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

**INFORME PQRS ENERO 2018**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., enero de 2017**

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

Durante el mes de enero de 2018 ingresaron 32 peticiones al IDEP.

Tabla 1:



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**

Tabla 2:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Total de Requerimientos Recibidos:** | |  |
| **Recibidos** | **Rótulos de columna** |  |
| **Canal** | **SDQS** | **Total, general** |
| E-MAIL | 4 | 4 |
| ESCRITO | 21 | 21 |
| WEB | 7 | 7 |
| **Total, general** | **32** | **32** |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de enero de 2018, se recibieron treinta y dos (32) peticiones por diferentes

canales, discriminadas así: veintiuno (21) escritos que equivalen a un 65,63%.Siendo el medio más utilizado, seguido del escrito encontramos el web con siete (7), que equivalen a 21,88% seguido del E-mail con cuatro (4) solicitudes que equivalen a un 12,49% .

**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 3:



Para el mes de enero los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de solicitud de interés particular con un 56,25%, luego siguen las tipologías de solicitud de información con un 21,88% le siguen las quejas 3,55%, luego las de consulta con un 12,06% y por último, tenemos las de interés general y reclamo con un 3,13% cada una, hay que aclarar que a las tipologías de queja y reclamo se les dio traslado por no competencia.

1. **SUBTEMAS**

El IDEP, durante el mes de enero presenta 6 subtemas discriminados de la siguiente manera: Tabla 4



Para este periodo, el requerimiento por subtema "temas de contratación”, tiene una participación de 18 peticiones con 60,00 % 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 enero de 2018 el IDEP, traslado por no competencia 6 peticiones así:

derecho de petición de de reclamo 1, derecho de petición de consulta 1, derecho de petición de queja 3 y derecho de petición de interés general 1 para un total de : 6 solicitudes.

Tabla 5:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** | % |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 35 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 5 | 65 |
| TOTAL | **6** | **100** |

1. **SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.**

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

1. **PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.**

**7.1 Peticiones cerradas periodo anterior.**

En el mes de enero el IDEP, tramitó y dio respuesta a tres (3) peticiones que se encontraban pendientes del periodo anterior, acorde con los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015 con la siguiente información:

Tabla 6:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** |  | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 1 | 15 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 2 | 85 |
| **TOTAL GENERAL** | **3** | **100** |

* 1. **Peticiones cerrada periodo actual**

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a diez y siete(17) requerimientos quedando pendientes quince (15) de los treinta y dos (32) que ingresaron en el mes de enero como aparece en la siguiente tabla:

Tabla 7:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL** | **PENDIENTES PROXIMO**  **PERIODO** | **Sub TOTAL** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 0 | 1 | 1 | 0.17 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 9 | 13 | 22 | 56.10 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 1 | 1 | 2 | 6.23 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 6 | 0 | 6 | 37.33 |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 0 | 1 | 0.17 |
| **TOTAL GENERAL** | **17** | **15** | **32** | **100** |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 17 requerimientos que equivalen a un 86% de los 32 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 15 peticiones con un porcentaje de un 14%, 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 3 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:



1. **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, los Mártires con un 3% , Santa Fe con un 3%, Usme con un 3% , Fontibon con un 3%, y Kennedy 10% , y en blanco con un 78% de los peticionarios que utilizaron el aplicativo SDQS con relación al IDEP.

Tabla 9 :



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

De acuerdo con la gráfica el estrato que más presentan requerimientos al IDEP es el 3 con un 10% seguido por el estrato 2 con un 6% y el estrato 4 con un 3% 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 81% en blanco.

Tabla 10:



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

Tabla 11:

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales, un 62%, como persona jurídica con un 16% y en blanco un 22% de los peticionarios.



**Tabla 12:**

**CALIDAD DEL REQUIRIENTE**



El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 78% del total de los requirentes con un 22% 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.