

Instituto para la Investigación Educativa y  
el Desarrollo Pedagógico, IDEP

# Informe encuestas del proceso atención al ciudadano

Vigencia 2017



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa  
y el Desarrollo Pedagógico, IDEP

Bogotá, D.C., diciembre de 2017

## Contenido

OBJETIVOS .....	3
Objetivos específicos.....	3
JUSTIFICACIÓN .....	4
CAPÍTULO 1: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS .....	6
CAPÍTULO 2: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS DEL IDEP.....	13
2.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS DEL IDEP - 20 encuestas aplicadas.....	13
2.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS - 16 encuestas aplicadas .....	16
CAPÍTULO 3: EVALUACIÓN DE EVENTOS.....	18
3.1 EVALUACIÓN DE EVENTOS – 95 encuestas aplicadas .....	18
3.2 EVALUACIÓN DE EVENTOS – 174 encuestas aplicadas .....	23
CONCLUSIONES.....	29

## OBJETIVOS

Conocer la percepción que los usuarios 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 usuarios del Instituto con el fin de proponer acciones de mejora, en los casos que se requieran, desarrolladas entre los meses de marzo y diciembre

### 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.

Cabe aclarar que en el primer semestre de 2017 el IDEP realizó una revisión de su planeación estratégica para el periodo 2016-2020 y en el marco de este proceso reformuló su misión, visión y objetivos estratégicos e identificó la necesidad de revisar el modelo de operación por procesos que estaba implementado en la entidad. Este proceso llevó a una revisión y ajuste de los procesos, procedimientos y formatos y a su vez la generación un nuevo mapa de procesos, razón por la cual se analizarán para algunos casos dos encuestas de un mismo tópico. Así mismo, se analizará una encuesta que a la fecha ya no se está aplicando en el IDEP.

1. Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias.
2. Encuesta de satisfacción de usuarias y usuarios (dos encuestas)
3. Evaluación eventos (dos encuestas)

## 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 usuarios. 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, al interior del Instituto y en los diferentes eventos académicos se han aplicado 3 clases de encuestas que ayudan a mejorar la comunicación con los usuarios, 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.

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 usuarios y partes interesadas, para

lo cual establece procedimientos tales como: Elaboración de Informe de Encuestas PRO-AC-10-01 y Atención de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias PRO-AC-10-03, que permiten cumplir con el objetivo en mención, todo esto sustentado en el Participación ciudadana y el Manual de atención al Ciudadano.

De acuerdo con lo anterior, en el presente informe se analizarán 5 encuestas aplicadas desde marzo a diciembre de 2017:

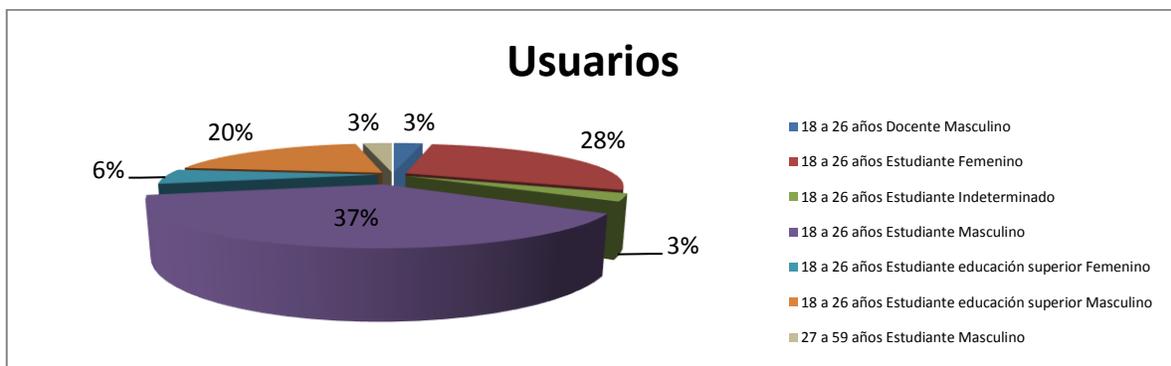
- Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias del IDEP - (35 encuestas aplicadas)
- Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP - (20 encuestas aplicadas)
- Encuesta de satisfacción de usuarios - (16 encuestas aplicadas)
- Encuesta evaluación eventos IDEP - (95 encuestas aplicadas)
- Encuesta de evaluación de eventos- (174 encuestas aplicadas)

Dado lo anterior, este documento se divide en 3 capítulos: 1. Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios, 2. Satisfacción de usuarios, y 3. 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. Cabe resaltar que la metodología utilizada fue la aplicación de las encuestas física o virtualmente en las diferentes actividades académicas del IDEP y en los puntos de atención al usuario como son el Centro de Documentación y el Punto de Atención al Ciudadano (Ventanilla de Radicación) , aplicadas 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.

## CAPÍTULO 1: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Esta encuesta busca identificar las necesidades y expectativas de usuarios del Instituto con el fin de proponer acciones de mejora. Una vez hecha la revisión del proceso Atención al ciudadano esta encuesta se une con la encuesta Evaluación de eventos, de esta encuesta se aplicaron 35.

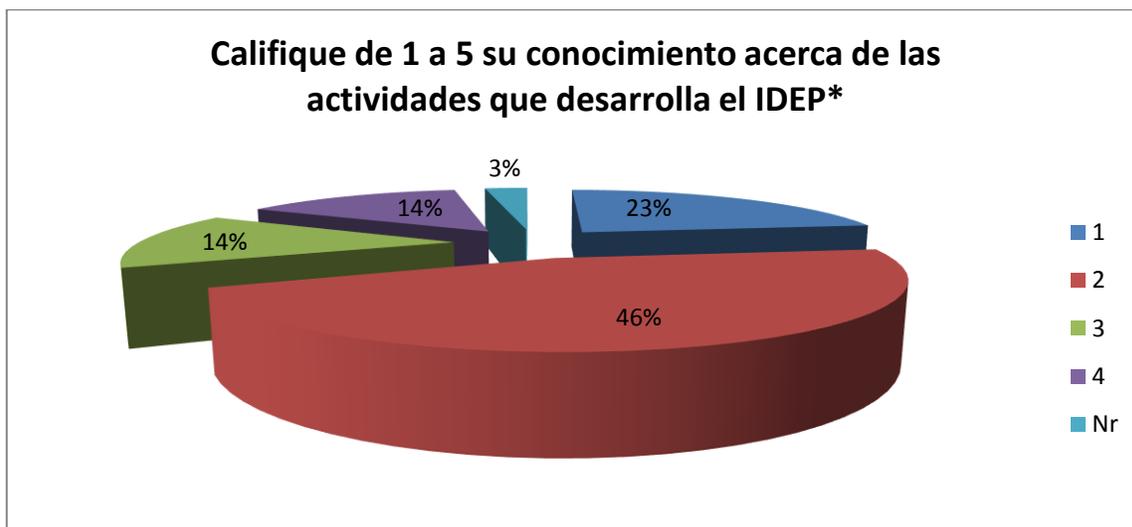
La gráfica 1 muestra datos sociodemográficos de la población que participó en la aplicación de la encuesta tales como el grupo poblacional al que pertenecen: docentes, estudiantes, estudiantes de educación superior, género masculino, femenino o indeterminado y su rango de edad.



Gráfica 1

En cuanto a **otros datos sociodemográficos**, se encontró que el 63% de las personas que respondieron la encuesta son hombres, mientras que el 34% son mujeres. Los rangos de edad se distribuyeron de la siguiente forma: el 97% contaba con una edad entre 18 a 26 años y 3% restante se encontraba en la edad de 27 a 59 años. En relación con el tipo de población que participó de la aplicación de las encuestas se evidencia que el 97% eran estudiantes de los cuales el 71% eran estudiantes universitarios y solamente el 3% eran docentes.

La gráfica 2 muestra el conocimiento que tienen los usuarios sobre las **actividades que desarrolla Instituto**. Los resultados indican que el 69% de los usuarios encuestados no conoce el tipo de actividades que desarrolla el IDEP, mientras que el 31% tiene un conocimiento entre intermedio y amplio de las actividades que desarrolla el Instituto. Es importante mencionar que la población objetivo del proyecto de Inversión Investigación e innovación para el fortalecimiento de las comunidades de saber y de práctica pedagógica, mediante el cual se desarrollan las actividades de investigación y desarrollo pedagógico está orientado a los 361 Instituciones Educativas Distritales - IED, enfocadas en los docentes y directivos docentes que hacen parte de estas IED y la población que respondió la encuesta fueron en un 97% estudiantes.



\*-Uno (1) es ningún conocimiento y cinco (5) es un amplio conocimiento de las actividades que desarrolla el IDEP

**Gráfica 2**

Por otra parte, el 31% de los encuestados ha asistido a actividades de socialización desarrolladas por el IDEP, que tienen como objetivo dar conocer los avances y resultados de las investigaciones y desarrollos pedagógicos que hace el IDEP en el marco de proyecto de inversión. En ese orden de ideas, la gráfica 3 muestra lo que más les interesó a los usuarios que participaron de las actividades de socialización realizadas por el IDEP.



Gráfica 3

El 64% de los encuestados afirma que la temática, los expositores y el material entregado son los tópicos que más le interesan. Este resultado 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.

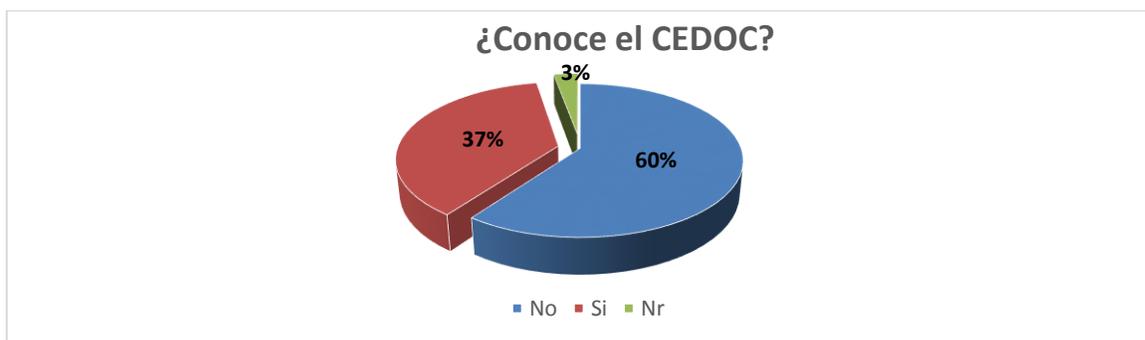
La gráfica 4 muestra las actividades de socialización que a los encuestados les parecen más importantes. El 85% de los encuestados afirma que las socializaciones del acervo documental que produce el IDEP junto la realización de seminarios, talleres y conferencias son las socializaciones más importantes que realiza el Instituto.



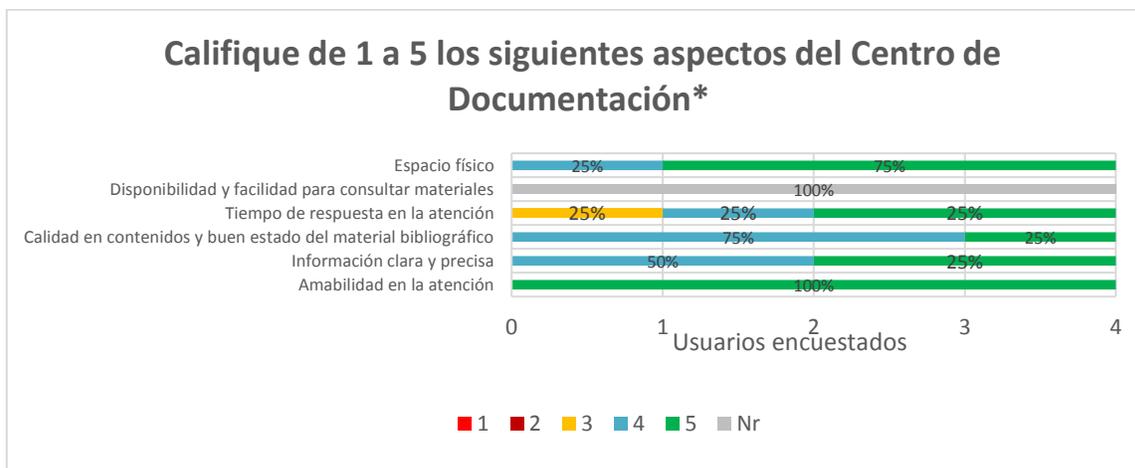
\*Nr-No responde

Gráfica 4

En cuanto al **Centro de documentación- CEDOC**, se encontró que el 60% de los encuestados no lo conoce mientras que el 37% afirma conocerlo. Del 37% de los encuestados el 31% ha utilizado alguno de los servicios del Centro de Documentación. Igualmente, se solicitó a los encuestados que utilizaron el CEDOC que calificaran aspectos del servicio allí brindado tales como: Amabilidad en la atención, información clara y precisa, calidad en contenidos y estado del material bibliográfico, tiempo de respuesta en la atención, disponibilidad y facilidad para consultar materiales y Espacio físico, la calificación se estableció de 1 a 5, siendo 5 la calificación más alta y 1 la más baja con respecto a cada uno de los ítems antes mencionados. Los resultados de esta calificación se muestran en la gráfica 6.



Gráfica 5



\*1 es la calificación más baja y 5 es la más alta - \*Nr no responde

Gráfica 6

De los encuestados que han utilizado el CEDOC, el 100% considera que el IDEP presta un buen y excelente servicio en espacio físico, tiempo de respuesta en la atención, calidad de los contenidos y estado del material bibliográfico, información clara y precisa amabilidad en la atención, en relación con la disponibilidad y facilidad para consultar materiales no hubo respuestas. Si bien es cierto que 4 personas afirmaron conocer y utilizar los servicios del CEDOC, en el CEDOC se atendieron personalmente y de manera virtual 266 usuarios durante la vigencia 2017.

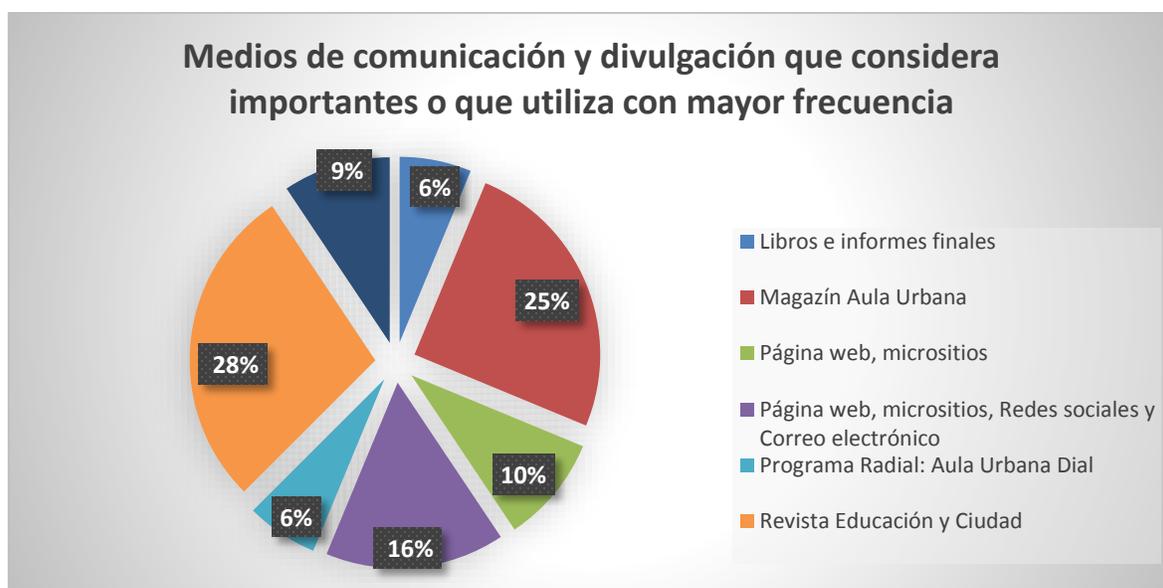
Ahora bien, los usuarios encuestados informaron que no han utilizado la **Ventanilla única de radicación**, por tanto, las respuestas de la calificación de los aspectos de atención que se brindan en la ventanilla no se tienen en cuenta de las respuestas registradas.

Respecto a los **medios de comunicación**, el 57% de los encuestados conocen los medios de comunicación que utiliza el IDEP, lo cual evidencia el trabajo realizado desde la estrategia de Comunicación, Socialización y Divulgación a través de diversos mecanismos y actividades.



Gráfica 7

Frente a ello, la gráfica 8 muestra los medios de comunicación y divulgación que los encuestados consideran importantes o que utilizan con mayor frecuencia, donde la revista Educación y Ciudad, el magazín Aula Urbana y la página Web y sus redes sociales son los sitios que los usuarios visitan con mayor frecuencia.



Gráfica 8

Finalmente, se solicitó a los encuestados indicar cómo mejorarían los servicios ofertados por el Instituto, de lo cual se obtuvieron las siguientes respuestas:

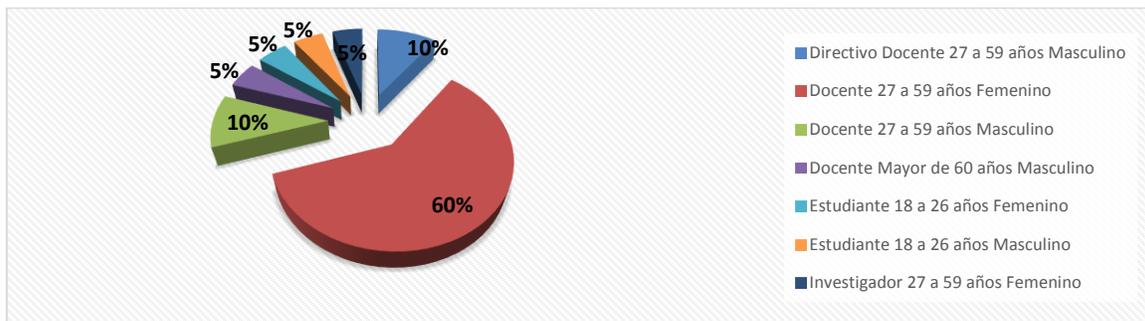
- Mayor cobertura de temas de formación docente
- Mayor difusión del IDEP, sus estudios y resultados
- Adecuar la logística para que en todos los eventos haya bebidas calientes
- Permitir que en la planta del IDEP puedan estar recién egresados
- Mayor articulación con estudiantes de licenciatura
- Gestionar mayor presupuesto para ampliar cobertura en estudios y participantes
- Un IDEP itinerante en el campus e instalaciones de universidades
- Una sede física accesible y visible.

## CAPÍTULO 2: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS DEL IDEP

### 2.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS DEL IDEP - 20 encuestas aplicadas

Esta encuesta busca conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios que ofrece el IDEP y evaluar el nivel de su satisfacción frente a estos para generar acciones que mejoren los procesos del Instituto.

La gráfica 1 muestra datos sociodemográficos de la población que participó en la aplicación de la encuesta tales como el grupo poblacional al que pertenecen: docentes, estudiantes, estudiantes de educación superior, género masculino, femenino o indeterminado y su rango de edad.



Gráfica 1

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 85% contaba con una edad entre 27 a 59 años y el 15% restante se encontraba en la edad de 27 a 59 años y mayor a 60 años. En relación con el tipo de población que participó de la aplicación de las encuestas se evidencia que el 85% eran docentes y directivos docentes el 15% adicional son investigadores y estudiantes.

Respecto a las actividades, productos o servicios que conocen y/o en los que han participado los usuarios encuestados acerca del IDEP (10 usuarios respondieron, 44 respuestas pues se tienen varias opciones de respuesta), se encontró que de los 20 usuarios encuestados el 45% afirmó que conocen los proyectos de investigación que desarrolla el Instituto, el 25% conoce las actividades académicas que realiza el IDEP, el 15% conoce el CEDOC y el 10% restante las socializaciones y la publicaciones. El 5% no responde la pregunta.

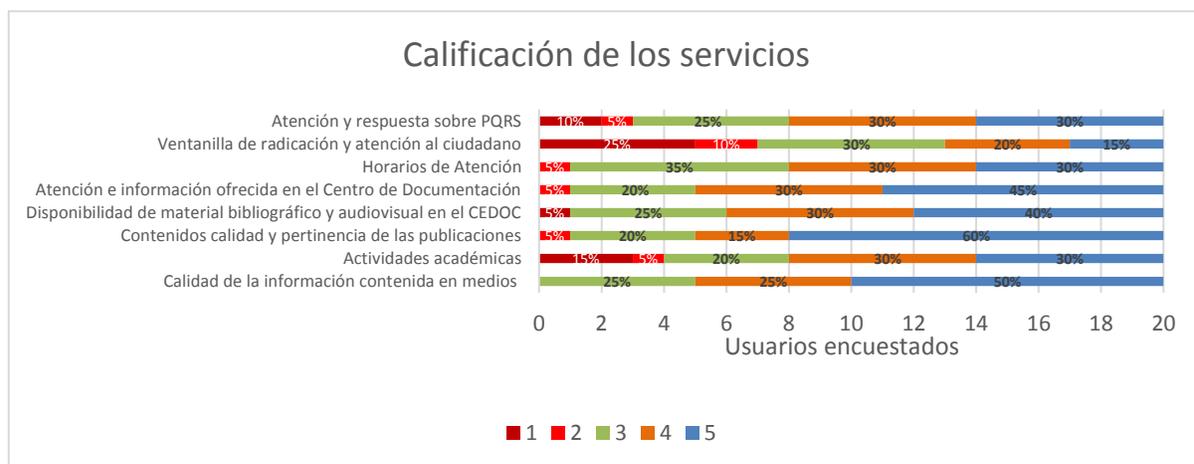
Así mismo, en relación a la pregunta sobre el grado de satisfacción con los servicios, productos y actividades del IDEP que utilizaron los usuarios encuestados, afirman tener entre un buen y excelente grado de satisfacción como se puede apreciar en la siguiente gráfica.



\*-Nr No responde

Gráfica 2

La gráfica 4 muestra el resultado obtenido luego de la evaluación de satisfacción realizada por los usuarios encuestados sobre los servicios que han utilizado 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.



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

Gráfica 3

En concordancia con la calidad de la información contenida en medios tales como página web - redes sociales - correo electrónico - boletines informativos, se puede evidenciar que el 100% de los usuarios se encuentran satisfechos, pues la calificación se encuentra entre buena y excelente. En las actividades académicas tales como cursos - talleres - seminarios - socializaciones - programa de radio Aula Urbana Dial, se puede evidenciar que el 80% de los usuarios se encuentran satisfechos con respecto a este ítem, mientras que el 20% adicional presenta inconformidad. En cuanto a los contenidos calidad y pertinencia de las publicaciones, se puede evidenciar que el 90% de los usuarios se encuentran satisfechos en relación con este ítem y el 10% adicional se encuentra insatisfecho.

Así mismo, en la atención e información ofrecida en el CEDOC, se puede evidenciar que el 90% de los usuarios se encuentran satisfechos en relación con este ítem y el 10% adicional se encuentra insatisfecho. En el ítem de disponibilidad de material bibliográfico y audiovisual en el CEDOC se puede evidenciar que el 90% de los usuarios se encuentran satisfechos en relación con este ítem y el 10% insatisfechos. En relación a los horarios de atención se puede evidenciar que el 90% de los usuarios se encuentran satisfechos en relación con este ítem y el 10% insatisfecho.

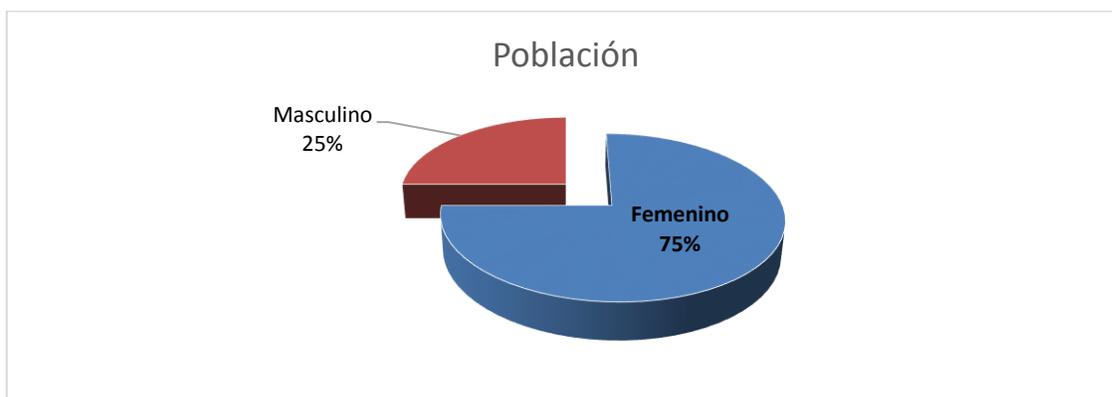
Para la ventanilla de radicación y atención al ciudadano se puede evidenciar que el 65% de los usuarios se encuentran satisfechos con respecto a este ítem, mientras que el 35% adicional presenta inconformidad. En cuanto a la atención y respuesta sobre trámites - solicitudes -PQRS, se puede evidenciar que el 80% de los usuarios se encuentran satisfechos con respecto a este ítem, mientras que el 20% restante presenta inconformidad. Con relación a horarios de atención, se encuentra que el 85% de los usuarios se encuentran satisfechos con respecto a este ítem y el 15% presenta inconformidad.

Finalmente, se solicitó a los encuestados indicar qué aspectos creen se pueden mejorar en relación con las actividades, productos y servicios ofrecidos, frente lo cual se encontró la siguiente información:

1. Ampliar horario y jornada a los sábados
2. Asesoramiento a las IED en PEI y proyectos transversales
3. Aumentar los canales de comunicación
4. Mayor difusión del IDEP, sus estudios y resultados
5. Mayor cobertura de participantes en los eventos
6. Mayor acompañamiento en diferentes procesos.

## 2.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS - 16 encuestas aplicadas

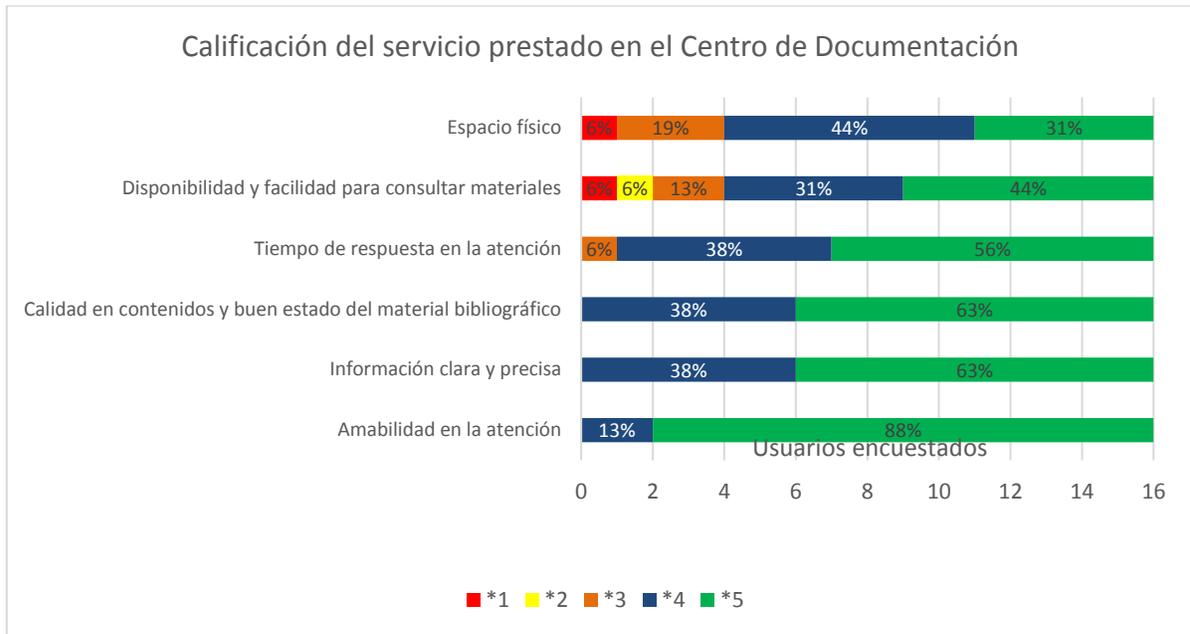
La gráfica 1 muestra datos sociodemográficos de la población que participó en la aplicación de la encuesta tales como el grupo poblacional al que pertenecen: docentes, estudiantes, estudiantes de educación superior, género masculino, femenino o indeterminado y su rango de edad.



Gráfica 1

En cuanto a **otros datos sociodemográficos**, se encontró que el 75% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres, mientras que el 25% son hombres. El rango de edad de los usuarios encuestados fue entre 18 y 26 años. En relación con el tipo de población el 100% son estudiantes de educación superior. El servicio utilizado por los 16 usuarios encuestados fue el Centro de Documentación - CEDOC y el 100% de ellos respondió que volvería a utilizar los servicios del CEDOC

La gráfica 2 muestra el resultado obtenido luego de la evaluación de satisfacción realizada por los usuarios encuestados sobre los servicios que han utilizado 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.



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

#### Gráfica 2

De acuerdo con las respuestas el 100% de los usuarios encuestados consideró que se encuentra satisfecho con el servicio prestado en el CEDOC, en cuanto a amabilidad en la atención, información clara y precisa, calidad en contenidos y buen estado del material bibliográfico y tiempo de respuesta en la atención. En relación con disponibilidad y facilidad para consultar materiales el 88% se encuentra satisfecho el 14% adicional presenta insatisfacción y en el ítem Espacio físico se encuentran un 94% satisfecho el 6% adicional presenta insatisfacción.

Finalmente, se solicitó a los encuestados indicar qué aspectos creen se pueden mejorar en relación con las actividades, productos y servicios ofrecidos, frente lo cual se encontró la siguiente información:

1. Mejorar logística en relación con espacio físico, virtual y mayor personal que atienden el CEDOC cuando hay grupos grandes
2. Mayor difusión del IDEP, sus estudios y resultados
3. Agradecimientos al IDEP

### CAPÍTULO 3: EVALUACIÓN DE EVENTOS

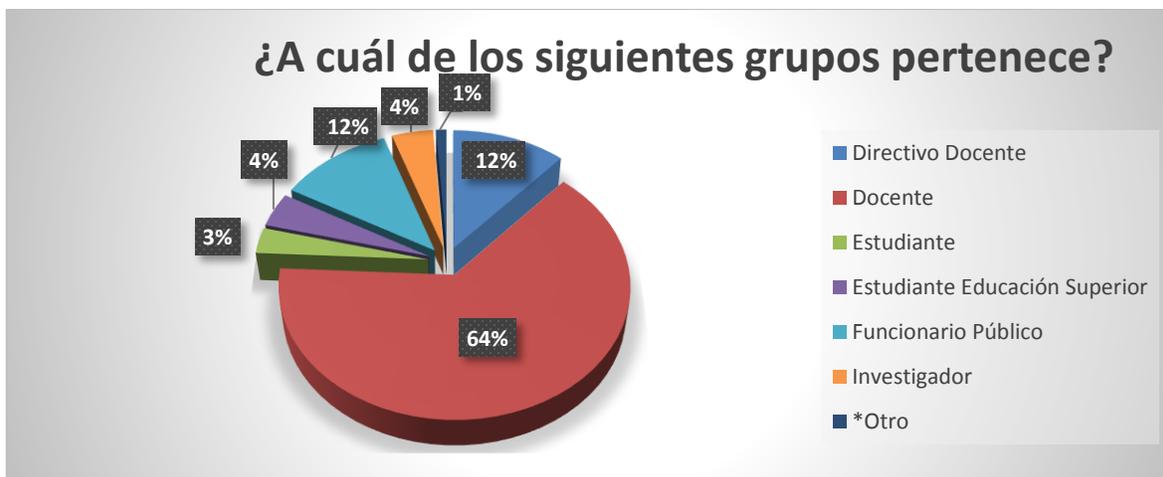
Durante el desarrollo de las actividades académicas del IDEP (seminarios, coloquios, talleres, conversatorios pedagógicos, congresos, entre otros), se aplicó la encuesta de Evaluación de eventos al finalizar los mismos para determinar el grado de satisfacción de los usuarios en aspectos como las temáticas abordadas, los conferencistas, la logística y la convocatoria, entre otros.

#### 3.1 EVALUACIÓN DE EVENTOS – 95 encuestas aplicadas

Como se muestra en el siguiente cuadro, esta encuesta fue respondida por 95 usuarios en 11 eventos. El mayor número de encuestas fue aplicado en el evento de apertura Diplomado pensamiento crítico (20 usuarios) seguido del evento de socialización del sistema de monitoreo a los estándares en calidad inicial (14 usuarios).

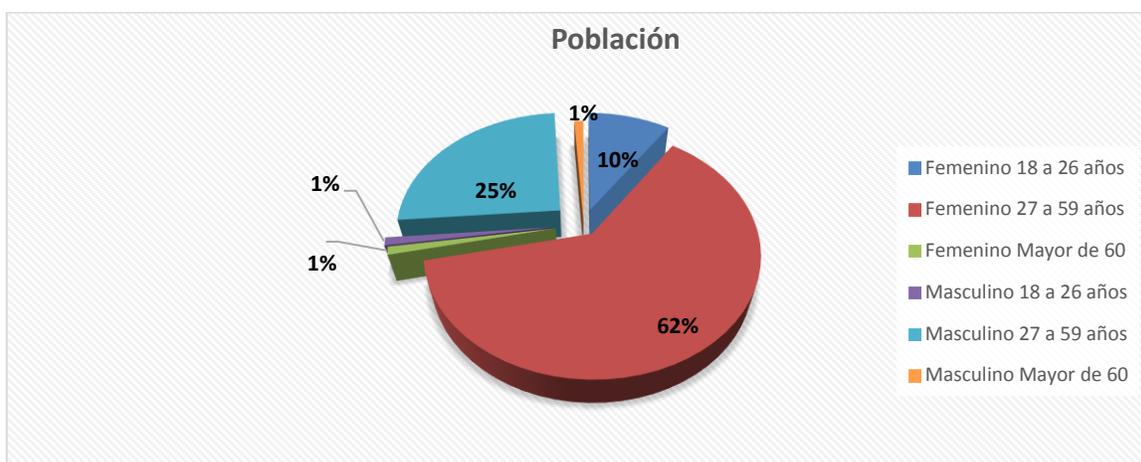
Ítem	Eventos en los que diligenciaron las encuestas	Cantidad encuestados
1	Socialización de Experiencias Pedagógicas "Dialogando por una Ciudad Educadora" MAPEO	3
2	Encuentro Zonal "Dialogando por una Ciudad Educadora"	11
3	Grupo Focal - Dialogando por una Ciudad Educadora - Mapeo	6
4	Mesa de validación categorial del SISPED con profesionales de la SED	5
5	Narrativas Transmedia	6
6	Presentación libros Feria del Libro4 de mayo de 2017	12
7	Socialización de experiencias pedagógicas "Dialogando por una ciudad educadora" MAPEO	7
8	Socialización Sistema de Monitoreo	14
9	Talleres de escritura de textos académicos	7
10	Pilotaje Instrumentos de estudio Prácticas de evaluación	4
11	Apertura Diplomado pensamiento crítico	20
<b>Total, General</b>		<b>95</b>

La gráfica 1 muestra los **grupos poblacionales** a los cuales pertenece la población participante en los eventos realizados por el IDEP. El 76% de los participantes fueron docentes y directivos docentes, 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** se encontró que el 73% de los respondientes fueron mujeres, y el rango de edad con mayor porcentaje de personas (87%) fue el de 27 a 59 años.



Gráfica 2

A los encuestados se les preguntó si el evento cumplió con sus expectativas, a lo cual el 94% respondió que sí se cumplieron sus expectativas, el 6% restante indicó que no.

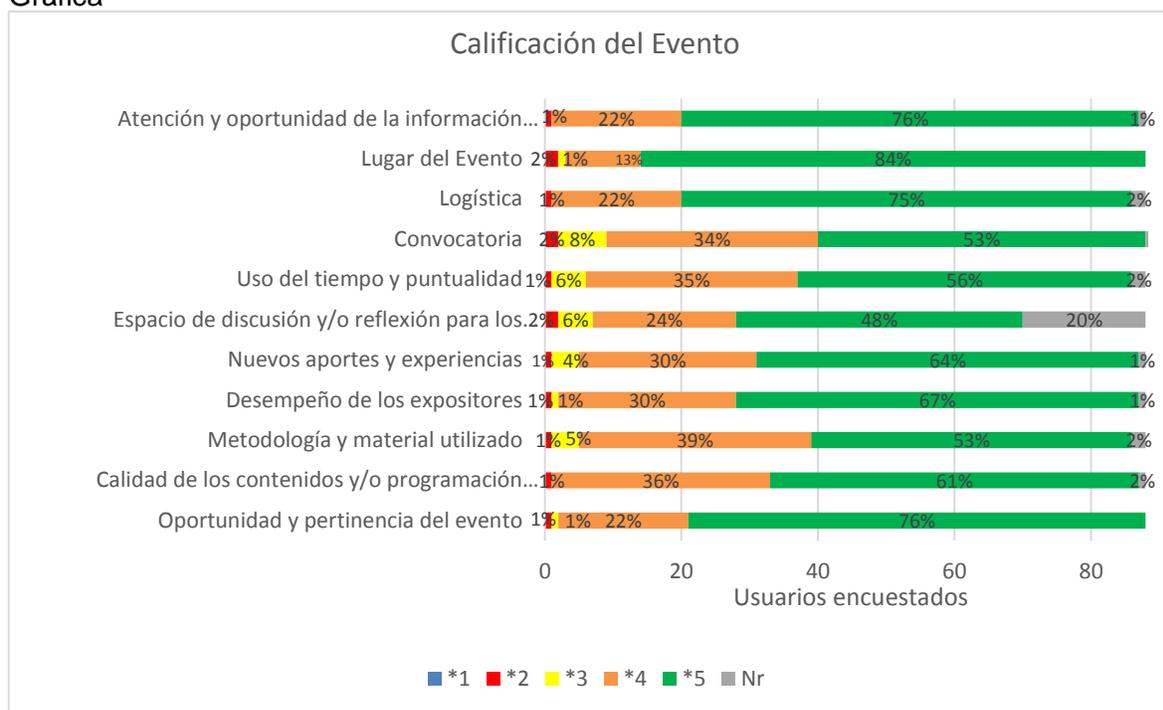
Algunas de las observaciones que hicieron quienes respondieron que no se encuentran a continuación:

- Faltó ser más concreto con la explicación.
- Esta socialización se puede divulgar de otras maneras (Masivo a todos los grupos interesados)
- El interés que convocó fue diferente al socializado
- La logística y lugar del evento no fue pensado con el público objetivo, los lugares no eran equidistantes

Igualmente, los usuarios que respondieron que el evento cumplió con sus expectativas (88 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 aprecian a continuación:

Gráfica

3



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

Gráfica 3

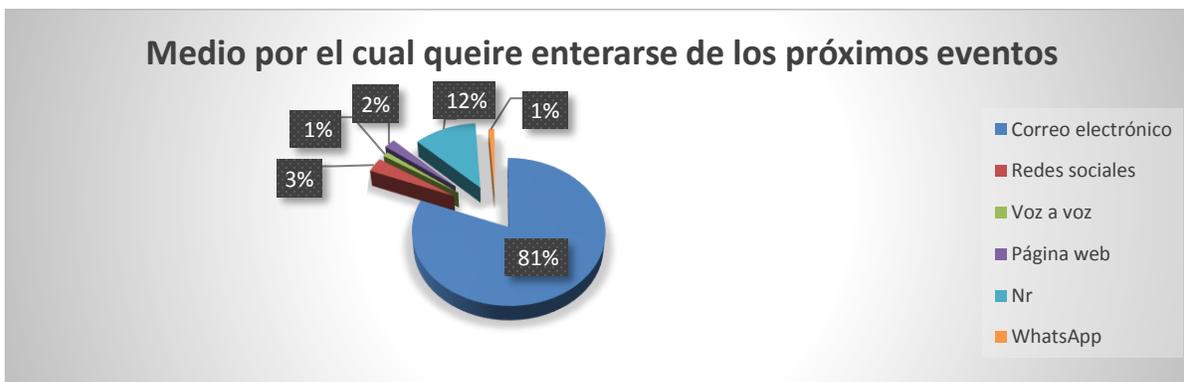
Se puede observar que el 99% de las respuestas de los usuarios calificaron entre bueno y excelente (\*3, \*4 y \*5) ítems como: oportunidad y pertinencia del evento, calidad de los contenidos y/o programación académica, metodología y material utilizado, desempeño de los expositores, nuevos aportes y experiencias, espacio de discusión y/o reflexión para los asistentes (si aplica), uso del tiempo y puntualidad, convocatoria logística, lugar del evento y atención y oportunidad de la información suministrada por los servidores del Instituto. El 1% restante (en promedio) calificó mal (\*1 y \*2) los aspectos antes mencionados.

En cuanto al **conocimiento previo del evento**, el 67% de los asistentes encuestados afirmó que conocían previamente la programación de los eventos a los cuales asistieron mientras que el 33% adicional informó que no conoció del evento. De los 64 encuestados que conocían la programación del evento, el 70% informó que se enteraron de estos a través del correo electrónico. La gráfica 4 muestra el medio por el cual a los asistentes de los eventos se enteraron del evento.



Gráfica 4

Igualmente, a los 95 usuarios se les consultó el medio por el cual les gustaría enterarse de los próximos eventos a lo cual se obtuvieron las siguientes respuestas:



El 81% de los encuestados respondió que desean recibir por parte del IDEP la invitación a los diferentes eventos que realiza mediante correo electrónico. Ahora bien, en concordancia con esta información, el correo electrónico es una de las principales herramienta junto con la página Web y redes sociales mediante el cual invita a los usuarios a participar de los eventos que desarrolla.

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

1. Aclarar el diligenciamiento de la encuesta
2. Adecuar los horarios y los lugares de los eventos al público objetivo
3. Agradecimientos
4. Articulación institucional
5. Buena logística
6. Continuidad en los procesos
7. Convocatorias con mayor antelación
8. El evento cumplió con mis expectativas
9. Felicitaciones por el evento
10. Identificar los grupos objetivos a trabajar previo a la convocatoria al evento
11. Logística inadecuada
12. Mayor acompañamiento en diferentes procesos
13. Mayor cobertura de participantes en los eventos
14. Mayor difusión del IDEP, sus estudios y resultados
15. Mayor información respecto de proyectos del IDEP
16. Obsequiar los títulos editoriales del IDEP en todos los eventos
17. Remitir información de síntesis o memorias del evento
18. Mayor cobertura de participantes en los eventos

### 3.2 EVALUACIÓN DE EVENTOS – 174 encuestas aplicadas

Como se muestra en el siguiente cuadro, esta encuesta fue respondida por 174 usuarios en 14 eventos. El mayor número de encuestas fue aplicado en el evento de Encuentro distrital de evaluación (36 usuarios) seguido del evento de socialización del Feria de experiencias pedagógicas maestros del distrito (30 usuarios). El 98% de los encuestados respondieron que el evento al que asistieron le aporta a su proyecto pedagógico, investigativo u otro y el 2% restante no respondió. Igualmente el 95% informa que asistiría nuevamente a los eventos, el 4.6% no respondió la encuesta, mientras que el 0.4% no asistiría nuevamente

Ítem	Eventos en los que diligenciaron las encuestas	Cantidad encuestados
1	Clausura diplomado Pensamiento crítico	10
2	En el IDEP están pasando cosas	15
3	Encuentro distrital de evaluación	36
4	Feria de experiencias pedagógicas maestros del distrito	30
5	Grupo focal en movimiento - estrategia para el desarrollo personal del ser	4
6	Prácticas de evaluación y experiencias pedagógicas lideradas por docentes y directivos docentes en Bogotá: hacia la conformación de comunidades de saber y práctica pedagógica.	18
7	Reflexión en movimiento - estrategia del ser docente	1
8	Seminario taller - estrategia para el desarrollo personal del ser	6
9	Seminario taller reflexión en movimiento - ser maestro	1
10	Socialización estrategia para el desarrollo personal de los docentes y herramienta digital	11
11	Socialización viajes narrativas transmedia	10
12	Taller de entrega de resultados y construcción de planes de mejora del sistema de monitoreo a las condiciones de calidad en educación inicial	23
13	Taller de ponderación de condiciones de cumplimiento y estándares - educación inicial	3
14	Taller entrega de resultados y socialización final del sistema de monitoreo de la educación inicial	6
<b>Total, General</b>		<b>174</b>

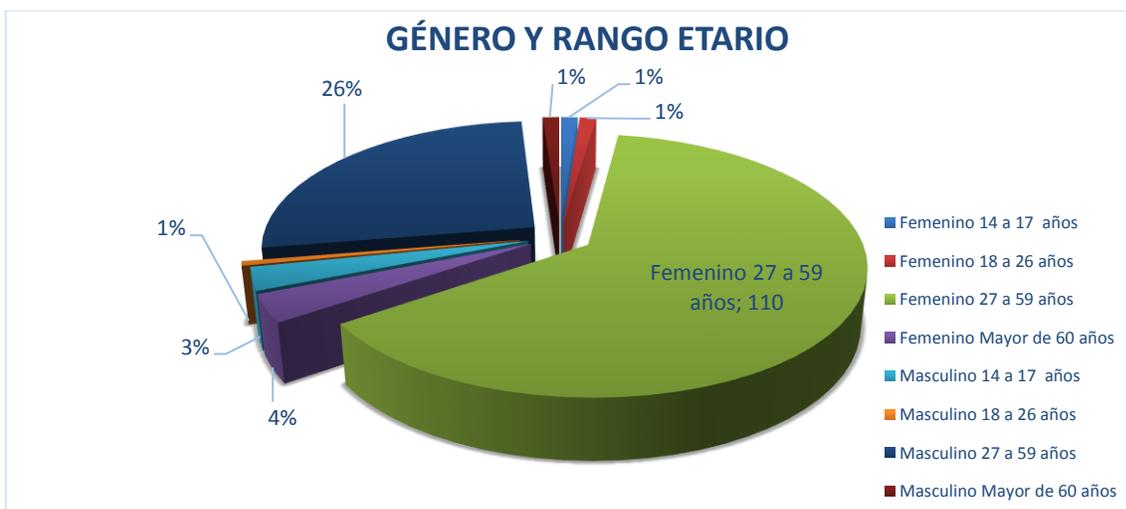
La gráfica 1 muestra los **grupos poblacionales** a los cuales pertenecen los participantes a los eventos realizados por el IDEP. El 70% de los participantes en los eventos desarrollados por el IDEP fueron docentes y directivos docentes, siendo concordante esta información con la población directa que 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”.



\*- \* En el campo otros se encuentran profesionales de diferentes áreas y un docente del sector privado

Gráfica 1

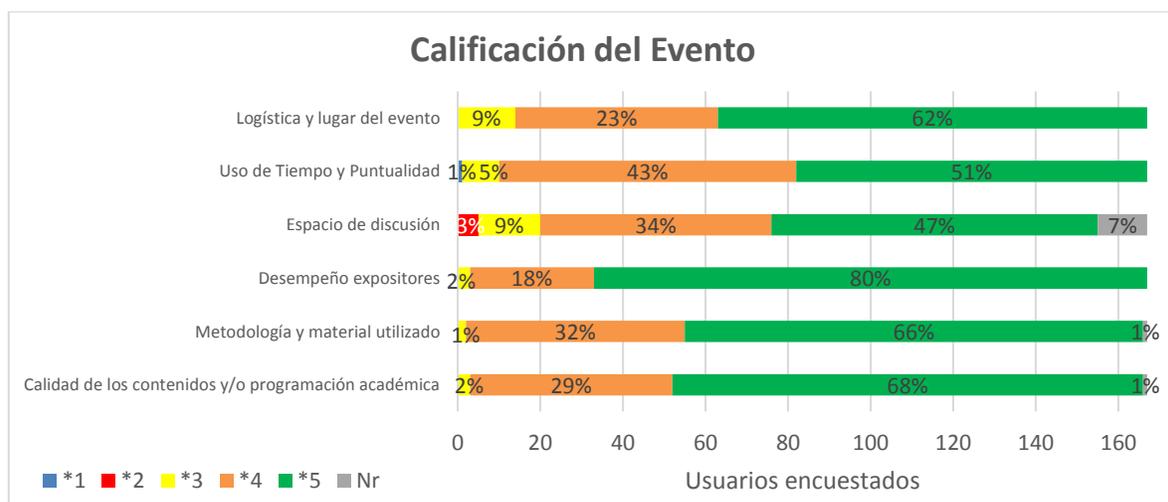
En cuanto a otros **datos sociodemográficos** se encontró que el 69% de los respondientes eran mujeres, y el rango de edad con mayor porcentaje de personas (90%) fue el de 27 a 59 años.



Gráfica 2

A los encuestados se les preguntó si el evento cumplió con sus expectativas, a lo cual el 96% respondió que sí se cumplieron sus expectativas, el 3% no respondió y el 1% restante indicó que no cumplió con sus expectativas.

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:

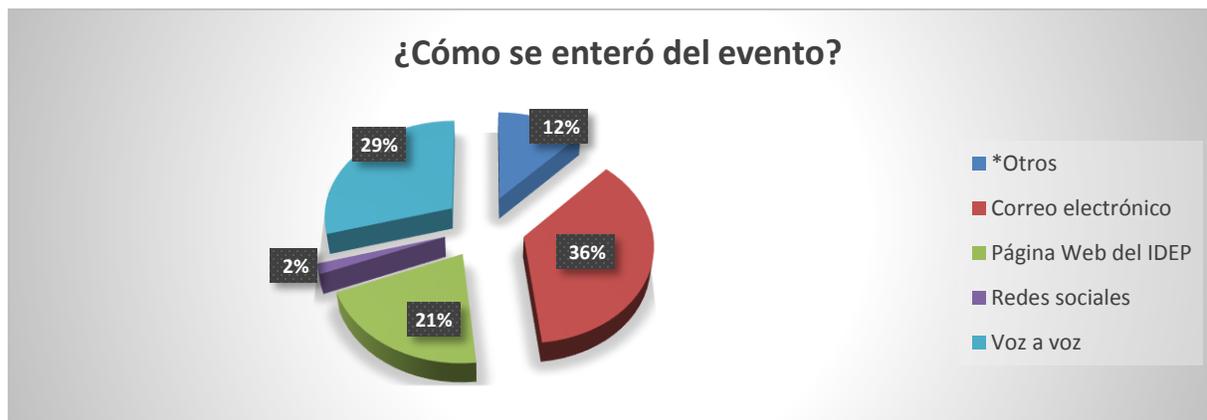


\*1 es la calificación más baja y 5 es la más alta

Gráfica 3

Se puede observar que el 98% de las respuestas de los usuarios calificaron entre bueno y excelente (\*3, \*4 y \*5) ítems como: oportunidad y pertinencia del evento, calidad de los contenidos y/o programación académica, metodología y material utilizado, desempeño de los expositores, nuevos aportes y experiencias, espacio de discusión y/o reflexión para los asistentes (si aplica), uso del tiempo y puntualidad, convocatoria logística, lugar del evento y atención y oportunidad de la información suministrada por los servidores del Instituto, el 2% restante de las respuestas de los usuarios calificó mal (\*1 y \*2) los aspectos antes mencionados.

En cuanto a la pregunta **cómo se enteró del evento**, el 36% de los asistentes encuestados afirmó que se enteraron a través de correo electrónico, el 29% mediante el voz a voz, el 21% a través de la página Web del IDEP. La gráfica 4 muestra el medio por el cual los asistentes de los eventos se enteraron del evento.



\*-Entre los otros medios a través de los cuáles nuestro público objetivo se enteran de los eventos que hace el IDEP se encuentra la vía telefónica y las cartas institucionales que llegan al colegio informando los estudios que se van a desarrollar en las IED

**Gráfica 4**

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



\* Experiencia y acompañamiento y fortalecimiento en habilidades investigativas en primera infancia, Ciencia y tecnología en la escuela, avances y dinámicas sobre discapacidad, problemas y retos frente a la educación inclusiva, entre otros

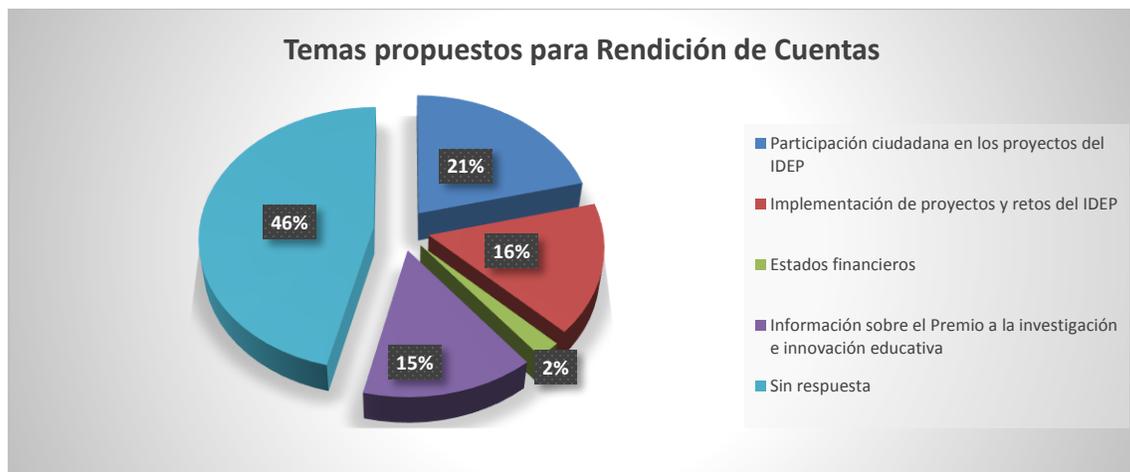
**Gráfica 5**

De las respuestas obtenidas, el 14% refieren que desde el IDEP se trabaje el acompañamiento en los procesos de sistematización de experiencias, investigación e innovación educativa y pedagógica, el 13% en acompañamiento en metodologías de investigación y el 11% en formación y capacitación en temas de educación y pedagogía. Los otros ítems restantes de la gráfica 5 tienen entre el 1% y el 9% de selección entre los encuestados.

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

1. Adecuar los horarios y los lugares de los eventos al público objetivo
2. Agradecimientos
3. Articulación institucional
4. Buena logística
5. Continuidad en los procesos
6. Divulgación del trabajo de maestros del distrito
7. El evento cumplió con mis expectativas
8. Felicitaciones
9. Identificar los grupos objetivos a trabajar previo a la convocatoria
10. La información no es concordante con la realidad del colegio
11. Logística inadecuada
12. Mayor acompañamiento en diferentes procesos
13. Mayor difusión del IDEP, sus estudios y resultados
14. Mayor información respecto de proyectos del IDEP
15. Realizar encuentros con maestros con mayor frecuencia
16. Se dio la oportunidad de conocer los proyectos que hacen el IDEP
17. Se dio la oportunidad de conocer otros proyectos y colegios

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 6

El 21% de los encuestados quiere que se informe de la participación ciudadana en los proyectos del IDEP, el 16% que se informe de la Implementación de proyectos y retos del IDEP, el 15% sobre Información del Premio a la investigación e innovación educativa, el 2% que se continúe informando sobre los estados financieros del IDEP y el 46% que es la mayor porcentaje de la gráfica obedece a que la pregunta de rendición de cuentas se agregó a la encuesta en el último bimestre del año.

## CONCLUSIONES

Encuesta	Conclusiones	Acciones de Mejora
Resultados de las encuestas identificación de necesidades y expectativas de los usuarios	Teniendo en cuenta que a la población participante en las diferentes actividades que realiza el instituto no se les alcanzaba a aplicar las tres encuestas, se unifica la encuesta evaluación de eventos con la de identificación de necesidades y expectativas de los usuarios, situación que se ve reflejada en el capítulo 1 de este informe toda vez que dicha encuesta se le aplico solamente a una parte de la población objetivo que tiene identificada el instituto en su Mapa de Usuarios y partes interesadas.	No aplica

Encuesta	Conclusiones	Acciones de Mejora
Satisfacción de Usuarios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los usuarios que visitan el CEDOC al venir referenciados de universidades al llegar al IDEP encuentran que el espacio físico es reducido y que las fuentes de consulta digital son reducidas. Igualmente no tienen una atención personalizada suficiente para la demanda de consulta en grupo.</li> <li>2. Los usuarios quieren el IDEP haga mayor difusión de sus productos y servicios</li> <li>3. La aplicación de las encuestas se está haciendo solamente a determinados grupos de interés y no está reflejando la satisfacción de los productos y servicios de todos los usuarios y partes interesadas.</li> <li>4. Se debe ajustar la encuesta física que realiza el instituto, con el fin de obtener una mejor información por parte de los usuarios acerca de la satisfacción de los usuarios del IDEP frente a los productos y servicios que ofrece, lo anterior teniendo en cuenta que algunas preguntas deben direccionar directamente a otras en caso de que la respuesta sea negativa.</li> <li>5. En todos los eventos realizados por el Instituto y luego de la prestación del servicio en el centro de Documentación ó en la entrega de los libros y demás proyectos editoriales, no se aplicó la encuesta que permita identificar el grado de satisfacción de los usuarios, lo anterior teniendo en cuenta que solamente 10 personas respondieron la encuesta.</li> <li>6. En relación con los productos y servicios que ofrece el IDEP, se puede evidenciar que los usuarios presentan un grado de satisfacción entre medio y alto</li> </ol>	<p>-Socializar la manera de acceder al acervo documental a través de Redes Sociales y página Web</p> <p>-Generar una estrategia de divulgación a través de la página Web y redes sociales de los productos elaborados en la vigencia 2017</p> <p>- Ajustar la encuesta aplicada en el IDEP y aplicar el procedimiento para la aplicación de encuestas establecido por el IDEP</p> <p>-Continuar cumpliendo su misión de "Producir y divulgar conocimiento educativo y pedagógico, mediante la investigación, la innovación, el desarrollo pedagógico y el seguimiento a la política pública educativa para avanzar en el propósito de ciudad de hacer de la educación un derecho de las personas y contribuir en la construcción de saberes."</p>

Encuesta	Conclusiones	Acciones de Mejora
Evaluación de Eventos	<p>El paro de maestros incidió en que los usuarios y partes interesadas no asistieran a la totalidad de los eventos, en razón a los compromisos interinstitucionales que debían cumplir.</p> <p>En todos los eventos de socialización no se dispuso del acervo institucional para la entrega a los participantes</p> <p>Los usuarios y partes interesadas solicitan que haya una continuidad en los procesos que desarrolla el IDEP.</p> <p>Los usuarios quieren el IDEP haga mayor difusión de sus productos y servicios</p>	<p>-Establecer el cronograma de eventos con anterioridad para que no se crucen las actividades de cada uno de los estudios</p> <p>Realizar una estrategia de distribución que permita que en todos los eventos se cuente con el material reciente del IDEP</p> <p>El IDEP teniendo en cuenta esta observación para el año 2018 continúo con la realización de los estudios en el proyecto de inversión misional.</p> <p>Generar una estrategia de divulgación a través de la página Web y redes sociales de los productos elaborados en la vigencia 2017</p>