

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP

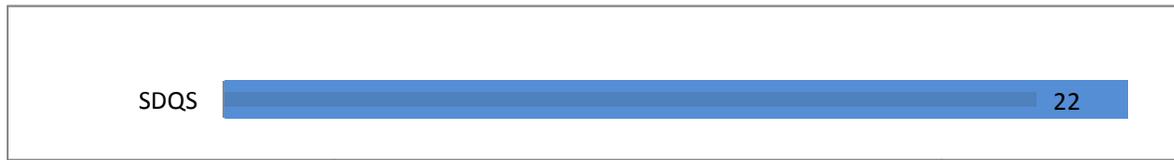
INFORME PQRS DICIEMBRE 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C., diciembre de 2017

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD

Durante el mes de diciembre de 2017 ingresaron 22 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

Tabla 2:

Total de Requerimientos Recibidos:

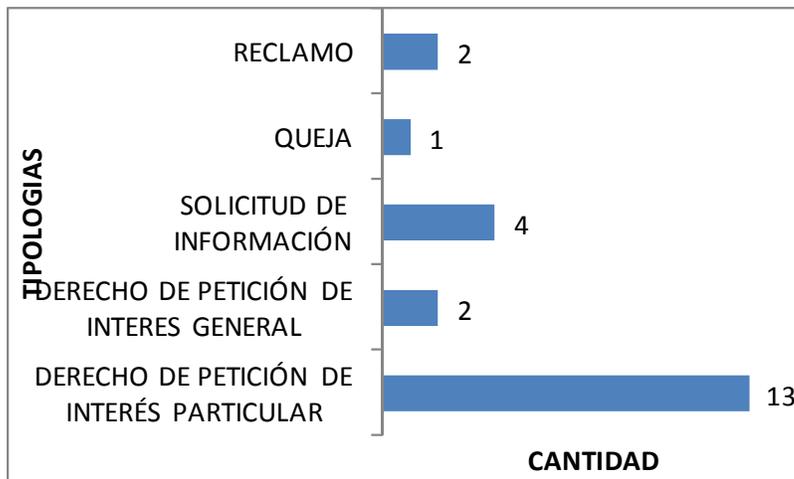
Recibidos	Rótulos de columna	
Canal	SDQS	Total, general
E-MAIL	2	2
TELEFONO	1	1
ESCRITO	14	14
WEB	5	5
Total, general	22	22

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de diciembre de 2017, se recibieron veintidós (22) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: catorce (14) escritos que equivalen a un 63,64%. Siendo el medio más utilizado, seguido del escrito encontramos, el web con seis (5), que equivalen a 22,73% seguido del E-mail con (2) solicitudes que equivalen a un 9,08% y por último el teléfono con uno (1). Que equivale a un 4,55%

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 diciembre los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de solicitud de interés particular con un 59,09%, luego siguen las tipologías de solicitud de información con un 18,18% le siguen las solicitudes de interés general 9,09% igual que las reclamo con un 9,09% hay que aclarar que a estas tipologías no se dio alcance al IDEP por no competencia y se dio respuesta definitiva y por último las de queja con un 4,55%, a la que se traslado por no competencia a la SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL.

4. SUBTEMAS

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



Para este periodo, el requerimiento por subtema "temas de contratación", tiene una participación de 9 peticiones con 40,91 % 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 y uno de diciembre de 2017 el IDEP, traslado por no competencia a la Secretaria de Educación, 5 peticiones así:

derecho de petición de solicitud de información 1, derecho de petición de interés general 2, derecho de petición de reclamo 1 y derecho de petición de queja 1 para un total de : 5 solicitudes.

Tabla 5:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	100
TOTAL	5	100

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.

7.1 Peticiones cerradas periodo anterior.

En el mes de diciembre el IDEP, tramitó y dio respuesta a seis (6) 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 ASESORA JURÍDICA	6	100
TOTAL GENERAL	6	100

7.2 Peticiones cerrada periodo actual

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a diecinueve (19) requerimientos quedando pendientes tres (3) de los veintidós (22) que ingresaron en el mes de diciembre como aparece en la siguiente tabla:

Tabla7:

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PENDIENTES PROXIMO PERIODO	Sub TOTAL	%
SUBDIRECCION ACADEMICA	2	0	2	10,53
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	2	11	47,37
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	1	2	5,25
SECRETARIA DE EDUCACION	5	0	5	26,32
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	2	10,53
TOTAL GENERAL	19	3	22	100

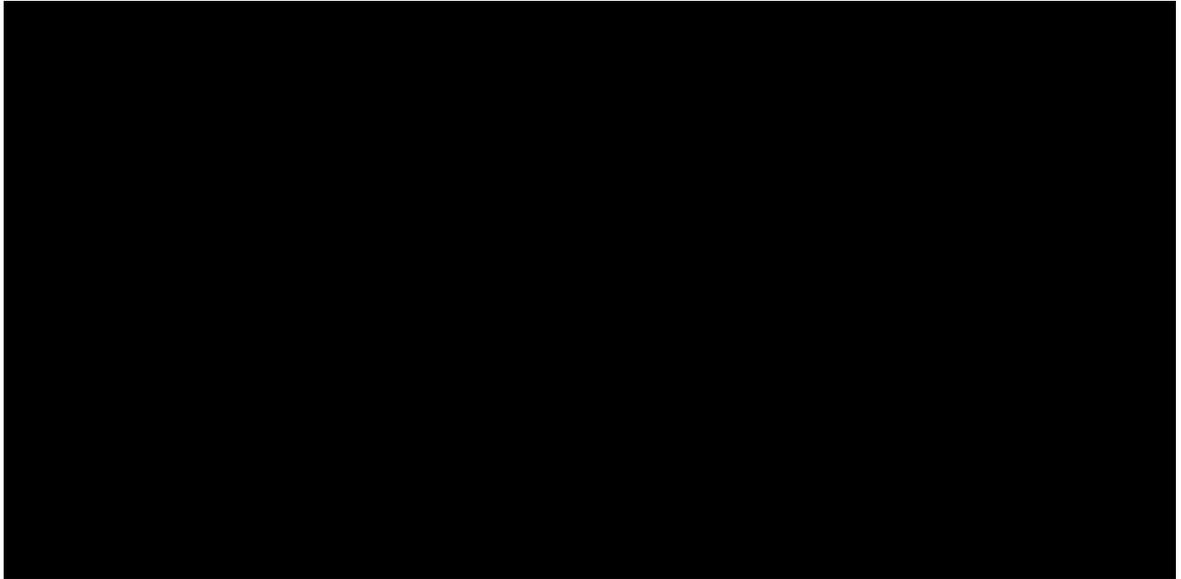
Para este periodo, el Instituto dio cierre a 19 requerimientos que equivalen a un 86% de los 22 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 3 peticiones con un porcentaje de un 14%, se totalizan las peticiones recibidas y tramitadas.

En este punto tenemos que hacer una nota, con respecto al informe de gestión de peticiones reportado por el SDQS, se relaciona una solicitud en el informe del mes de noviembre y en el informe del mes de diciembre, el subtema "información interna y externa de la entidad ", con el radicado No 2765572017, se dio alcance según la oportunidad en el mes de noviembre.

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

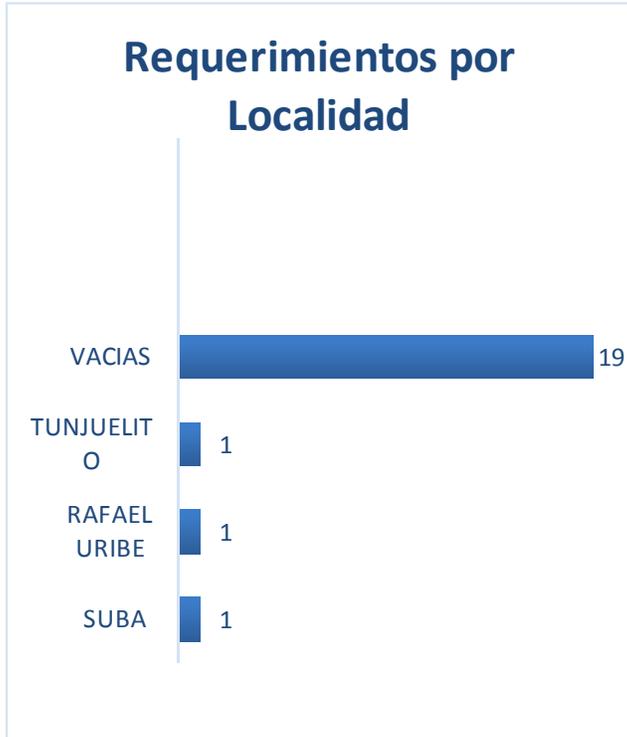
Durante este periodo el IDEP, obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 4 días, lo que indica que, si el promedio de respuesta de un requerimiento es de 15 días, el Instituto está dentro de los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 8:



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.

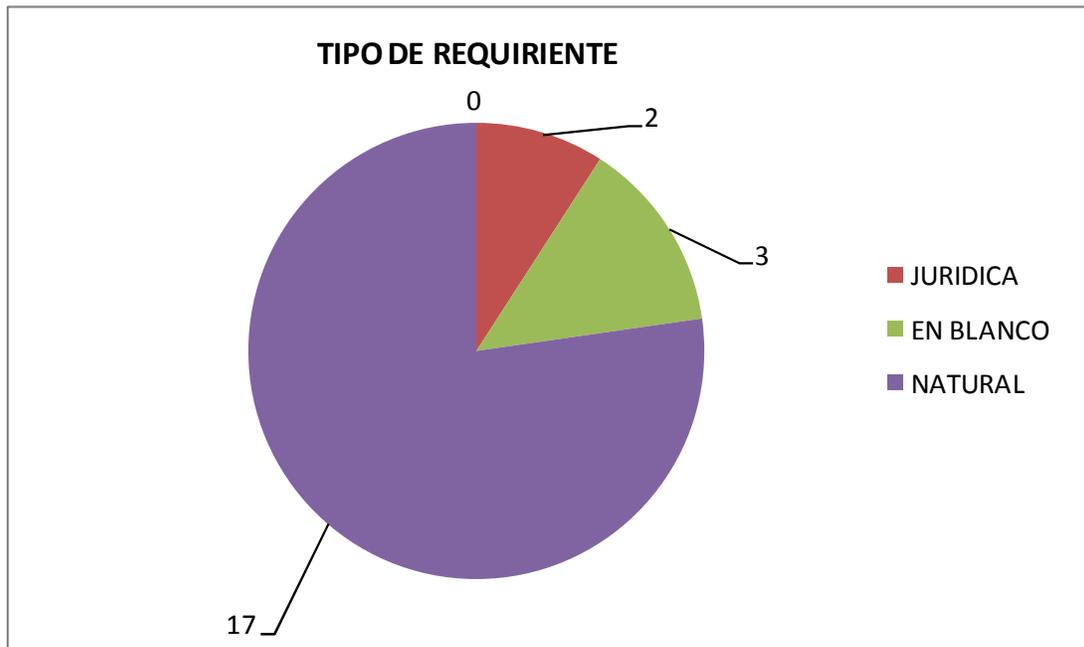


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

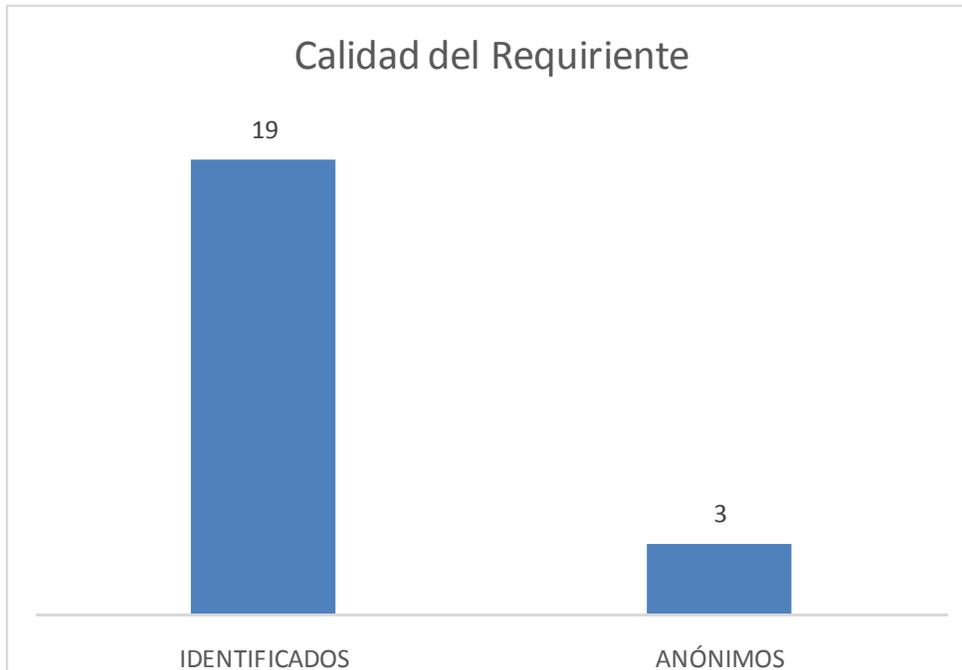
De acuerdo con la gráfica el estrato que más presentan requerimientos al IDEP es el 2 los cuales solo son un 14% seguido por el estrato 3 con un 4% de los requerimientos presentados durante el periodo, pues se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 82% en blanco.



De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales, un 77%, como persona jurídica con un 9% y en blanco un 14% de los peticionarios.



11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



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 con un 14% 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.