



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE BUENAS PRACTICAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

Vigencia 2022

Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico.

Bogotá D.C, febrero 2023.

INFORME DE BUENAS PRACTICAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Durante la vigencia 2022 se implementaron acciones para que los y las ciudadanas accedan de manera eficiente, oportuna, efectiva, clara y transparente a los trámites y servicios que ofrece el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP. Con la aplicación de las buenas practicas se busca que la entidad logre mejorar los procesos y procedimientos por medio de los cuales se prestan servicios a los ciudadanos.

A continuación, se presentan las buenas practicas implementadas y ejecutadas en el año 2022:

1. Continuar con la implementación del seguimiento semanal de respuestas de las PQRS como estrategia preventiva para las respectivas dependencias, mediante una comunicación enviada por correo electrónico todos los días lunes, sobre las PQRS que están pendientes de respuesta y su fecha de vencimiento.
2. Actualización y capacitación continua en procesos, manejo del sistema, normatividad, lenguaje claro y accesible de las personas delegadas para la atención de la ciudadanía.
3. Informar a la ciudadanía y grupos de interés definidos los resultados de sus investigaciones y desarrollos pedagógicos a través de: Participación en la Feria del Libro, Libros, Revista “Educación y Ciudad”, Magazín “Aula Urbana”, Medios virtuales: Foros, redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram), Página web del IDEP.
4. Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los servicios de la entidad.
5. Realizar publicaciones de comunicaciones en Redes Sociales promocionando los servicios que ofrece el IDEP, con el fin de transmitir información a la población más joven.
6. Publicar en el boletín interno del IDEP los procedimientos asociados al proceso de atención al ciudadano para el fortalecimiento institucional y la gestión del conocimiento y la innovación.
7. Mecanismos de Participación Ciudadana



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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, alineado a estas políticas, durante el 2022 estableció estrategias para fortalecer la comunicación con la ciudadanía, entre otras la aplicación de 5 encuestas:

- Encuesta de satisfacción de usuarios de PQRS
- Encuesta de satisfacción de usuarios del Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE)
- Registro de asistencia a eventos IDEP
- Evaluación de eventos
- Encuesta de satisfacción de usuarios postulación artículos Revista Educación y Ciudad

A través de estas encuestas el IDEP obtiene información de la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida, con el fin de seguir avanzando en brindar un mejor servicio; además estas herramientas ayudan a mejorar la comunicación con los usuarios, conociendo su relación con el instituto y 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.

CONCLUSIÓN

Se continuará aplicando e implementando las buenas prácticas en beneficio de la ciudadanía validando las necesidades para lograr facilitar el uso eficaz de los recursos brindados, de esta manera lograr obtener mejores resultados. Por lo cual se seguirá trabajando para el servicio de los ciudadanos y las ciudadanas buscando e identificando las herramientas necesarias que nos acerquen a las buenas practicas.