

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP

INFORME PQRS JUNIO 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C., junio de 2017

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD

Durante el mes de junio de 2017 ingresaron 21 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.

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

Buzón

Tabla2:

Total de Requerimientos Recibidos:

Recibidos	Rótulos de columna	
Canal	SDQS	Total, general
ESCRITO	13	13
WEB	4	4
E-MAIL	3	3
TELÉFONO	1	1
Total, general	21	21

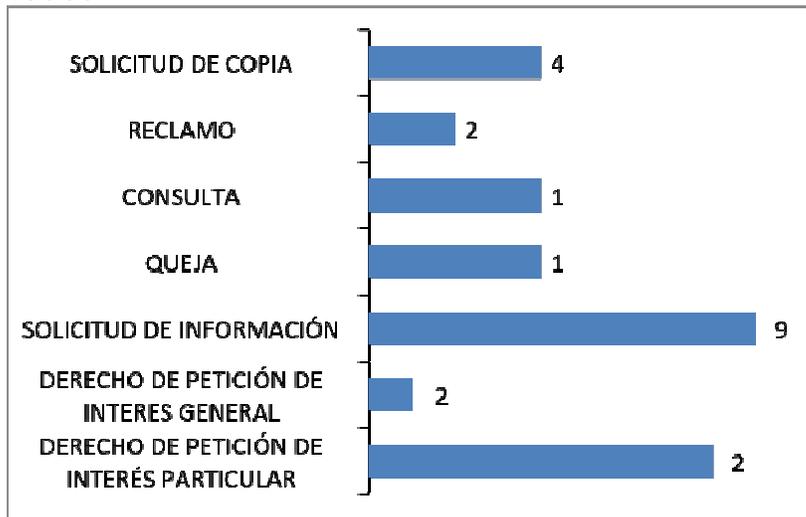
Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 30 de junio de 2017, se recibieron veinte y uno (21) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: trece (13) escritos que equivalen a un 61.90%

siendo el medio más utilizado, seguido del canal web cuatro (4), que equivalen a 19.04% seguidos del canal E-mail tres (3) peticiones para un 14.28% de participación y por último la línea 195 con 1 petición que equivale a un 4.76 %

3. TIPOLOGÍAS 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.

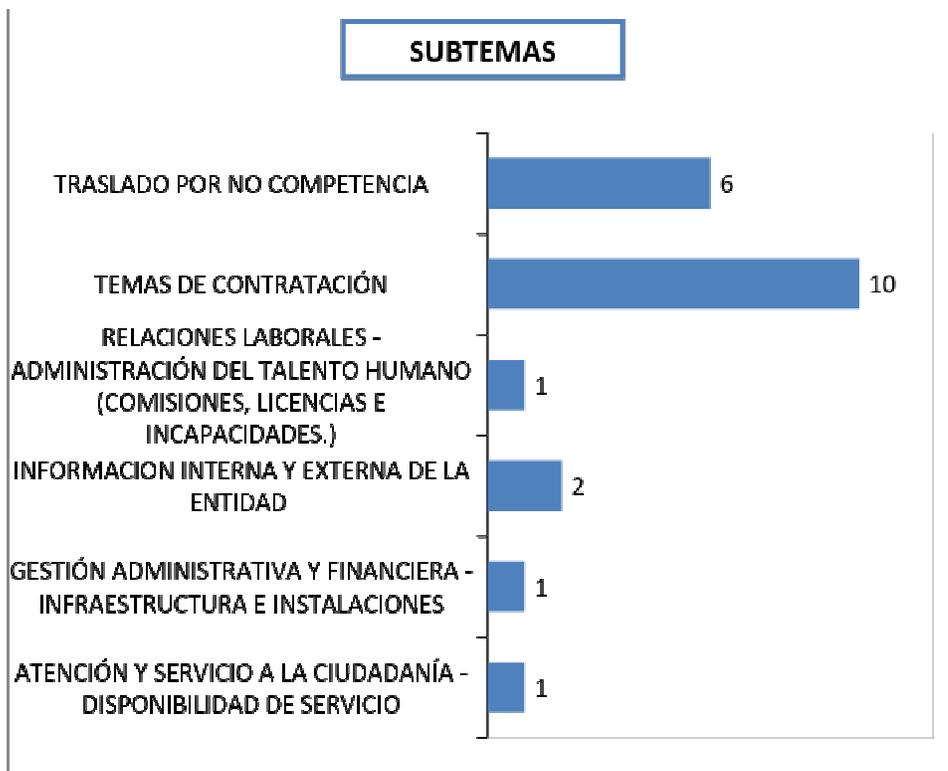
Tabla3:



Del total de requerimientos allegados al IDEP, las tipologías más utilizadas son los derechos de petición de solicitud de información con un 42.85%, seguido de las solicitudes de copias con un 19.04%, los derechos de petición de interés general, los reclamos y los de interés particular cada uno con un 9.52 %; siguen las consultas y las quejas cada uno con un 4.76%.

4. SUBTEMAS

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



Para este periodo, el requerimiento por subtema "temas de contratación", tiene una participación de 10 peticiones con 47.61% 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 junio de 2017 el IDEP, traslado por no competencia a otras entidades 6 peticiones así:

Queja: 1
Derecho de petición de interés general: 2
Consulta: 1
Reclamo: 2

Tabla 5:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	3	50
TANSMILENIO	1	16.66
PLANEACION	1	16.66
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	1	16.66
TOTAL	6	100

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.

7.1 Peticiones cerradas periodo anterior.

En el mes de junio el IDEP, tramitó y dio respuesta a cuatro (7) 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 DE PLANEACION	1	14.28
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	57.14
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	20.40
TOTAL GENERAL	7	100%

7.2 Peticiones cerrada periodo actual

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a quince (15) requerimientos de los veinte y uno (21) (6 trasladados tabla: 5) que ingresaron en el mes de junio como aparece en la siguiente tabla:

Tabla7:

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PENDIENTES PROXIMO PERIODO	Sub TOTAL	%
OFICINA DE PLANEACION	1	0	1	4.76
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	4	11	52.38
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0	1	4.76
TRASLADADOS	6	0	6	28.57
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	2	9.52
TOTAL GENERAL	17	4	21	100%

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 17 requerimientos que equivalen a un 80.95% de los 21 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 4 peticiones con un porcentaje de un 19.04 %, 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 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 INTERÉS 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	2,00	1,00	5,00	1,00	1,00	1,00			2,64
PROMEDIO POR EL TOTAL DE LA ENTIDAD									

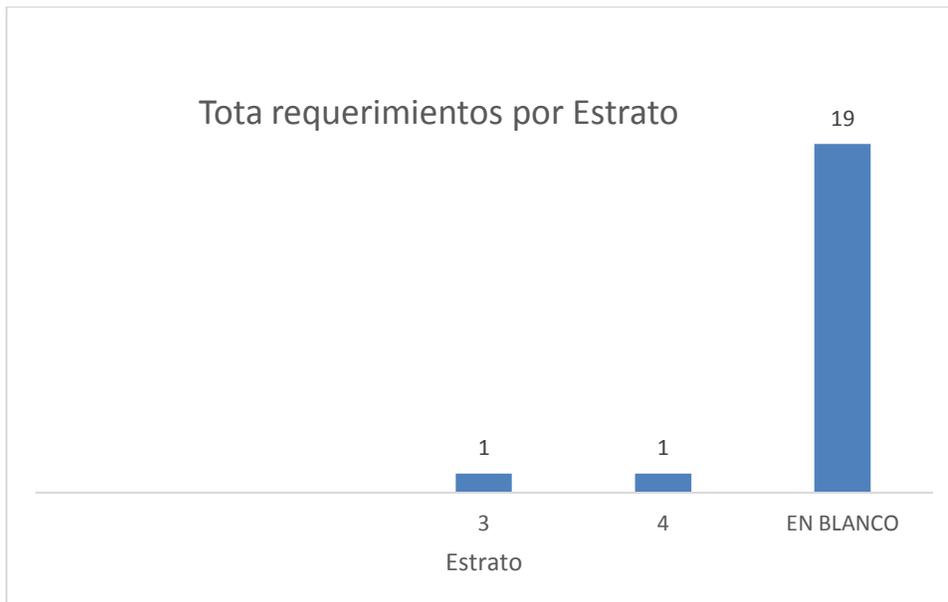
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Dentro de la información suministrada se evidencia que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem de tal manera que en un 85.71% del total de las peticiones esta en blanco y las demás se ubican en un 14.29% de los peticionarios que utilizaron el aplicativo SDQS con relación al IDEP.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

De acuerdo con la grafica los estratos que más presentan requerimientos al IDEP son 3 y 4 los cuales solo son un 9.52% 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 90.47% en blanco.

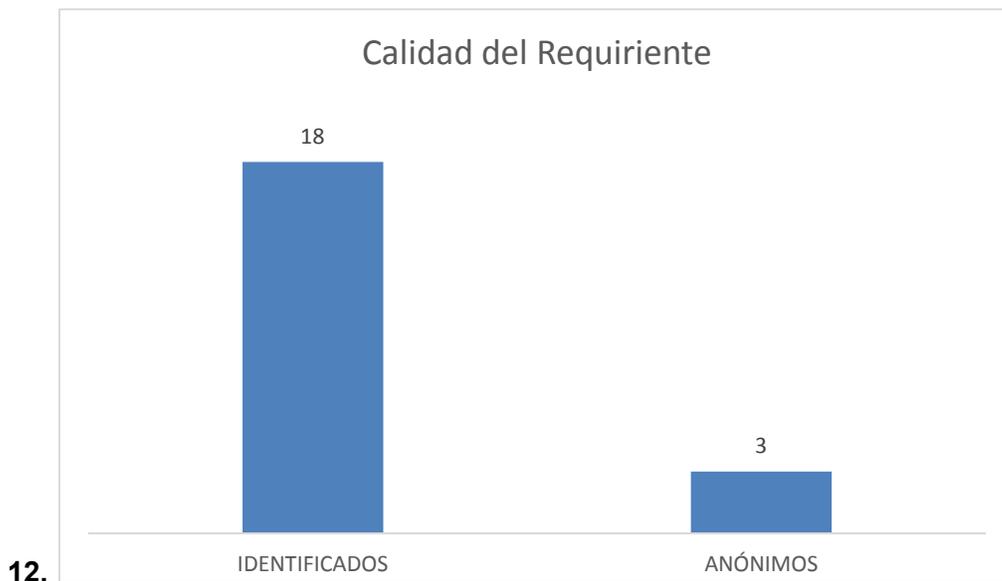


REQUERIMIENTOS POR ESTRATO	CANTIDAD
3	1
4	1
EN BLANCO	19
TOTAL POR ESTRATO	21

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 REQUIRENTE



El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 86% del total de los requirentes y solo un 14% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima.

13. 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.