

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

### INFORME PQRS OCTUBRE 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

**Bogotá D.C., octubre de 2017**

## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD

Durante el mes de octubre de 2017 ingresaron 43 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](mailto:idep@idep.edu.co)

**Buzón**

Tabla2:

**Total de Requerimientos Recibidos:**

Recibidos	Rótulos de columna	
Canal	SDQS	Total, general
ESCRITO	24	24
TELEFONO	1	1
WEB	18	18
<b>Total, general</b>	<b>43</b>	<b>43</b>

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de octubre de 2017, se recibieron cuarenta y tres (43) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: veinticuatro (24) escritos que equivalen a un 55.81%.

Siendo el medio más utilizado, seguido del escrito encontramos el web con diez y ocho (18), que equivalen a 41.86% y por último el canal teléfono con uno (1) que equivale a un 2.33% 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.

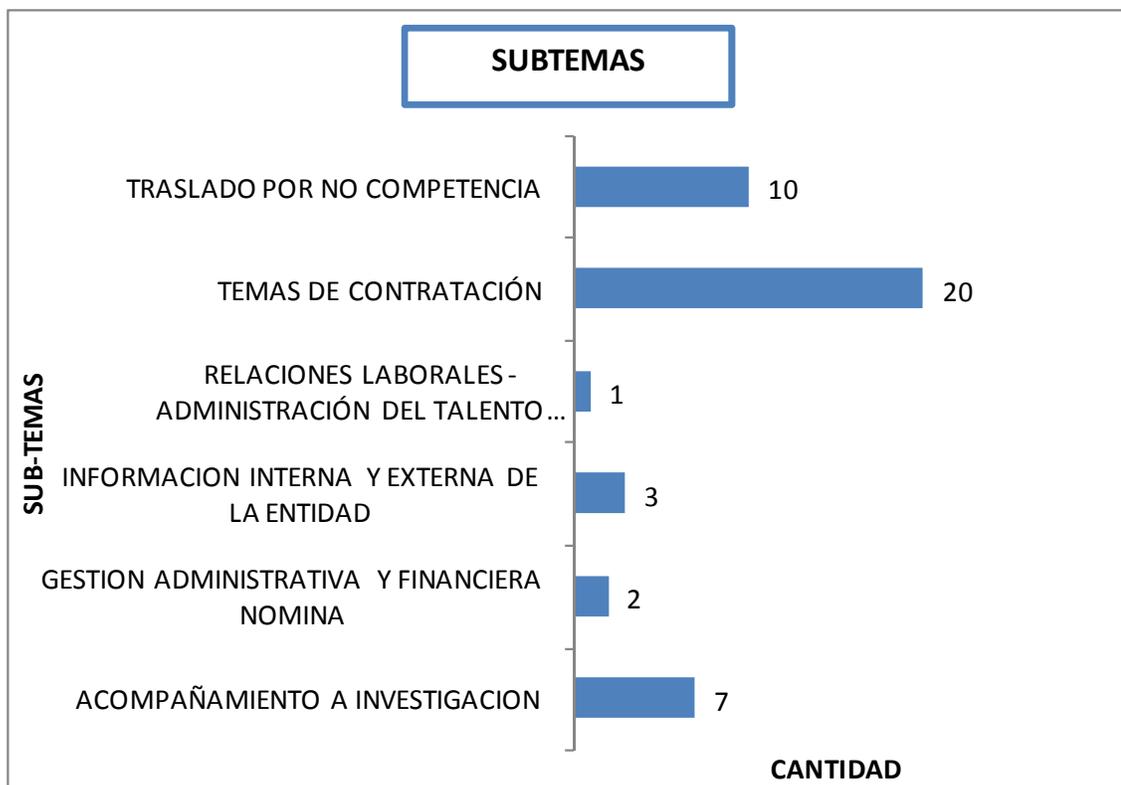
Tabla3:



Para el mes de octubre los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de solicitud de información con un 37.21%, luego siguen las tipologías de queja con un 18.60% hay que aclarar que a esta tipología no se dio alcance en el IDEP por no competencia y fueron trasladadas a la SECRETARIA DE EDUCACION, le sigue a las solicitudes de información, las de información de interés particular con un 16.28% los derechos de petición de reclamo y consulta cada uno con un 9.30%, seguidos de los derechos de petición de interés general con un 6.98% para finalizar con una felicitación que equivale a un 2.33% .

#### 4. SUBTEMAS

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



Para este periodo, el requerimiento por subtema "temas de contratación", tiene una participación de 20 peticiones con 46.51 % siendo la más relevante a las que se les dio alcance en la entidad.

Hay que aclarar que el subtema de "información interna y externa de la entidad, en el informe de gestión de peticiones reportado por el SDQS, no se encuentra relacionado como tal, el radicado es el No 2523202017, por lo que lo sumo, siendo a si las cosas los subtemas de "información interna y externa de la entidad" para este mes es de tres en total.

## 5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entre el primero y el treinta y uno de octubre de 2017 el IDEP, traslado por no competencia a la Secretaria de Educación 10 peticiones así:

Derecho de petición de consulta 1, derecho de petición de queja 5, derecho de petición de reclamo 2 y por ultimo derecho de petición de solicitud de información 2 para un total de :10 solicitudes.

Tabla 5:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE EDUCACION	10	100
TOTAL	10	100

## 6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.

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

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.

### 7.1 Peticiones cerradas periodo anterior.

En el mes de octubre el IDEP, tramitó y dio respuesta a trece (13) 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		%
OFICINA SAFCD	1	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	11	86
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

## 7.2 Peticiones cerrada periodo actual

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a treinta (36) requerimientos quedando pendientes siete (7) de los cuarenta y tres (43) que ingresaron en el mes de octubre como aparece en la siguiente tabla:

Hay que aclarar que la petición con radicado SDQS No 2325522017, se solicito ampliación en el sistema, sin embargo se dio respuesta parcial bajo las condiciones de la oportunidad.

Tabla7:

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PENDIENTES PROXIMO PERIODO	Sub TOTAL	%
SUBDIRECCION ACADEMICA	1	1	2	2.78
OFICINA ASESORA JURIDICA	16	5	21	44.44
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	3	1	4	8.33
SECRETARIA DE EDUCACION	11	0	11	30.56
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	0	1	3.33
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0	4	11.11
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>36</b>	<b>7</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 36 requerimientos que equivalen a un 84 % de los 43 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 7 peticiones con un porcentaje de un 16 %, se totalizan las peticiones recibidas y tramitadas.

En este punto tenemos que hacer una nota, con respecto a tres solicitudes que fueron cerradas en el mes de septiembre pero que por la fecha de radicación en el sistema SDQS, son nuevamente relacionadas en el mes de octubre. relacionó números de radicados para tener en cuenta 2251572017,2230712017,2192722017.

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

Durante este periodo el IDEP, obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 2 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	FELICITACIONES	RECLAMO	Promedio de días por Dependencias
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	3	3					2,67
ACADEMICA						1		1,00
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		3						3,00
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO			3					3,00
ATENCION AL CIUDADANO				1			1	1,00
TRASLADO POR NO COMPETENCIA			1	1	1		1	1,00
PROMEDIO POR TIPO DE SOLICITUD	2,00	6,00	7,00	2,00	1,00	1,00	2,00	<b>1,94</b>
<b>PROMEDIO POR EL TOTAL DE LA ENTIDAD</b>								<b>2,00</b>

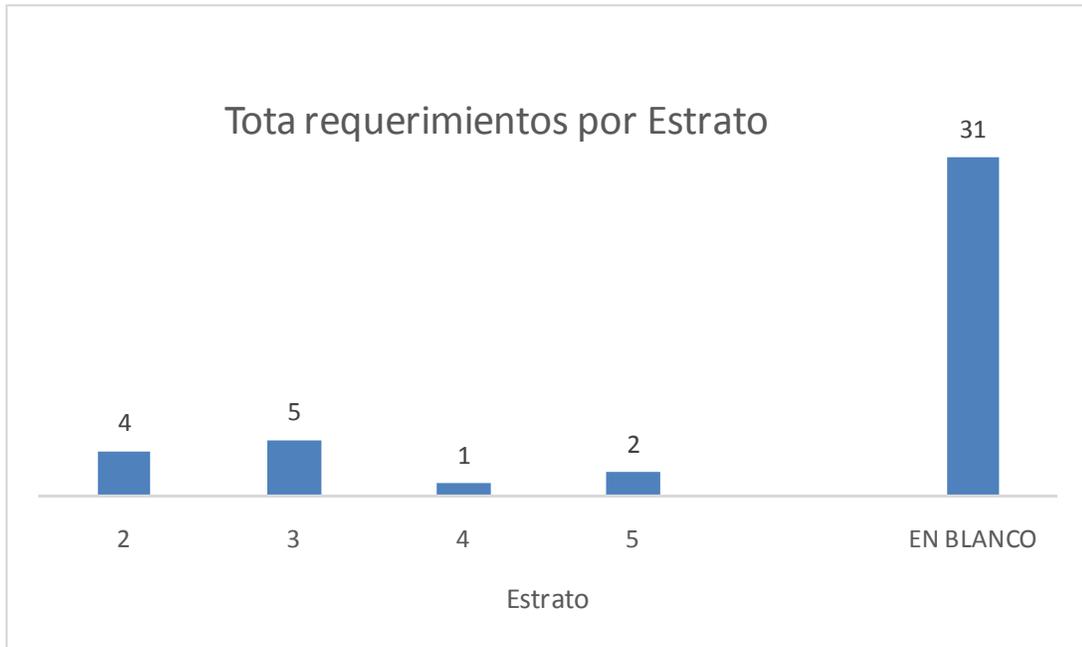
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Dentro de la información suministrada se evidencia que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem de tal manera que en un 97% del total de las peticiones esta en blanco y las demás se ubican en un 3% 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 el estrato que más presentan requerimientos al IDEP es el 3 los cuales solo son un 12% 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 88% en blanco.

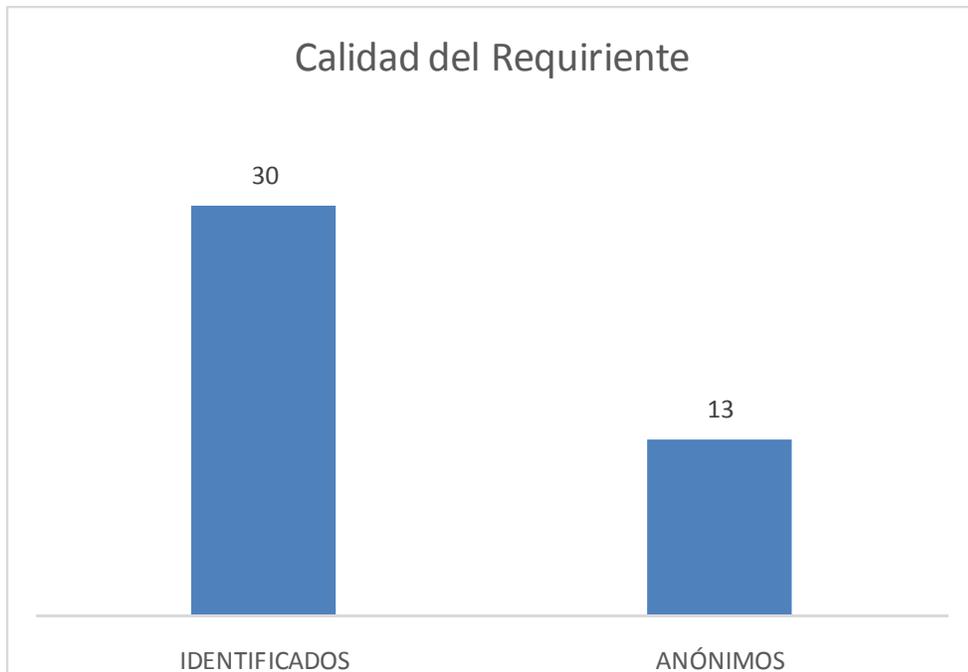


REQUERIMIENTOS POR ESTRATO	CANTIDAD
2	4
3	5
4	1
5	2
BLANCO	31
<b>TOTAL POR ESTRATO</b>	<b>43</b>

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales, un 70%, y en blanco un 30% 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 70% del total de los requirentes con un 30% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima.

## 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.