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

**INFORME PQRS JULIO 2018**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., Julio de 2018**

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

Durante el mes de julio de 2018 ingresaron 42 peticiones al IDEP.

Tabla : Peticiones Recibidas julio de 2018





De acuerdo con la gráfica 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.

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 2: Total de Requerimientos Recibidos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Recibidos** | **Rótulos de columna** |  |
| **CANAL** | **SDQS** | **Total, general** |
| E-MAIL | 21 | 21 |
| ESCRITO | 8 | 8 |
| PRESENCIAL | 2 | 2 |
| WEB | 11 | 11 |
| **TOTAL, GENERAL** | 42 | 42 |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de julio de 2018, se recibieron cuarenta y dos (42) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: veintiuno (21) E-mail que equivalen a un 50,00 %. Seguido del Web con once (11) equivalente a un 26,19% como los medios más utilizados, le sigue el canal el Escrito con ocho (8) solicitudes con un 19.05 %, y por último el canal presencial con dos (2) solicitudes que equivalen a un % 4,76

**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.

Tabla : Tipología o Modalidades



Para el mes de julio los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de derecho de petición de solicitud de interés particular con un 38,10% le siguen las de solicitud de información con un 35,71 %, luego siguen las tipologías de queja con 11,90%, luego las de consulta con un 5,71% y con el mismo porcentaje las de solicitud de copias, reclamos y las de interés general cada uno con un con 2,86%.

**4. SUBTEMAS**

El IDEP, durante el mes de julio presenta 5 subtemas discriminados de la siguiente manera:

Tabla : SUBTEMAS



Para este periodo, el requerimiento por subtema "temas de contratación”, tiene una participación de 24 peticiones con 57,14%, siendo la más relevante a las que se les dio alcance en la entidad.

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

Entre el primero al 31 de julio de 2018 el IDEP, no traslado solicitudes por no competencia, se tramitaron "Respuestas Definitivas Por No Competencia", entre ellas las 5 reportadas como quejas, 2 como consulta y 1 solicitud de reclamo, para un total de 8 tramitadas por atención al ciudadano, que al mismo tiempo se encontraban a signadas a la SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL.

**4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.**

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

**5. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.**

**5.1 Peticiones cerradas periodo anterior.**

En el mes de julio el IDEP, tramitó y dio respuesta a nueve (9) peticiones que se encontraban pendientes del periodo anterior, acorde con los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015 con la siguiente información:

Tabla : Peticiones cerradas periodo anterior

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL CERRADAS** | **~~%~~** |
| SUBDIRECION ACADEMICA | 1 | 11 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 2 | 22 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 6 | 67 |
| **TOTAL GENERAL** | **9** | **100 %** |

**5.2. Peticiones cerradas periodo actual**

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a treinta y dos (32) requerimientos quedando pendientes diez (10) de los cuarenta y dos (42) que ingresaron en el mes de julio como aparece en la siguiente tabla:

Tabla : Peticiones Cerradas periodo actual

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL** | **PENDIENTES PROXIMO**  **PERIODO** | **Sub TOTAL** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 7 | 1 | 8 | 19,05 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 16 | 8 | 24 | 57,14 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 1 | 1 | 7 | 4,76 |
| ATENCION AL CIUDADANO | 8 | 0 | 8 | 19,05 |
| **TOTAL GENERAL** | **32** | **10** | **42** | **100%** |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 32 requerimientos que equivalen a un 76.19% de los 42 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 10 peticiones con un porcentaje de un 23,81 % 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 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DEPENDENCIAS | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |  | RACLAMO |  | QUEJA | Promedio de días por Dependencias |
| SOLICITUD DE COPIAS |  | CONSULTA |  |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 4,00 | 3,00 | 4,00 |  |  |  |  | 3,67 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA,FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO |  |  | 4,00 |  |  |  |  | 4,00 |
| SUBDIRECCION ACADEMICA |  | 3,00 | 4,00 | 3,00 |  |  |  | 3,33 |
| ATENCION AL CIUDADANO |  |  |  |  | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| PROMEDIO POR TIPO DE SOLICITUD | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,43 |
| **PROMEDIO POR EL TOTAL DE LA ENTIDAD** | | | | | | | | 3,00 |

Tabla : 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: Barrios Unidos con un 2%, y Bosa con un 2%, en blanco con un 96% de los peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" con relación al IDEP.

Tabla : Requerimientos por localidad

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

De acuerdo con la gráfica los estratos que presentan requerimientos al IDEP es el 2 con un 7%, seguido del estrato 3 con un 7%, pues se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 86% en blanco.

Tabla : Requerimientos por estrato

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 88%, como persona jurídica con el 12%, de los peticionarios.

Tabla : Tipo de Requirente



Tabla : Calidad del Requirente

El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 100% del total de los requirentes.

**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.