

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

### INFORME PQRS SEPTIEMBRE 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO

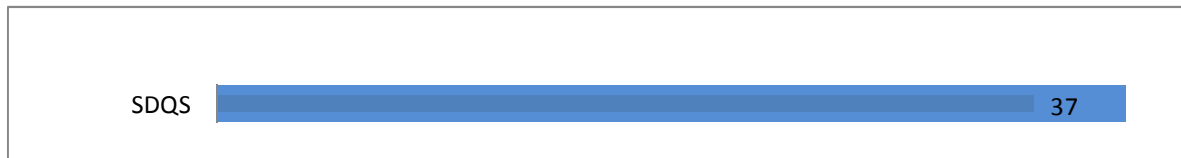
---

**Bogotá D.C., septiembre de 2017**

## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD

Durante el mes de septiembre de 2017 ingresaron 37 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 así 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](mailto:idep@idep.edu.co)

**Buzón**

Tabla2:

**Total de Requerimientos Recibidos:**

Recibidos	Rótulos de columna		
Canal	SDQS	Total, general	%
ESCRITO	25	25	67.57
TELEFONO	1	1	2.70
PRESENCIAL	2	2	5.41
WEB	9	9	24.32
<b>Total, general</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

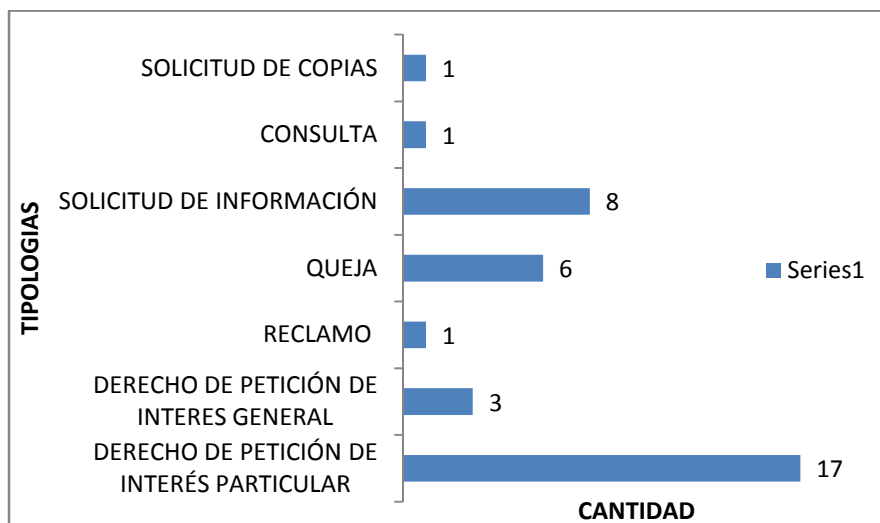
Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 30 de septiembre de 2017, se recibieron treinta y siete (37) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: veinticinco(25) escritos que equivalen a un 67,57%.

Siendo el medio más utilizado, seguido del canal web nueve (9), que equivalen a 24,32 % seguidos del canal presencial con (2) que equivale a un 5,41% y finalizando con el teléfono con (1) que equivalen a un 2,70% de participación.

## 1. 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:

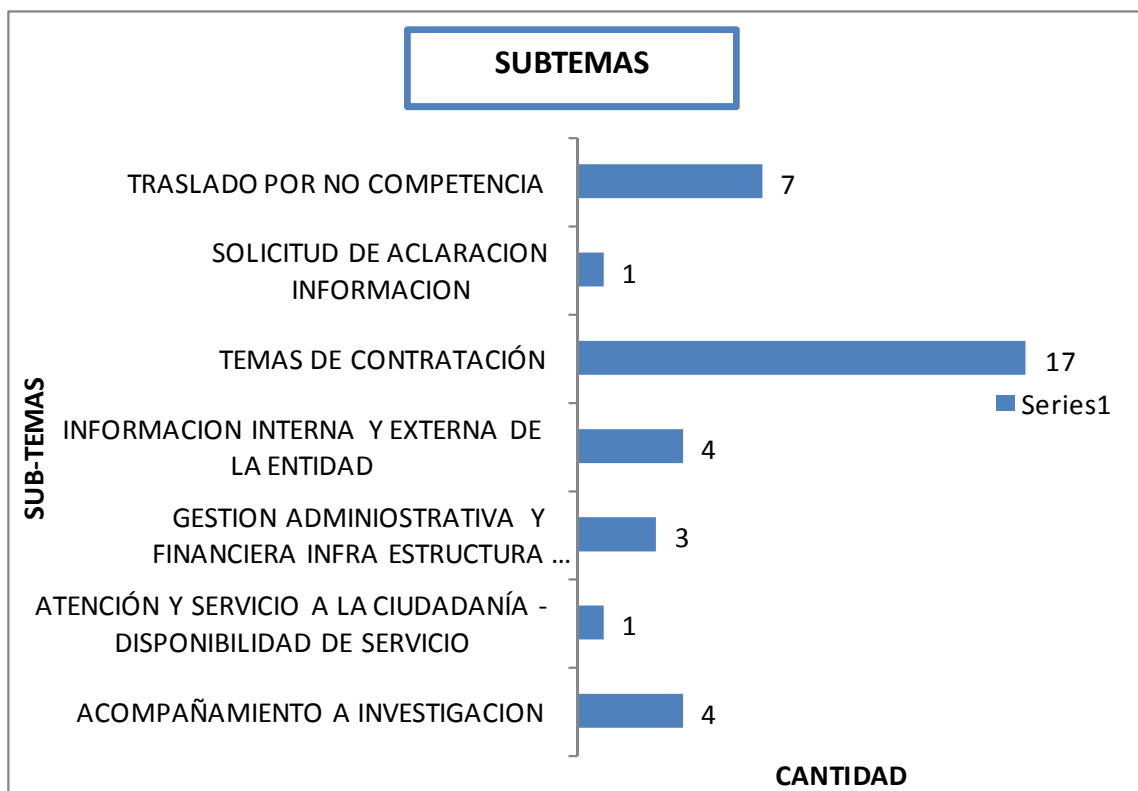


Del total de requerimientos allegados al IDEP, las tipologías más utilizadas son los derechos de petición de interés particular con un 45,95 %, seguido de las solicitudes de información con un 21,62%, los derechos de petición de quejas con un 16,22%, seguidos de las solicitudes de interés general con un 8,33 % junto con las solicitudes de reclamo 2,78 % y las solicitud de copias con un 2,78 % y por último las de consulta con un 2,70%.

#### 4. SUBTEMAS

El IDEP, durante el mes de septiembre presenta 7 subtemas discriminados de la siguiente manera:

Tabla 4



Para este periodo, el requerimiento por subtema "temas de contratación" tiene una participación de 17 peticiones con 45,95% 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 de septiembre de 2017 el IDEP, traslado por no competencia a otras entidades 7 peticiones así:

Derecho de petición de queja: 6  
Derecho de petición de reclamo: 1

Tabla 5:

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE EDUCACION	7	100
TOTAL	7	100

## 6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.

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

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.

### 7.1 Peticiones cerradas periodo anterior.

En el mes de septiembre el IDEP, tramitó y dio respuesta a diez (10) peticiones que se encontraban pendientes del periodo anterior acorde con los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015 con la siguiente información:

Tabla6:

DEPENDENCIA		%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	40
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6	60
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

## 7.2 Peticiones cerrada periodo actual

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a veinticuatro (24) requerimientos de (7 trasladados tabla: 5) que ingresaron en el mes de septiembre como aparece en la siguiente tabla: Tabla 7:

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PENDIENTES PROXIMO PERIODO	Sub TOTAL	%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	1	1	0,00
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	11	20	37,50
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	1	2	4,17
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	0	1	4,17
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	2	0	2	8,33
TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	4	0	4	16,67
SUBDIRECCION ACADEMICA	3	0	3	12,50
ATENCION AL CIUDADANO	4	0	4	16,67
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 24 requerimientos que equivalen a un 65% de los 37 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 13 peticiones con un porcentaje de un 35%, se totalizan las peticiones recibidas y tramitadas.

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

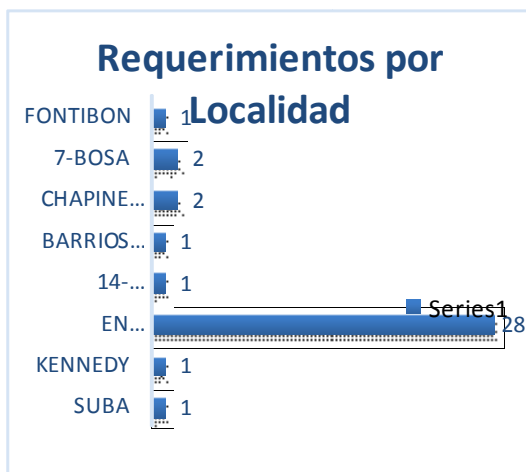
Durante este periodo el IDEP, obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 4 días, lo que indica que, si el promedio de respuesta de un requerimiento es de 15 días, el Instituto está dentro de los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 8:

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	Promedio de días por Dependencias
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	4	5				5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO			5				5
ATENCION AL CIUDADANO		1		1	1	1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		5					5
SUBDIRECCION ACADEMICA	5		5				5
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	1		1	1	1	1
PROMEDIO POR TIPO DE SOLICITUD	3,67	2,75	5,00	1,00	1,00	1,00	4
<b>PROMEDIO POR EL TOTAL DE LA ENTIDAD</b>							

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

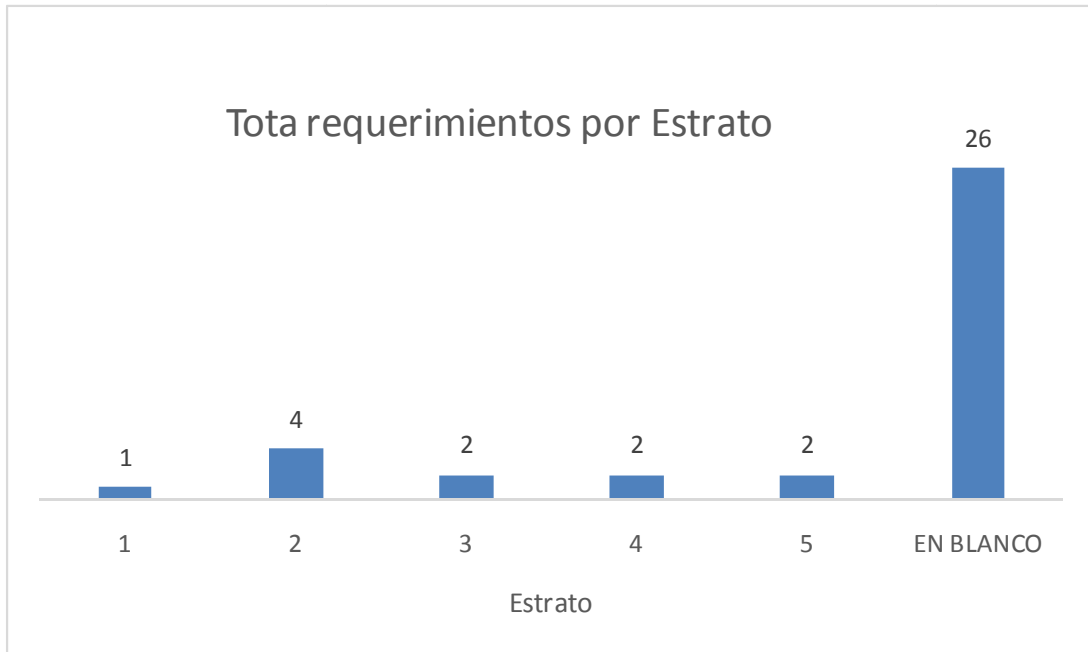
Dentro de la información suministrada se evidencia que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem de tal manera que en un 88% del total de las peticiones esta en blanco y las demás se ubican en un 12% de los petitionarios que utilizaron el aplicativo SDQS con relación al IDEP.



## 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 11% y los estratos 3, 4, y 5 cada uno con un 5% y por último el estrato 1 con un 3%, pues se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 70% en blanco.

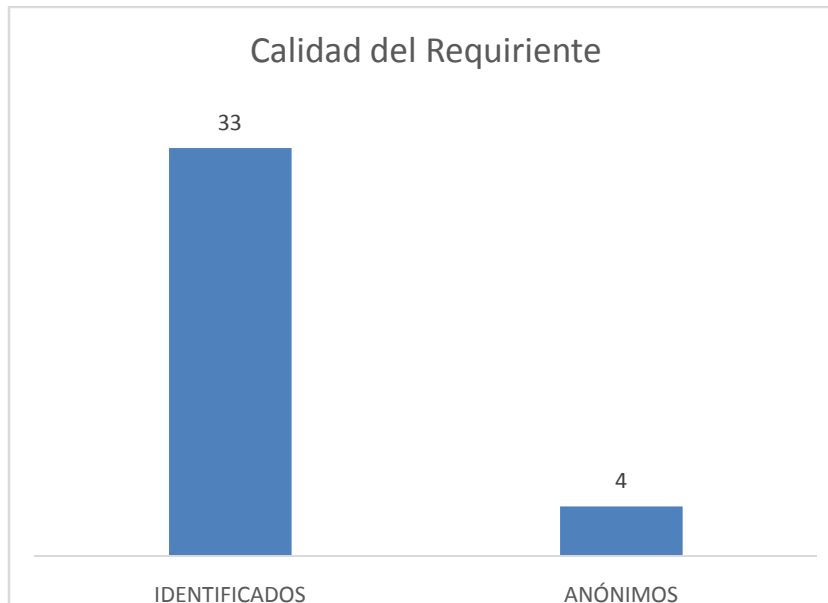




De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales, un 54 % como persona jurídica 5% y en blanco un 41% de los peticionarios.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 89% del total de los requirientes y solo un 11% 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.