



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Vigencia 2023

Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico -
IDEP

Bogotá D.C, enero 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla de contenido

1. IDENTIFICACIÓN	3
1.1 Contexto	3
1.2 Normatividad	3
1.3 Población Objetivo	3
1.4 Alcance	4
2. DESCRIPCIÓN	4
2.1 Implementación y seguimiento	4
3. CONCLUSIÓN	6



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

1. IDENTIFICACIÓN

1.1 Contexto

El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, es un establecimiento público de orden distrital, adscrito a la Secretaría de Educación del Distrito – SED, cuya misión es fortalecer y gestionar la investigación y la innovación educativa, así como el desarrollo pedagógico y profesional docente, con miras a producir conocimiento que aporte al cierre de las brechas socioeducativas en la ciudad, a la garantía del derecho a la educación, a la transformación pedagógica y al reconocimiento del saber docente, para aportar en la construcción de un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI.

1.2 Normatividad

- Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su decreto reglamentario 1081 de 2015.
- Ministerio de Tecnologías de La Información y las Comunicaciones – MINTIC. - Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. Bogotá D.C. – Colombia. 2011.
- Departamento Nacional de Planeación – DNP. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, elaborada por el Departamento Nacional de Planeación. Bogotá D.C. – Colombia. 2015.
- Secretaria de Transparencia Presidencia de la República – Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados.

1.3 Población Objetivo

Por medio de la caracterización de usuarios, se busca identificar personas o grupos de interés, particularmente del sector educativo, a través de variables como cargo y grados en los que enseña, área en la que se desempeña, formación académica o datos demográficos, entre otras, cuyo análisis permite a la entidad, fortalecer los diferentes canales de atención para promover sus servicios a los diferentes públicos de interés.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

1.4 Alcance

Este documento tiene como objetivo, identificar las buenas prácticas que fueron implementadas por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP como acciones para que los y las ciudadanas accedan de manera eficiente, oportuna, clara y transparente a los trámites y servicios que ofrece la entidad. Con la aplicación de las buenas prácticas, se busca que la entidad logre mejorar los procesos y procedimientos por medio de los cuales se prestan servicios a los ciudadanos.

2. DESCRIPCIÓN

2.1 Implementación y seguimiento

A continuación, se presentan las buenas prácticas implementadas y ejecutadas durante la vigencia 2023 por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP:

- Continuar con la implementación del seguimiento semanal de respuestas de las PQRS, como estrategia preventiva para las dependencias de la entidad, mediante comunicación enviada por correo electrónico todos los días lunes, se informa sobre las PQRS que están pendientes de respuesta y su fecha de vencimiento.
- Actualización y capacitación continua en procesos, manejo del sistema, normatividad, lenguaje claro y accesible de las personas delegadas para la atención de la ciudadanía y lengua de señas.
- Informar a la ciudadanía y grupos de interés definidos, los resultados de las investigaciones y desarrollos pedagógicos a través de la participación en la Feria del Libro, Seminario Internacional, Libros, Revista “*Educación y Ciudad*”, Magazín “*Aula Urbana*”, Medios virtuales: Foros, redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram), Página web del IDEP.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos, respecto a la calidad y accesibilidad de los servicios de la entidad.
- 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- 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.
- Contar con distintos mecanismos para la participación ciudadana con el fin de fortalecer los procedimientos de la administración pública, lo cual, resulta fundamental para la toma de decisiones de una manera asertiva, permite el fortalecimiento de la democracia, transparencia, control social y probidad en la gestión pública.

El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, alineado con la política de Servicio a la Ciudadanía, durante el 2023 estableció estrategias para fortalecer la comunicación con la ciudadanía, entre otras, la aplicación de cinco (5) encuestas, las cuales pueden ser consultadas en el siguiente enlace:

<https://www.idep.edu.co/participa/consulta-ciudadana>

1. Encuesta de satisfacción de usuarios del Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE)
 2. Encuesta de satisfacción a respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS
 3. Encuesta de satisfacción de eventos IDEP
 4. Encuesta de satisfacción en la postulación de artículos a la Revista Educación y Ciudad
 5. Normativa IDEP
- Actualización del documento de Caracterización de Usuarios DOC-AC-10-01, incluyendo los datos de los Sitios Web, que tiene por objetivo: *“Identificar las características de los usuarios actuales de las investigaciones educativas y la oferta en desarrollo pedagógico que se tiene el Instituto, con el fin de conocer sus necesidades y expectativas, para tomar decisiones que conlleven a optimizar y mejorar los productos y servicios que ofrece la entidad”*.
 - Se realizó un sondeo dirigido a docentes del Distrito, que plantee de manera literal la misma pregunta del estudio:
¿Conoce usted la oferta de contenidos académicos del IDEP?



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

De esta manera, se diseñó un instrumento de recolección de información, que además de realizar la anterior pregunta, indagara sobre el reconocimiento de las publicaciones y actividades de desarrollo pedagógico del IDEP.

La encuesta se envió a la totalidad de la base de datos de docentes que abren los correos del IDEP, a través de correo electrónico masivo, correspondiente a 27.005 destinatarios. En este sentido, la encuesta no se aplicó en una población aleatoria, sino que fue no probabilística por conveniencia, al igual que el Estudio de consumo cultural. Las fechas en que se envió la encuesta fueron entre el 23 de noviembre y el 6 de diciembre de 2023, y también se realizó difusión por medio de redes sociales. La encuesta se mantuvo abierta hasta el 6 de diciembre de 2023, registrando un total de 288 respuestas.

3. 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, se logra obtener mejores resultados y mayor reconocimiento por parte de la ciudadanía.

Por lo anterior, se seguirá trabajando para el servicio de los ciudadanos buscando e identificando las herramientas necesarias que nos acerquen a las buenas prácticas.

Sin otro particular,

MARTHA LUCÍA VELEZ VALLEJO.
Subdirectora Administrativa y Financiera.

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó	Martha Lucia Vélez Vallejo - Subdirectora Administrativa y Financiera	
Revisó	Edwin Arley Garzón Riaño - Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	
Elaboró	Diana Sofia Gutiérrez Aldana - Auxiliar Administrativa	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes		

