

Instituto para la Investigación Educativa y  
el Desarrollo Pedagógico, IDEP

# Informe encuestas del proceso atención al ciudadano

Vigencia 2018



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa  
y el Desarrollo Pedagógico, IDEP

Bogotá, D.C., diciembre de 2018

## CONTENIDO

OBJETIVOS .....	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
1. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE EVENTOS.....	6
2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL IDEP ATENCION A PQRS .....	14
3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL IDEP CENTRO DE DOCUMENTACION - .....	16
4. ENCUESTA DE EVALUACIÓN OPA –POSTULACIÓN DE ARTÍCULOS REVISTA .....	18
CONCLUSIONES .....	19

## OBJETIVOS

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 de proceso misional en las diferentes actividades de investigación y desarrollo pedagógico. Igualmente, identificar las necesidades y expectativas de grupos de valor e interés del Instituto con el fin de proponer acciones de mejora, en los casos que se requieran, desarrolladas entre los meses de marzo y diciembre de la siguiente vigencia.

### ❖ **Objetivos específicos**

- Consolidar, tabular y analizar los resultados de las encuestas realizadas en la vigencia.
- 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 2018 se han aplicado encuestas que ayudan a mejorar la comunicación con los grupos de valor e interés, conociendo su relación con el Instituto. Además, permite que lo evalúen de una manera objetiva, de tal forma que retroalimenten su 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 aplican a los grupos de valor encuestas de satisfacción de la prestación del servicio del Centro de documentación del IDEP, la postulación de artículos a la Revista Educación y Ciudad y 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 y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*, 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, se formularon nuevas encuestas de satisfacción para evaluar la prestación de servicios del Centro de documentación, la OPA de postulación de artículos de revista y de atención de PQRS, las cuales fueron implementadas en el último trimestre del año. De igual manera, se actualizó la encuesta de eventos con el fin de mejorar la información de tipo poblacional, para lograr una mejor caracterización de la población.

De acuerdo con lo anterior, en el presente informe se analizarán 4 encuestas aplicadas así: desde febrero a diciembre de 2018 (encuesta de evaluación de eventos) y en el último trimestre de la vigencia las encuestas de satisfacción de usuarios del IDEP atención a PQRS, Centro de documentación y OPA –Postulación de artículos revista.

Dado lo anterior, este documento se divide en cuatro partes: 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 evaluación de eventos, 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- (1.011 encuestas aplicadas)
- Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP atención a PQRS - (7 encuestas aplicadas)
- Encuesta de satisfacción de usuarios Centro de documentación - (46 encuestas aplicadas)
- Encuesta de evaluación OPA –Postulación de artículos revista - (1 encuesta aplicada)

Cabe resaltar que la metodología utilizada fue la aplicación de las encuestas 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 (seminarios, coloquios, talleres, conversatorios pedagógicos, congresos, entre otros), se aplicaron 1.011 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 describe de manera general los eventos en los cuales se aplicó la encuesta y la cantidad de instrumentos aplicados:

NOMBRE EVENTO	CANTIDAD ENCUESTADOS
Innovaidep (diferentes temáticas por evento durante la vigencia)	140
Entrega de resultados del monitoreo a las condiciones de calidad en educación inicial	124
Primera socialización y reunión informativa de la ampliación del estudio del sistema de monitoreo de las condiciones de calidad en educación inicial y seguimiento a sus resultados con IED.	64
Primera socialización y reunión informativa de la ampliación del estudio del sistema de monitoreo de las condiciones de calidad en educación inicial y seguimiento a sus resultados con instituciones educativas del distrito.	52
Taller para validación de nodos temáticos y dinamización de la red de instituciones por la evaluación – RIE (varias sesiones de este taller)	50
Programa metáforas en movimiento	48
Segundo encuentro distrital de evaluación	46
Sesión cualificación docentes (diferentes temáticas en cada sesión)	35
Capacitación de docentes para la aplicación de los instrumentos cuantitativos - estudio "abordaje integral de la maternidad y la paternidad en los contextos escolares"	26
Encuentro pedagógico "los vientos del Sumapaz: susurros pedagógicos para la ciudad"	26
Seminario: cuerpo, educación y desarrollo humano	26
Taller estrategia para el desarrollo personal de los docentes	26
Socialización de la ampliación del estudio del sistema de monitoreo de las condiciones de calidad en educación inicial y seguimiento a sus resultados con las cajas de compensación Colsubsidio y Compensar.	21
Socialización y entrega de los resultados de monitorio de educación inicial aplicado en el periodo 2018 - i, así como la presentación de avances en la formulación y seguimiento a los planes de mejora con instituciones educativas del distrito.	20
Socialización del estudio memoria histórica y educación para la paz: caso Sumapaz Bogotá D.C.	20
Apertura programa pensamiento crítico para la investigación e innovación y taller de caracterización	19
Evento cierre 2018 - programa pensamiento crítico para la investigación y la innovación educativa	19
Sistematización de experiencias una apuesta metodológica	19
Socialización de experiencias de maestros en eventos académicos y culturales	18
Uso de tic para la investigación programa pensamiento crítico	18

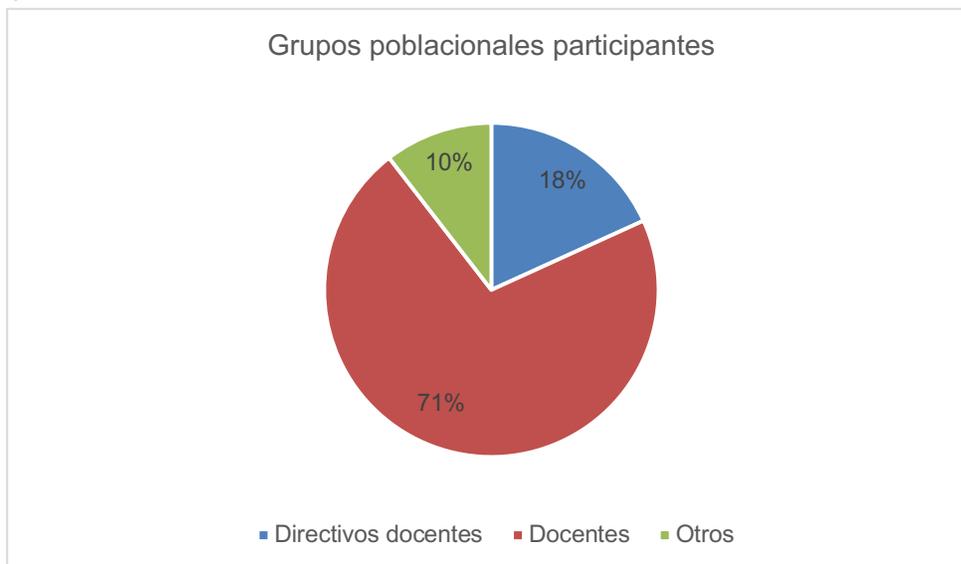
Socialización sistema de monitoreo a las condiciones de calidad en educación inicial y seguimiento a sus resultados con las profesionales de calidad de la dirección de preescolar y básica de la sed	17
Contando experiencias pedagógicas a través de fotografías y videos	15
Primer encuentro de la red de instituciones por la evaluación - RIE	15
Perspectivas de la profesión docente y la política pública en américa latina	15
Socialización de los primeros resultados del estudio abordaje a la maternidad y paternidad temprana en los contextos escolares	14
Técnicas cuantitativas para registro y análisis de la información programa pensamiento crítico	13
Estrategias audiovisuales para divulgar experiencias pedagógicas	11
Caracterización experiencias pedagógicas acompañamiento colectivo	10
Escritura y presentación de artículos para revistas indexadas	10
Taller de Chikung para el cultivo de la energía vital	10
Taller de creación en movimiento	10
Socialización del estudio de maternidad y paternidad y capacitación a docentes para la aplicación electrónica de encuestas.	10
Segundo encuentro distrital de evaluación	9
Taller conociendo mis mareas, asumiendo mis relaciones	8
Producción básica de vídeo educativo para docentes	7
Taller: hacia la transformación del proyecto vital; maestros-as en positivo	7
Propuesta de sostenibilidad del monitoreo de la educación inicial	5
Reunión técnica y socialización del sistema de monitoreo a las condiciones de calidad de educación inicial y seguimiento a sus resultados en el marco de la atención integral con el equipo sed.	4
Escritura de textos académicos	4

Fuente: Información de encuestas aplicadas por el IDEP

Como se muestra en el cuadro anterior, esta encuesta fue respondida por 1.011 usuarios en 118 eventos. El mayor número de encuestas fue aplicado en los eventos de INNOVAIDEP (140 usuarios) seguido del evento de socialización del sistema de monitoreo a los estándares en calidad inicial (124 usuarios).

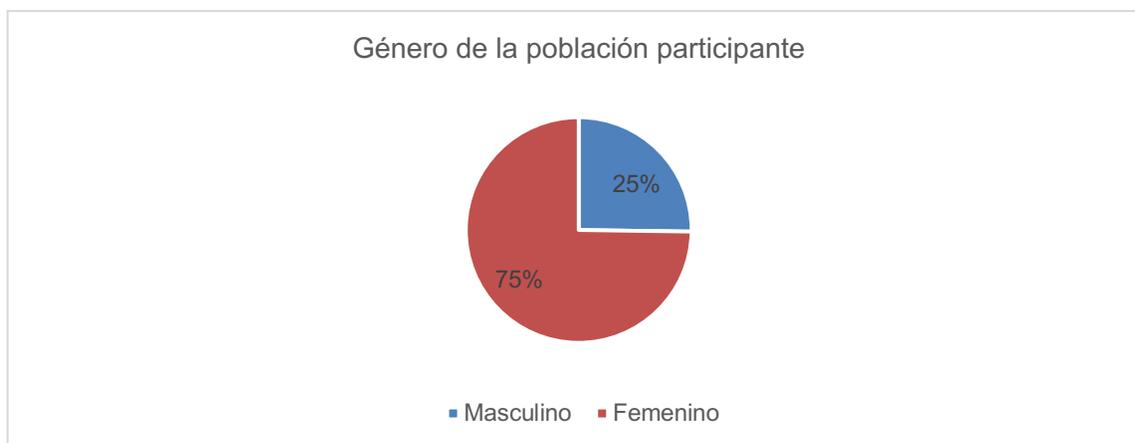
La gráfica 1 muestra los grupos poblacionales a los cuales pertenece la población participante en los eventos realizados por el IDEP. El 71% de los participantes fueron docentes, el 18% directivos docentes y el 10% de la población restante otros, siendo concordante esta información con la población directa 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

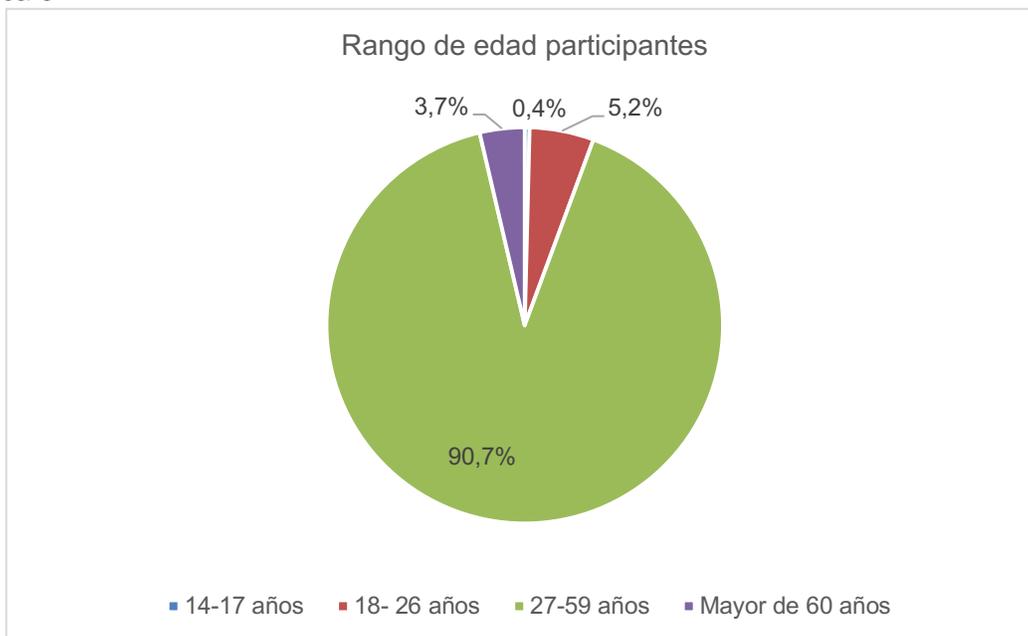


En cuanto a otros datos sociodemográficos, en las gráficas 2 y 3, se encontró que el 75% de los encuestados fueron mujeres mientras que el 25% restante fueron hombres. Frente al rango de edad, el 90.7% de la población se encuentra entre los 27 y 59 años, el 5.25% corresponde a población entre los 18 a 26 años de edad, el 3.7% corresponde a población mayores de 60 años y el 0.4% restante corresponde a población entre los 14 a 17 años.

Gráfica 2



Gráfica 3



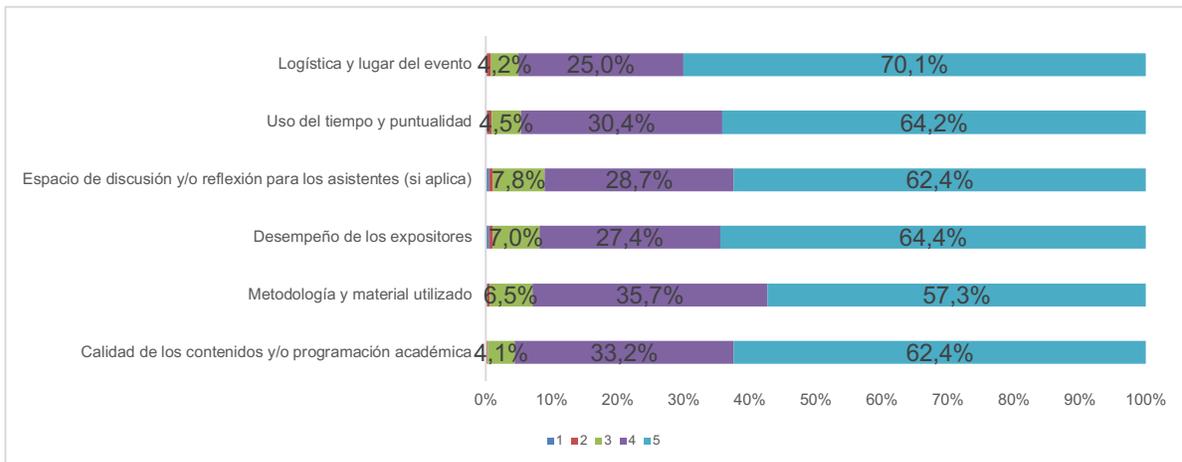
A los encuestados se les preguntó si el evento cumplió con sus expectativas, a lo cual el 93% respondió que sí y el 7% restante indicó que no.

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

- Dar a conocer los objetivos y agenda del evento para no generar falsas expectativas al público
- El interés que convocó fue diferente al socializado
- La logística y lugar del evento no fue el mejor para el desarrollo del evento

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

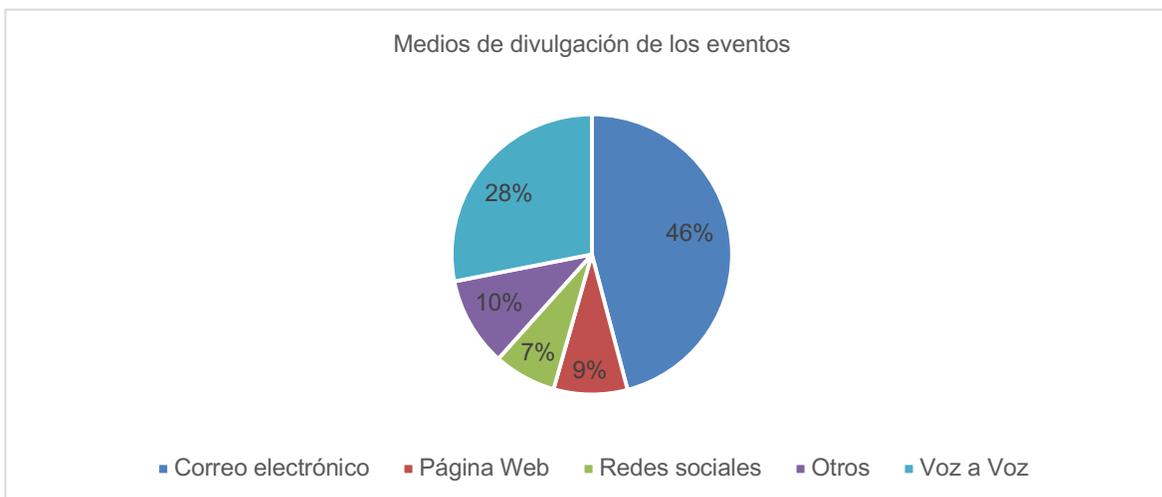


\*1 es la calificación más baja y 5 es la más alta

Se puede observar que entre el 91% y el 96% 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 34% de los encuestados calificaron como regular (\*3) los aspectos anteriormente mencionados

En cuanto a los medios por los cuales se enteraron del evento, el 46% de los encuestados se enteró por correo electrónico, el 28% menciona que se enteró por voz a voz, el 10% a través de otros medios (Invitación, llamada telefónica y WhatsApp), el 9% a través de la página web institucional del IDEP y el 7% 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 herramienta mediante el cual se invita a los usuarios a participar de los eventos que desarrolla el IDEP.

El 96% 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 4% considera que no. Asimismo, el 67% de la población encuestada asistiría nuevamente a un evento que organice el IDEP, mientras que el 3% no lo haría.

En el formato dispuesto por el IDEP 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>• Enviar las presentaciones a los correos de los asistentes, así como la información de las convocatorias</li> <li>• Sería bueno ampliar los mecanismos de difusión de la información de los talleres. Además, debería enviarse la programación del evento, no sólo el título, le fecha y la hora</li> <li>• Sería bueno manejar mayor difusión en redes sociales, así como Facebook e Instagram para que el acceso a estos espacios sea mayor para la población joven.</li> <li>• Es importante que haya una mayor y más efectiva difusión de los eventos que organiza el IDEP.</li> </ul>
Logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dado el tiempo de cada sesión ser rigurosos con el tiempo de cada intervención mediante la aplicación de algún ejercicio o metodología</li> <li>• Para el espacio de talleres de acompañamiento es importante manejar mejor los tiempos de exposición y brindar refrigerios</li> <li>• En los eventos del IDEP y la SED siempre " aguanto hambre" porque no hay alimentos sin carne</li> <li>• Mayor puntualidad más de la mitad de la presentación fue "pasada" sin más ni más</li> <li>• Ser más puntuales para iniciar los eventos</li> <li>• Buscar otros puntos de encuentro, no solamente la floresta</li> <li>• Mayor comunicación y participación de docentes, pensar en desarrollar estas reuniones en semanas institucionales</li> <li>• Hacer el convenio con el parqueadero del lugar donde se realiza el evento</li> </ul>
Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar certificaciones</li> <li>• Me parece adecuado que se pueda facilitar la participación en varios talleres, teniendo en cuenta que hay planeación al mismo tiempo.</li> <li>• Me parece adecuado que se pueda facilitar la participación en varios talleres, teniendo en cuenta que hay planeación al mismo tiempo.</li> <li>• Acompañamiento y seguimiento en las instituciones educativas una vez se implemente el proyecto de educación sexual</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, al 36% de los encuestados les gustaría conocer más sobre temas de formación y capacitación en temas de educación y pedagogía, el 16% acompañamiento en los procesos de sistematización de experiencias, al 7% temas de difusión de las publicaciones, eventos, intercambios y apoyo a iniciativas (metodológicas, conceptuales y económicas). Los otros ítems restantes de la gráfica 11 tienen entre el 6% y el 2% de selección entre los encuestados.

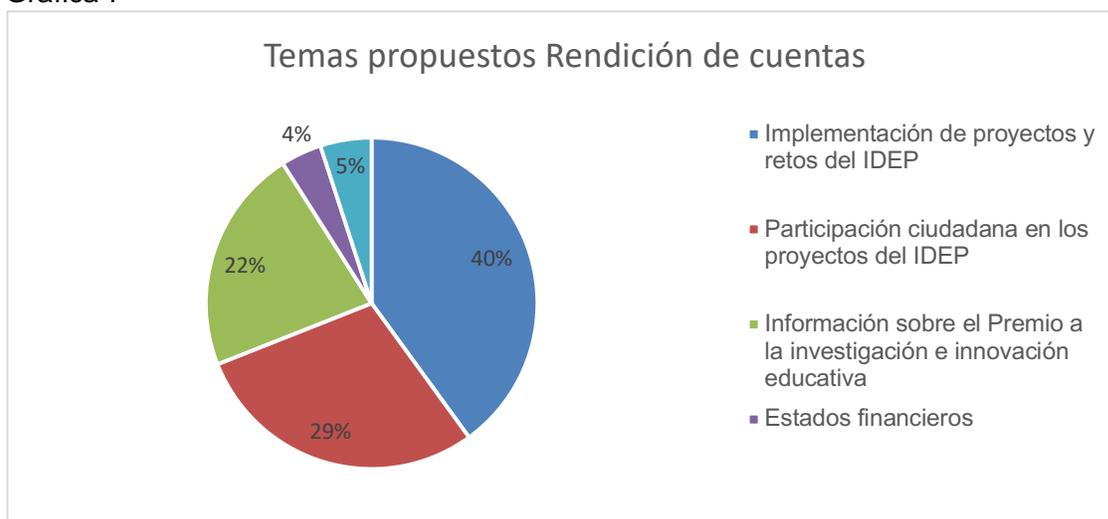
Se solicitó a los encuestados escribir comentarios y sugerencias sobre los temas a trabajar por el IDEP y algunos de estos son:

1. Continuidad de la estrategia para el desarrollo personal de los docentes.
2. Acompañamiento para producción de textos y publicación
3. Proyección investigativa en educación y pedagogía para permitir a los docentes SED participar en el desarrollo de dichos proyectos
4. Como desde distintas áreas de pedagogía podemos transformar el paradigma del estudiante frente a la sociedad.
5. Creación, formación personal del docente, primeros auxilios psicológicos, auto terapia, mindfulness, aprendizaje servicio, coaching, educación emocional.
6. Enriquecimiento y crecimiento personal constituciones familiares
7. Corresponsabilidad del docente con todos los procesos de la educación y sociedad y no solo de la escuela.

8. Formación política del sujeto político y formación personal
9. Inclusión
10. Uso de TIC
11. Fortalecimiento a las familias y motivación con padres de familia.
12. Inteligencia emocional en el contexto educativo.
13. Literatura infantil, comic.
14. Espacios que permitan el encuentro entre docentes y estudiantes de licenciaturas ( futuros docentes)
15. Gestión, cultura, imaginarios como aportes a la dirección de los colegios, liderazgo y apertura para la participación desde las direcciones locales
16. Visibilización de experiencias de investigación que han tenido algún reconocimiento

Finalmente, se solicitó a los encuestados informar qué tema le 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:

Gráfica 7

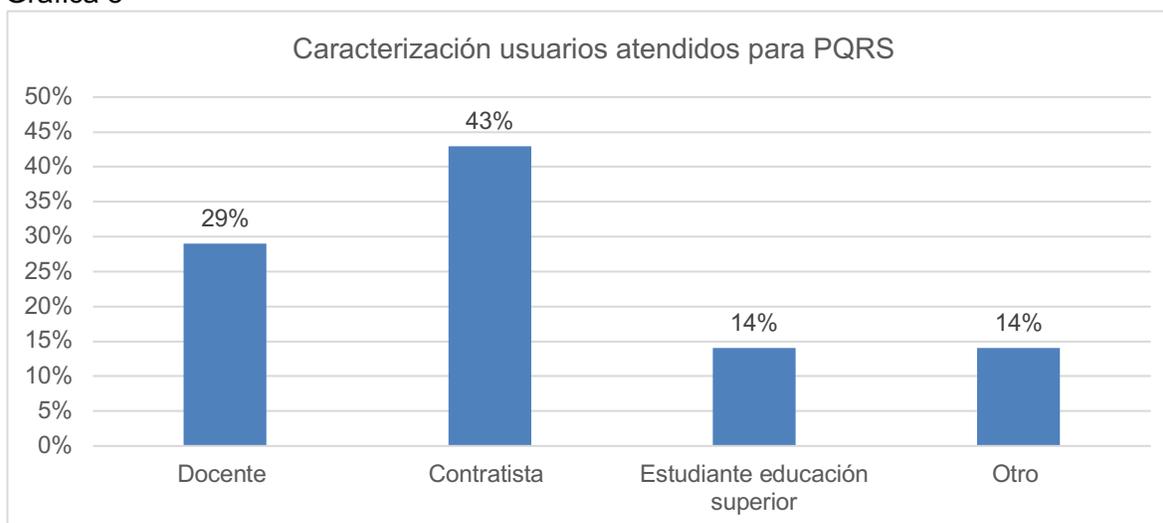


El 40% de los encuestados quiere que se informe sobre la implementación de proyectos y retos del IDEP, el 29% quiere que se hable de la participación ciudadana en los proyectos del IDEP, el 22% quiere sobre información sobre el Premio a la investigación e innovación educativa, el 5% sobre otros temas (Política pública de investigación educativa, apoyo a redes de docentes, estrategias y herramientas pedagógicas, impacto en las comunidades, los proyectos desarrollados por el IDEP, estrategias para el desarrollo personal de los docentes, evaluación de proyectos de la evaluación en Bogotá y entre otros); y el 4% restante quiere sobre los estados financieros.

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

Se aplicaron 7 encuestas a los usuarios a los cuales el IDEP presto atención de PQRS, la gráfica 8 muestra datos sociodemográficos de la población que participó en la aplicación de la encuesta tales como el grupo poblacional al que pertenecen: docentes, estudiantes de educación superior, contratista y otros, género masculino, femenino o indeterminado y su rango de edad.

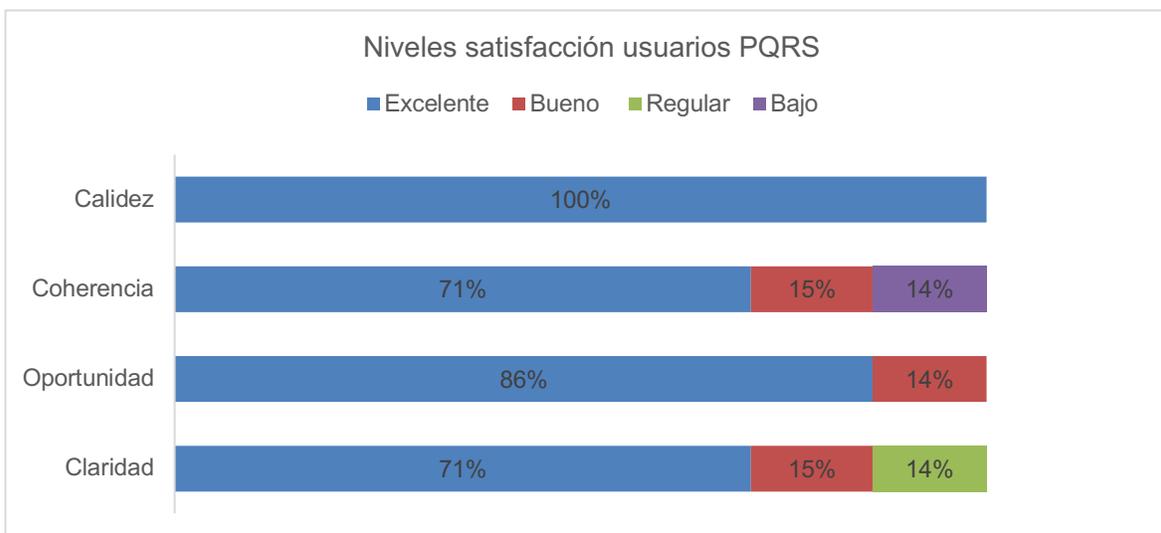
Gráfica 8



En relación con el tipo de población atendida para PQRS, el 43% son contratistas del IDEP, el 29% son docentes, el 14% son estudiantes de educación superior y el 14% restante corresponde a otro tipo de población. 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 71% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres, mientras que el 29% son hombres. El rango de edad de los usuarios encuestados el 43% de los encuestados se encuentran éntrelos 37 a 46 años, el 29% de los encuestados se encuentran entre el rango de 27 a 36 años y los encuestados entre 18 y 26 años y 47 a 59 años, corresponden el 1% cada uno.

Gráfica 9



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.

De acuerdo con las respuestas, el 100% 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, tiene un trato digno, amable y respetuoso. En relación con el criterio de oportunidad, definido como el tiempo en obtener la respuesta a la solicitud y/o PQR, el 86% de los encuestados lo considera excelente y el 14% bueno. Frente al criterio claridad, comprendido como que la respuesta sea comprensible y esté bien redactada, el 71% de los encuestados considera excelente, el 15% lo considera bueno y el 14% restante regular. Finalmente, el criterio de coherencia, entendido como que la respuesta brindada por la entidad está relacionada con el requerimiento realizado, el 71% considera excelente, el 15% bueno y el 14% lo 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:

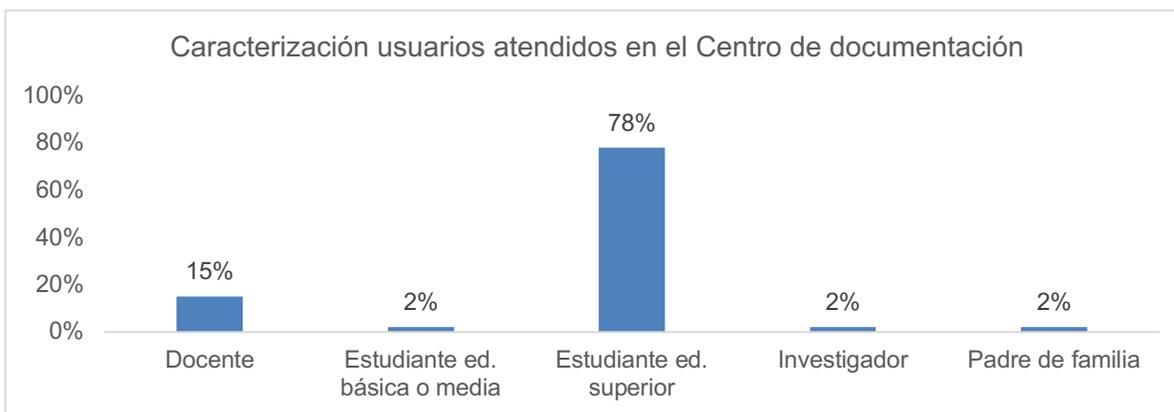
1. Agradecimientos al IDEP
2. Mejorar la oportunidad

### 3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL IDEP CENTRO DE DOCUMENTACION -

Se aplicaron 46 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 datos sociodemográficos de la población que participó en la aplicación de la encuesta tales como grupo poblacional, género y rango de edad.

Gráfica 10

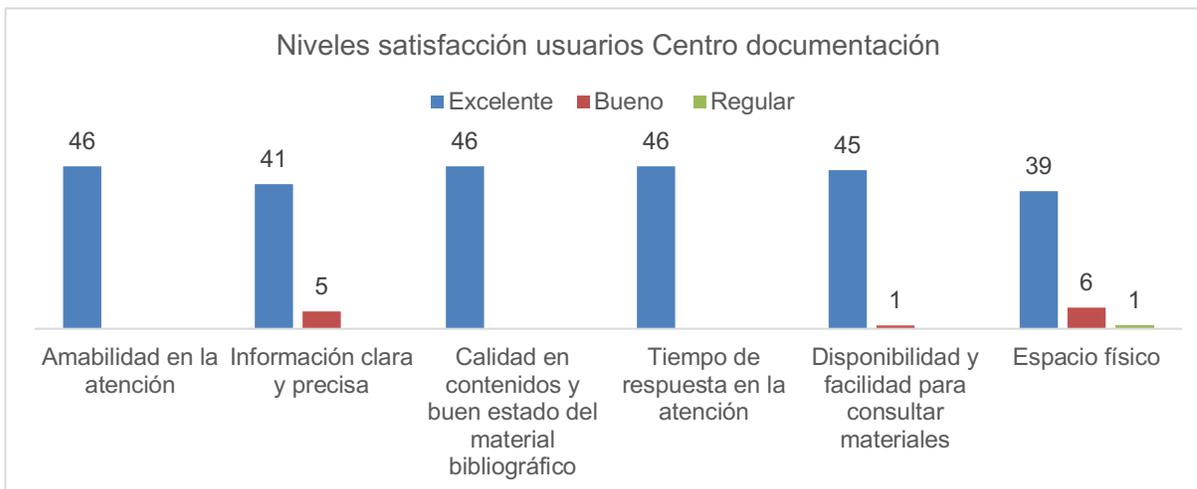


En relación con el tipo de población que participó en la aplicación de las encuestas, se evidencia que el 78% eran estudiantes de educación superior, 15% docentes y poblaciones como investigadores. Estudiantes de educación básica o media y padres de familia se representan con el 2% cada uno

En cuanto a otros datos sociodemográficos, se encontró que el 70% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres, mientras que el 30% son hombres. Los rangos de edad se distribuyeron de la siguiente forma: el 67% contaba con una edad entre 18 a 26 años, el 15% entre 27 y 36 años, el 11% con población entre los 37 y 46 años de edad y los rangos de edades de 14 a 17, 47 y 59 y mayores de 60 años, cada uno corresponde al 2% de la población encuestada.

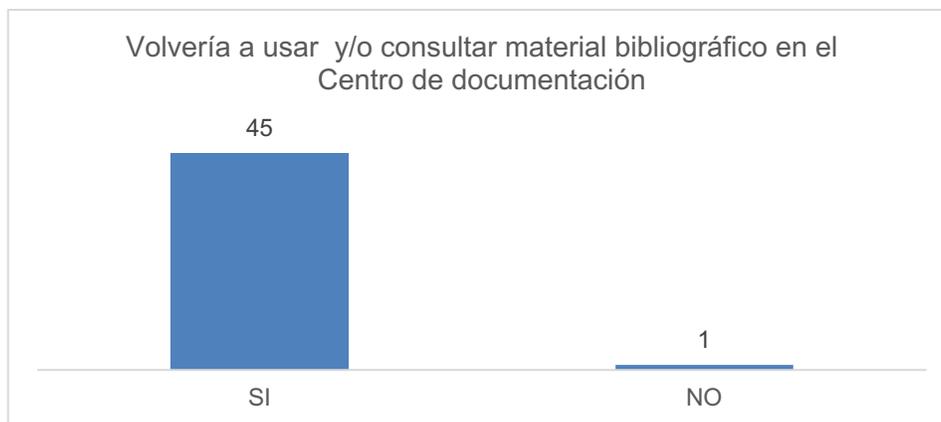
Así mismo, en relación a la pregunta sobre la calificación de los criterios generales de satisfacción de prestación del servicio del Centro de documentación, los usuarios encuestados afirman tener entre un excelente y buen grado de satisfacción como se puede apreciar en la gráfica 4. En esta pregunta 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



Frente a la pregunta ¿Volvería a usar y/o consultar material bibliográfico en el Centro de Documentación?, el 98% de los encuestados respondió Si y el 2% que No, como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 12



Es importante resaltar que en Centro de documentación para la vigencia 2018 se atendieron consultas presenciales a 47 usuarios y de manera virtual a 62 usuarios.

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

- Posibilidad de préstamo externo, servicio de escáner y/o fotocopiado
- Abrir espacios de publicaciones a estudiantes y grupos de estudio, semilleros y organizaciones populares.
- Mayor difusión del IDEP, sus estudios y resultados

- Promoción y divulgación de las ferias en las instituciones educativas
- Mejorar la amplitud de los libros y proyectos investigativos teniendo en cuenta otras instituciones
- Aumentar la cobertura de programas a regiones de Cundinamarca (patrocinio de investigaciones por ejemplo con escuelas normales de Cundinamarca)
- Agradecimientos al IDEP

#### **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 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 publicación(es) de un artículo en la Revista Educación y Ciudad o en el Magazín Aula Urbana (OPA), el 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. Debido a que la convocatoria para la postulación de artículos se realiza al inicio de la vigencia, solamente se diligenció una encuesta por los usuarios de este servicio, en la cual corresponde a un grupo poblacional de rector, en un rango de edad entre los 37 a 46 años de edad de género masculino.

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, el encuestado afirma tener una excelente información clara y precisa y una buena 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.

Para finalizar, el usuario menciona que utilizaría nuevamente los servicios que ofrece el IDEP para la postulación de artículos en las convocatorias de la Revista Educación y Ciudad y/o Magazín Aula Urbana.

## CONCLUSIONES

- Aunque el correo electrónico ha sido bastante eficiente 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 haya tinto y en la medida de lo posible, tener una variedad de los refrigerios para que tengan opción vegana.
- Continuar con los eventos de Innovaldep, puesto que la recepción fue muy buena porque abrió un espacio para que los docentes se oyeran entre ellos.
- 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.

## Acciones de mejora

El IDEP teniendo en cuenta los diferentes comentarios y observaciones realizadas por los encuestados, para la vigencia 2019 se tomarán las siguientes acciones de mejora:

- Para el año 2019 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.
- Establecer el cronograma de eventos para que no se crucen las actividades de cada uno de los estudios y la población objetivo pueda asistir.
- Generar una estrategia de divulgación a través de la página Web y redes sociales de la gratuidad de las publicaciones del IDEP y su acceso desde medios digitales al material.
- Se dispondrá de un espacio en la página web para publicar las presentaciones de los diferentes eventos académicos que realiza el IDEP.