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

**INFORME PQRS MAYO 2017**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., mayo de 2017**

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

Durante el mes de Mayo de 2017 ingresaron 32 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 asi 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 Linea 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  | 16  | 16 |
|  ESCRITO  | 16 | 16 |
| **Total, general**  | **32** | **32** |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de mayo de 2017, se recibieron treinta y dos (32) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: Catorce (16) escritos que equivalen a un 50% siendo el medio más utilizado, seguido del canal web con doce (16) peticiones para un 50% 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:

Del total de requerimientos allegados al IDEP, las tipologías más utilizadas son los derechos de petición de solicitud de información con un 28%, seguido de las peticiones de interés particular con un 25%, las quejas, consultas y las solicitudes de copias con un 13 % cada una; siguen los reclamos con un 6% y por último los derechos de petición de interés general con un 3%.

1. **SUBTEMAS**

El IDEP, durante el mes de mayo presenta 8 subtemas discriminados de la siguiente manera: Tabla4

:

Para este periodo, el requerimiento por subtema "temas de contratación”, tiene una participación de 7 peticiones con 22% 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 mayo de 2017 el IDEP, traslado por no competencia a otras entidades 10 peticiones así:

Queja: 3

Derecho de petición de interés particular: 2

Derecho de petición de interés general: 1

Consulta: 2

Sugerencias: 2

Tabla 5:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** | % |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN | 5 | 50 |
| VEEDURIA DISTRITAL | 1 | 10 |
| JARDIN BOTANICO | 1 | 10 |
| IDU-UMB | 1 | 10 |
| MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL | 2 | 20 |
| TOTAL | 10 | 100 |

1. **SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.**

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

1. **PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.**

**7.1 Peticiones cerradas periodo anterior.**

En el mes de mayo 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** |  | **~~%~~** |
| SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA | 1 | 25 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 2 | 50 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 1 | 25 |
| **TOTAL GENERAL** | **4** | **100%** |

* 1. **Peticiones cerrada periodo actual**

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a veinte y seis (26) requerimientos de los treinta y dos (32) (10 trasladados tabla: 5) que ingresaron en el mes de mayo como aparece en la siguiente tabla:

Tabla7:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL** | **PENDIENTES PROXIMO****PERIODO** | **Sub TOTAL** | **~~%~~** |
| OFICINA DE PLANEACION | 1 | 0 | 1 | 4 |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 3 | 0 | 3 | 12 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 4 | 4 | 8 | 15 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 3 | 2 | 5 | 12 |
| TRASLADADOS | 10 | 0 | 10 | 38 |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 5 | 0 | 5 | 19 |
| **TOTAL GENERAL** | **26** | **6** | **32** | **100%** |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 26 requerimientos que equivalen a un 81 % de los 32 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 6 peticiones con un porcentaje de un 19 %, 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 **2.64** días, promedio 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 | SUGERENCIAS | CONSULTA | RECLAMO | SOLICITUD DE COPIA | Promedio de días por Dependencias |
|
|
|
| Términos legales ley 1755 de 2015 Art. 14 | 15 | 15 | 10 | 15 | 15 | 30 | 15 | 10 |
| Subdirección Académica |   |   | 6 |   |   |   |   |   | 6,00 |
| Oficina Asesora Jurídica |   |   | 5 |   |   |   |   |   | 5,00 |
| Oficina de Planeación |   |   | 10 |   |   |   |   |   | 10,00 |
| Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario | 6 |   |   |   |   |   |   |   | 6,00 |
| Atención al Ciudadano | 1 |   | 1 | 1 | 1 | 1 |   |   | 1,00 |
| Traslado por no competencia | 1 | 1 |   | 1 | 1 | 1 |   |   | 1,00 |
| PROMEDIO POR TIPO DE SOLICITUD | 2,67 | 1,00 | 5,50 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |   |   | 2,64 |
| PROMEDIO POR EL TOTAL DE LA ENTIDAD |  2.64 |

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 62% del total de las peticiones esta en blanco y las demás se ubican en un 38% de las 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 que mas presentan requerimientos al IDEP son 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.

|  |  |
| --- | --- |
| REQUERIMIENTOS POR ESTRATO | CANTIDAD |
|  |  |
| 2 | 1 |
| 3 | 5 |
| 4 | 1 |
| EN BLANCO | 25 |
| TOTAL POR ESTRATO | 32 |

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendio por tipo de requiriente como personas naturales, un 41% personas jurídicas y 3% en blanco un 56% de los peticionarios.

1. **CALIDAD DEL REQUIRENTE**

El mayor numero de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 66% del total de los requirentes y solo un 34% de ellos presentan los requerimientos de manera anonima.

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.