

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

**INFORME ENCUESTAS  
Periodo enero, 2016 – febrero, 2017**

**IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS Y  
USUARIAS DEL IDEP  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS DEL IDEP  
EVALUACIÓN EVENTOS IDEP**

**Bogotá, D.C., mayo de 2017**

## OBJETIVOS

Conocer la percepción que los usuarios tienen sobre los diferentes productos y servicios que ofrece el IDEP a través de sus diferentes estudios, diseño, estrategias y actividades académicas desarrolladas durante el periodo enero de 2016 y febrero de 2017, para establecer acciones de mejora en los casos que se requieran.

### Objetivos específicos

- Consolidar, tabular y analizar los resultados de las encuestas: Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias; Encuesta de satisfacción de usuarias y usuarios; y Evaluación eventos, aplicadas durante el año 2016 a diferentes actores de la comunidad educativa y del sector que participaron en actividades académicas organizadas por el IDEP o hicieron uso de alguno de sus servicios.
- 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 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. Estas herramientas 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 de Atención al Usuario busca promover el cumplimiento de derechos de los usuarios y usuarias a través del seguimiento de atención de necesidades y requerimientos para contribuir a la satisfacción de los usuarios y usuarias del IDEP, para lo cual se hace necesario la Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios (PRO-AU-10-01)

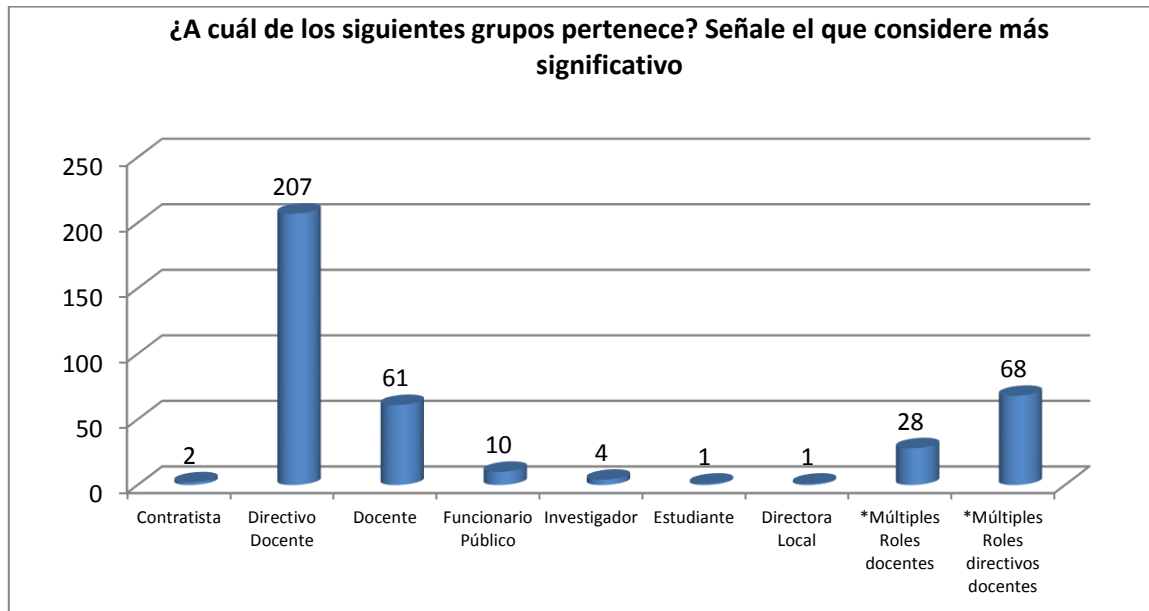
y la Medición de Satisfacción de Usuarios (PRO-AU-10-02) al igual reconocer el nivel de satisfacción de los asistentes en los diferentes eventos a través de la encuesta (evaluación de eventos). De acuerdo a lo anterior, y a las herramientas diseñadas para tal fin: FT-AU-10-02 Herramienta de Identificación de Necesidades y Expectativas de los Usuarios y Usuarías del IDEP; FT-AU-10-03 Encuesta de satisfacción de usuarias y usuarios del IDEP y formato evaluación de eventos, en el periodo enero de 2016 a febrero de 2017. Durante este se aplicaron 522 encuestas discriminadas de la siguiente forma: 383 de Identificación de necesidades, 10 de Satisfacción de usuarios y finalmente 129 de Evaluación de eventos.

Dado lo anterior, este documento se divide en 3 capítulos: 1. Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios, 2. Evaluación de eventos, y 3. Satisfacción de usuarios, 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 de manera física o virtual 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), igualmente, las gráficas y datos que hacen parte de este documento tomaron en cuenta las respuestas dadas a cada pregunta, omitiendo aquellos casos en los que no se abordó el interrogante.

## CAPÍTULO 1: RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS 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

La gráfica 1 muestra los grupos a los cuales pertenece la población de usuarios del IDEP (382 respuestas), de acuerdo con ella, el 95% de los usuarios encuestados 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”.



\*Múltiples Roles directivos docentes. Dentro de esta categoría se encuentran los usuarios que desarrollan más de un rol en el proceso educativo tales como: Directivo Docente y Funcionario Público; Directivo Docente y Funcionario Público e investigador; Directivo Docente y Funcionario Público y Rector; Directivo Docente e investigador; Docente y Directivo Docente; Docente y Directivo Docente y Familia; Docente y Directivo Docente y Funcionario Público.

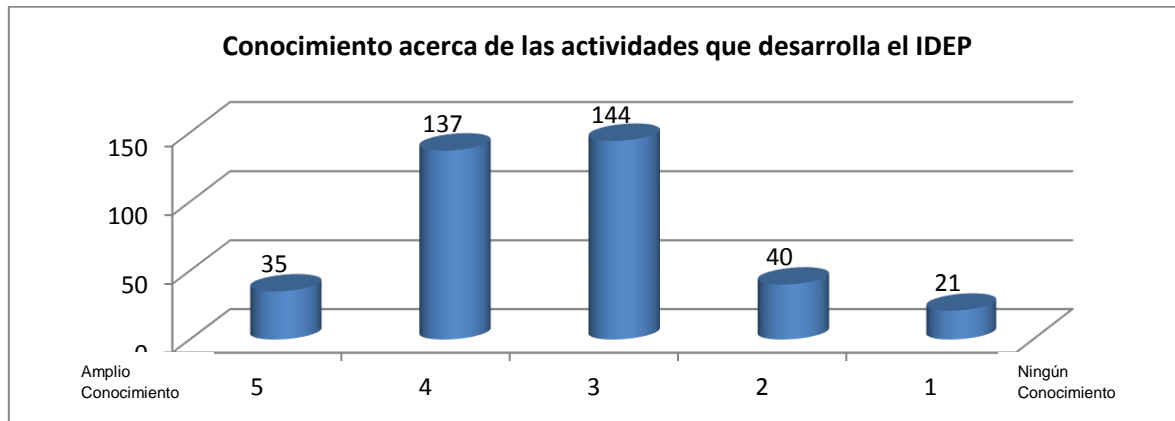
\*Múltiples Roles docentes. Dentro de esta categoría se encuentran los usuarios que desarrollan más de un rol en el proceso educativo tales como: Docente y Estudiante educación superior; Docente y Estudiante educación superior y Docente en la U; Docente y Funcionario Público; Docente y Funcionario Público y Orientador.

Gráfica 1

En cuanto a **otros datos sociodemográficos**, se encontró que el 59% de las personas que respondieron la encuesta son mujeres, mientras que el 41% son hombres. Los rangos de

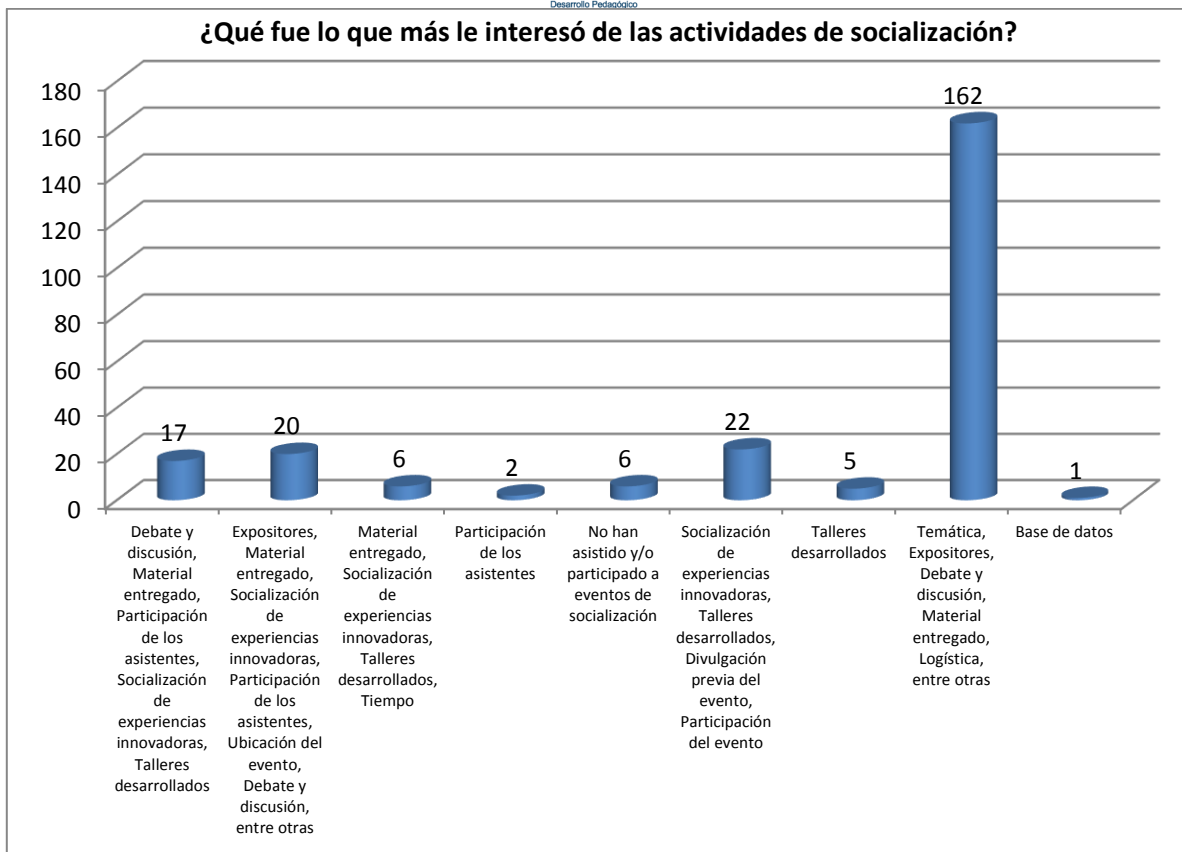
edad se distribuyeron de la siguiente forma: el 1% contaba con una edad entre 18 a 26 años, el 90% estaba entre los 27 y 59 años, y un 9% tenía más de 60 años.

La gráfica 2 muestra el conocimiento que tienen los usuarios acerca de las **actividades que desarrolla Instituto** (377 respuestas). Los resultados indican que el 46% de los usuarios encuestados conoce de forma amplia o medianamente amplia el tipo de actividades que desarrolla el IDEP, mientras que el 38% tiene un conocimiento intermedio de estas y el 16% restante las conoce poco o no las conoce. Esta información refleja el arduo trabajo realizado por el IDEP a través de actividades de comunicación, socialización y divulgación durante la vigencia 2016 y el reto que tiene para lograr que el 100% de sus usuarios conozcan todas las actividades que el IDEP desarrolla, mediante las estrategias de comunicación, socialización y divulgación en el marco del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos”.



*Gráfica 2*

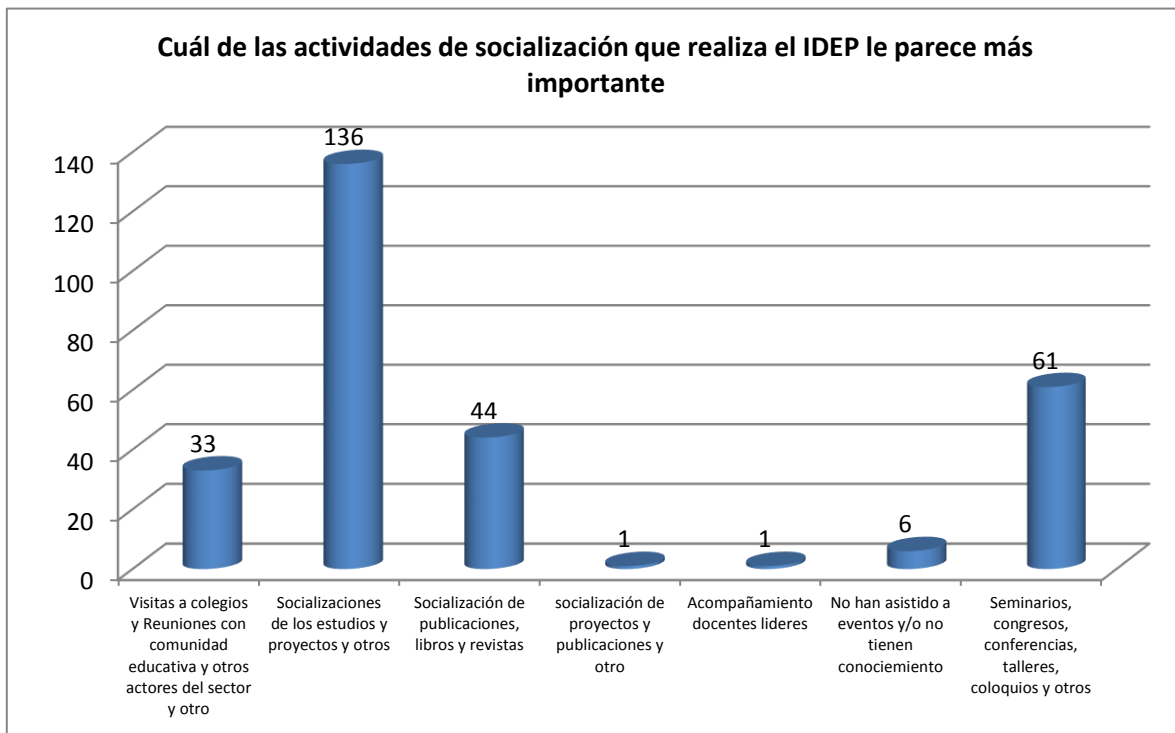
Por otra parte, el 55% de los encuestados ha asistido a actividades de socialización desarrolladas por el IDEP, que tienen como objetivo dar conocer los avances y resultados de los estudios, diseños y estrategias que el IDEP desarrolla en el marco de sus dos componentes Seguimiento a la Política Educativa Distrital en los Contextos Escolares y Estrategia de Cualificación, Investigación e Innovación Docente: Comunidades de Saber y de Práctica Pedagógica. En ese orden de ideas, la gráfica 3 muestra lo que más les interesó a los usuarios de las actividades de socialización realizadas por el IDEP (241 respuestas).



*Gráfica 3*

El 97% de los encuestados afirman que la temática, los expositores, el material entregado, la participación de los asistentes, la socialización de experiencias innovadoras, los talleres desarrollados y el debate y discusión 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.

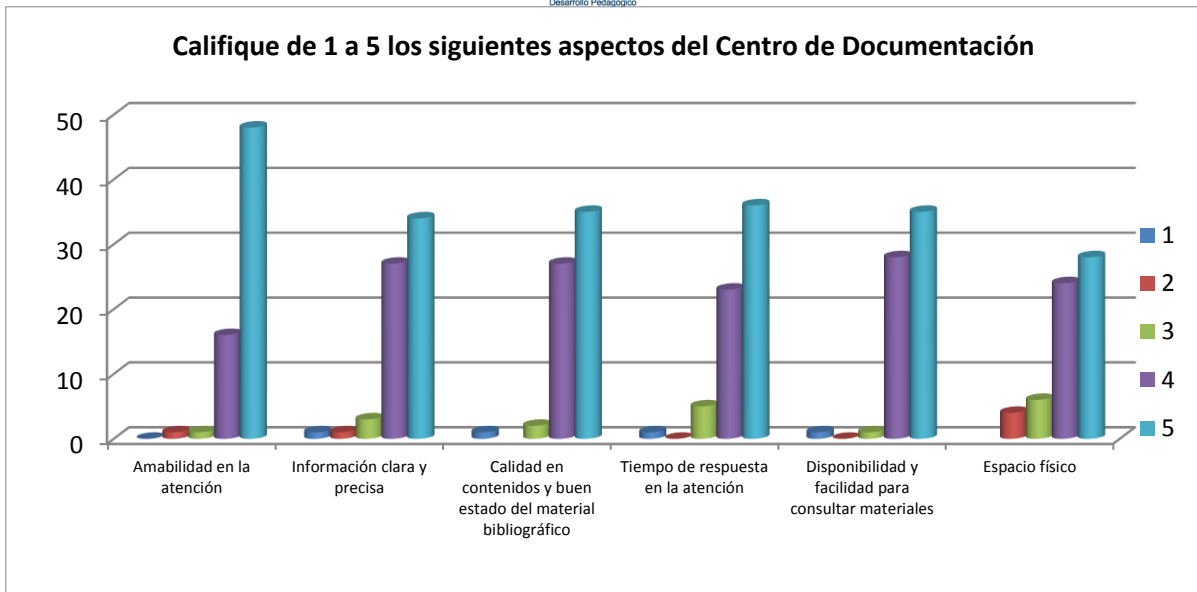
La gráfica 4 muestra las actividades de socialización que a los encuestados les parecen más importantes (282 respuestas). El 85% de los encuestados afirma que las socializaciones de los estudios y proyectos, las socializaciones de las publicaciones, libros y revistas y los seminarios, congresos, conferencias, talleres y coloquios son las actividades de socialización que les parece más importante desarrollar en los eventos de socialización que desarrolla el IDEP.



*Gráfica 4*

En cuanto al **Centro de documentación- CEDOC** (381 respuestas), se encontró que el 34% de los encuestados afirma conocerlo y el 59% de ellos han utilizado sus servicios. 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 5.

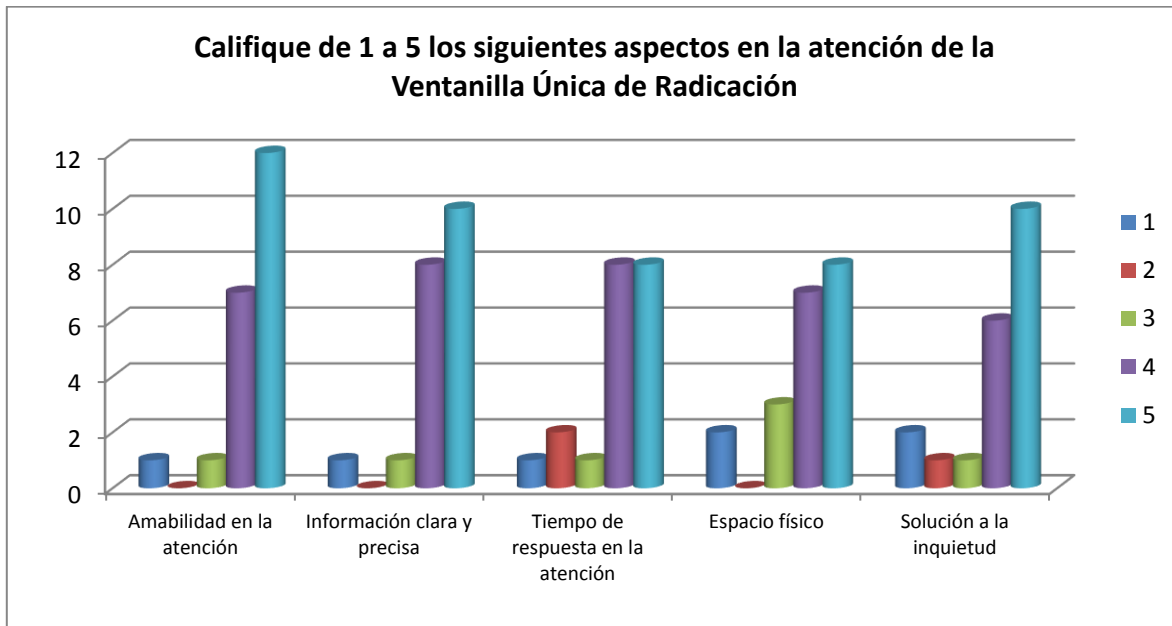




*Gráfica 5*

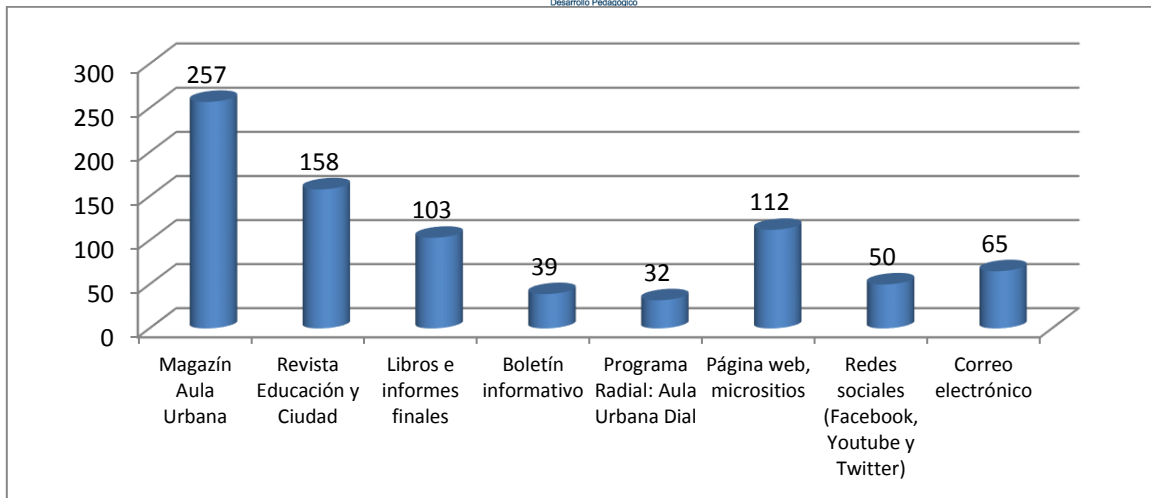
De los 76 encuestados que han utilizado el CEDOC, el 83% considera que el IDEP presta un buen servicio en calidad de los contenidos y estado del material bibliográfico, amabilidad en la atención, información clara y precisa y tiempo de respuesta en la atención, disponibilidad y facilidad para consultar materiales y espacio físico. Si bien es cierto que solamente 128 personas afirmaron conocer el CEDOC y de estas 76 informaron utilizar sus servicios, en el CEDOC se atendieron personalmente 229 usuarios durante la vigencia 2016 y 269 usuarios de manera virtual (a través de correo electrónico).

En relación con la **Ventanilla única de radicación** (358 respuestas) se encontró que el 6% de los encuestados la ha utilizado. De acuerdo con ello, la gráfica 6 muestra que el 76% de los usuarios que han utilizado la ventanilla única de radicación consideran que el IDEP presta un buen servicio amabilidad en la atención, información clara y precisa, tiempo de respuesta en la atención, espacio físico y solución a la inquietud. El bajo porcentaje de los encuestados ante el uso de la Ventanilla única es en razón al direccionamiento exclusivo a temas relacionados con investigación y desarrollo pedagógico que se hace al CEDOC.



*Gráfica 6*

Respecto a los **medios de comunicación**, el 81% de los encuestados conocen los medios de comunicación que utiliza el IDEP, lo cual evidencia el trabajo realizado desde la estrategia de estrategia de Comunicación, Socialización y Divulgación a través de diversos mecanismos y actividades. Frente a ello, la gráfica 7 muestra los medios de comunicación y divulgación que los encuestados consideran importantes o que utilizan con mayor frecuencia (323 encuestados con 816 respuestas pues son tres opciones de respuesta por pregunta).



*Gráfica 7*

Los medios de comunicación y divulgación que tuvieron mayor valoración por parte de los encuestados son el magazín Aula urbana y la revista Educación y Ciudad en un 51% del total de las respuestas. Es importante resaltar que el IDEP remite a todas las Instituciones Educativas Distritales- IEDA- una copia de las ediciones de las revistas y magazines que se producen en el IDEP, seguidos en un 26% por los libros e informes finales junto con la página WEB y los micrositios.

Finalmente, se solicitó a los encuestados indicar cómo mejorarían los servicios ofertados por el Instituto. Estas son las respuestas que se encontraron con mayor frecuencia.

1. Realizar visitas periódicas a las IED y fortalecer el acercamiento del IDEP a estas.
2. Brindar capacitaciones a los docentes y directivos docentes de las IED
3. Realizar acompañamiento a las IED en:
  - a. Propuestas y proyectos de investigación e innovación
  - b. Proceso de sistematización de experiencias y publicación
  - c. Aspectos pedagógicos
  - d. Acompañamiento In Situ
4. Realizar una mayor divulgación, comunicación y socialización del conocimiento educativo y pedagógico producido en el IDEP y de los servicios que ofrece. Periódicamente hacer llegar a los planteles educativos información del IDEP, de eventos a desarrollar, llevar material impreso sobre novedades de innovación e investigación.
5. Realizar encuentros docentes y/o participar en los encuentros docentes que realizan otras entidades distritales, con información sobre los productos y servicios que ofrece el IDEP.
6. Realizar las convocatorias a estudios, investigaciones y demás actividades que realiza el IDEP con un tiempo prudencial para garantizar la participación de docentes y directivos docentes.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

7. Socializar y retroalimentar a las instituciones, personas que recibieron la visita, las conclusiones del trabajo desarrollado y las posibilidades o no de apoyar cada una de sus necesidades

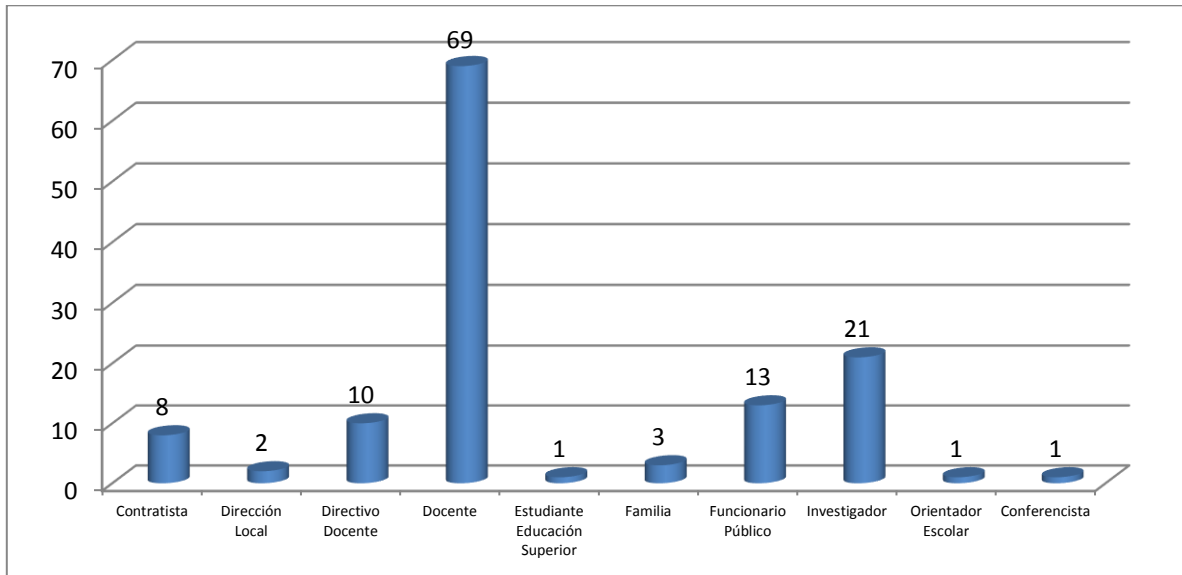
## CAPÍTULO 2: RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS EVALUACIÓN DE EVENTOS

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, con el fin de determinar el grado de satisfacción de los usuarios en aspectos como las temáticas abordadas, los conferencistas, la logística, convocatoria, entre otros.

Como se muestra en el siguiente cuadro, esta encuesta fue respondida por 129 usuarios en 11 eventos, de los cuales se aplicó el mayor número de encuestas en el evento Socialización del estudio Prácticas de evaluación (34), seguido por el Taller EAFIT - Co-creación Centros de Innovación (23) y el de Socialización Acompañamiento In situ (19).

Ítem	Eventos en los que diligenciaron las encuestas	Cantidad encuestados
1	Conversatorio en torno a las redes de docentes como estrategia de cualificación	1
2	Cualificación Docente Experiencias de innovación educativa en el D. C.	15
3	El IDEP en movimiento	17
4	Experiencias de innovación educativa en el D. C.	2
5	Mesa de consulta de expertos	3
6	Mesa de lectura e interpretación	5
7	Socialización acompañamiento In situ	19
8	Socialización de experiencias	9
9	Socialización estudio de acompañamiento In situ	1
10	Socialización estudio prácticas de evaluación	34
11	Taller EAFIT - Co-creación Centros de Innovación	23
<b>Total, General</b>		<b>129</b>

La gráfica 1 muestra los **grupos** a los cuales pertenece la población participante en los eventos realizados por el IDEP (129 respuestas). El 61% 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”.



*Gráfica 1*

En cuanto a otros **datos sociodemográficos** se encontró que el 71% de los respondientes eran mujeres, y el rango de edad con mayor porcentaje de personas (94%) fue el de 27 a 59 años, mientras que los otros dos rangos (18 a 26 años y mayor que 60) obtuvieron un 4% cada uno.

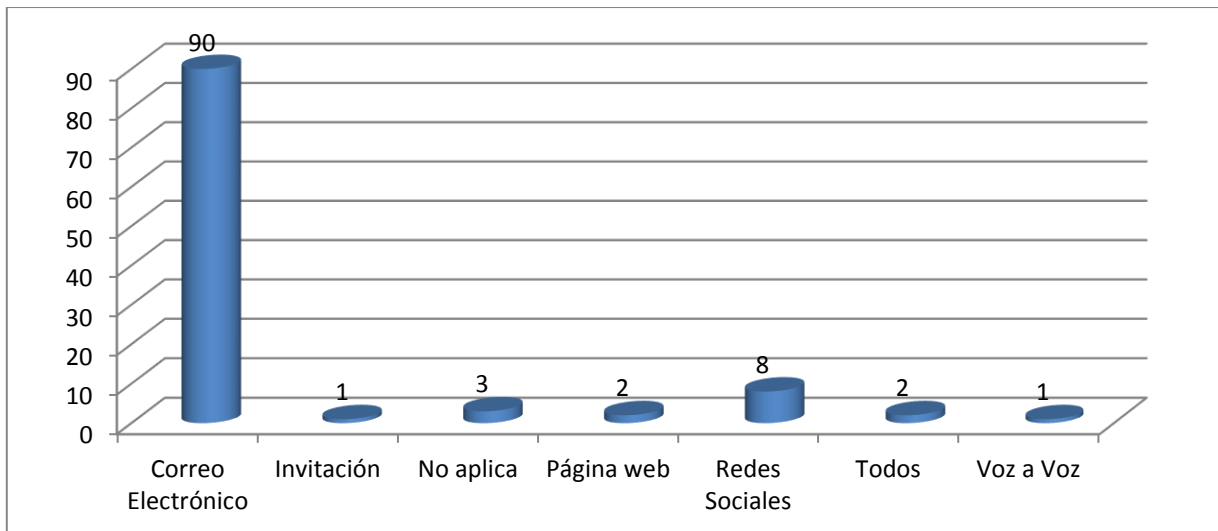
En términos de la opinión (129 respuestas) sobre los **eventos** realizados por el IDEP, se encontró gran satisfacción de los asistentes a los eventos en los que diligenciaron las encuestas, ya que, entre los 11 eventos realizados, tan sólo el 1% de los encuestados dice que no cumplieron con sus expectativas y el 99% dice que sí. Los asistentes a los eventos indicaron que el evento cumplió con sus expectativas en razón a:

- Los eventos contaron con una buena metodología y logística que permitieron cumplir con el objetivo de los eventos realizados.
- Se realizó un aprendizaje y reconocimiento de otras experiencias que se desarrollan en los IED.
- Se categorizaron experiencias entorno a la evaluación.
- Se compartieron experiencias con pares académicos.
- Se realizó un reconocimiento de proyectos pedagógicos que se desarrollan en los IED.
- Se realizaron confrontaciones en torno a qué es la innovación.

- Se conocieron diferentes experiencias pedagógicas que se desarrollan en los IED.
- Se conocieron diferentes proyectos pedagógicos que se desarrollan en los IED.
- Se conocieron diversas prácticas de evaluación que se desarrollan en los IED.
- Permitted to know the advances of the projects realized by the IDEP in the vigencia 2016.
- Se contribuyó con propuestas en torno a los Centros de Innovación.
- Permite fomentar el trabajo en equipo a través de las propuestas de pares académicos.
- Permite generar iniciativas de innovación.
- Generó inquietudes en torno a la investigación e innovación.

Ahora bien, al responder las preguntas en torno a la calificación de los aspectos de los eventos tales 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, uso del tiempo y puntualidad, convocatoria, logística, lugar del evento, atención y oportunidad de la información suministrada por los servidores del instituto, el 98% de los encuestados respondió que el IDEP prestó un buen servicio en torno a cada uno de los ítems anteriormente mencionados. En relación con el ítem de espacio de discusión y/o reflexión para los asistentes, solamente el 83% indicó que se abrieron espacios en los eventos realizados por el IDEP.

En cuanto al **conocimiento previo del evento**, el 73% de los asistentes encuestados afirmó que conocían previamente la programación de los eventos a los cuales asistieron mientras que el 27% adicional informó que no la conocía. De los 88 encuestados que conocían la programación del evento, el 75% informó que se enteraron de esta a través de correo electrónico. La gráfica 2 muestra el medio por el cual a los asistentes de los eventos les gustaría enterarse de próximas actividades (107 respuestas).



*Gráfica 2*

El 84% de los encuestados respondió que desean recibir por parte del IDEP la invitación a los diferentes eventos que realiza la entidad mediante correo electrónico. Ahora bien, en concordancia con esta información, el IDEP adquirió una herramienta digital de envío de correos masivos que permite que los envíos de correos electrónicos tengan una mayor capacidad y cobertura.

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

1. Buena logística en el desarrollo del evento
2. Charlas de obligatoriedad para funcionarios y contratistas del IDEP.
3. Continuar desarrollando este tipo de eventos
4. El evento tuvo buena organización logística y metodológica, que permite enriquecer el trabajo
5. Evento muy participativo
6. Excelente evento
7. Excelente metodología utilizada en el desarrollo del evento
8. Felicitaciones
9. Fortalecer la reflexión de procesos
10. Fortalecimiento de la red de investigadores
11. Agradecimiento por el evento realizado
12. Mayor programación logística en relación con la convocatoria al evento
13. Mayor socialización, divulgación y socialización del evento
14. Mejorar aspectos logísticos como la iluminación en los espacios escogidos para los eventos
15. Mejor espacio físico para el desarrollo del evento
16. Mejor logística en los refrigerios ofrecidos en los eventos
17. Mejor presentación por parte de los expositores
18. Mejor sistema de evaluación de eventos
19. Mejorar la logística en la utilización de materiales de apoyo en los eventos
20. Mejorar la logística en la utilización del tiempo
21. Mejorar la logística en la utilización del tiempo por cada uno de los expositores
22. Mejorar la logística en relación con el sonido
23. Muy buen espacio académico para el desarrollo de los eventos
24. Muy buen evento
25. Muy buena actividad para intercambiar experiencias
26. Muy buena actividad para intercambiar experiencias que promueven el aprendizaje
27. Muy buenas presentaciones por parte de los expositores
28. Muy importante conocer los proyectos de investigación y desarrollo pedagógico que se realizan en el instituto
29. Muy interesante conocer las experiencias pedagógicas que hacen los docentes con acompañamiento del IDEP
30. Muy valioso contar con el acompañamiento del IDEP en las investigaciones desarrolladas
31. Propiciar espacio al diálogo y el debate en los eventos
32. Realizar retroalimentaciones, remitiendo memorias y presentaciones de los ponentes
33. Realizar reuniones de experiencias por ejes temáticos





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

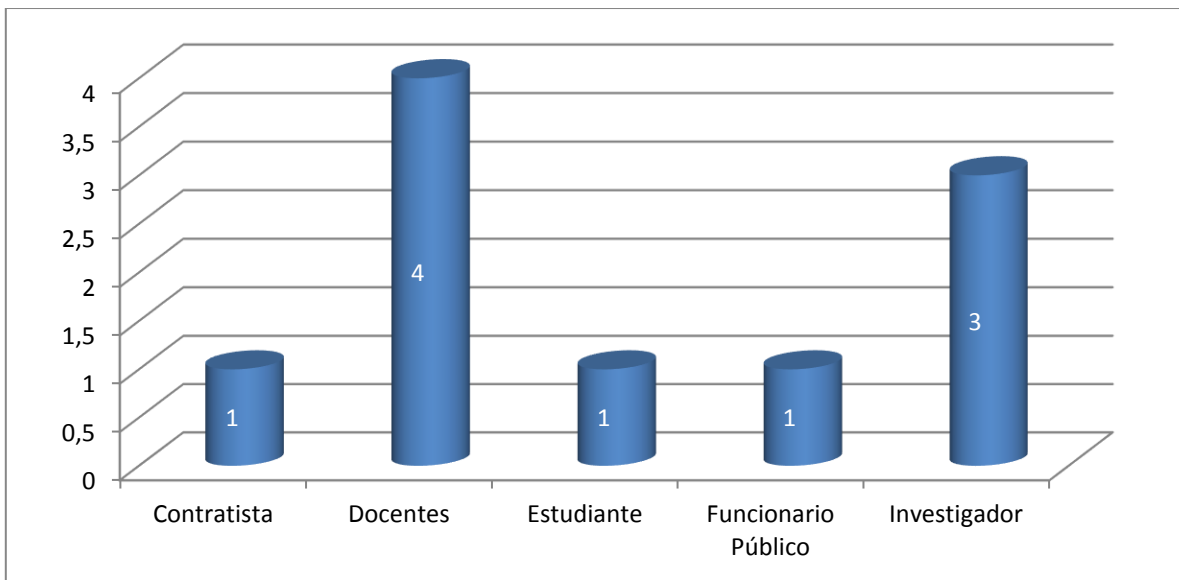
Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

34. Realizar seguimiento a los compromisos y al avance y desarrollo de los proyectos
35. Se requiere una sede propia donde realizar este tipo de eventos

### CAPÍTULO 3: - ENCUESTA DE SATISFACIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS DEL IDEP

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.

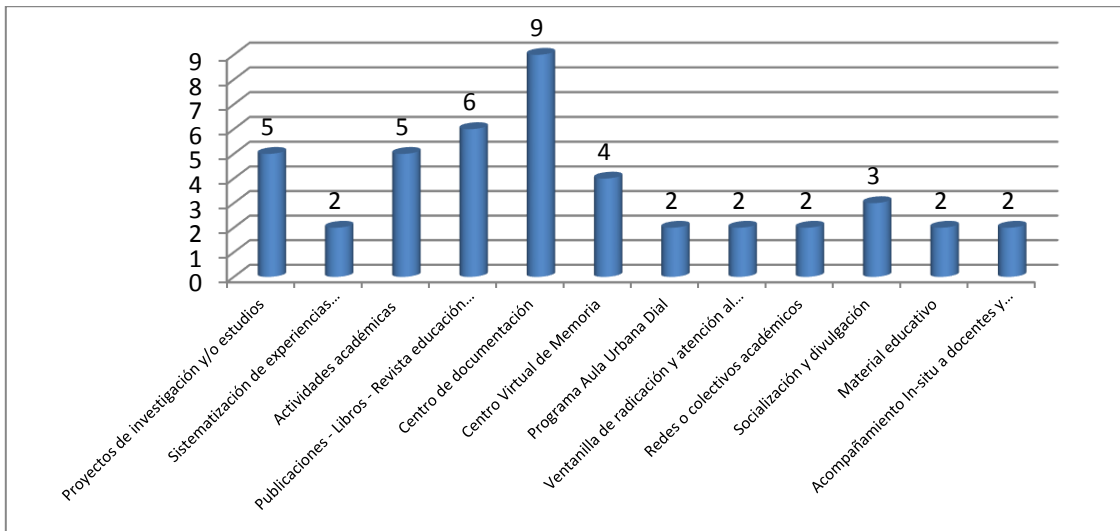
La gráfica 1 muestra los **grupos** a los cuales pertenece la población de usuarios del IDEP (10 respuestas).



*Gráfica 1*

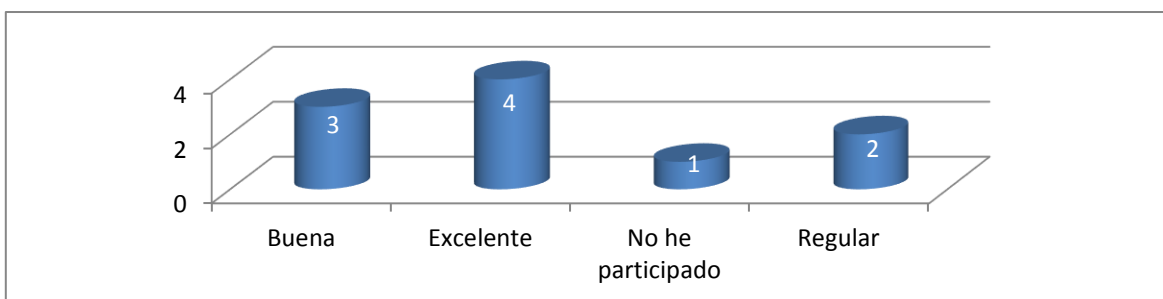
En cuanto a otros **datos sociodemográficos** se encontró que el 70% de los respondientes eran mujeres, y el rango de edad con mayor porcentaje de personas (80%) fue el de 27 a 59 años, mientras que los otros dos rangos (18 a 26 años y mayor que 60) obtuvieron un 10% cada uno.

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 10 usuarios encuestados el 90% afirmó que conocen o han asistido al **CEDOC**. Igualmente, el 60% de ellos afirmó que conocen las diferentes publicaciones que emite el IDEP sobre conocimiento educativo y desarrollo pedagógico (Ver gráfica 2).



*Gráfica 2*

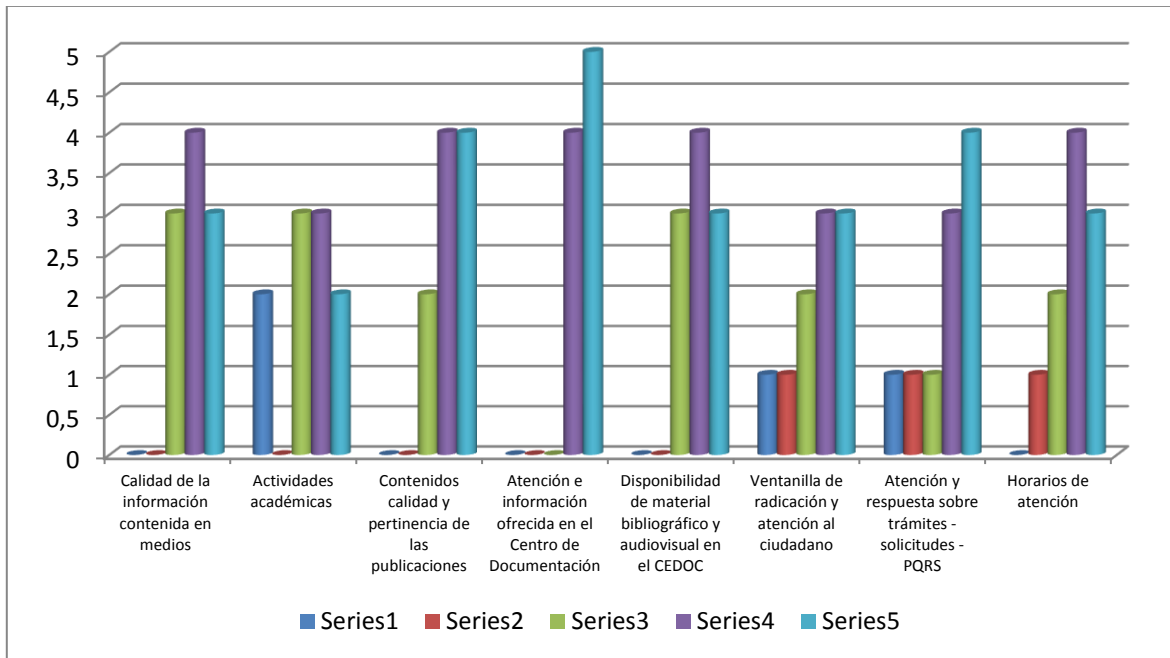
La gráfica 3 muestra el grado de satisfacción general con respecto a **actividades, productos y/o servicios** que ofrece el IDEP (10 respuestas). De los 10 usuarios encuestados, el 70% afirmó que el grado de satisfacción con respecto a los productos y servicios que ofrece el IDEP está entre excelente y bueno y el 20% informa que su grado de satisfacción es regular.



*Gráfica 3*

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 (10

respuestas). En esta pregunta se informó a los usuarios que la calificación se daba de 1 a 5 siendo 1 la menor satisfacción y 5 la más alta.



*Gráfica número 4*

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. Con relación a 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 100% de los usuarios se encuentran satisfechos en relación con este ítem.

En concordancia con la atención e información ofrecida en el CEDOC, se puede evidenciar que el 100% de los usuarios se encuentran muy satisfechos en relación con este ítem. Con relación a disponibilidad de material bibliográfico y audiovisual en el CEDOC, se puede evidenciar que el 100% de los usuarios se encuentran satisfechos en relación con este ítem.

Para la ventanilla de radicación y atención al ciudadano, 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 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 90% de los usuarios se encuentran satisfechos con respecto a este ítem y el 10% 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. Se pueden generar más y mejorar eventos académicos, en donde se trascienda de una perspectiva endógena del sistema educativo colombiano, a una que promueva la investigación y la innovación.
2. Se hacen pertinentes planes, programas y proyectos para la investigación y fortalecimiento de las capacidades en investigación e innovación en maestros y estudiantes
3. Ampliar la publicidad de actividades y cursos programados por el IDEP
4. Apoyar más las investigaciones que no se realizan en el Instituto, pero sí con el fin de visibilizar su labor.
5. Desarrollar talleres y socializar investigaciones acordes a las características de cada localidad con los docentes y directivos. Hacer más presencia en las instituciones educativas.
6. Mejorar la capacidad de ingreso a consultar información al centro de documentación, toda vez que a veces programan actividades (comités, reuniones, talleres, etc....) y no dejan ingresar a los que desean consultar. Esto ha sido una falla porque dicen que uno debe consultar el horario de atención en la página y efectivamente dice jornada continua y se llega allí y dicen que tienen un taller con docentes.
7. Más comunicación con los docentes.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

EDUCACIÓN  
Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

## CONCLUSIONES

Encuesta	Conclusiones	Acciones de Mejora
<p><b>RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deben ajustar las encuestas físicas que realiza el instituto junto con el procedimiento para su realización, con el fin de obtener una mejor información por parte de los usuarios de los productos y servicios del IDEP, lo anterior teniendo en cuenta que algunas preguntas se deben direccionar directamente a otras en caso de que la respuesta sea negativa.</li> <li>- La estrategia IDEP por una Ciudad Educadora permitió que todas las instituciones visitadas informarán si conocen la labor que desarrolla el IDEP en relación con Investigación y Desarrollo Pedagógico. Durante esta estrategia los docentes, directivos docentes y Directores Locales diligenciaron esta encuesta.</li> <li>- Aunque el 81% de los encuestados afirmó conocer los medios de comunicación que utiliza el IDEP, se debe trabajar más en la estrategia de comunicación, socialización y divulgación</li> <li>- Teniendo en cuenta que el 97% de los encuestados afirman que la temática, los expositores, el material entregado, la participación de los asistentes, la socialización de experiencias innovadoras, los talleres desarrollados y el debate y discusión son los tópicos que más le interesaron a los encuestados en los eventos de socialización que desarrolla el IDEP, es importante motivar la participación de los docentes y directivos docentes en estas socializaciones, en razón a que solo 169 personas de las 377 encuestados han asistido a socializaciones.</li> <li>- Igualmente, dentro de las observaciones dejadas en las encuestas se encontró que los docentes, directivos docentes y directivos locales solicita al IDEP realizar visitas periódicas a las Instituciones Educativas Distritales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustar las encuestas aplicadas en el IDEP</li> <li>- Incluir en la estrategia de comunicación, socialización y divulgación actividades de socialización de los servicios y productos que ofrece el IDEP en todos los colegios oficiales</li> <li>- Reforzar la estrategia de comunicación, socialización y divulgación</li> <li>- Incluir en los procesos de toma de decisiones la información reportada por los usuarios en relación con los cambios mejorarían los servicios ofertados por el instituto</li> </ul>

Encuesta	Conclusiones	Acciones de Mejora
<p style="text-align: center;"><b>EVALUACIÓN DE EVENTOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 los eventos que realiza el IDEP, lo anterior teniendo en cuenta que algunas preguntas deben direccionar directamente a otras en caso de que la respuesta sea negativa.</li> <li>- En todos los eventos realizados por el Instituto no se aplicó la encuesta de evaluación de eventos, lo anterior en concordancia con lo reportado en el informe de gestión del cuarto periodo de 2016</li> <li>- El 99% de los asistentes a los eventos informaron que los eventos cumplieron con sus expectativas, sin embargo, presentaron observaciones en relación con temas logísticos como el tiempo, los salones, el receso, el método de evaluación de los eventos, presentación de los expositores en un evento y remisión de retroalimentación acerca del evento.</li> <li>- Continuar con los eventos que realiza el IDEP, donde informa los avances que se tienen en Investigación y Desarrollo pedagógico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustar las encuestas aplicadas en el IDEP</li> <li>- Incentivar a los servidores del IDEP a aplicar la herramienta FT-AU-10-04 Evaluación de eventos IDEP</li> <li>- El Idep debe continuar invitando a su público objetivo a los eventos de socialización que realice, con anterioridad e informando a través de los diferentes canales de comunicación que maneja. Igualmente, en relación con las observaciones planteadas se han recopilado las informaciones y se han ido aplicando acciones de mejora en cada uno de los eventos</li> </ul>

Encuesta	Conclusiones	Acciones de Mejora
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS Y USUARIOS DEL IDEP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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>- 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>- 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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajustar la encuesta aplicada en el IDEP</li> <li>- Incentivar a los servidores del IDEP a aplicar la herramienta FT-AU-10-03 Encuesta de satisfacción de usuarias y usuarios del IDEP</li> </ul> <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>