



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**INFORME ENCUESTAS DEL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**VIGENCIA 2019**

**Bogotá, D.C., diciembre de 2019**

	<b>CONTENIDO</b>	
OBJETIVO.....		3
JUSTIFICACIÓN .....		4
1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE EVENTOS.....		7
2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL IDEP ATENCION A PQRS.....		15
3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL IDEP CENTRO DE DOCUMENTACION - CEDOC .....		17
4. ENCUESTA DE EVALUACIÓN OPA –POSTULACIÓN DE ARTÍCULOS REVISTA .....		19
5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL IDEP .....		22
CONCLUSIONES.....		25

## OBJETIVO

Conocer la percepción que los grupos de valor, interés y partes interesadas tienen sobre los diferentes productos y servicios que ofrece el IDEP a través del proceso misional en las diferentes actividades de investigación y desarrollo pedagógico. Igualmente, identificar las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés del Instituto para detectar áreas concretas de mejora y tomar decisiones.

### ❖ **Objetivos específicos**

- Consolidar, tabular y analizar los resultados de las encuestas realizadas en la vigencia.
- Conocer los factores que fortalecen la relación con los grupos de valor e interés para continuar apostando por estos y potenciarlos.
- Fortalecer los espacios de participación, diálogo, comunicación y retroalimentación entre la ciudadanía y el IDEP.

## JUSTIFICACIÓN

Desde la Constitución política de Colombia se establece el servicio al ciudadano como un fin esencial del Estado. Es así como las autoridades se deben a los ciudadanos.

Por su parte, la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, establece cada uno de los derechos y deberes de los ciudadanos en relación con las autoridades.

De otro lado, la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.

En el mismo sentido, el Decreto 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D.C., define el servicio a la ciudadanía como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Dado lo anterior, la razón de ser de cualquier entidad son los grupos de valor. Por ello, se deben buscar los mecanismos para mantener una comunicación constante, fluida y veraz que permita conocer sus percepciones, intereses y ante todo defender sus derechos ante cualquier inconformidad en la prestación del servicio.

La participación de la ciudadanía y su vinculación en la administración pública es fundamental para la toma de decisiones de una manera más asertiva, lo cual permite el fortalecimiento de la democracia, transparencia, control social y probidad en la gestión pública.

El IDEP se encuentra alineado con estas políticas y ha establecido estrategias para fortalecer la comunicación con la ciudadanía a través de su página web, redes sociales, magazines, entre otras herramientas.

Así mismo, en los diferentes eventos académicos realizados durante la vigencia 2019 se aplicaron encuestas que ayudaron a mejorar la comunicación con los grupos de valor e interés, conociendo su relación con el Instituto. Además, permitieron una evaluación objetiva, de tal forma que se recibió realimentación de la gestión en pro de la mejora continua y fortalecimiento de la entidad, para que, de esta forma, se adapte a las demandas y exigencias actuales. De igual manera, se aplicaron encuestas de satisfacción de la prestación del servicio del Centro de documentación del IDEP (CEDOC), a la postulación de artículos a la Revista Educación y Ciudad y a la atención de las peticiones, quejas y reclamos de los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas.

El proceso estratégico Atención al ciudadano busca promover el cumplimiento de los derechos del ciudadano a través del seguimiento de atención de necesidades y requerimientos para contribuir a la satisfacción de los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas. Para esto, se establecen procedimientos como *Elaboración de informe de encuestas*, *Servicios de atención al usuario a través del CEDOC* y *Participación ciudadana*, que permiten cumplir con el objetivo en mención, sustentados en el Plan Institucional de Participación Ciudadana y el Manual de Atención al Ciudadano del IDEP.

Teniendo en cuenta las acciones de mejora implementadas durante la vigencia 2018, se aplicaron las encuestas de satisfacción para evaluar la prestación de servicios del Centro de documentación, la OPA (Otros Procedimientos Administrativos) de postulación de artículos de revista y de atención de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), las cuales fueron implementadas durante toda la vigencia 2019. De igual manera, se aplicó la encuesta de eventos actualizada con la que se ha mejorado la recolección de información de tipo poblacional, para lograr una mejor caracterización de la población.

En 2019 se realizó una nueva encuesta, denominada encuesta de satisfacción de la prestación de servicios del IDEP (anual), que se remitió a todos los contactos de la base de datos del Instituto.

De acuerdo con lo anterior, en el presente informe se analizarán cinco (5) encuestas aplicadas así:

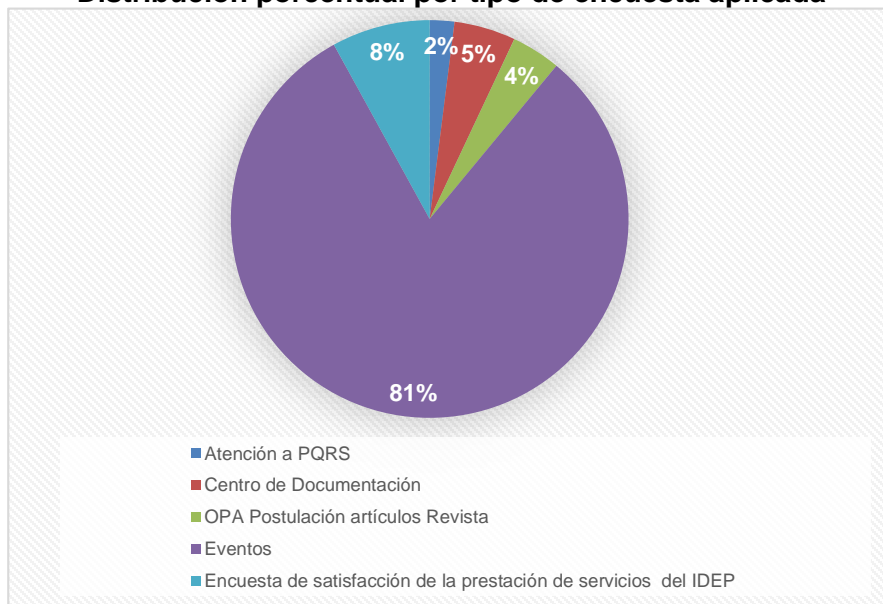
- Durante los eventos de la vigencia 2019 (febrero a diciembre), se aplicó a los asistentes la encuesta de evaluación de eventos.
- Permanente durante la vigencia 2019, encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP atención a PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).
- Permanente durante la vigencia 2019, a los usuarios del Centro de Documentación CEDOC.
- Durante los tres primeros trimestres de 2019, para el otro procedimiento administrativo de postulación de artículos revista Educación y Ciudad.
- En el último trimestre de la vigencia se aplicó la encuesta de satisfacción de la prestación de servicios del IDEP.

Dado lo anterior, este documento se divide en cinco partes: la encuesta de evaluación de eventos, la encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP atención a PQRS, la encuesta de satisfacción de usuarios Centro de documentación, la encuesta de evaluación OPA – Postulación de artículos revista y la encuesta de satisfacción de la prestación de servicios del Instituto, presentando los resultados más relevantes de cada una de las encuestas aplicadas y el análisis de la información suministrada por los encuestados. A continuación se presentan el número encuestas diligenciadas.

- Encuesta de evaluación de eventos (604 encuestas aplicadas).
- Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP atención a PQRS - (18 encuestas aplicadas).

- Encuesta de satisfacción de usuarios Centro de documentación - (32 encuestas aplicadas).
- Encuesta de evaluación OPA –Postulación de artículos revista - (24 encuestas aplicadas).
- Encuesta de satisfacción de la prestación de servicios del IDEP – (60 encuestas aplicadas).

### Distribución porcentual por tipo de encuesta aplicada



Fuente: Información de encuestas aplicadas por el IDEP

Cabe resaltar que la metodología utilizada fue la aplicación de las encuestas de manera física o virtual en las diferentes actividades académicas del IDEP, en los puntos de atención al usuario como el Centro de Documentación, el punto de atención al ciudadano (Ventanilla de Radicación) y la página web institucional y en todos los eventos organizados por el IDEP en una muestra del 10% de la población asistente. Las gráficas y datos que hacen parte de este documento tomaron en cuenta las respuestas dadas a cada pregunta.

Este documento permite evidenciar cómo los resultados de la participación de los grupos de valor en la gestión institucional generan acciones de mejora en las actividades de planeación institucional y a su vez la retroalimentación que se realiza a los diferentes grupos de valor, para que conozcan los resultados su participación en la gestión del IDEP.

## 1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE EVENTOS

Durante el desarrollo de las actividades académicas del IDEP (eventos de apertura, actividades de acompañamiento, co-laboratorios, sesiones de cualificación, diplomados, encuentros, eventos de entrega de resultados, socializaciones, talleres, sesiones de validación, conversatorios pedagógicos, seminarios, entre otros), se aplicaron seiscientos cuatro (604) encuestas de Evaluación de eventos al finalizar los mismos para determinar el grado de satisfacción de los usuarios en aspectos como las temáticas abordadas, los conferencistas, la logística y la convocatoria, entre otros aspectos.

A continuación se incluye un listado de los eventos en los cuales se aplicó la encuesta y la cantidad de instrumentos aplicados en cada uno:

NOMBRE EVENTO	CANTIDAD ENCUESTADOS
Ciudad Maestra – Casa Tomada.	36
Diplomado saberes y sentidos pedagógicos – clausura.	30
Historias Contadas	29
Seminario IDEP 25 años.	29
Socialización estudio Monitoreo de la Calidad en Educación Inicial II.	26
II Encuentro Distrital de Redes y Colectivos de Docentes – EnRedAndo.	25
III Encuentro Distrital de evaluación educativa y I Encuentro de la red RIE.	24
Entrega de Resultados Monitoreo de la Calidad en Educación Inicial.	23
InnovalDEP - Pensamiento Pedagógico Contemporáneo .	22
Evento apertura, programa pensamiento crítico.	20
Socialización Monitoreo de la Calidad en Educación Inicial III.	19
Presentación Morral Pedagógico Sumapaz.	18
I Encuentro Distrital de Semilleros escolares de investigación.	17
Maloca 1.	17
Primera cualificación general. ¿De qué hablamos cuando hablamos de experiencia pedagógica?	14
De la habilidad a la práctica, desarrollo del pensamiento.	14
InnovalDEP Premio a la Investigación e Innovación Educativa - categoría Investigación.	14
Maloca 2.	14
Presentación libro-objeto conmemorativo y agenda de actividades IDEP 25 años.	14
Encuentro de nodos y experiencias – Prácticas de evaluación y RIE.	13
Sesión acompañamiento, caracterización de experiencias pedagógicas.	12
Sesión Cualificación - Taller "Pensar el pensamiento crítico".	12
InnovalDEP - Educación Inicial.	11
Sesión Cualificación General - Mediación Pedagógica y Pensamiento Crítico.	11
Socialización estudio Monitoreo de la Calidad Educación Inicial I.	11
InnovalDEP - Premio a la Investigación e Innovación Educativa - categoría innovación.	9
Jornada de validación de instrumentos Monitoreo de la Calidad en Educación Inicial.	9

Juntos en formación semilleros escolares de investigación (Vive el Ecosistema Travesía de Maestro).	9
Taller "Miradas Compartidas Sobre Evaluación en el Aula".	9
Co-laboratorios.	8
Maloca 3.	8
Actividad de movilidad académica – Villa de Leiva.	7
Validación de Instrumentos para Colegios en Administración del Servicio.	7
InnovalDEP - Maestras finalistas del Premio Compartir al Maestro.	6
Maloca 4.	6
Actividad de movilidad académica – Sutatausa.	6
Sesión de cualificación general – Cuerpo y pensamiento crítico transformador.	6
Cualificación general pensamiento crítico.	5
Feria del libro.	5
InnovalDEP - Educación Musical.	5
InnovalDEP - Matemática en contexto	5
Sesión Cualificación General. Pedagogía de la pregunta como estrategia para el desarrollo del pensamiento crítico mediada por TICs.	5
Socialización Monitoreo de la Calidad Educación Inicial Colegios Administración.	5
InnovalDEP - Escuela, investigación y robots.	3
InnovalDEP - Astronomía en los colegios oficiales de Bogotá.	3
Acompañamiento en los procesos de sistematización de experiencias, investigación e innovación educativa y pedagógica.	2
InnovalDEP - Semilleros de Investigación	1
Total encuestas	604

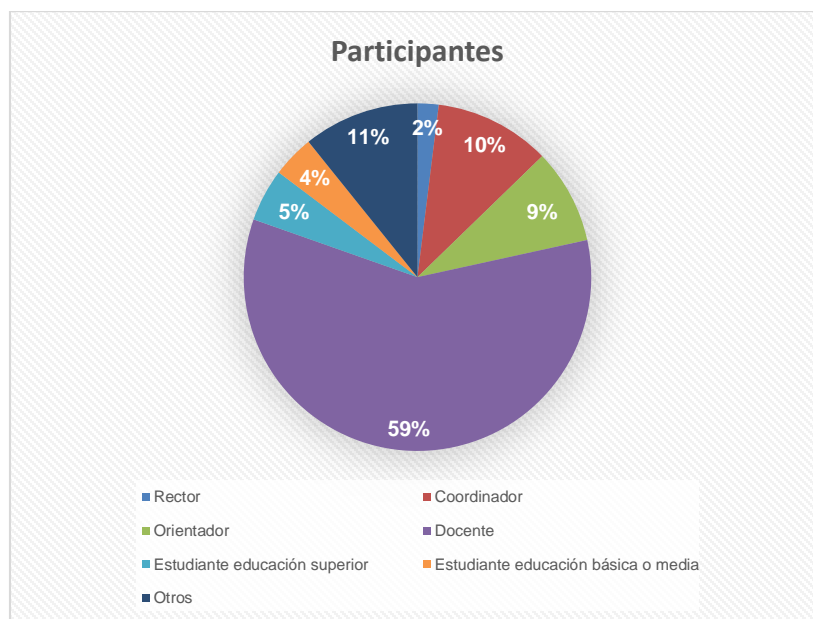
Fuente: Información de encuestas aplicadas por el IDEP

Como se muestra en el cuadro anterior, esta encuesta fue respondida por 604 usuarios en 47 eventos. El mayor número de encuestas fue aplicado en los eventos de INNOVAIDEP (79 usuarios) seguido por los eventos de socialización del estudio Monitoreo de la calidad en educación inicial (61 usuarios).

La gráfica 1 muestra los grupos poblacionales a los cuales pertenece la población participante en los eventos realizados por el IDEP. El 68% de los participantes fueron docentes (docentes 59%, docentes orientadores 9%), el 21% Directivos docentes (11% rectores y 10% coordinadores), el 9% estudiantes (4% educación básica o media y 5% educación superior) y el restante 11% otras poblaciones, siendo concordante esta información con la población directa que atiende el IDEP a través de su proyecto de inversión “1079 Investigación e innovación para el fortalecimiento de las comunidades de saber y de práctica pedagógica”.

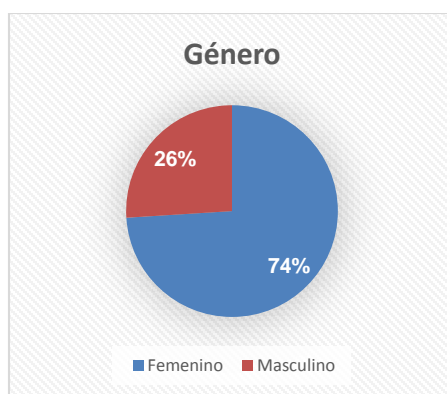


Gráfica 1

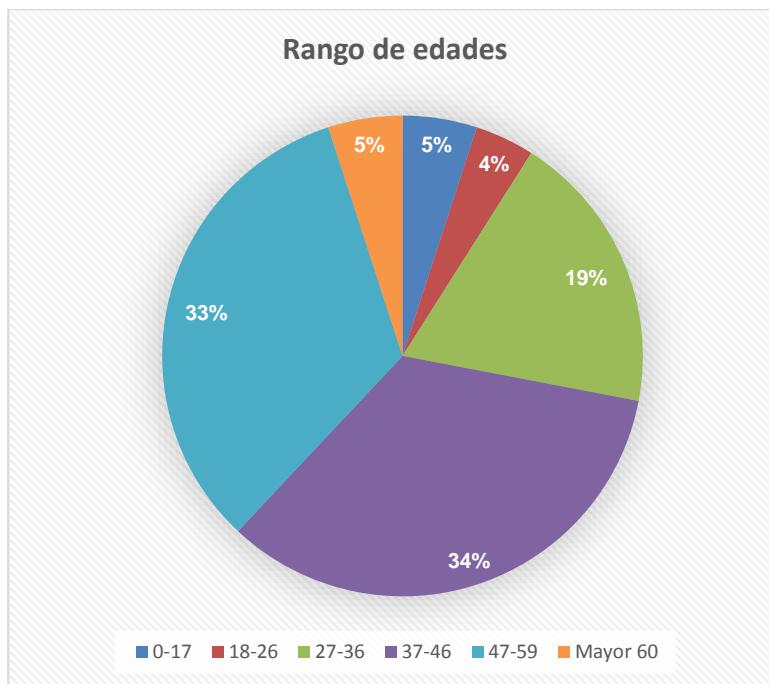


En cuanto a otros datos sociodemográficos, en las gráficas 2 y 3, se encontró que el 74% de los encuestados fueron mujeres mientras que el 26% restante fueron hombres. Frente al rango de edad, el 34% de la población se encuentra entre los 37 y 46 años, el 33% corresponde a población entre los 47 a 59 años de edad y el 19% corresponde a población entre los 19 a 36 años. Se encuentra un 5% de población mayor de 60 años y el 9% restante corresponde a personas de 26 años o menores (0 a 17 años – 5% y 18 a 26 años – 4%).

Gráfica 2



Gráfica 3



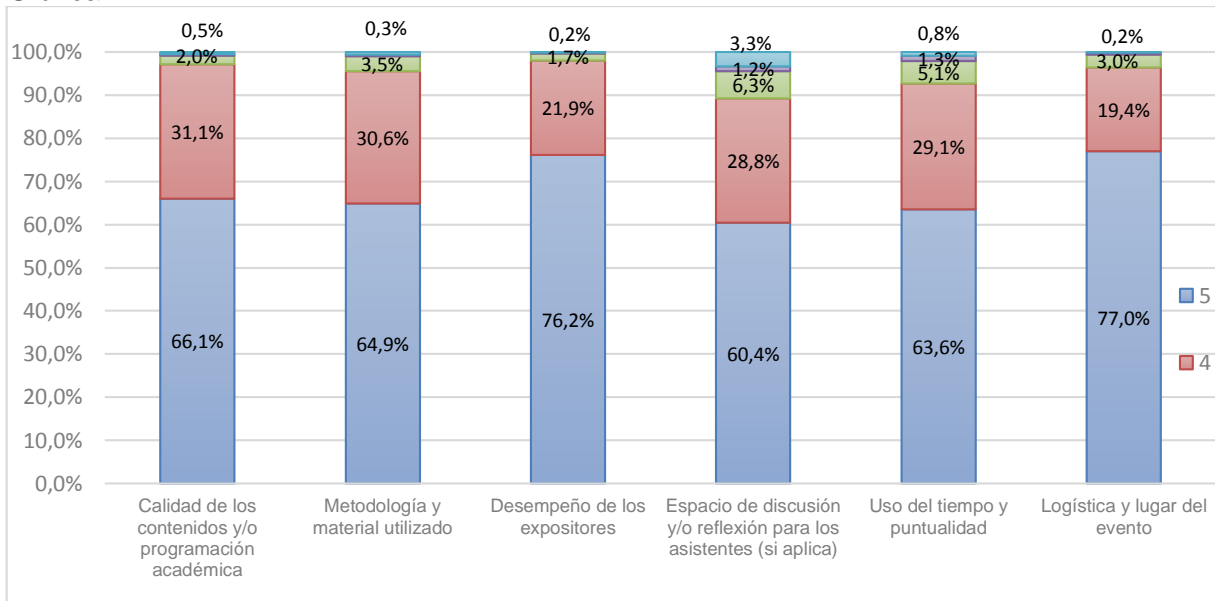
A los encuestados se les preguntó si el evento cumplió con sus expectativas, a lo cual el 98% respondió que sí y el 2% restante indicó que no.

Algunas de las observaciones que hicieron quienes respondieron que no, se encuentran a continuación:

- Se convocó a un evento en el cual ya habían participado.
- Asistiría a otro evento, siempre y cuando sean otras metodologías.
- Respetar y organizar mejor los tiempos y sistematizar.
- Presencia de más redes.

Igualmente, los usuarios que respondieron que el evento cumplió con sus expectativas, calificaron aspectos tenidos en cuenta en el desarrollo de los eventos, en una escala de 1 a 5, siendo 1 la escala más baja y 5 la más alta. Las respuestas obtenidas se aprecian a continuación:

Gráfica 4

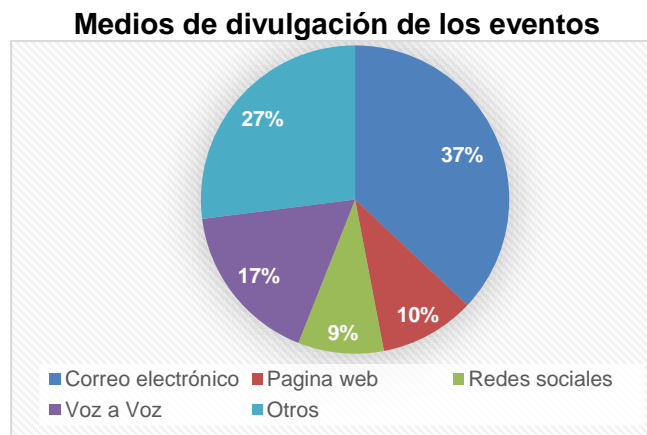


\*1 es la calificación más baja y 5 es la más alta

Se puede observar que entre el 89% y el 98% de las respuestas de los usuarios calificaron entre bueno y excelente (\*4 y \*5) ítems como: logística y lugar del evento, uso del tiempo y puntualidad, espacio de discusión y reflexión para los asistentes, desempeño de los expositores, metodología y material utilizado, calidad de los contenidos y programación académica. De otro lado, se observa que el 21,5% de los encuestados calificaron como regular (\*3) los aspectos anteriormente mencionados.

En cuanto a los medios por los cuales se enteraron del evento, el 37% de los encuestados se enteró por correo electrónico, el 27% a través de otros medios (correspondencia, llamada telefónica, redes y semilleros, cronogramas), el 17% menciona que se enteró por voz a voz, el 10% a través de la página web institucional del IDEP y el 9% restante a través de redes sociales. La gráfica 5 muestra lo descrito anteriormente.

Gráfica 5



Ahora bien, en concordancia con esta información, el correo electrónico es una de las principales herramientas mediante la cual se invita a los usuarios a participar de los eventos que desarrolla el IDEP. Asimismo, se han implementado para algunos eventos las invitaciones telefónicas y vía WhatsApp, las cuales han generado resultados importantes como se evidencia en los resultados de las encuestas.

El 98% de los encuestados considera que el evento realizado por el IDEP le aporta al proyecto pedagógico, investigativo u otro que se encuentre desarrollando el asistente mientras que el 2% considera que no. Asimismo, el 99% de la población encuestada asistiría nuevamente a un evento que organice el IDEP, mientras que el 1% no lo haría.

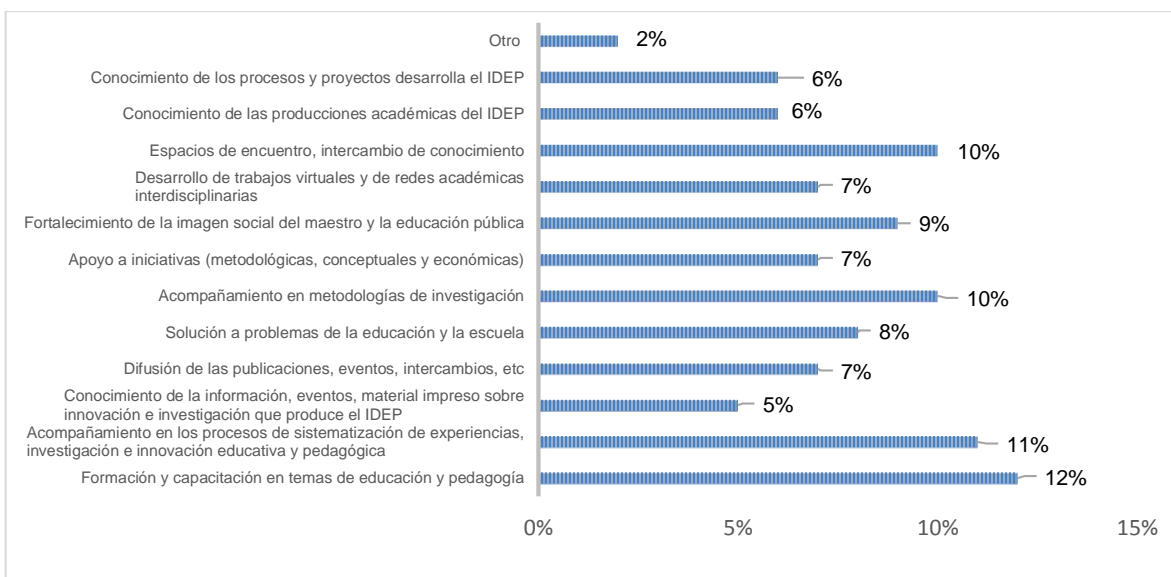
También se solicitó a los encuestados escribir comentarios y sugerencias. Algunos de estos son:

Tema	Sugerencias y comentarios
Divulgación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor divulgación.</li> <li>• Dar al mismo tiempo la información medio virtual para llegar al evento con el material leído para poder ser más participativo.</li> <li>• Contar con la bibliografía para profundizar.</li> <li>• Tener en versión impresa las últimas publicaciones</li> <li>• Dar copia de las lecturas a todos para poder leerlas</li> <li>• Mayor información y resumen de eventos por canales digitales del IDEP</li> <li>• Enviar a los correos las memorias del evento</li> <li>• Mayor difusión con las demás localidades del distrito; intercambio de experiencias desde lo rural con lo urbano.</li> </ul>
Logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad al inicio de eventos, respetar los horarios establecidos para el evento.</li> <li>• Organizar el evento con un espacio de tiempo mayor, donde se pueda participar con más amplitud.</li> <li>• Buscar un espacio más amplio sin interferencias de sonido, calor.</li> <li>• Que la información sea conocida por toda la SED para que no se crucen los eventos.</li> <li>• IDEP se involucre en el trámite de permisos para facilitar la participación en los eventos por parte de los docentes.</li> <li>• Revisar el material proyectado dado que el tamaño de la letra del texto y la cantidad dificulta la lectura.</li> <li>• El lugar del encuentro debería ser más central.</li> <li>• Organización en el manejo de tiempo y espacios.</li> </ul>
Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento en las hojas de vida (nivel central) de quienes investigamos y proponemos otras cosas diferentes para base de</li> </ul>

	<p>datos de proyectos investigativos en vez de llamar "expertos externos".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceder a un portafolio de datos institucionales para leer mejor sus procesos de evaluación.</li> <li>• El IDEP en universidades: Vinculación de maestros de formación a programas del IDEP, con el fin de acercarse a la realidad de la educación colombiana.</li> <li>• Gracias al IDEP por el apoyo y acompañamiento; es grato participar en las actividades que promueve el IDEP.</li> <li>• Continuidad en estos procesos de capacitación y acompañamiento; capacitación sobre registro de información, manejo de datos, y categorías de análisis.</li> <li>• Presentación institucional para que el público nuevo conozca el IDEP.</li> </ul>
--	---

Finalmente, se les consultó a los encuestados qué temas le gustaría que se abordaran en eventos del IDEP y se obtuvieron las siguientes respuestas. Esta pregunta tiene múltiples respuestas por encuestado:

Gráfica 6



De las respuestas obtenidas, En el formato dispuesto por el IDEP se solicitó a los encuestados proponer temas que les gustaría que se abordaran en los eventos del Instituto y se obtuvo la siguiente información:

El 12% de los encuestados están interesados en temáticas de formación y capacitación en temas de educación y pedagogía, un 11% muestran interés por temáticas relacionadas con

el acompañamiento en los procesos de sistematización de experiencias, investigación e innovación educativa y pedagógica, el 10% buscan acompañamiento en metodologías de investigación y otro 10% están interesados en espacios de encuentro e intercambio de conocimiento. En menor proporción, un 9% de los encuestados quiere asistir a encuentros con temáticas para el fortalecimiento de la imagen social del maestro y la educación pública y un 8% quiere abordar temáticas para la solución de problemas de la educación y la escuela. Los restantes encuestados tienen intereses en los proyectos y procesos del Instituto, en el conocimiento de las producciones académicas del IDEP, redes académicas, apoyo a iniciativas, entre otros temas relacionados.

Se solicitó a los encuestados escribir comentarios y sugerencias sobre los temas a trabajar por el IDEP y algunos de estos son:

1. Conocimiento de experiencias de otras regiones.
2. Temas de inclusión.
3. Producción de documentos científicos.
4. Pensamiento crítico y nuevas metodologías en matemáticas.
5. Habilidades del ser para el siglo XXI.
6. Bilingüismo.
7. Pensamiento crítico en primera infancia.
8. Clima escolar.
9. Experiencias significativas de educación en primera infancia, en espacios no convencionales, fuera del aula.
10. Educación e inteligencia emocional, primera infancia.
11. Neurociencia y aprendizaje.
12. Continuar con la temática de semilleros en diferentes áreas.
13. La importancia de las TICs como ambientes de aprendizajes en el aula.
14. Educación artística, pedagogía teatral y artística.
15. Movilidad internacional.
16. Filosofía, epistemología y pedagogía.
17. Salud y bienestar para el docente y directivo docente.
18. Investigación en educación ambiental.
19. Pedagogías alternativas.
20. Semilleros, investigación y experiencias significativas de los colectivos y redes.
21. Adaptaciones curriculares para la inclusión y la diversidad.
22. Intercambios de experiencia rural y urbana.
23. Manejo de dificultades con adolescentes y familias.
24. Pensamiento computacional.

Finalmente, se solicitó a los encuestados informar qué tema les gustaría que el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP profundizara en su próxima Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. A continuación se presentan los resultados:

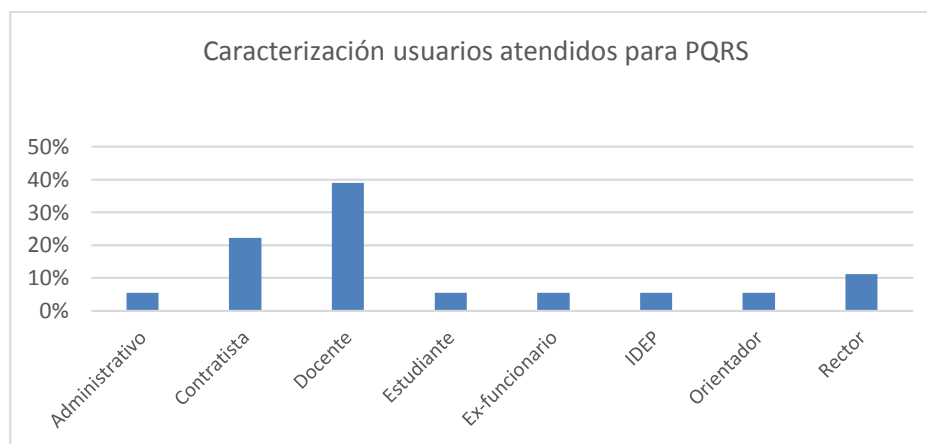
El 36% de los encuestados quiere que se informe sobre la participación ciudadana en los proyectos del IDEP, mientras a la población restante no le interesa esa temática; el 56% quiere que se hable de la implementación de proyectos y retos del IDEP, mientras a los restantes les interesan otras temáticas; al 91% de la población no le interesan los datos de

los estados financieros de la entidad; al 31% de los encuestados les interesa que en la rendición de cuentas se aborde la información sobre el Premio a la investigación e innovación educativa. Los encuestados proponen en la opción “otros” abordar en la rendición de cuentas temáticas como: balances de eventos por temáticas, aportes de las alianzas con redes de docentes, informe de publicaciones realizadas de los artículos elaborados por docentes y directivos docentes, proceso de sistematización para mostrar experiencias pedagógicas, transparencia en el IDEP, impacto en procesos formativos y de acompañamiento a los docentes, convocatorias, entre otros.

## 2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL IDEP ATENCIÓN A PQRS

Se aplicaron dieciocho (18) encuestas a los usuarios a los cuales el IDEP presta atención de PQRS. a gráfica 7 muestra datos sociodemográficos de esta muestra, tales como el grupo poblacional al que pertenecen: docente, orientador, rector, estudiantes de educación superior, contratista, entre otros.

Gráfica 7

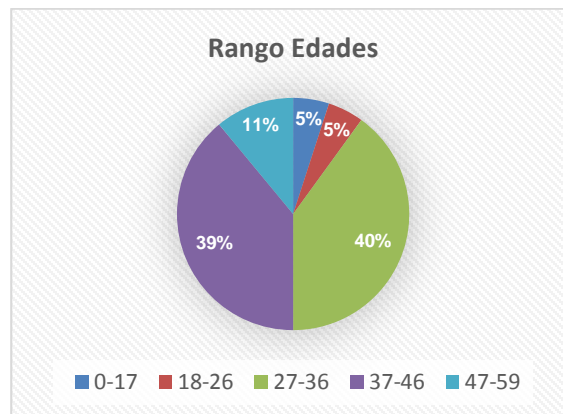


En relación con el tipo de población atendida para PQRS, el 39% son docentes, 6% orientadores, 11 % rectores, el 22% son contratistas del IDEP, un 6% son estudiantes de educación superior y el 18% restante corresponde a otro tipo de población (administrativos, funcionarios y otras personas del IDEP). El 100% de los usuarios encuestados respondió que volvería a utilizar los servicios que ofrece el IDEP.

En cuanto a otros datos sociodemográficos, se encontró que el 78% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres, mientras que el 22% son hombres. El rango de edad de los usuarios encuestados el 40% de los encuestados se encuentran éntrelos 27 a 36 años, el 39% de los encuestados se encuentran entre el rango de 37 a 46 años, un 11% corresponden al rango de edad de 47 a 59 años y los encuestados entre 18 y 26 años y 0 a 17 años, corresponden el 5% cada uno.

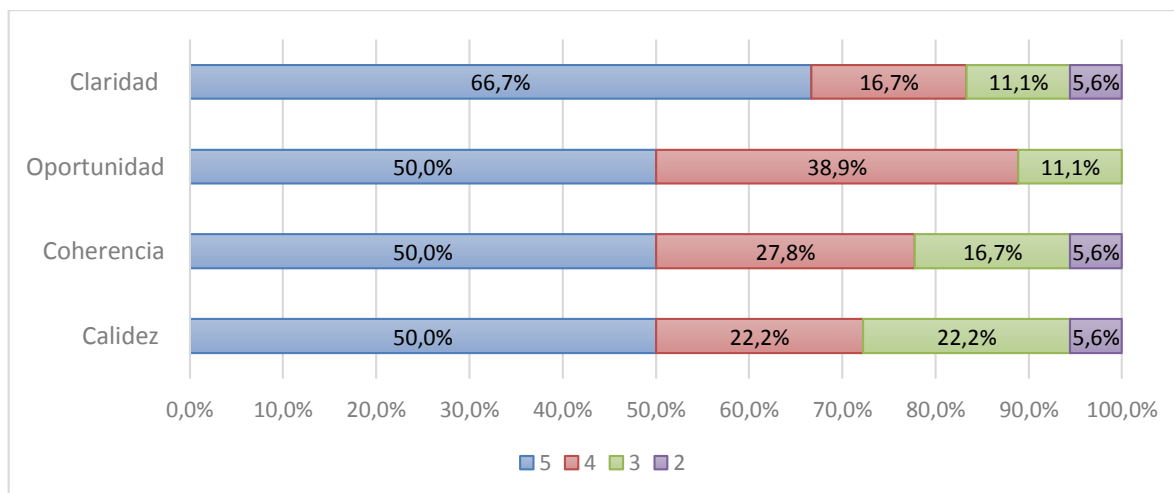
En la gráfica 8 se presenta en detalle el rango de edades de los usuarios encuestados en la atención de PQRS.

Gráfica 8



La gráfica 9 muestra el resultado obtenido luego de la evaluación de satisfacción realizada por los usuarios encuestados sobre los servicios de atención de PQRS en el IDEP. En esta pregunta se informó a los usuarios que la calificación se encuentra en el rango de 1 a 5 siendo 1 la menor satisfacción y 5 la más alta satisfacción.

Gráfica 9



Entre el 72,2% y el 88,9% de los encuestados calificaron los aspectos de claridad, oportunidad, coherencia y calidez en la prestación del servicio en 4 o 5, siendo 5 la más alta calificación.

De acuerdo con las respuestas, en cuanto a la calidez, entendida como la respuesta emitida por la entidad, tiene un trato digno, amable y respetuoso, el 50% la considera excelente, un 27,8% la considera buena y un 16,7% la califica como regular. En relación con el criterio de oportunidad, definido como el tiempo en obtener la respuesta a la solicitud y/o PQR, el 88,9% de los encuestados lo considera adecuado (calificación 5 o 4) y el restante 11,1%



califica la oportunidad en 3. Frente al criterio claridad, comprendido como que la respuesta sea comprensible y esté bien redactada, el 66,7% de los encuestados considera excelente, el 16,7% lo considera bueno y el 16,7% restante regular o bajo. Finalmente, el criterio de coherencia, entendido como que la respuesta brindada por la entidad está relacionada con el requerimiento realizado, el 50% considera excelente, el 27,8% bueno, el 16,7% lo califica como regular y el restante 5,6% la califica como bajo.

Para finalizar, se solicitó a los encuestados indicar qué aspectos creen se pueden mejorar en relación con la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o soluciones, frente lo cual se encontró la siguiente información:

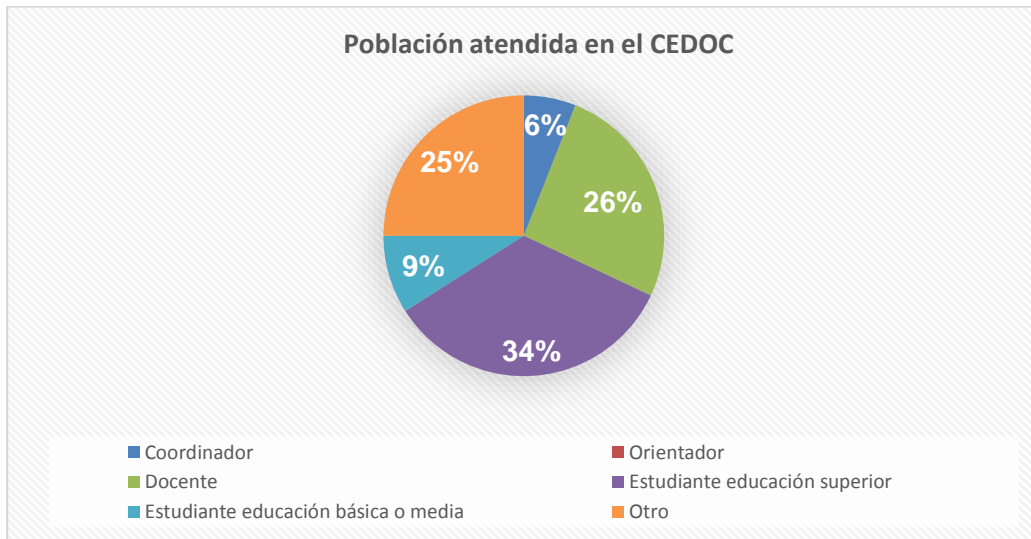
1. Mejorar la oportunidad.
2. Mejorar en la orientación al usuario.
3. Tiempo de respuesta.
4. Mayor facilidad para descargar documentación.
5. Agradecimientos al IDEP.

### **3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL IDEP CENTRO DE DOCUMENTACIÓN - CEDOC**

Se aplicaron treinta y dos (32) encuestas a los usuarios que realizan consultas o visitas al Centro de documentación del IDEP. Esta encuesta busca conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios que ofrece el Centro de documentación y evaluar el nivel de su satisfacción frente a este para generar acciones que mejoren la prestación del servicio.

La gráfica 10 muestra la caracterización de los usuarios atendidos, por grupo al que pertenece.

Gráfica 10

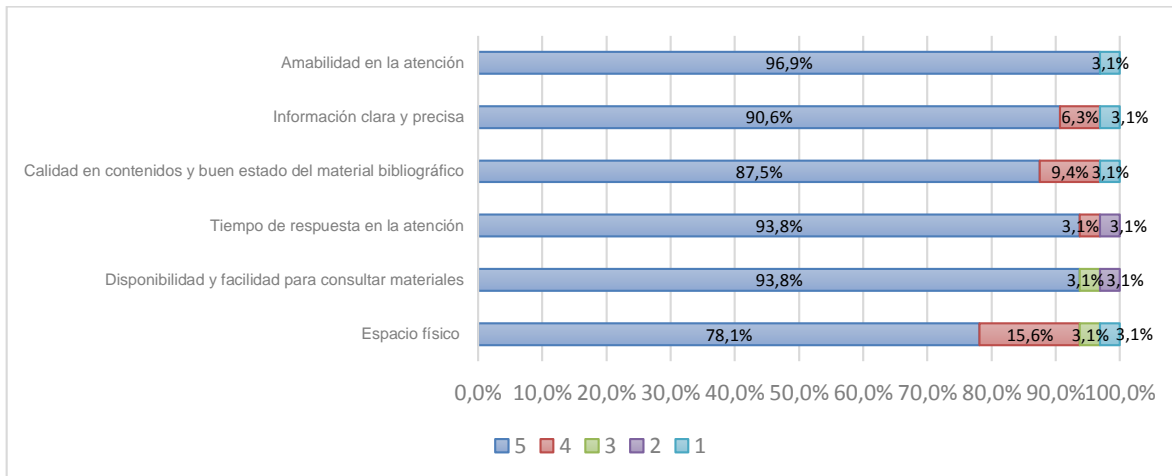


En relación con el tipo de población que participó en la aplicación de las encuestas, se evidencia que el 34% eran estudiantes de educación superior, 26% docentes y 6% coordinadores. Estudiantes de educación básica o media corresponden al 9% y el restante 25% se identifican como “Otros” (investigadores, padres, profesionales, entre otros).

En cuanto a otros datos sociodemográficos, se encontró que el 66% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres, mientras que el 34% son hombres. Los rangos de edad se distribuyeron de la siguiente forma: el 35% contaba con una edad entre 18 a 26 años, el 25% entre 27 y 36 años, el 6% con población entre los 37 y 46 años de edad y 22% entre los 47 y los 59 años. Los rangos de edades de 14 a 17 y mayores de 60 años, cada uno corresponde al 6% de la población encuestada.

Así mismo, en relación a la pregunta sobre la calificación de los criterios generales de satisfacción de prestación del servicio del Centro de documentación, los usuarios encuestados afirman tener entre un excelente y buen grado de satisfacción como se puede apreciar en la gráfica 11. En esta pregunta se informó a los usuarios que la calificación se encuentra en el rango de 1 a 5 siendo 1 la menor satisfacción y 5 la más alta satisfacción.

Gráfica 11



Entre el 78,1% y el 96,9% de los usuarios encuestados respondieron que califican en excelente los aspectos consultados. El espacio físico obtuvo la menor calificación en excelente (78,1%), seguida de un 15,6% en calificación 4 (buena). El aspecto mejor calificado fue la amabilidad en la atención donde 31 de los usuarios encuestados la calificó en 5 (mas alta satisfacción) y un usuario calificó como 1 (menor satisfacción).

Frente a la pregunta ¿Volvería a usar y/o consultar material bibliográfico en el Centro de Documentación?, el 97% de los encuestados respondió Si y el 3% que No, como se muestra en la siguiente gráfica.

Es importante resaltar que en Centro de documentación para la vigencia 2019 se atendieron consultas presenciales a 74 usuarios y de manera virtual (correo electrónico) a 25 usuarios.

Finalmente, se solicitó a los encuestados indicar qué aspectos creen que se pueden mejorar en relación con el servicio ofrecido, frente lo cual se encontró la siguiente información:

- Más publicidad para que los maestros puedan asistir.
- En general el servicio es muy bueno pues desde de la planta física hasta sus operarios tienen la disponibilidad y la actitud para ofrecer una adecuada prestación de servicio.
- Difusión más visible ante las comunidades.
- Ofrecer contenidos y guías en la implementación de la cátedra afrocolombiana.
- Continuar con el buen servicio que se presta.

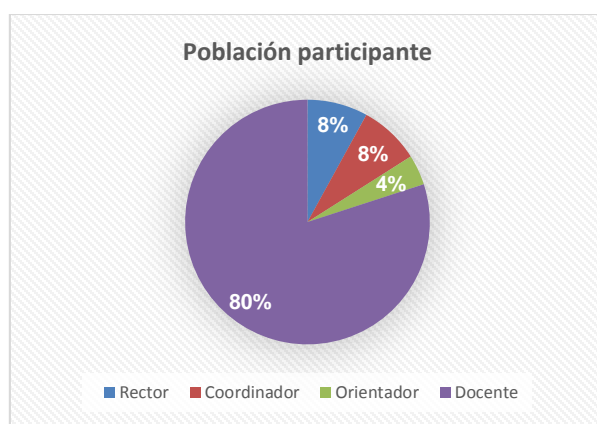
#### 4. ENCUESTA DE EVALUACIÓN OPA –POSTULACIÓN DE ARTÍCULOS REVISTA

El IDEP, en el marco de su estrategia de racionalización de trámites, tiene inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) dos procedimientos administrativos (OPA), los cuales corresponden al préstamo bibliotecario que se realiza a través del Centro de documentación del IDEP y la postulación para publicación de artículos en la Revista

Educación y Ciudad o en el Magazín Aula Urbana (OPA), la cual se realiza a través del aplicativo Open Journal System que tiene dispuesto el IDEP para la recepción de los artículos.

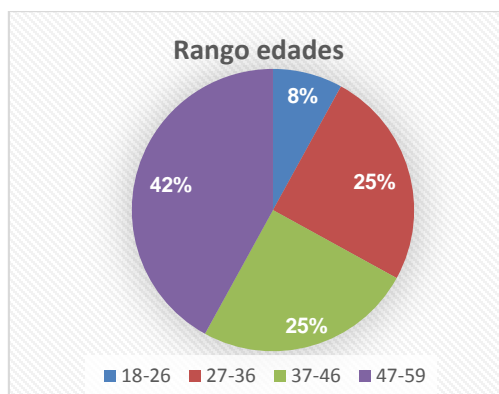
Teniendo en cuenta que esta última OPA hace parte de los servicios que proporciona el IDEP a los usuarios, se definió por la entidad conocer el nivel de satisfacción de los usuarios. Se aplicó la encuesta a un total de veinticuatro (24) usuarios de los cuales el 80% fueron docentes, se tuvo la participación de un 8% tanto de rectores como de coordinadores y el restante 4% correspondió a un orientador.

Gráfica 12



En cuanto a otros datos sociodemográficos, se encontró que el 58% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres, mientras que el 42% son hombres. Los rangos de edad se distribuyeron de la siguiente forma: el 42% contaba con una edad entre 47 a 59 años, el 25% entre 27 y 36 años, el 25% entre 37 a 46 años y el restante 8% con población entre los 18 y 26 años de edad, según se muestra en la gráfica 13.

Gráfica 13

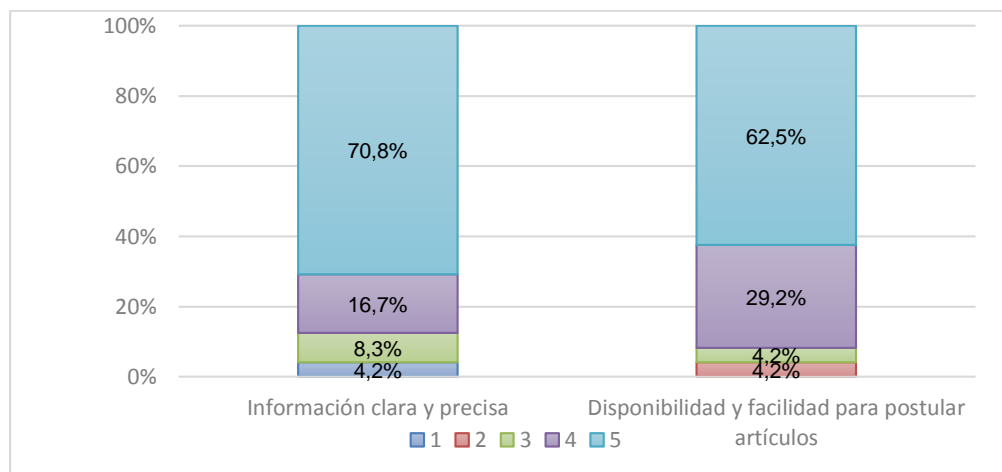


En relación a la pregunta sobre la calificación de los criterios generales de satisfacción, frente a los aspectos de la convocatoria de la revista Educación y ciudad, los encuestados

responden respecto a los aspectos de información clara y precisa y disponibilidad y facilidad para postular artículos. Es importante resaltar que en esta pregunta se informó a los usuarios que la calificación se encuentra en el rango de 1 a 5 siendo 1 la menor satisfacción y 5 la más alta satisfacción.

En la gráfica 14 se evidencia que el 70,8% de los encuestados consideró la información muy clara y precisa, un 16,7% de los encuestados la calificó en 4, mientras dos usuarios respondieron asignando una calificación de 3 y un usuario calificó en 2 el aspecto de información clara y precisa. En cuanto al aspecto de disponibilidad y facilidad para postular artículos el 62,5% considera que es muy fácil (calificación 5), un 29,2% de los usuarios calificó este aspecto en 4, mientras un usuario calificó en 3 y otro usuario en 2 la facilidad y disponibilidad de postulación.

Gráfica 14



Para finalizar, los usuarios indican los aspectos que consideran se pueden mejorar en relación con el servicio ofrecido para la postulación de artículos en las convocatorias de la Revista Educación y Ciudad y/o Magazin Aula Urbana. A continuación, se presentan algunos de los aspectos mencionados:

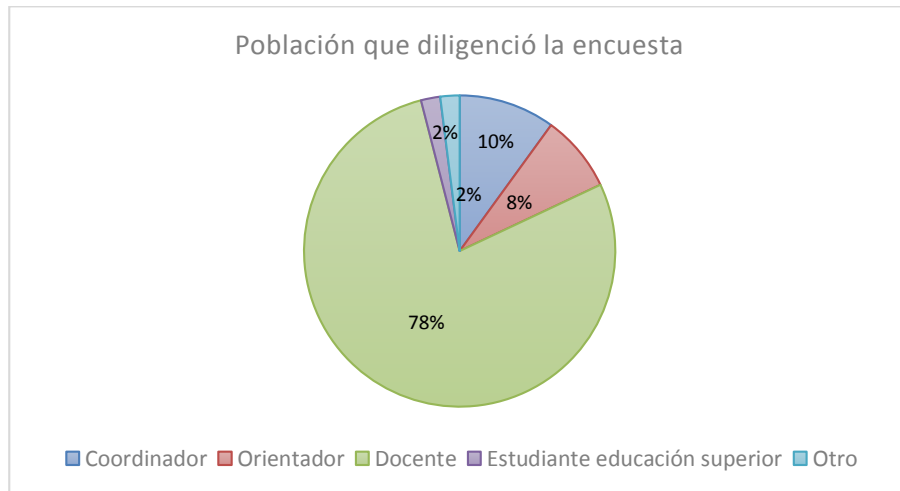
- Mayor divulgación de las convocatorias vigentes de cada número de la revista.
- Es importante la agilidad en los procesos y respuestas oportunas sobre los aspectos que se soliciten.
- Tiempo de la convocatoria. Escribir requiere tiempo y siento que se debe ampliar el plazo para la escritura y ajuste de artículos.
- Disponibilidad y facilidad para postular artículos.
- Difusión de las convocatorias, haciendo uso de redes sociales, correos electrónicos, o grupos en las redes con el fin de generar mayor impacto, así como participación.
- Los tiempos en evaluar los artículos.
- Mayor frecuencia de publicación de la revista.

## 5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL IDEP

A partir de la vigencia 2019 se inició la aplicación de la encuesta de satisfacción de la prestación de servicios del IDEP, que de forma general se remite a los usuarios registrados en las bases de datos del Instituto en el último trimestre del año y se consolidan sus respuestas acerca de su percepción de los servicios y las expectativas que se tiene de los mismos.

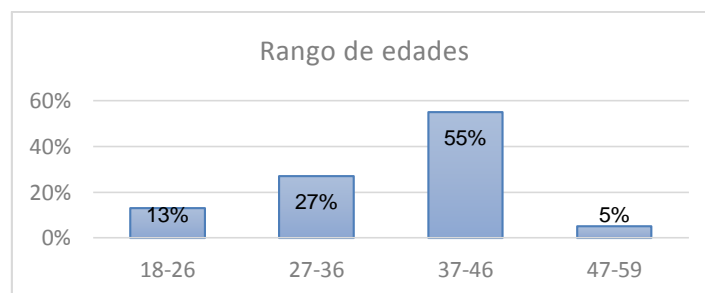
La encuesta en 2019 fue diligenciada por sesenta (60) usuarios los cuales manifestaron en un 78% ser docentes, un 8% orientadores, el 10% coordinadores, un 2% estudiantes de educación superior y el 2% restante pertenecer a otra población. En la gráfica 15 se presenta la información descrita.

Gráfica 15



En cuanto a otros datos sociodemográficos, se encontró que el 73% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres, mientras que el 27% son hombres. Los rangos de edad se distribuyeron de la siguiente forma: el 55% contaba con una edad entre 37 a 46 años, el 27% entre 27 y 36 años, el 13% entre 18 a 26 años y el restante 5% con población entre los 47 y 59 años de edad, según se muestra en la gráfica 16.

Gráfica 16

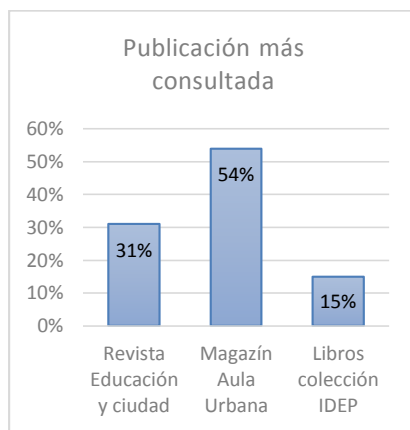


Entre los datos relevantes que arroja la encuesta se encuentra que el 100% de los encuestados, considera que la información de los boletines del IDEP es pertinente y el 88% considera que la frecuencia de envío del boletín es suficiente.

El 38% de los encuestados mencionan que si han realizado consultas del material bibliográfico en el Centro de Documentación mientras que el 62% no han realizado consultas del mencionado material. El 87% de los encuestados ha consultado las publicaciones del Instituto (Libros, Magazín Aula Urbana y/o Revista Educación y Ciudad) y el 13% no han realizado consultas de estas publicaciones del Instituto.

En la gráfica 17 se muestra que el 54% de los encuestados que han consultado publicaciones del IDEP consideran que la publicación que más consulta es el Magazín Aula Urbana, el 31% la Revista educación y ciudad y un 15% consulta más frecuentemente la colección de libros.

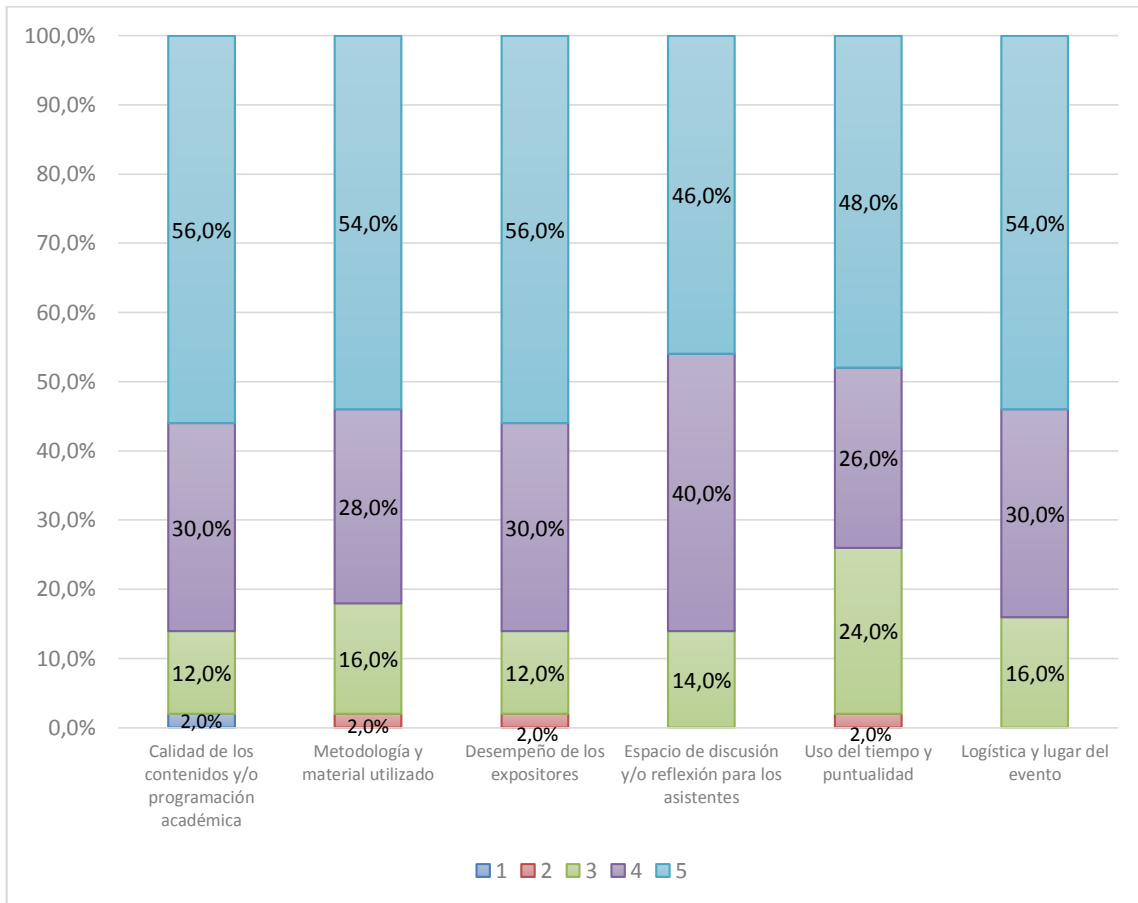
Gráfica 17



Quienes han consultado las publicaciones del IDEP informan en la encuesta que en un 53% la frecuencia de su consulta es algunas veces, un 35% manifiestan que realizan consultas frecuentemente y el restante 12% considera que realiza consultas rara vez.

A los usuarios se les indagó si habían asistido algún un evento que haya organizado el IDEP, en donde el 83% si asistió mientras que el 17% no. De los usuarios que han asistido a eventos del Instituto se tiene en la gráfica 18 su calificación entre 1 y 5 para distintos aspectos sobre los eventos, siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

Gráfica 18



Se evidencian aspectos por mejorar principalmente en cuanto al uso del tiempo y puntualidad, así como en relación a la metodología y material utilizado y en aspectos logísticos y de ubicación del evento.

A continuación se presentan algunos de los comentarios y sugerencias obtenidos de la aplicación de la encuesta de satisfacción de la prestación de servicios del IDEP:

- Deseo conocer mayor información sobre las actividades y forma de participación.
- Excelente la información contenida en sus artículos y publicaciones.
- Maravillosas las publicaciones. Los temas son vigentes y contenidos profundos.
- Me gustaría que se conocieran más las actividades.
- Ubicaciones más cercanas y centrales.
- Importante la presencia del IDEP como organismo de acompañamiento a los procesos de investigación y sistematización docente.
- Mantener contacto continuo de eventos del IDEP.
- Cuando organiza una actividad presencial, no gestionan el permiso del rector, esto hace que no se pueda asistir y pierda de un excelente evento.
- Enviar a los correos las convocatorias a proyectos de investigación liderados por el IDEP.



- En el Magazín incluir un espacio para escritura creativa.
- Agradecer por los programas y proyectos que desarrollan por sugerencia e interés propio.
- Excelente gestión y diseño oportuno de programas de interés para los docentes.
- Felicitaciones, maravillosa apuesta por permitirnos ver experiencias significativas que los docentes preparan con tanto esmero.
- Me gustaría que realizarán más actividades en la mañana para los que trabajamos en la tarde.
- Visitar las aulas para contacto directo.
- Ampliar el número de actividades. La calidad es muy buena.

## CONCLUSIONES

- Aunque el correo electrónico ha sido bastante eficiente y efectivo en la divulgación de los eventos, es necesario fortalecer la presencia del IDEP en redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram), pues muy pocos de los asistentes a los eventos se enteran de estos por redes sociales.
- Es clave seguir trabajando en empezar los eventos a la hora en que se citan y en respetar los horarios fijados. Hay varios comentarios que hacen referencia a estos dos puntos.
- En relación a la logística, hay que asegurar que en los lugares sean centrales y de fácil acceso para los asistentes. También es importante considerar los horarios de los docentes y apoyar para que logren gestionar los permisos en las instituciones educativas cuando se crucen con su labor docente.
- Continuar con los eventos de InnovalDEP, puesto que la recepción fue muy buena al posibilitar el espacio para que los docentes divulguen sus experiencias a grupos pequeños de asistentes, lo que permite retroalimentación con el grupo e intercambio de ideas.
- Los usuarios y partes interesadas solicitan que haya una continuidad en los procesos que desarrolla el IDEP.
- De los datos analizados, se evidencia que el interés de los asistentes en el marco de las actividades de socialización realizadas por el IDEP se concentra en el conocimiento educativo y pedagógico que produce el Instituto a través de sus diferentes estrategias.
- Es importante desarrollar eventos que aborden temáticas solicitadas por los usuarios, tales como formación y capacitación en temas de educación y pedagogía, acompañamiento en los procesos de sistematización de experiencias y en metodologías de investigación.

## Acciones de mejora

El IDEP teniendo en cuenta los diferentes comentarios y observaciones realizadas por los encuestados, para la vigencia 2020 se tomarán las siguientes acciones de mejora:

- Para el año 2020 continuar con la ejecución de los estudios en el marco de las líneas de los componentes de: Comunidades de saber y práctica pedagógica y el Sistema de seguimiento a la política pública distrital.
- Dar continuidad al acompañamiento en la sistematización de experiencias en sus diferentes etapas de avance.
- Continuar empleando la estrategia de divulgación a través de correo electrónico, página Web y redes sociales de la gratuidad de las publicaciones del IDEP y su acceso desde medios digitales al material.
- Mejorar en aspectos como puntualidad, cumplimiento de horarios y localización de los sitios para los eventos.