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

**INFORME PQRS FEBRERO 2018**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., febrero de 2018**

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

Durante el mes de febrero de 2018 ingresaron 31 peticiones al IDEP.

Tabla 1:





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.

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 | 7 | 7 |
| ESCRITO | 11 | 11 |
| TELEFONO | 1 | 1 |
| BUZON | 1 | 1 |
| WEB | 11 | 11 |
| TOTAL, GENERAL | 31 | 31 |

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 28 de febrero de 2018, se recibieron treinta y un (31) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: once (11) escritos que equivalen a un 35,48%.Seguido del Web con once (11) equivalente a un 35.48% como los medios más utilizados, le sigue E-Mail con siete (7) solicitudes y por último el Teléfono con uno (1) equivale 3,23% y con igual número de solicitudes el Buzón con un uno (1) que equivalen a 3,23%.

**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 3:



Para el mes de febrero los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de solicitud de información con un 32,26%, luego siguen las tipologías de solicitud de interés particular 25,81% le siguen las interés general con un 12,90%, las quejas 3,55%, y con un mismo porcentaje tenemos reclamo con un 6,37%, solicitud de copias con un 6.37%, denuncias por actos de corrupción 6.37% y por último las de consulta 6.37%, hay que aclarar que a las tipologías de queja y reclamo trasladaron por no competencia.

**4. SUBTEMAS**

El IDEP, durante el mes de febrero presenta 5 subtemas discriminados de la siguiente manera: Tabla 4



Para este periodo, el requerimiento por subtema "acompañamiento a la investigación”, tiene una participación de 10 peticiones con 32,26 % 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 veintiocho de febrero de 2018 el IDEP, traslado por no competencia 8 peticiones así:

derecho de petición de de reclamo 1, derecho de petición de interés general 4, derecho de petición de queja 3 total de : 8 solicitudes.

Tabla 5:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTIDAD** | **TOTAL** | % |
| MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL | 2 | 25 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 6 | 75 |
| TOTAL | **8** | **100** |

**6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.**

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

**7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.**

**7.1 Peticiones cerradas periodo anterior.**

En el mes de febrero el IDEP, tramitó y dio respuesta a quince (15) 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** |  | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 1 | 6,66 |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 1 | 6,66 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 13 | 86,68 |
| **TOTAL GENERAL** | **15** | **100** |

**7.2 Peticiones cerrada periodo actual**

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a veinte y cuatro (24) requerimientos quedando pendientes siete (7) de los treinta y uno (31) que ingresaron en el mes de febrero como aparece en la siguiente tabla:

Tabla 7:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL** | **PENDIENTES PROXIMO**  **PERIODO** | **Sub TOTAL** | **~~%~~** |
| SUBDIRECCION ACADEMICA | 3 | 1 | 4 | 4,24 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 7 | 4 | 11 | 29,10 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 2 | 0 | 2 | 8,33 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 1 | 2 | 3 | 12,50 |
| MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL | 2 | 0 | 0 | 8,33 |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 6 | 0 | 6 | 25,00 |
| ATENCION AL CIUDADANO | 3 | 0 | 3 | 12,50 |
| **TOTAL GENERAL** | **24** | **7** | **31** | **100** |

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 24 requerimientos que equivalen a un 85% de los 31 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 7 peticiones con un porcentaje de un 15%, se totalizan las peticiones recibidas y tramitadas.

**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:



**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 las localidades que utilizaron para este mes fueron, Candelaria con un 3% , Barrios Unidos 3%, Suba con un 3% , Engativa con un 3%, y en blanco con un 88% de los peticionarios que utilizaron el aplicativo SDQS con relación al IDEP.

Tabla 9 :



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

De acuerdo con la gráfica los estrato que presentan requerimientos al IDEP es el 1 2,3,4 cada uno con un 3% ,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.

Tabla 10:



Tabla 11:

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales, un 68%, como persona jurídica con un 10% y en blanco un 22% de los peticionarios.



**Tabla 12:**

**CALIDAD DEL REQUIRIENTE**



El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 77% del total de los requirentes con un 23% 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.