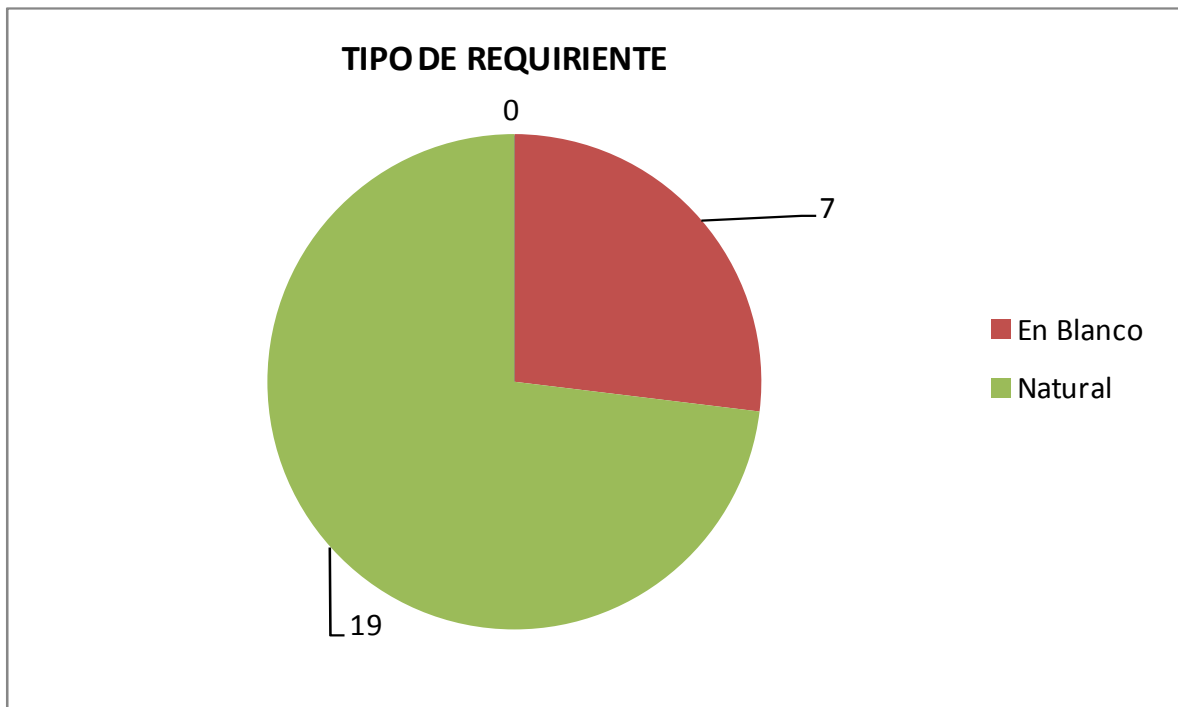
De acuerdo con la gráfica los estratos que más presentan requerimientos al IDEP son 3 y 5 los cuales solo son un 12% de los requerimientos presentados durante el periodo, pues se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 88% en blanco.



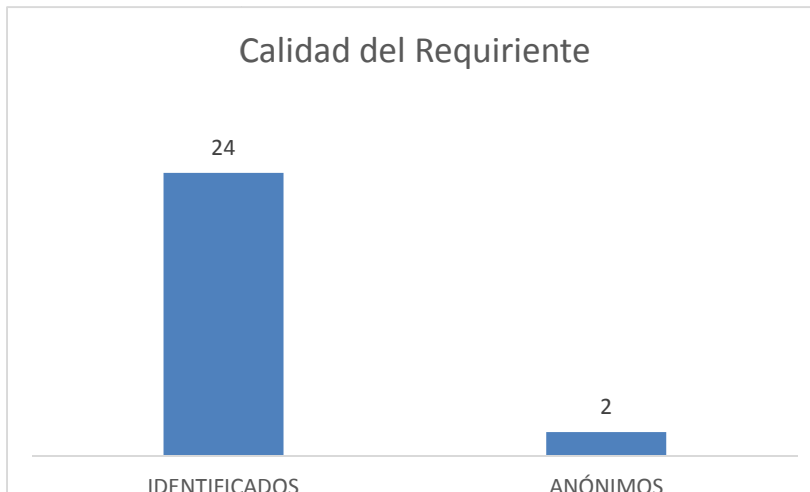


| REQUERIMIENTOS POR ESTRATO | CANTIDAD  |
|----------------------------|-----------|
| 3                          | 2         |
| 5                          | 1         |
| EN BLANCO                  | 23        |
| <b>TOTAL POR ESTRATO</b>   | <b>26</b> |

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales, un 86% en blanco un 14% de los peticionarios.



## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE



El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 92% del total de los requirentes y solo un 8% 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.