



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

### INFORME ENCUESTAS DEL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

1

---

2020

**BOGOTÁ, D.C., diciembre de 2020**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## CONTENIDO

OBJETIVO .....	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
1. USUARIOS Y SERVICIOS DEL IDEP .....	5
1.1 Usuarios y partes interesadas	5
1.2 Servicios que presta el IDEP	5
1.3 Otros Procedimientos Administrativos – OPAS	6
1.3.1. Postulación de artículos para publicación en la Revista Educación y Ciudad	6
1.3.2 Consulta material bibliográfico en el Centro de documentación	7
2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIOS DEL IDEP .....	7
2.1. Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP atención a PQRS	8
2.2. Encuesta de satisfacción de usuarios OPA Postulación artículos revista Educación y ciudad	10
2.3. Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP en eventos académicos	12
CONCLUSIONES .....	18

2



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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.

4

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 2020 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.

De acuerdo con lo anterior, en el presente informe se analiza tres (3) encuestas aplicadas, en la vigencia 2020, así:

- Encuesta de evaluación de eventos aplicada a los asistentes en los eventos.
- Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP aplicadas luego de la atención a PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).
- Encuesta satisfacción para la postulación de artículos revista Educación y Ciudad, aplicada a los usuarios que postulan sus artículos a la revista.

Dado lo anterior, este documento se divide en dos (2) partes: los usuarios y servicios del IDEP, y los resultados de las encuestas de satisfacción para la evaluación de la atención a PQRS, la encuesta de satisfacción de usuarios de la OPA – Postulación de artículos y la encuesta de satisfacción de eventos presentando los resultados más relevantes de cada una de las encuestas aplicadas y el análisis de la información suministrada por los encuestados.

## 1. USUARIOS Y SERVICIOS DEL IDEP

### 1.1 Usuarios y partes interesadas

Los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas que el IDEP ha identificado son: docentes del Distrito Capital; directivos docentes; investigadores, centros de investigación y académicos; instituciones educativas, colegios, escuelas normales, estudiantes y facultades de educación; organizaciones sociales representativas de la comunidad; representantes de los gremios y la academia; entidades estatales del nivel nacional y distrital; entidades estatales internacional; organismos de control; servidores públicos y contratistas; personas interesadas; organizaciones no gubernamentales; medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional. Como se encuentran establecidos en el formato FT-AC-10-05 ubicado en: [http://www.idep.edu.co/sites/default/files/Grupos\\_valor\\_interes\\_y\\_partes\\_interesadas\\_Diligenciado.pdf](http://www.idep.edu.co/sites/default/files/Grupos_valor_interes_y_partes_interesadas_Diligenciado.pdf)

### 1.2 Servicios que presta el IDEP

Algunos de los productos y servicios que ofrece el IDEP son:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Participación en procesos de cualificación docente: el IDEP ofrece oportunidades de cualificación especialmente dirigidas a fortalecer procesos de innovación, investigación y conformar comunidades de saber y de práctica pedagógica.
- Reconocimiento docente: el IDEP, ofrece oportunidades de participación para docentes y redes de docentes en eventos académicos y culturales. Además, anualmente se realiza un reconocimiento a los mejores trabajos de investigación e innovación presentados por los docentes del Distrito, con el Premio a la investigación e innovación educativa.
- Revista Educación y ciudad: Indexada en la categoría C de Colciencias, esta publicación semestral busca potenciar la reflexión y el debate sobre temas relacionados con la educación y la pedagogía. Puede consultar todos los artículos de la revista Educación y ciudad, así como las convocatorias abiertas para postular artículos, a través del revistero virtual: <https://revistas.idep.edu.co/index.php/educacion-y-ciudad>
- Magazín Aula Urbana: Esta publicación trimestral promueve la difusión de experiencias e innovaciones pedagógicas desarrolladas por los maestros y maestras de los colegios distritales, en el contexto de las acciones adelantadas por el IDEP. Puede consultar todos los artículos del Magazín Aula Urbana a través del revistero virtual: <https://revistas.idep.edu.co/index.php/mau>
- Publicaciones: El IDEP ha publicado más de 300 libros, 600 informes de investigación y 200 audiovisuales que pueden ser consultados en el Centro de documentación ubicado en sus instalaciones. Además, todas sus publicaciones pueden descargarse gratuitamente en formato digital a través de los sitios web: <https://repositorio.idep.edu.co/browse?type=type&value=Libro&order=DESC&sortBy=2> <https://descubridor.idep.edu.co/> y <https://catalogo.idep.edu.co/>

6

Los cuales pueden ser consultados en <http://www.idep.edu.co/?q=content/servicios-del-idep>

### 1.3 Otros Procedimientos Administrativos – OPAS

El IDEP tiene registrado en el Sistema único de identificación de trámites SUIT, dos procedimientos administrativos OPAS, que fueron objeto de la estrategia de racionalización de trámites. Estos se describen en los numerales siguientes junto con el beneficio generado al ciudadano una vez racionalizado.

#### 1.3.1. Postulación de artículos para publicación en la Revista Educación y Ciudad

Consiste en postular un documento para divulgar conocimientos que aporten reflexiones en torno a la educación y la pedagogía desde diferentes áreas del conocimiento en la revista Educación y ciudad. En la vigencia 2020 se realizaron dos convocatorias, en la cual se recibieron 75 postulaciones en la primera y 47 en la segunda, para la postulación de

artículos para la revista, de los cuales el 100% se presentaron a través de la plataforma Open Journal System -OJS.

### 1.3.2 Consulta material bibliográfico en el Centro de documentación

La OPA -Consulta material bibliográfico en el Centro de documentación se realiza en el Centro de documentación del IDEP el cual es la unidad de información que gestiona, conserva y difunde el patrimonio bibliográfico, hemerográfico y audiovisual producido al interior del Instituto. Así mismo, reúne bibliografía académica relacionada con la misión y objetivos del Instituto como soporte al desarrollo educativo y pedagógico de la ciudad. Su propósito es suministrar servicios especializados de información a los maestros, estudiantes, investigadores y a los ciudadanos en general interesados en la educación y desarrollo pedagógico de Bogotá como soporte a los procesos misionales del Instituto.

Los usuarios atendidos en este OPA en la vigencia 2020 fueron 26 solicitudes resueltas por correo electrónico y 5 solicitudes resueltas de forma presencial. Las solicitudes de consulta se pueden realizar de manera virtual a través del correo electrónico [centrodedocumentacion@idep.edu.co](mailto:centrodedocumentacion@idep.edu.co) o <https://catalogo.idep.edu.co/> o de manera presencial en las instalaciones del IDEP.

En relación con la consulta en línea de las publicaciones del Instituto, los libros fueron descargados del sitio Web del IDEP 113.623 veces. El libro más descargado en el primer semestre fue "Sistematización de experiencias pedagógicas que transforman la escuela. Una apuesta por el reconocimiento docente", que se descargó 1799 veces y en el segundo semestre fue "Características individuales e institucionales que promueven la investigación y la innovación educativa en el Distrito Capital" descargado 256 veces.

Con respecto a las publicaciones periódicas, los artículos del MAU fueron descargados un total de 17.511 veces, siendo "Cincuenta preguntas y cincuenta respuestas sobre el Bicentenario de la Independencia", publicado en el número 77 del Magazín, el más visto, con 3.036 entradas y en segundo semestre del 2020 fue el número 117 "Educación, investigación e innovación en emergencia" con 192 visualizaciones. En relación con la consulta de artículos de la Revista Educación y ciudad, el más visto fue "Problemas y retos de la educación rural colombiana", publicado en el número 33 de la revista, con 5.299 descargas y para el segundo semestre el número 39 "Pedagogía, experiencia y vida escolar" con 2304 descargas. Los artículos de esta revista fueron descargados 28.643 veces en lo corrido de la vigencia.

## 2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIOS DEL IDEP

Durante la vigencia 2020 se aplicaron 405 encuestas de satisfacción a los grupos de interés del IDEP, en los siguientes servicios:

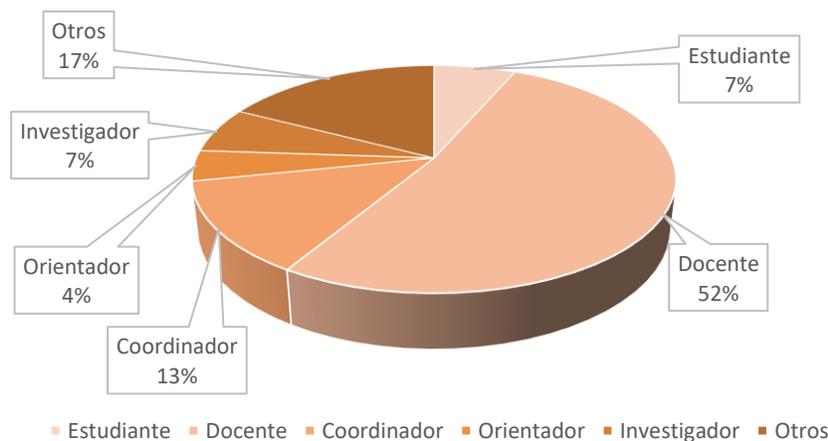
Tabla 1 Encuestas de satisfacción de usuarios aplicados

Atención de PQRS	OPA Postulación artículos Revista Educación y Ciudad	Eventos convocados por el IDEP
46	9	350

Fuente: Elaboración propia del IDEP

### 2.1. Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP atención a PQRS

Se diligenciaron cuarenta y seis (46) encuestas a los usuarios a los cuales el IDEP prestó atención de PQRS. La gráfica 1 muestra datos sociodemográficos de esta muestra, tales como su ocupación: docente, orientador, coordinador, estudiantes de educación superior, contratista, entre otros.



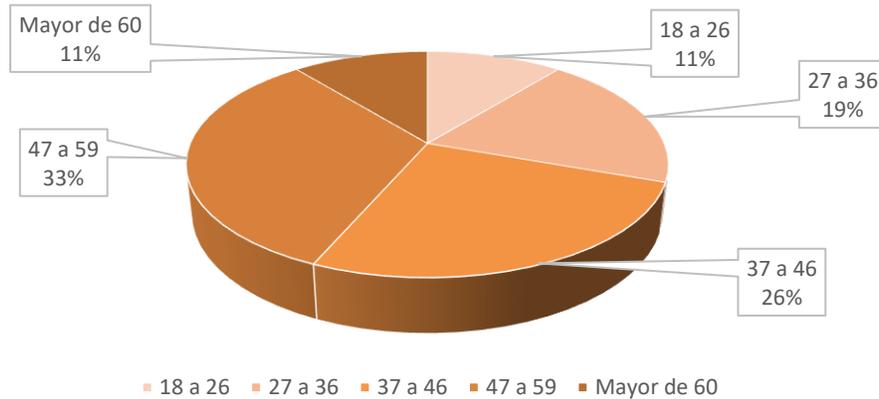
Gráfica 1. Ocupación de usuarios encuestados en atención a PQRS

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

En relación con el tipo de población atendida para PQRS, el 52% fueron docentes, 13% coordinadores, 4% orientadores, 7% estudiantes, 7% investigadores y un 17% restante corresponde a otro tipo de población (abogados, 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 67% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres, mientras que el 33% son hombres. En cuanto al

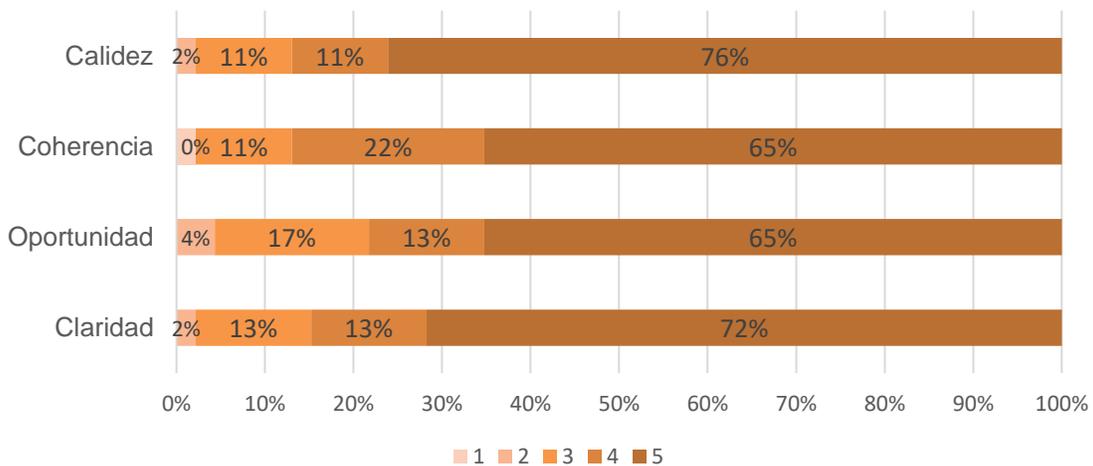
rango de edad de los usuarios encuestados, el 11% de los encuestados se encuentran en el rango de edad de los 18 a los 26 años, 19% entre los 27 a 36 años, el 26% de los encuestados se encuentran entre el rango de 37 a 46 años, un 33% corresponden al rango de edad de 47 a 59 años y un 11% mayores de 60, como se muestra en la Gráfica 2.



Gráfica 2. Rango de edad de usuarios encuestados en atención a PQRS

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

Adicionalmente, la Gráfica 3 muestra el resultado obtenido luego de la evaluación de satisfacción realizada por los usuarios encuestados sobre los servicios de atención de PQRS. En esta pregunta se informó a los usuarios que la calificación se encuentra en un rango de 1 a 5 siendo 1 la menor satisfacción y 5 la más alta satisfacción.



Gráfica 3. Calificación aspectos de atención de PQRS

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

De acuerdo con las respuestas obtenidas, el 76% de los usuarios encuestados consideró que se encuentra satisfecho con el servicio prestado en cuanto a la calidez, entendida como la respuesta emitida por la entidad, que tiene un trato digno, amable y respetuoso y el 22% de los encuestados considera que el servicio fue entre bueno y aceptable. Frente al criterio de coherencia, entendido como que la respuesta brindada por la entidad está relacionada con el requerimiento realizado, el 65% considera que fue excelente y el 33% de los encuestados considera el criterio entre bueno y aceptable. En relación con el criterio de oportunidad, definido como el tiempo en obtener la respuesta a la solicitud y/o PQR, el 65% de los encuestados lo considera excelente, el 30% bueno o aceptable. Finalmente, para la claridad, entendida como que la respuesta sea comprensible y esté bien redactada, el 72% de los encuestados considera excelente y el 26% considera que es bueno y aceptable.

Por otra parte, de acuerdo con el monitoreo realizado por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de Bogotá, se evidencia que el Instituto obtuvo una calificación favorable del 93% frente al indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del sistema distrital para las peticiones ciudadanas en donde se mide la calidez, coherencia, oportunidad y claridad<sup>1</sup>.

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 que el 77% de los usuarios no tienen sugerencias o comentarios para la mejora, el 21% sugiere mejorar la oportunidad de la respuesta y el restante sugiere comentarios con respecto a mejorar la claridad y un comentario sobre el horario de atención de los funcionarios del Instituto.

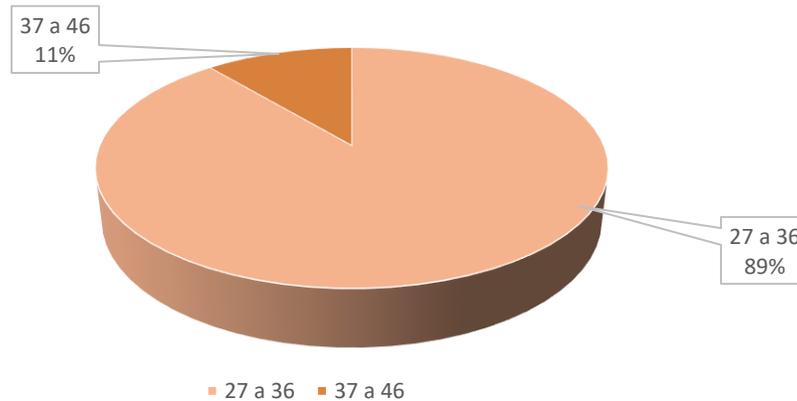
## **2.2. Encuesta de satisfacción de usuarios OPA Postulación artículos revista Educación y ciudad**

Teniendo en cuenta que esta 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 que participaron en la convocatoria realizada y utilizaron el aplicativo Open Journal System que tiene dispuesto el IDEP para la recepción de los artículos. Se aplicó la encuesta a un total de nueve (9) usuarios de los cuales el 100% fueron docentes. Así mismo, el 100% de los usuarios encuestados respondió que volvería a utilizar los servicios que ofrece el IDEP.

En cuanto a los datos sociodemográficos, se encontró que el 67% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres, mientras que el 33% son hombres. Los rangos de edad se distribuyeron de la siguiente forma: el 89% se encuentra en el rango de edad entre 27 y 36 años y el 11% entre 37 a 46, como se muestra en la gráfica 4.

---

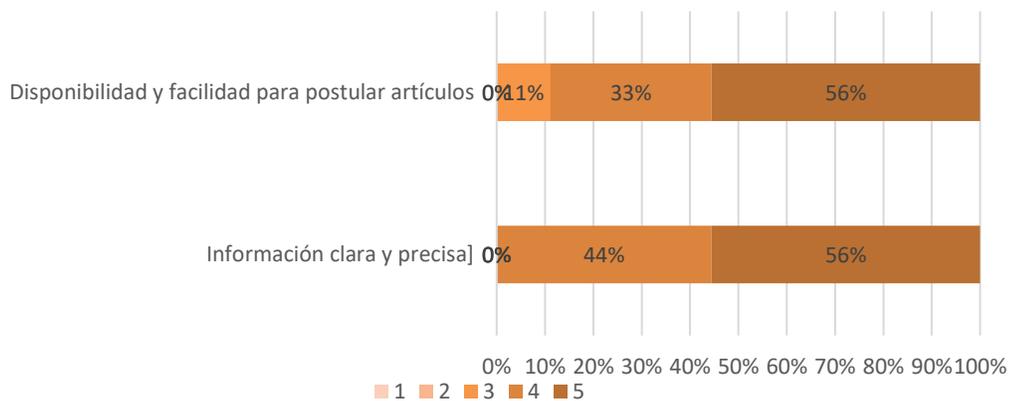
<sup>1</sup> La medición del indicador se realiza con una muestra del 20% de la totalidad de PQRs recibidas por el IDEP



Gráfica 4. Rango de edad de usuarios encuestados en la postulación de artículos de la revista Educación y Ciudad

Fuente: Elaboración propia del IDEP

Con 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; frente a los criterios de información clara y precisa el 56% de los encuestados afirman que fue excelente, y el 33% que fue buena y el 11% aceptable. Para el criterio de disponibilidad y facilidad para postular artículos, el 56% considera que fue excelente y el 44% que fue buena. 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, como se observa en la gráfica No. 5 a continuación:



Gráfica 5 Niveles de satisfacción usuarios OPA

Fuente: Elaboración propia del IDEP.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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 Magazín Aula Urbana. A continuación, se presentan algunos de los aspectos mencionados:

- Publicación del cronograma con las etapas que cursa la aprobación de un artículo y sus fechas tentativas.
- Aumentar la divulgación de la revista para tener un acceso oportuno a las publicaciones y convocatorias.

De acuerdo con los comentarios recibidos, el IDEP llevará a mesa de trabajo la publicación del cronograma con el fin de verificar la pertinencia de publicar esta información. Sin embargo, es importante precisar que la divulgación de la revista se realiza por medio de redes sociales, página web institucional, envío de correos masivos a nuestros usuarios y boletines externos.

### 2.3. Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP en eventos académicos

Durante el desarrollo de las actividades académicas del IDEP (talleres, conversatorios pedagógicos, socializaciones, entre otros), se aplicaron 175 encuestas durante el primer semestre y 175 durante el segundo semestre, con el fin de realizar la 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 describen de manera general los eventos en los cuales se aplicó la encuesta y la cantidad de instrumentos aplicados:

12

Evento	Cantidad Encuestados
Evento apertura Programa pensamiento crítico, fase III	6
Comunidades de formación - Programa Maestros y Maestras que inspiran	6
Sesión pensamiento crítico	7
Taller: Portafolio pedagógico para la sistematización de experiencias - Programa Maestros y Maestras que inspiran	7
Taller Marca personal	7
Evento de cierre maestros que inspiran	7
Sesión de cualificación - Tema autorregulación y confianza	9
Evento cierre Socialización Programa pensamiento crítico	12
Sesión de cualificación - Tema interpretación y flexibilización	13
Sesión de cualificación - Tema evaluación y confianza	14
Taller: estructura del escrito- Sistematización de Experiencias	18
Taller: metodología tricerebrar (hológrafo) - Programa Maestros y Maestras que inspiran	21

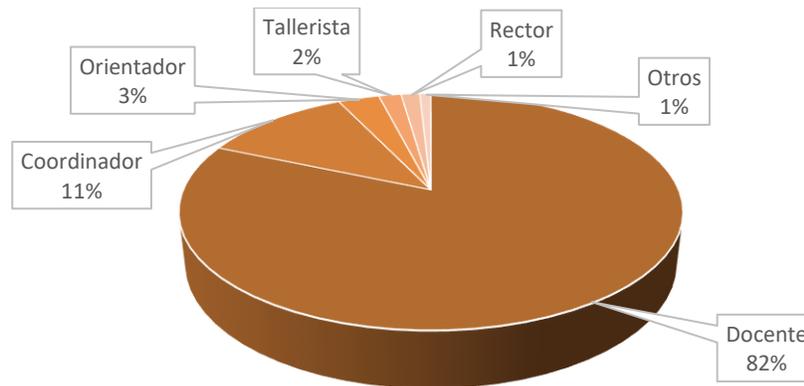


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Taller: educación inclusiva e investigación - Programa Maestros y maestras que inspiran	21
Taller Escritura Académica	25
Sesión intermedia Seminario taller estrategia ser maestro	47
Evento Cierre Estrategia para el Desarrollo Personal de los Docentes	51
Apertura - Estrategia para el desarrollo personal de los docentes	79

El análisis de los resultados es satisfactorio, pues evidencia que el 97% de los asistentes a los eventos que convoca el IDEP sostiene que este cumplió con sus expectativas y solo el 3% menciona que no. Adicionalmente, el 98% de los usuarios considera que el evento realizado por el IDEP le aporta a su proyecto pedagógico y el 2% que no. De igual manera el 99% de los encuestados asistiría nuevamente a un evento que organice el IDEP y el 1% no asistiría. De los encuestados que respondieron que no, en alguna de estas preguntas, presentan como observaciones que el evento al que asistieron debería contener menos anécdotas, realizar ejercicios diferentes en los distintos eventos, realizar aportes significativos a la comprensión o resignificación de los conceptos y brindar mayor oportunidad de participación a los asistentes.

El análisis de estas encuestas permitió identificar que el mayor porcentaje de grupo poblacional que asiste a los eventos académicos son los docentes con un 82%, seguido por los coordinadores de las IED con un 11%, los orientadores con un 3% y los rectores con un 1%, tal como se observa en el siguiente gráfico.

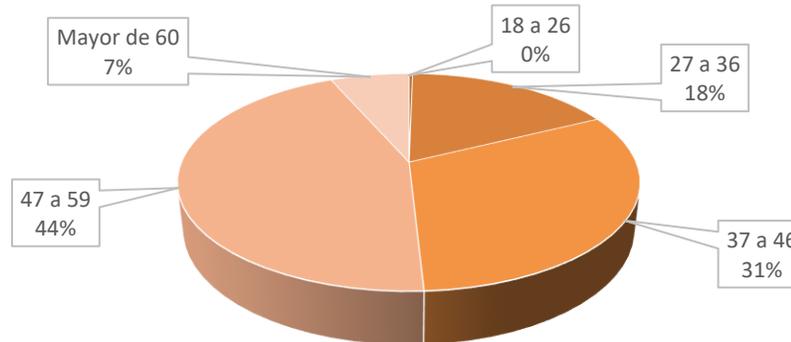


*Gráfica 6 Ocupación de usuarios encuestados asistentes a eventos*

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

En cuanto a otros datos sociodemográficos, se encontró que el 77% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres, mientras que el 23% son hombres. En cuanto al rango de edad de los usuarios encuestados, 1 encuestado se encuentra en el rango de edad de los 18 a los 26 años, 18% entre los 27 a 36 años, el 31% de los encuestados se

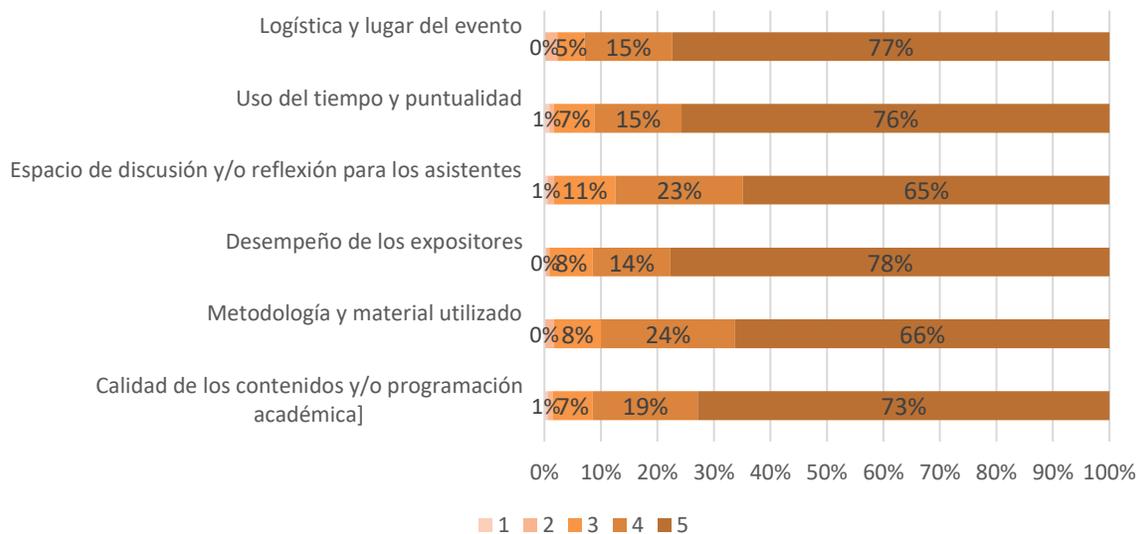
encuentran entre el rango de 37 a 46 años, un 44% corresponden al rango de edad de 47 a 59 años y un 7% mayores de 60, como se muestra en la Gráfica 2.



Gráfica 7 Rango de edad de usuarios encuestados asistentes a eventos

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

Adicionalmente, los usuarios 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 muestran a continuación:



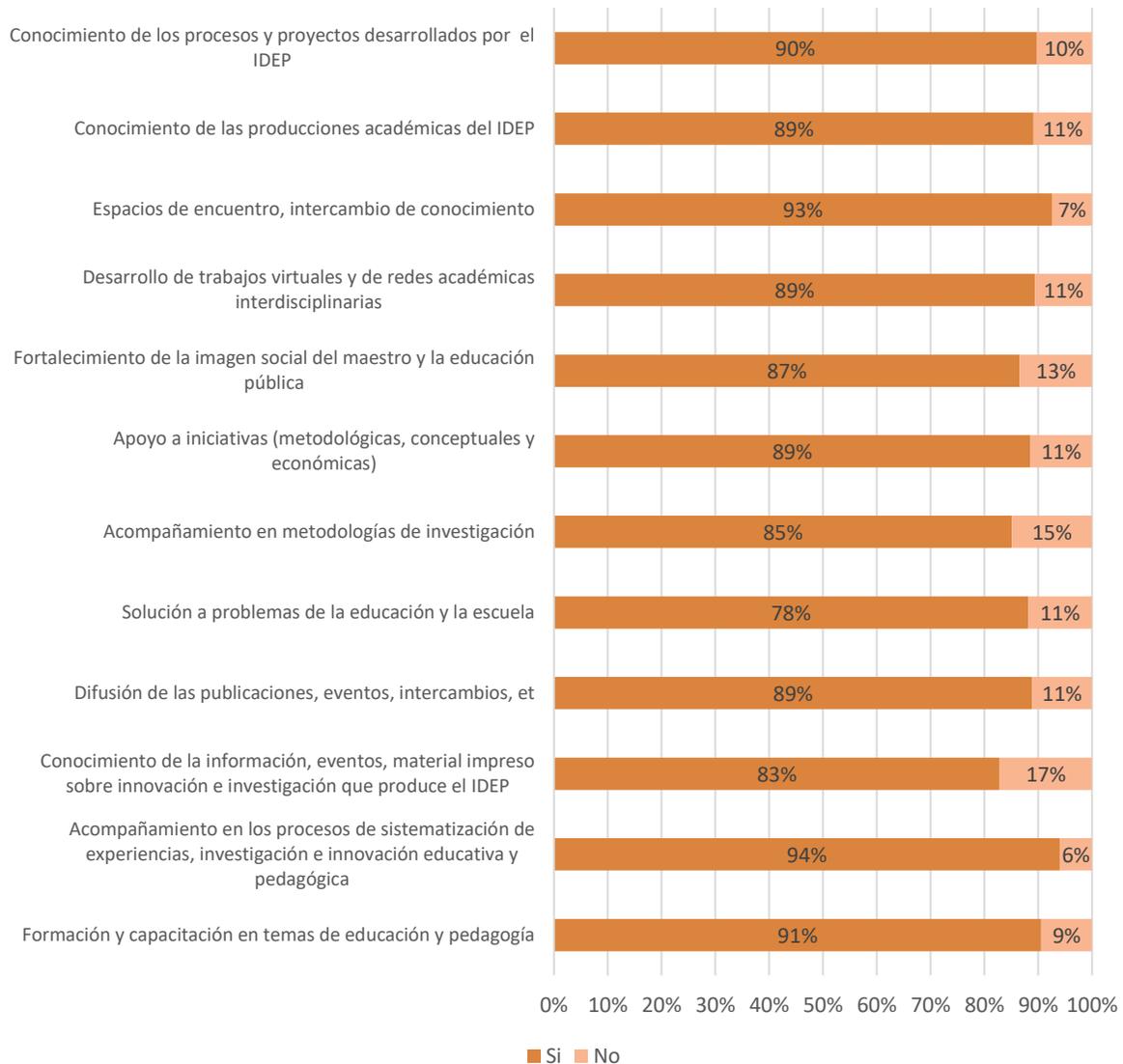
Gráfica 8 Calificación aspectos eventos

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

Se puede observar que entre el 88% y el 92% de las respuestas de los usuarios calificaron entre bueno y excelente 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 entre el 5% y 11% de los encuestados calificaron como regular y bajo los aspectos anteriormente mencionados.

Adicionalmente, a los asistentes se les consultó si les gustaría que algunos temas fueran abordados en los eventos del IDEP, como se presenta a continuación:



*Gráfica 9 Intereses de los asistentes en temáticas para futuros eventos*

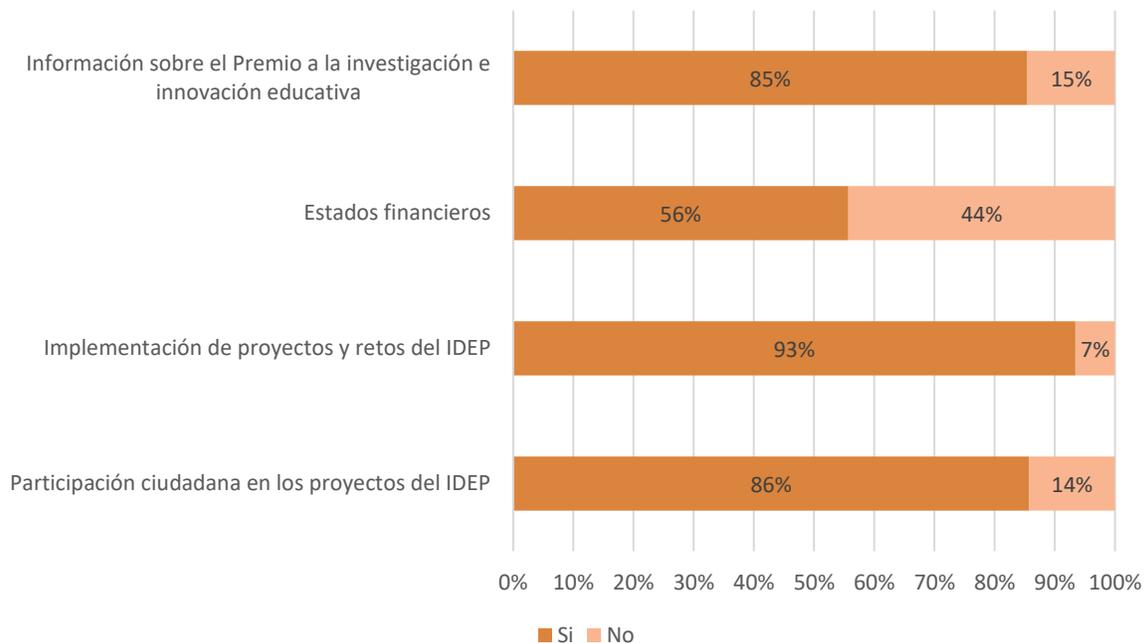
Fuente: Elaboración propia del IDEP.

Así mismo, se les solicitó a los asistentes incluir las temáticas adicionales que les gustaría fueran abordadas en los eventos, obteniendo los siguientes resultados:

- Investigación e innovación en la educación virtual en tiempos de Pandemia
- Primera infancia
- Bienestar docente
- La importancia de la educación artística
- Inteligencia emocional
- Desarrollo personal
- Cuidado del ser
- Talleres de escritura

Esta información será llevada a mesa de trabajo de la Subdirección Académica con el fin de que sea incluida en los eventos a realizar en la vigencia 2021.

Por otra parte, se les preguntó a los asistentes su interés en algunas temáticas al ser incluidas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, los resultados se muestran a continuación:



*Gráfica 10 Intereses de los asistentes en temáticas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas*

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

La información recolectada en esta pregunta será priorizada para tratarla en la audiencia de rendición de cuentas a realizar en la vigencia 2021



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Por último, el 43% de los encuestados no registró ningún comentario o sugerencia, y del 57% restante, la gran mayoría (76%) dejó comentarios positivos expresando su agradecimiento o felicitación por el evento realizado. El resto de los comentarios se pueden clasificar como se muestra a continuación:

Tema	Sugerencia o comentario
Logístico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas en la recepción de correos electrónicos con la invitación al evento.</li><li>• Falta de moderación en las intervenciones</li><li>• Falta de manejo de los tiempos de las actividades</li><li>• Problemas de audio o de conexión</li><li>• Horarios para el desarrollo del evento</li><li>• Hacer partícipes las intervenciones por chat</li><li>• Grabar evento y compartirlo con los docentes</li></ul>
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de mayor profundidad en el contenido abordado</li><li>• Variar ejercicios entre los distintos eventos</li><li>• El contenido se puede tornar repetitivo si los docentes asisten a varios eventos</li><li>• Tema abordado diferente al propuesto</li><li>• Implementar herramientas que involucren la participación en tiempo real (menti, padlet, etc.)</li><li>• Solicitud de espacios de formación docente enfocados en el ser</li><li>• Realizar rotación de docentes formadores en los eventos</li><li>• Enviar documentos del evento previamente para realizar preparación</li><li>• Tener mayor espacio de socialización</li><li>• Los contenidos fueron presentados muy rápido</li></ul>
Divulgación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer extensiva la invitación de los eventos a la totalidad de docentes del Distrito</li></ul>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## CONCLUSIONES

- La mayoría de los usuarios del IDEP que respondieron las encuestas de satisfacción de atención de PQRS, la Postulación de artículos Revista Educación y Ciudad y de los eventos convocados son docentes.
- La mayoría de los usuarios calificaron como bueno y excelente la calidez (87%), la coherencia (87%), la oportunidad (78%) y la claridad (85%) de la respuesta obtenida en la atención a su PQRS. Adicionalmente, el 77% de los usuarios no tienen sugerencias o comentarios para la mejora y el 21% sugiere mejorar la oportunidad de la respuesta y el restante sugiere mejorar la claridad en la respuesta brindada por el Instituto.
- En cuanto a la encuesta de satisfacción de la Postulación de artículos a la Revista Educación y Ciudad, el 89% de los usuarios calificaron como bueno y excelente la disponibilidad y facilidad para postular los artículos y el 100% contar con la información clara y precisa. Sin embargo, presentan algunos comentarios como la publicación del cronograma con las etapas que cursa la aprobación de un artículo y sus fechas tentativas y el aumento de la divulgación de la revista con el fin de obtener acceso oportuno a las publicaciones y convocatorias.
- Con respecto a la encuesta de satisfacción de los eventos, los asistentes calificaron como bueno y excelente, la logística y lugar del evento (92%), el uso del tiempo y puntualidad (91%), el espacio de discusión y/o reflexión de los asistentes (88%), el desempeño de los expositores (92%), la metodología y el material utilizado (90%) y la calidad de los contenidos y/o programación académica (92%). Sin embargo, debido a que la totalidad de los eventos se realizaron de manera virtual por la emergencia sanitaria del COVID-19, las sugerencias se centraron en tener en cuenta los problemas de conexión, la falta de moderación en las intervenciones y mejorar la interacción con el chat. Igualmente, se presentaron comentarios con respecto a mayor profundidad del contenido abordado, contar con mayores espacios de socialización y contar con el contenido previo al evento para realizar una preparación.
- A la mayoría de los asistentes a los eventos realizados por el IDEP les gustaría que las temáticas abordadas en los próximos eventos estuvieran relacionadas con el acompañamiento en los procesos de sistematización de experiencias, investigación e innovación educativa y pedagógica y con espacios de encuentro e intercambio de conocimiento. Por el contrario, el menor interés se encuentra en temáticas relacionadas con la solución a problemas de la educación y la escuela y con el conocimiento de la información, eventos, material impreso sobre innovación e investigación que produce el IDEP. Adicionalmente, expresan el interés de incluir temáticas como: Investigación e innovación en la educación virtual en tiempos de



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Pandemia, primera infancia, bienestar docente, importancia de la educación artística, inteligencia emocional, desarrollo personal y talleres de escritura.

- A la mayoría de los asistentes a los eventos realizados por el IDEP les gustaría que en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se incluya la implementación de proyectos y retos del IDEP y no les interesa que se incluya los estados financieros.