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

**INFORME PQRS FEBRERO 2019**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., febrero de 2019**

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

Durante el mes de febrero de 2019 ingresaron 61 peticiones al IDEP.

Tabla : Peticiones Recibidas febrero de 2019



De acuerdo con la gráfica el 100% de los requerimientos se registraron en el Aplicativo Distrital de Quejas y Soluciones (Bogotá te escucha - SDQS), dando cumplimiento así con el artículo 3, Numeral 3 del Acuerdo Distrital 371 de 2010.

**Peticiones radicadas por la entidad**

De las peticiones mencionadas, solamente fueron radicadas 54 en el sistema oficial de la entidad. Aquellas peticiones que llegan directamente al sistema y no son de competencia del IDEP son trasladadas a la entidad competente por medio del sistema “Bogotá te escucha” y no son radicadas en el sistema oficial de la entidad.

Tabla 2: Peticiones Radicadas en el mes de febrero

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado**  | **Cantidad** |
| **Radicadas en Goobi** | 54 |
| **Sin radicar en Goobi** | 7 |
| **Total** | **61** |

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 3: Total de Requerimientos Recibidos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Recibidos** | **Rótulos de columna** |  |
| **CANAL** | **SDQS** | **Total, general** |
| E-MAIL | 47 | 47 |
| ESCRITO | 3 | 3 |
| WEB | 9 | 9 |
| REDES SOCIALES | 2 | 2 |
| **TOTAL, GENERAL** | 61 | 61 |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 28 de febrero de 2019, se recibieron sesenta y un (61) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: cuarenta y siete (47) E-mail que equivalen a un 77.05 %. Seguido del canal web con nueve (9) equivalente a un 14.75%, escrito tres (3) equivalente a un 4.92% y por ultimo redes sociales dos (2) que equivale a un 3.28%

**3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES.**

En cuanto a las tipologías o modalidades el IDEP, esta parametrizado con el Aplicativo (Bogotá te escucha -SDQS) de acuerdo con la ley 1755 de 2015.

Tabla 4: Tipología o Modalidades

Para el mes de febrero la tipología con más requerimientos fue: “solicitud de acceso a la información” con un 57.38%, seguido por la tipología “derecho de petición de interés particular” equivalente a un 27.87%, “queja” equivalente a un 6.56%, “consulta” equivalente a un 3.28%, “derecho de petición de interés general” equivalente a un 4.55% y “reclamo” equivalente a un 3.28% y por ultimo “reclamo” con un 1.64%. Cabe aclarar que las 4 quejas que fueron recibidas, ninguno era competencia de la entidad, por lo tanto, fueron trasladadas a las entidades competentes.

**4. SUBTEMAS**

El IDEP, durante el mes de febrero presentó 6 subtemas discriminados de la siguiente manera:

Tabla 5: SUBTEMAS

Para este periodo, el requerimiento por subtema "Portafolio de servicios – banco de programas y proyectos e información de proyectos”, tiene una participación de 39 peticiones con 63.93%, siendo la más relevante a las que se les dio alcance en la entidad.

**4.1 Total Peticiones Trasladadas Por No Competencia.**

Tabla 6: Traslado por no competencia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL**  | **PORCENTAJE** |
| ENTIDAD DISTRITAL | 7 | 100% |
| **TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA** | **7** | **100%** |

Durante el periodo comprendido entre el primero y el 28 de febrero se recibieron 7 peticiones que no eran de competencia del IDEP, por lo tanto, fueron trasladadas a la entidad correspondiente de la siguiente manera: 6 requerimientos fueron enviados a la Secretaria de Educación Distrital y 1 a la Secretaria de ambiente. Se dio trámite dentro de los términos establecidos por la ley.

**4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.**

Para el mes de febrero el IDEP, no recibió ningún requerimiento con subtema veedurías ciudadanas.

**5. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.**

**5.1 Peticiones cerradas periodo anterior.**

En el mes de febrero el IDEP, tramitó y dio respuesta a siete (7) peticiones que se encontraban pendientes del periodo anterior, acorde con los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015 con la siguiente información:

Tabla 7: Peticiones cerradas periodo anterior

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL CERRADAS** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ACADÉMICA | 6 | 85.71% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 1 | 14.29% |
| **TOTAL GENERAL** | **7** | **100%** |

**5.2. Peticiones cerradas periodo actual**

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo Bogotá te escucha - SDQS a cincuenta (50) requerimientos quedando pendientes once (11) de los sesenta y uno (61) que ingresaron en el mes de febrero como aparece en la siguiente tabla:

Tabla 8: Peticiones Cerradas periodo actual

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL** | **PENDIENTES PROXIMO****PERIODO** | **Sub TOTAL** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 34 | 10 | 44 | 72.13% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 7 | 0 | 7 | 11.48% |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 2 | 1 | 3 | 4.92% |
| ATENCION AL CIUDADANO  | 7 | 0 | 7 | 11.48% |
|  **TOTAL GENERAL** | **50** | **11** | **61** | **100%** |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 50 requerimientos que equivalen a un 81.97% de los 61 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 11 peticiones con un porcentaje de un 18.03%, se totalizan las peticiones recibidas y tramitadas.

**6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.**

Durante este periodo el IDEP, obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 5 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 9: Promedio De Respuesta por Tipología y por Dependencia**



**7. 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: Suba y Tunjuelito con un porcentaje de participación de 1.64% cada una, mientras que sin información se registra un 96.72%, del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" con relación al IDEP.

Tabla 10: Requerimientos por localidad

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

De acuerdo con la gráfica los estratos que presentan requerimientos al IDEP son: estrato 2 y 3 con un total de 2 peticiones cada uno, equivalente a un 3.28% y el estrato 4 con un requerimiento equivalente a un 1.64%. Se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 91.80% sin información.

Tabla 11: Requerimientos por estrato

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 72.73%% y sin información un 27.27% de los peticionarios.

Tabla 12: Tipo de Peticionario

El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 91.80% del total, y un 8.20% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima.

Tabla 13: Calidad del Requirente

**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 “Bogotá te escucha” - SDQS.