

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP

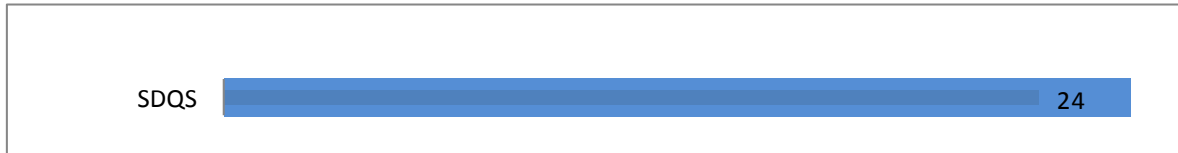
INFORME PQRS NOVIEMBRE 2017 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C., noviembre de 2017

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD

Durante el mes de noviembre de 2017 ingresaron 24 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 a si 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

Buzón

Tabla2:

Total de Requerimientos Recibidos:

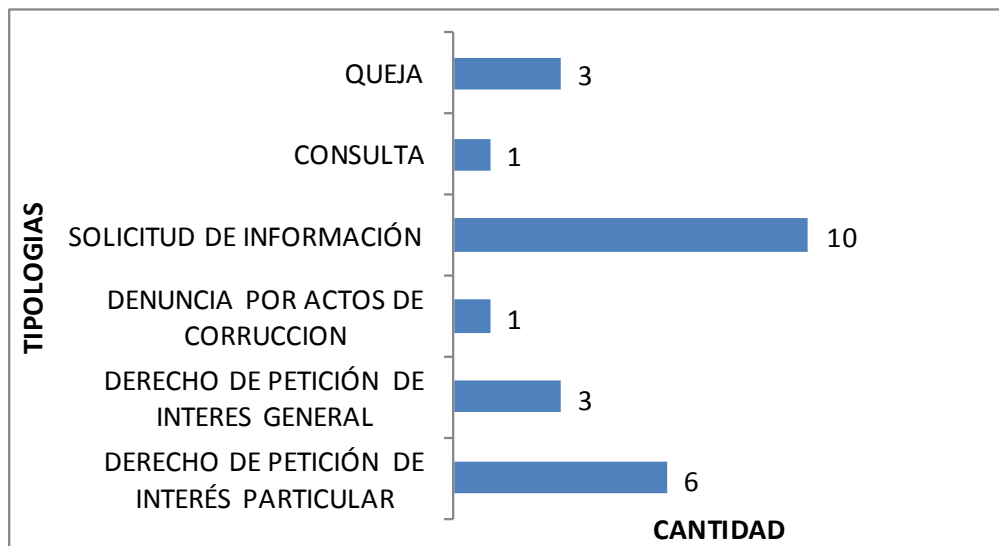
Recibidos	Rótulos de columna	
Canal	SDQS	Total, general
E-MAIL	2	2
PRESENCIAL	1	1
ESCRITO	15	15
WEB	6	6
Total, general	24	24

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 30 de noviembre de 2017, se recibieron veinticuatro (24) peticiones por diferentes canales, discriminadas así: quince (15) escritos que equivalen a un 62.50%. Siendo el medio más utilizado, seguido del escrito encontramos el web con seis (6), que equivalen a un 25.00% seguido del E-mail con (2) solicitudes que equivalen a un 8,33 % y por último el presencial con uno (1). Que equivale a un 4,17 %

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.

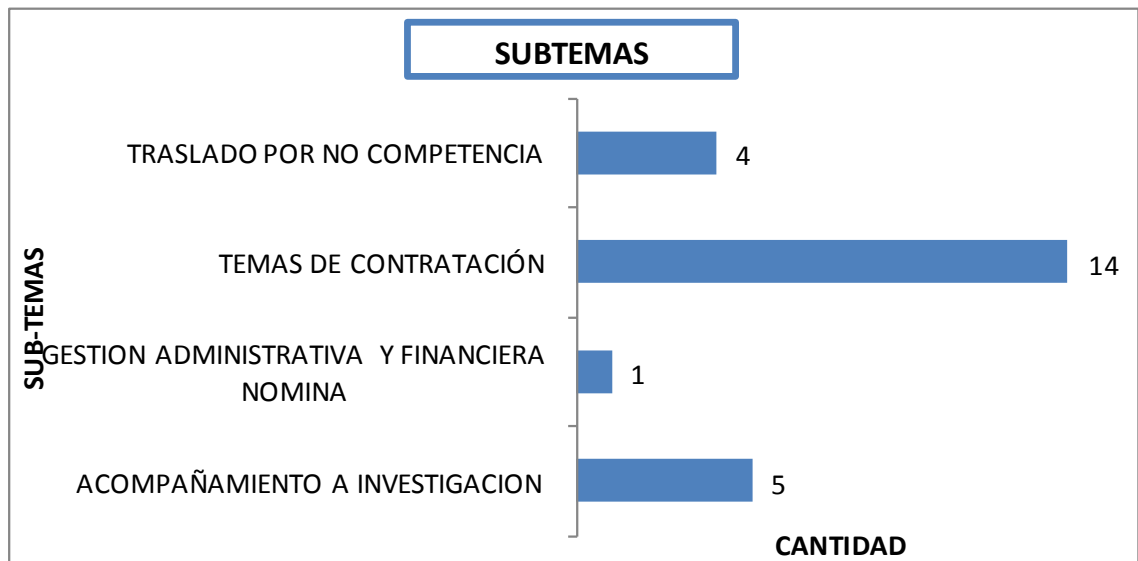
Tabla3:



Para el mes de noviembre los requerimientos más allegados al IDEP fueron las tipologías de solicitud de información con un 41.66%, luego siguen las tipologías de solicitud de interés particular con un 25,00% le siguen las solicitudes de interés general 12,50% igual que las quejas con un 12,50% hay que aclarar que a esta tipología no se dio alcance al IDEP por no competencia y fueron trasladadas a la SECRETARIA DE EDUCACION, de igual manera la denuncia por actos de corrupción con un 4,35%, que fue trasladada al MINISTERIO DE EDUCACION, por no competencia y por último las solicitudes de consulta con un 4,35%.

3. SUBTEMAS

El IDEP, durante el mes de noviembre presenta 4 subtemas discriminados de la siguiente manera: Tabla4



Para este periodo, el requerimiento por subtema "temas de contratación", tiene una participación de 14 peticiones con 60,87 % siendo la más relevante a las que se les dio alcance en la entidad.

Hay que aclarar que el subtema de "información interna y externa de la entidad", en el informe de gestión de peticiones reportado por el SDQS, se encuentra relacionado para el mes de noviembre, pero esa solicitud se relacionó en el informe del mes de octubre y se dio respuesta dentro de la oportunidad, el radicado para tener en cuenta es el No 2523202017.

4. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entre el primero y el treinta de noviembre de 2017 el IDEP, traslado por no competencia a la Secretaria de Educación, el Ministerio de Educación y la Secretaria de Movilidad 4 peticiones así:

Derecho de denuncia por actos de corrupción 1, derecho de petición de queja 2, para un total de : 3 solicitudes.

Tabla 5:

ENTIDAD	TOTAL	%
MINISTERIO DE EDUCACION	1	25
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	25
SECRETARIA DE EDUCACION	2	50
TOTAL	4	100

5. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.

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

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.

7.1 Peticiones cerradas periodo anterior.

En el mes de noviembre el IDEP, tramitó y dio respuesta a ocho (8) 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		%
OFICINA SAFCD	2	13
SUBDIRECCION ACADEMICA	1	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	80
TOTAL GENERAL	8	100

6.2 Peticiones cerrada periodo actual

Del periodo actual el IDEP, dio cierre y trámite en el aplicativo SDQS a diez y ocho (18) requerimientos quedando pendientes seis (6) de los veinticuatro (24) que ingresaron en el mes de noviembre como aparece en la siguiente tabla:

Hay que aclarar que la petición con radicado SDQS No 2571592017, con fecha de ingreso 07 de noviembre del 2017 se dio respuesta dentro de la oportunidad en el sistema de radicación SIAFI con los siguientes radicados recibidas SIAFI No 1442 del 07 de noviembre del 2017 y radicado enviadas No 838 de 22 de noviembre del 2017 sin embargo en el sistema SDQS, figura en rojo por no cierre dentro de la oportunidad.

Tabla7:

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PENDIENTES PROXIMO PERIODO	Sub TOTAL	%
SUBDIRECCION ACADEMICA	1	0	1	5,56%
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	6	14	44,44%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0	1	5,56%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	0	2	11,11%
MINISTERIO DE EDUCACION	1	0	1	5,56%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0	1	5,56%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0	4	22,22%
TOTAL GENERAL	18	6	24	100

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 18 requerimientos que equivalen a un 74% de los 24 recibidos, quedando pendientes para el próximo periodo 6 peticiones con un porcentaje de un 26%, se totalizan las peticiones recibidas y tramitadas.

En este punto tenemos que hacer una nota, con respecto al informe de gestión de peticiones reportado por el SDQS, se relaciona una solicitud en el informe de del mes de octubre y en el informe del mes de septiembre, a esta solicitud se dio alcance dentro de la oportunidad, el radicado para tener en cuenta es el No 2523202017, por este motivo no se relaciona en el informe de noviembre.

7. 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:

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Promedio de días por Dependencias
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	3	3				3,00
ACADEMICA			2				2,00
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO			3				3,00
ATENCION AL CIUDADANO			1	1		1	1,00
TRASLADO POR NO COMPETENCIA		1			1		1,00
PROMEDIO POR TIPO DE SOLICITUD	3,00	2,00	2,25	1,00	1,00	1,00	1,71
PROMEDIO POR EL TOTAL DE LA ENTIDAD							2,00

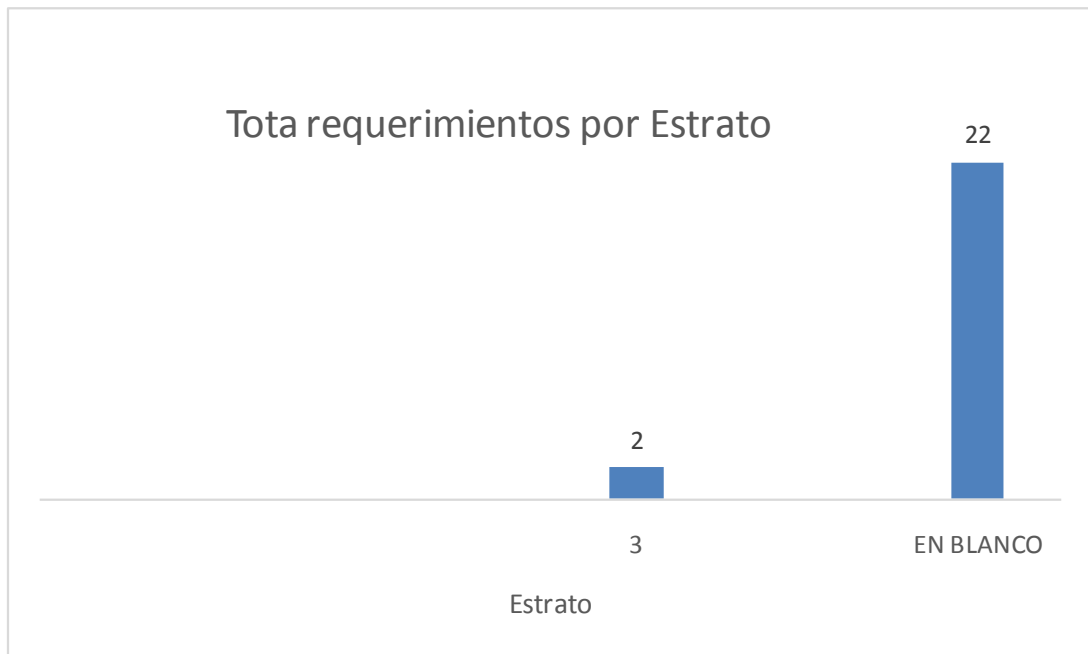
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Dentro de la información suministrada se evidencia que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem de tal manera que en un 97% del total de las peticiones esta en blanco y las demás se ubican en un 3% de los peticionarios que utilizaron el aplicativo SDQS con relación al IDEP.



9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

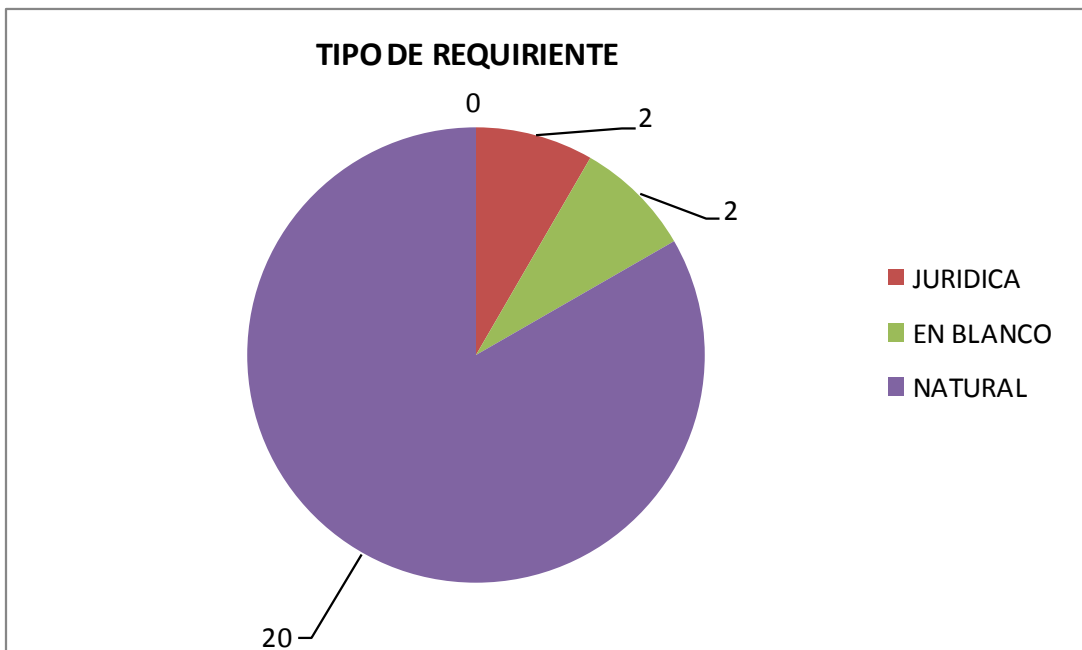
De acuerdo con la gráfica el estrato que más presentan requerimientos al IDEP es el 3 los cuales solo son un 8% de los requerimientos presentados durante el periodo, pues se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 92% en blanco.



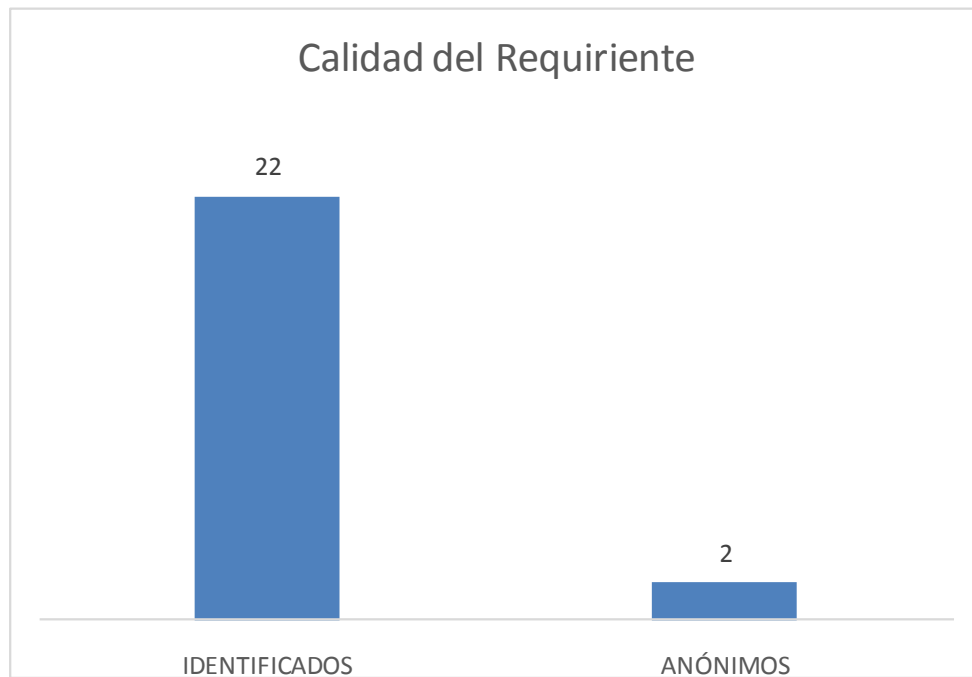
REQUERIMIENTOS POR ESTRATO	CANTIDAD
3	2
EN BLANCO	22

TOTAL POR ESTRATO	24
-------------------	----

De acuerdo a la siguiente tabla el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales, un 84%, como persona jurídica con un 8% y en blanco un 8% de los peticionarios.



10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE



El mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 92% del total de los requirentes con un 8% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima.

11. 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.