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

**INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2018**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., septiembre de 2018**

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

Durante el mes de septiembre de 2018 ingresaron 34 peticiones al IDEP.

Tabla : Peticiones Recibidas septiembre 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 | 25 | 25 |
| WEB | 9 | 9 |
| **TOTAL, GENERAL** | 34 | 34 |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 30 de septiembre de 2018, se recibieron treinta y cuatro (34) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: veinticinco (25) E-mail que equivalen a un 73.52 %. Seguido del Web con nueve (9) equivalente a un 26.47% como los medios más utilizados.

**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 septiembre los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de solicitud de información con un 44% le sigue derecho de petición de interés particular con un 32%, luego siguen las tipologías de queja con 8%, y por ultimo consulta con un 6 %.

**4. SUBTEMAS**

El IDEP, durante el mes de septiembre presenta 5 subtemas discriminados de la siguiente manera:

Tabla : SUBTEMAS

Para este periodo, el requerimiento por subtema "Acompañamiento a investigaciones e innovaciones educativas y pedagógicas”, tiene una participación de 8 peticiones con 23.52%, 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 30 de septiembre de 2018 el IDEP, traslado por no competencia 7 peticiones así:

* Derecho de Petición (interés Particular): 1
* Derecho de Petición (Queja):5
* Consulta: 1
* **Total, de Solicitudes: 7**

**4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.**

Para el mes de septiembre el IDEP, no recibió ningún requerimiento con subtema veedurías ciudadanas.

**5. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.**

**5.1 Peticiones cerradas periodo anterior.**

En el mes de septiembre el IDEP, tramitó y dio respuesta a ocho (8) 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** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 7 | 87% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 1 | 13% |
| **TOTAL GENERAL** | **8** | **100%** |

**5.2. Peticiones cerradas periodo actual**

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a veintinueve (29) requerimientos quedando pendientes cinco (5) de los treinta y cuatro (34) que ingresaron en el mes de septiembre como aparece en la siguiente tabla:

Tabla : Peticiones Cerradas periodo actual

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL** | **PENDIENTES PROXIMO****PERIODO** | **Sub TOTAL** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 6 | 0 | 6 | 3,45 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 14 | 5 | 19 | 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  | 7 | 0 | 7 | 17,24 |
|  **TOTAL GENERAL** | **29** | **5** | **34** | **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 5 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 2.5 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 : 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: Fontibón con un 6%, seguidos de Suba y Rafal Uribe Uribe con un 3%, finalmente, sin información hay un 88% 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 estratos que presentan requerimientos al IDEP es el 4 con un 6%, seguido del estrato 2 Y 3 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 94% en blanco.

Tabla : Requerimientos por estrato

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 82% y en blanco un 18% de los peticionarios.

Tabla : Tipo de Peticionario

Tabla : Calidad del Requirente

El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 82% del total de los requirentes con un 18% 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.