

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP

INFORME PQRS ABRIL 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C., abril de 2017

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD

Durante el mes de abril de 2017 ingresaron 26 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 así 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:

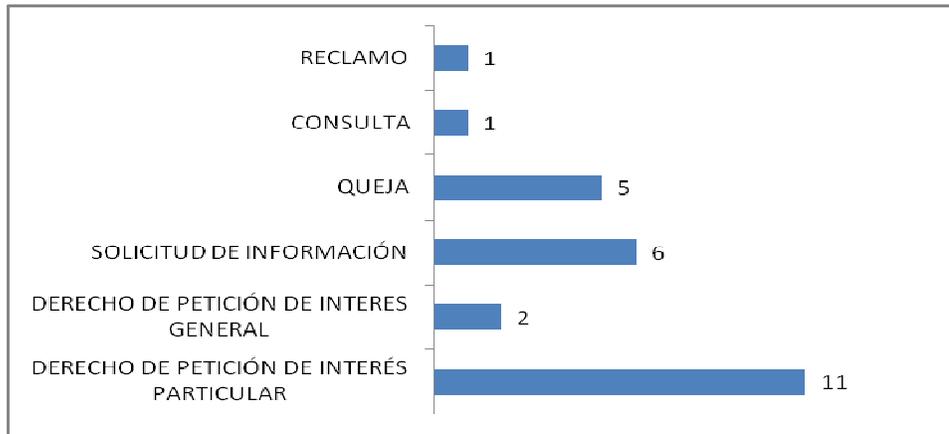
Recibidos	Rótulos de columna	
Canal	SDQS	Total, general
WEB	12	12
ESCRITO	14	14
Total, general	26	26

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 30 de abril de 2017, se recibieron veintiseis (26) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: Catorce (14) escritos que equivalen a un 54% siendo el medio más utilizado, seguido del canal web con doce (12) peticiones para un 46% 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:

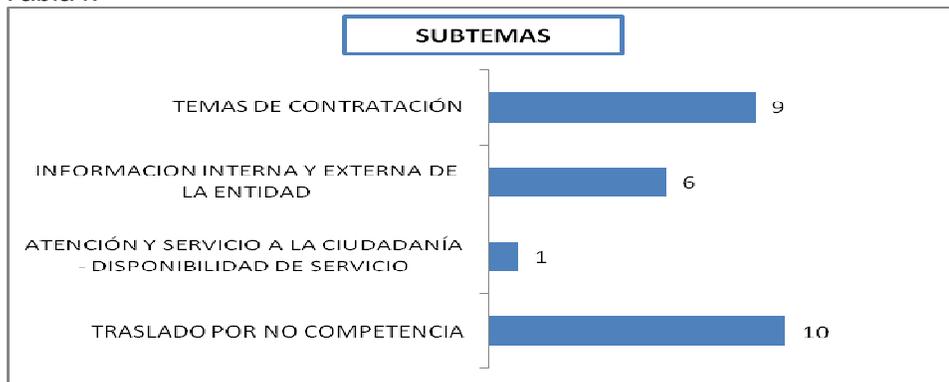


Del total de requerimientos allegados al IDEP, las tipologías más utilizadas son los derechos de petición de interés particular con un 42%, seguido de las peticiones de información con un 23%, las quejas que no fueron competencia de la entidad en un 19% lo mismo que los reclamos en 1%, los derechos de petición de interés general con un 8% y una consulta con un 4%..

4. SUBTEMAS

El IDEP, durante el mes de abril presenta 4 subtemas discriminados de la siguiente manera:

Tabla4:



Para este periodo, el requerimiento por subtema "Temas de contratación", tiene una participación de 10 peticiones o 38% siendo la más relevante.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entre el primero y el treinta de abril de 2017 el IDEP, traslado por no competencia a otras entidades 10 peticiones así:

Queja: 5

Derecho de petición de interés particular: 2

Derecho de petición de interés general: 2
Consulta: 1

Tabla 5:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	7	70%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	10%
SECRETARIA GENERAL	1	10%
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	1	10%
TOTAL	10	100%

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.

7.1 Peticiones cerradas periodo anterior.

En el mes de abril 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:

Tabla6:

DEPENDENCIA		%
Subdirección Académica	2	13%
Oficina Asesora Jurídica	5	63%
Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	1	25%
Total general	8	100%

7.2 Peticiones cerrada periodo actual

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y tramite en el aplicativo SDQS a catorce (14) requerimientos de los veintiséis 26 (10 trasladados tabla: 5) que ingresaron en el mes de abril como aparece en la siguiente tabla:

Tabla7:

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PENDIENTES PROXIMO PERIODO	Sub TOTAL	%
Subdirección Académica	0	1	2	0%
Oficina Asesora Jurídica	2	8	10	14%
Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	2	1	3	14%
Trasladados	10	0	10	72%
Atención al ciudadano	0	2	2	0%
Total general	14	12	26	100%

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 14 requerimientos que equivalen a un 54% de los 26 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 12 peticiones con un porcentaje de un 46%, 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 7.3 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:

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	CONSULTA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	Total General
Términos legales ley 1755 de 2015 Art. 14	15	15	10	15	30	15	10	
Subdirección Académica	1							1
Oficina Asesora Jurídica	7		3					10
Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	2		1					3
Atención al Ciudadano							2	2
Traslado por no	1	2		6	1			10

competencia								
Total Peticiones	11	2	4	6	1		2	26

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 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.



10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

De acuerdo con la grafica los estratos que mas presentan requerimientos al IDEP son 1,2 ,3 y 4 los cuales solo son un 27% 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 73% en blanco.



De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente un 76% como personas naturales, un 20% personas jurídicas y 4% en blanco de los 45 peticionarios.



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE



El mayor numero de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 69% del total de los requirentes y solo un 31% de ellos presentan los requerimientos de manera anonima.

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.