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

**INFORME PQRS JUNIO 2018**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., junio de 2018**

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

Durante el mes de junio de 2018 ingresaron 26 peticiones al IDEP.

Tabla : Peticiones Recibidas junio 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 | 14 | 14 |
| ESCRITO | 3 | 3 |
| WEB | 9 | 9 |
| **TOTAL, GENERAL** | 26 | 26 |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 30 de junio de 2018, se recibieron veinte y seis (26) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: catorce (14) E-mail que equivalen a un 53,84 %. Seguido del Web con nueve (9) equivalente a un 34,62% como los medios más utilizados, y por último el Escrito con tres (3) solicitudes con un 11.54 %.

**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 junio los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de derecho de petición de solicitud de información con un 42,31% le siguen las de interés particular con un 38,46 %, luego siguen las tipologías de interés general con 7,69% y con el mismo porcentaje las de solicitud de copias con 7,69% y por ultimo tenemos las de queja con un 3,85%.

**4. SUBTEMAS**

El IDEP, durante el mes de junio presenta 6 subtemas discriminados de la siguiente manera:

Tabla : SUBTEMAS



Para este periodo, el requerimiento por subtema "temas de contratación”, tiene una participación de 11 peticiones con 42,31%, 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 30 de junio de 2018 el IDEP, traslado por no competencia 3 peticiones así:

* Derecho de Petición (Solicitud de acceso a la información) : 1
* Derecho de Petición (de interés particular) : 1
* Derecho de Petición (Queja ) : 1
* **Total de Solicitudes: 3**

Tabla : Peticiones Trasladadas por no competencia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** | % |
| SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL | 3 | 100% |
| TOTAL | **3** | **100%** |

**4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.**

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

**5. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.**

**5.1 Peticiones cerradas periodo anterior.**

En el mes de junio el IDEP, tramitó y dio respuesta a tres (3) 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 | 33.33 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 1 | 33.33 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 1 | 33.33 |
| **TOTAL GENERAL** | **3** | **100 %** |

**5.2. Peticiones cerradas periodo actual**

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a veinte y seis (26) requerimientos quedando pendientes nueve (9) de los veinte y seis (26) que ingresaron en el mes de junio como aparece en la siguiente tabla:

Tabla : Peticiones Cerradas periodo actual

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL** | **PENDIENTES PROXIMO**  **PERIODO** | **Sub TOTAL** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 6 | 1 | 7 | 26,92 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 7 | 6 | 13 | 50,00 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 1 | 2 | 3 | 11,54 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 3 | 0 | 3 | 11,54 |
| **TOTAL GENERAL** | **17** | **9** | **26** | **100%** |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 17 requerimientos que equivalen a un 65.38% de los 26 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 9 peticiones con un porcentaje de un 34,62 % 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 |  | QUEJA | Promedio de días por Dependencias |
| SOLICITUD DE COPIAS |  |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 4,00 | 5,00 | 4,00 |  |  | 4,33 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA,FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 5,00 |  | 4,00 |  |  | 4,50 |
| SUBDIRECCION ACADEMICA |  | 3,00 | 5,00 | 5,00 |  | 4,33 |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 1,00 |  | 1,00 |  | 1,00 | 1,00 |
| PROMEDIO POR TIPO DE SOLICITUD | 3,33 | 4,00 | 3,50 | 5,00 | 1,00 | 3,37 |
| **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: Usaquén con un 4%, y San Cristóbal con un 8%, en blanco con un 88% de los peticionarios que utilizaron el aplicativo SDQS 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 8%, pues se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 92% en blanco.

Tabla : Requerimientos por estrato



De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales, un 81%, como persona jurídica con el 4% y por último en blanco un 15% 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 85% del total de los requirentes con un 15% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima.

**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.