



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP

INFORME ENCUESTAS DEL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

1

2023

BOGOTÁ, D.C., diciembre de 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CONTENIDO

OBJETIVO.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
1. USUARIOS Y SERVICIOS DEL IDEP.....	5
1.1 Usuarios y partes interesadas	5
1.2 Servicios que presta el IDEP	¡Error! Marcador no definido.
1.3 Otros Procedimientos Administrativos – OPAS	6
1.3.1. Postulación de artículos para publicación en la Revista Educación y Ciudad	6
1.3.2 Consulta material bibliográfico en el Centro de documentación	7
2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIOS DEL IDEP.....	7
2.1. Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP atención a PQRS	7
2.2. Encuesta de satisfacción de usuarios OPA Postulación artículos revista Educación y ciudad	10
2.3. Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP en eventos académicos	11
CONCLUSIONES.....	16

2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

OBJETIVO

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 del proceso misional en las diferentes actividades de investigación y desarrollo pedagógico. Igualmente, identificar las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés del Instituto para detectar áreas concretas de mejora y tomar decisiones.

Objetivos Específicos

- Consolidar, tabular y analizar los resultados de las encuestas realizadas en la vigencia.
- Conocer los factores que fortalecen la relación con los grupos de valor e interés para continuar apostando por estos y potenciarlos.
- 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 2023 se aplicaron encuestas que ayudaron a mejorar la comunicación con los grupos de valor e interés, conociendo su relación con el Instituto. Además, permitieron una evaluación objetiva, de tal forma que se recibió realimentación de la 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 aplicaron encuestas de satisfacción de la prestación del servicio del Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE), a la postulación de artículos a la Revista Educación y Ciudad y a 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 garantizar los derechos de acceso a la información de la ciudadanía, mediante la implementación de políticas y lineamientos para satisfacer las necesidades de ciudadanos, usuarios y grupos interesados. Para esto, se establecen procedimientos como Elaboración de informe de encuestas, Servicios de atención al usuario a través del CRIIE y Participación ciudadana, 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.

De acuerdo con lo anterior, en el presente informe se analiza tres (3) encuestas aplicadas, en la vigencia 2023, así:

- Encuesta de evaluación de eventos aplicada a los asistentes en los eventos.
- Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP aplicadas luego de la atención a PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).
- Encuesta satisfacción para la postulación de artículos revista Educación y Ciudad, aplicada a los usuarios que postulan sus artículos a la revista.

Dado lo anterior, este documento se divide en dos (2) partes: los usuarios y servicios del IDEP, y los resultados de las encuestas de satisfacción para la evaluación de la atención a PQRS, la encuesta de satisfacción de usuarios de la OPA – Postulación de artículos y la encuesta de satisfacción de eventos presentando los resultados más relevantes de cada una de las encuestas aplicadas y el análisis de la información suministrada por los encuestados.

1. USUARIOS Y SERVICIOS DEL IDEP

1.1 Usuarios y partes interesadas

Los grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas que el IDEP ha identificado son: docentes del Distrito Capital; directivos docentes; investigadores, centros de investigación y académicos; instituciones educativas, colegios, escuelas normales, estudiantes y facultades de educación; organizaciones sociales representativas de la comunidad; representantes de los gremios y la academia; entidades estatales del nivel nacional y distrital; entidades estatales internacional; organismos de control; servidores públicos y contratistas; personas interesadas; organizaciones no gubernamentales; medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional. Como se encuentran establecidos en el formato FT-AC-10-05 ubicado en: http://www.idep.edu.co/sites/default/files/Grupos_valor_interes_y_partes_interesadas_Diligenciado.pdf

1.2 Servicios que presta el IDEP

Algunos de los productos y servicios que ofrece el IDEP son:

- Participación en procesos de cualificación docente: el IDEP ofrece oportunidades de cualificación especialmente dirigidas a fortalecer procesos de innovación, investigación y conformar comunidades de saber y de práctica pedagógica.
- Reconocimiento docente: el IDEP, ofrece oportunidades de participación para docentes y redes de docentes en eventos académicos y culturales. Además, anualmente se realiza un reconocimiento a los mejores trabajos de investigación e innovación presentados por los docentes del Distrito, con el Premio a la investigación e innovación educativa.
- Revista Educación y ciudad: Indexada en la categoría C de Colciencias, esta publicación semestral busca potenciar la reflexión y el debate sobre temas relacionados con la educación y la pedagogía. Puede consultar todos los artículos de la revista Educación y ciudad, así como las convocatorias abiertas para postular artículos, a través del revistero virtual: <https://revistas.idep.edu.co/index.php/educacion-y-ciudad>
- Magazín Aula Urbana: Esta publicación trimestral promueve la difusión de experiencias e innovaciones pedagógicas desarrolladas por los maestros y maestras de los colegios distritales, en el contexto de las acciones adelantadas por el IDEP. Puede consultar todos los artículos del Magazín Aula Urbana a través del revistero virtual: <https://revistas.idep.edu.co/index.php/mau>
- Publicaciones: El IDEP ha publicado más de 300 libros, 600 informes de investigación y 200 audiovisuales que pueden ser consultados en el Centro de documentación ubicado en sus instalaciones. Además, todas sus publicaciones pueden descargarse gratuitamente en formato digital a través de los sitios web: <https://repositorio.idep.edu.co/browse?type=type&value=Libro&order=DESC&sortby=2> <https://descubridor.idep.edu.co/> y <https://catalogo.idep.edu.co/>

Estos servicios pueden ser consultados en <https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2024-02/Portafolio%20de%20servicios%20IDEP%202024.pdf>

1.3 Otros Procedimientos Administrativos – OPAS

El IDEP tiene registrado en el Sistema único de identificación de trámites SUIT, dos procedimientos administrativos OPAS, que fueron objeto de la estrategia de racionalización de trámites. Estos se describen en los numerales siguientes junto con el beneficio generado al ciudadano una vez racionalizado.

1.3.1. Postulación de artículos para publicación en la Revista Educación y Ciudad

Consiste en postular un documento para divulgar conocimientos que aporten reflexiones en torno a la educación y la pedagogía desde diferentes áreas del conocimiento en la revista Educación y ciudad. En la vigencia 2022 se realizaron dos convocatorias, en las cuales se recibieron 101 postulaciones a través de la plataforma Open Journal System -OJS.

1.3.2 Consulta material bibliográfico en el Centro de documentación

La OPA -Consulta material bibliográfico en el Centro de documentación se realiza en el Centro de documentación del IDEP el cual es la unidad de información que gestiona, conserva y difunde el patrimonio bibliográfico, hemerográfico y audiovisual producido al interior del Instituto. Así mismo, reúne bibliografía académica relacionada con la misión y objetivos del Instituto como soporte al desarrollo educativo y pedagógico de la ciudad. Su propósito es suministrar servicios especializados de información a los maestros, estudiantes, investigadores y a los ciudadanos en general interesados en la educación y desarrollo pedagógico de Bogotá como soporte a los procesos misionales del Instituto.

Las solicitudes de consulta en este OPA, se pueden realizar de manera virtual a través del correo electrónico criie@idep.edu.co o <https://catalogo.idep.edu.co/> o de manera presencial en las instalaciones del IDEP.

2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIOS DEL IDEP

Durante la vigencia 2023 se aplicaron 278 encuestas de satisfacción a los grupos de interés del IDEP, en los siguientes servicios:

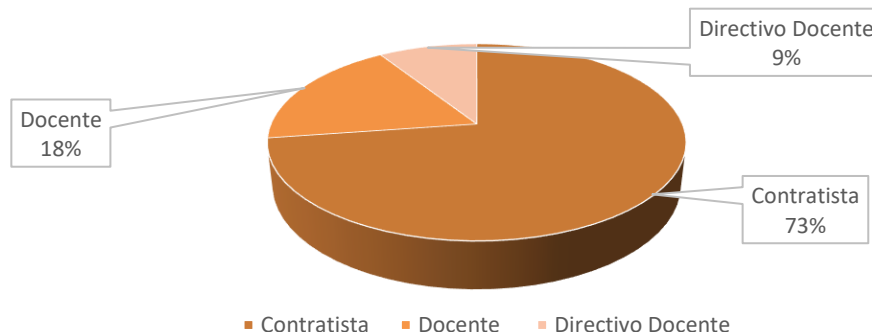
Tabla 1 Encuestas de satisfacción de usuarios aplicados

Atención de PQRS	OPA Postulación artículos Revista Educación y Ciudad	Eventos convocados por el IDEP
11	18	249

Fuente: Elaboración propia del IDEP

2.1. Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP atención a PQRS

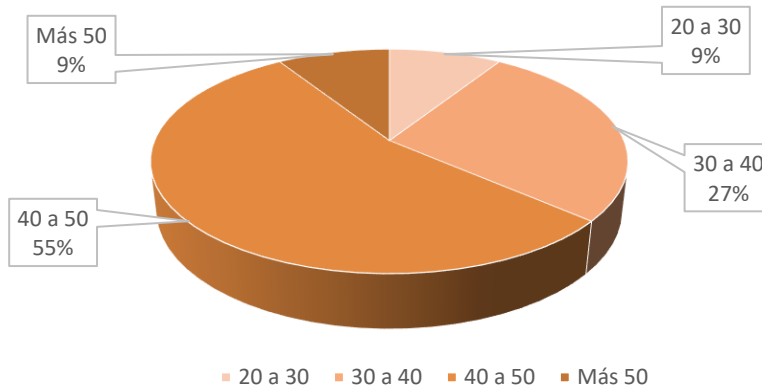
Se diligenciaron once (11) encuestas a los usuarios a los cuales el IDEP prestó atención de PQRS. La gráfica 1 muestra datos sociodemográficos de esta muestra, tales como su ocupación: Directivo docente, docente y contratista.



Gráfica 1. Ocupación de usuarios encuestados en atención a PQRS

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

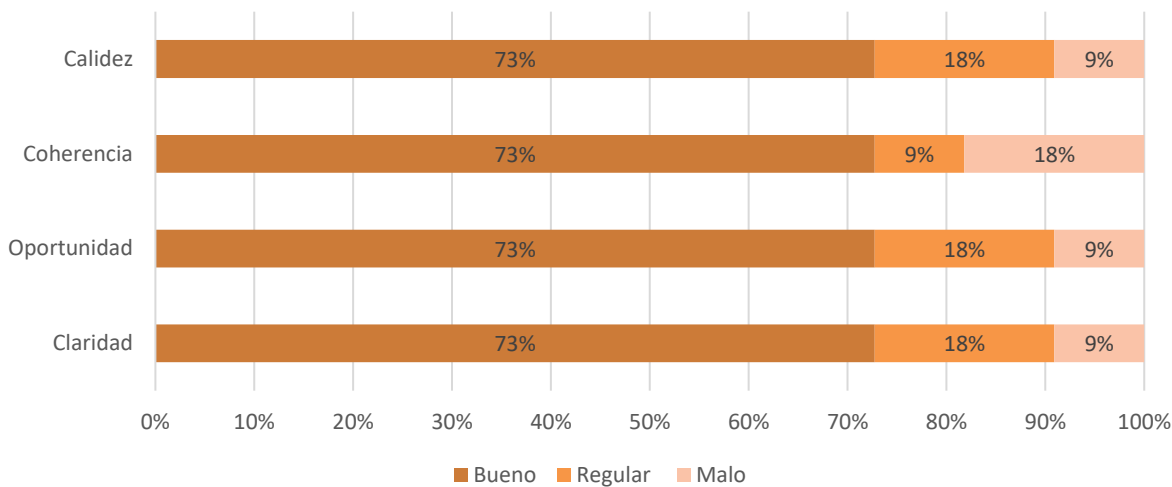
En relación con el tipo de población atendida para PQRS, el 9% fueron directivos docentes, el 18% docentes y el 73% contratistas. En cuanto a otros datos sociodemográficos, se encontró que el 64% de las personas que respondieron la encuesta son de género femenino, mientras que el 36% son de género masculino. En cuanto al rango de edad de los usuarios encuestados, el 9% de los encuestados se encuentran en el rango de edad de los 20 a los 30 años, el 27% de los encuestados se encuentran entre el rango de 30 a 40 años, un 55% corresponden al rango de edad de 40 a 50 años y un 9% mayores de 50, como se muestra en la Gráfica 2.



Gráfica 2. Rango de edad de usuarios encuestados en atención a PQRS

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

Adicionalmente, la Gráfica 3 muestra el resultado obtenido luego de la evaluación de satisfacción realizada por los usuarios encuestados sobre los servicios de atención de PQRS. En esta pregunta se informó a los usuarios calificar como malo, regular o bueno la calidez, la coherencia, la oportunidad y la claridad en la respuesta recibida.



Gráfica 3. Calificación aspectos de atención de PQRs

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

De acuerdo con las respuestas obtenidas, el 73% 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, que tiene un trato digno, amable y respetuoso. Frente al criterio de coherencia, entendido como que la respuesta brindada por la entidad está relacionada con el requerimiento realizado, igualmente, el 73% considera que fue bueno. En relación con el criterio de oportunidad, definido como el tiempo en obtener la respuesta a la solicitud y/o PQRs, el 73% de los encuestados lo considera bueno, el 18% regular y el 9% malo. Finalmente, para la claridad, entendida como que la respuesta sea comprensible y esté bien redactada, el 73% de los encuestados lo considera bueno, el 18% regular y el 9% malo.

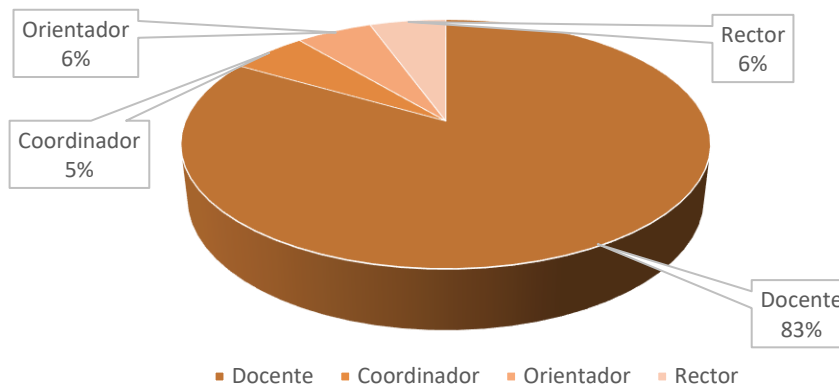
Por otra parte, de acuerdo con el monitoreo realizado por la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaría General de Bogotá, se evidencia que el Instituto obtuvo un 93% en el índice de cumplimiento acumulado en el 2023, frente a los criterios de calidez, coherencia, oportunidad y claridad y el manejo del sistema distrital¹.

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 que solo 4 personas realizaron algún comentario; de las cuales 1 realiza una felicitación al Instituto, 2 sugieren mejora en el tiempo de respuesta y 1 en la coherencia del contenido de la respuesta.

¹ La medición del indicador se realizó con una muestra del 62% de la totalidad de las peticiones dirigidas al IDEP y registradas en el SDQS

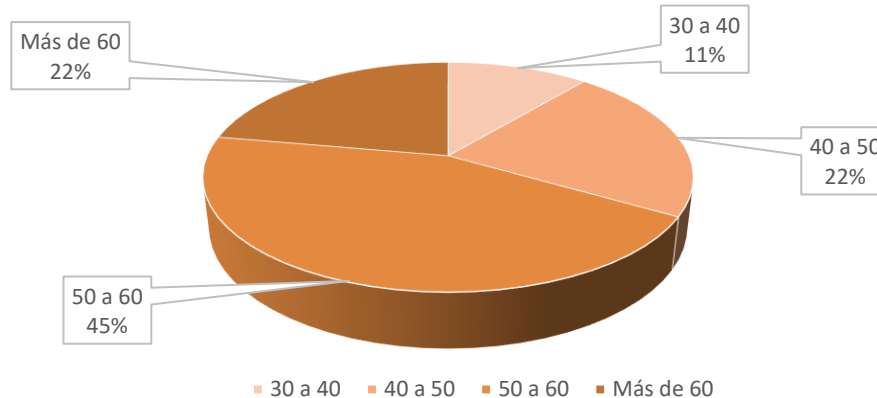
2.2. Encuesta de satisfacción de usuarios OPA Postulación artículos revista Educación y ciudad

Teniendo en cuenta que esta 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 que participaron en la convocatoria realizada y utilizaron el aplicativo Open Journal System que tiene dispuesto el IDEP para la recepción de los artículos. Se aplicó la encuesta a un total de dieciocho (18) usuarios de los cuales el 83% fueron docentes, 5% coordinadores, 6% orientadores y 6% rectores.



Gráfica 4. Ocupación de usuarios encuestados en usuarios de la OPA Postulación de artículos en la revista Educación y ciudad.
Fuente: Elaboración propia del IDEP.

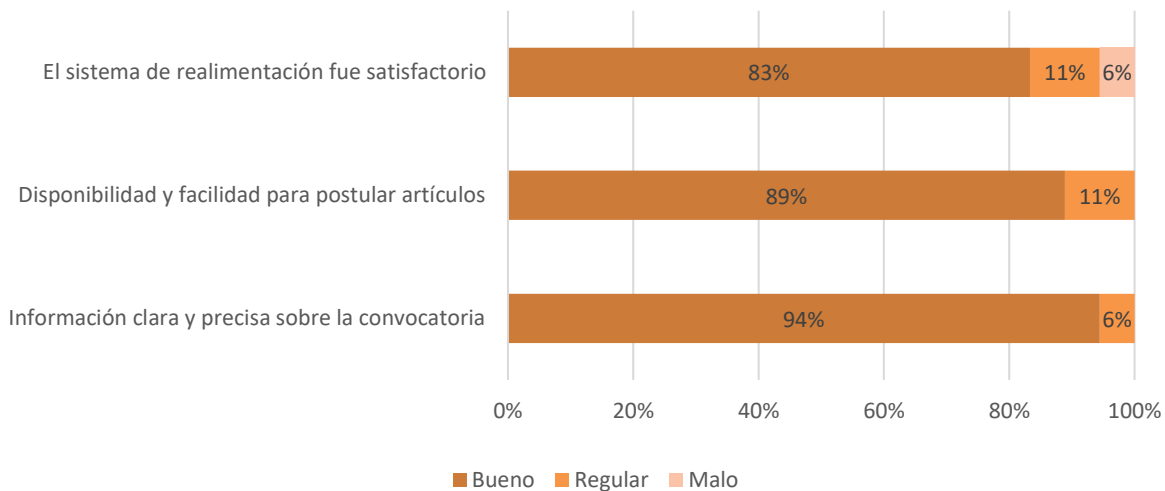
En cuanto a los datos sociodemográficos, se encontró que el 22% de las personas que respondieron la encuesta son de género femenino y el 78% de género masculino. Los rangos de edad se distribuyeron de la siguiente forma: el 11%, se encuentra en el rango de edad de 30 a 40 años, 22% se encuentra entre los 40 y 50 años, 45% en el rango de 50 a 60 años y el 22% más de 60 años, como se muestra en la gráfica 5.



Gráfica 5. Rango de edad de usuarios encuestados en la postulación de artículos de la revista Educación y Ciudad

Fuente: Elaboración propia del IDEP

Con 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; frente a los criterios de: el sistema de realimentación fue satisfactorio, el 83% lo calificó como bueno, el 11% como regular y el 6% como malo. Para el criterio de disponibilidad y facilidad para postular artículos, el 89% considera que fue bueno, el 11% que fue regular y ninguna calificación fue mala. Mientras que para el criterio de información clara y precisa sobre la convocatoria el 94% de los encuestados afirman que fue buena, y el 6% regular. Es importante resaltar que en esta pregunta se informó a los usuarios calificar como bueno, regular o malo los criterios enunciados, como se observa en la gráfica No. 6 a continuación:



Gráfica 6. Niveles de satisfacción usuarios OPA

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

Para finalizar, los usuarios indican los aspectos que consideran se pueden mejorar en relación con el servicio ofrecido para la postulación de artículos en las convocatorias de la Revista Educación y Ciudad y/o Magazín Aula Urbana. A continuación, se presentan algunos de los aspectos mencionados:

- Contar con un instructivo para la publicación para aquellos que publican por primera vez
- Realizar una mayor difusión y posicionamiento de los artículos publicados y brindar información sobre número de lecturas y descargas de cada uno.

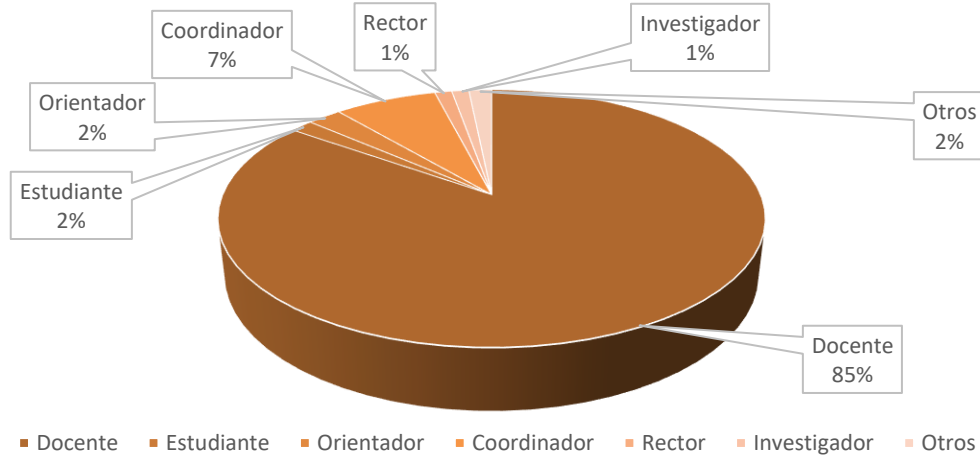
2.3. Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP en eventos académicos

Durante el desarrollo de las actividades académicas del IDEP (talleres, conversatorios pedagógicos, socializaciones, entre otros), se aplicaron 249 encuestas, con el fin de realizar la 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. Algunos de los eventos en los que fueron aplicadas las encuestas son:

- Encuentro investigación, innovación e inspiración para el cierre de brechas y la transformación pedagógica
- Rendición de Cuentas IDEP 2022
- Sistematización de experiencias exitosas
- Lanzamiento del libro 2022
- Gala maestros y maestras que inspiran
- Conversaciones Inspiradoras
- Lanzamientos de la colección Saber Pedagógico
- Taller de premio a la innovación e investigación educativa
- Inscripción y participación en eventos académicos
- Recursos para Innovar en educación ambiental SDA
- Inteligencia artificial, gamificación y educación
- Charla informativa Reta-Crea-Innova
- Herramientas para textos científicos
- Herramientas tecnológicas para publicaciones científicas
- Conversaciones inspiradoras. La investigación pedagógica a través de la sistematización de experiencias
- Estancias pedagógicas indígenas
- Open Class
- Narrativas docentes: el lugar de la experiencia en la investigación educativa
- Taller de sanación con psico genealogía, heridas emocionales
- Aulas, pasillos, pantallas: reflexiones sobre las transformaciones de la experiencia escolar
- Taller de propiedad intelectual
- Innovar e Inspirar: Conocimiento Saber Practica Pedagógica
- Complejidad del rol del docente en la narrativa pedagógica y docente
- Innovación educativa semilleros escolares de investigación
- Reta, Crea, innova: Encuentro de Innovación Educativa
- Caracterización de experiencias STEM en colegios públicos de Bogotá

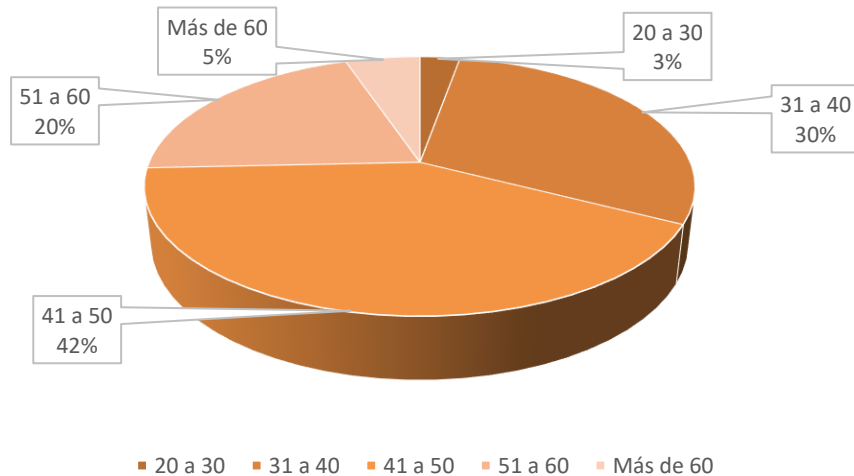
El análisis de los resultados es satisfactorio, pues evidencia que el 98% de los asistentes a los eventos que convoca el IDEP sostiene que el evento le aporta a su proyecto pedagógico. El análisis de estas encuestas permitió identificar que el mayor porcentaje de grupo poblacional que asiste a los eventos académicos son los docentes con un 85%, seguido por los coordinadores con un 7%, los orientadores y los estudiantes con un 2% cada uno y los rectores con 3%, tal como se observa en el siguiente gráfico.



Gráfica 7 Ocupación de usuarios encuestados asistentes a eventos

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

En cuanto a otros datos sociodemográficos, se encontró que el 67% de las personas que respondieron la encuesta son de género femenino y el 33% de género masculino. Adicionalmente, el 2% pertenecen a comunidad indígena y afrocolombiano. En cuanto al rango de edad de los usuarios encuestados, el 3% se encuentra en el rango de edad de los 20 a los 30 años, 30% entre los 31 y los 40 años, el 42% de los encuestados se encuentran entre el rango de 41 a 50 años, un 20% corresponden al rango de edad de 51 a 60 años y un 5% mayores de 60, como se muestra en la Gráfica 8.



Gráfica 8. Rango de edad de usuarios encuestados asistentes a eventos

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

Adicionalmente, los usuarios calificaron aspectos tenidos en cuenta en el desarrollo de los eventos como bueno, regular o malo. Las respuestas obtenidas se muestran a continuación:



Gráfica 9. Calificación aspectos eventos

Fuente: Elaboración propia del IDEP.

Se puede observar que entre el 90% y el 96% de las respuestas de los usuarios calificaron como bueno los ítems de 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 entre el 3% y el 9% calificaron como regular y entre el 1% y el 3% de los encuestados calificó como malo los aspectos de logística y lugar del evento, uso del tiempo y puntualidad y metodología y material utilizado.

Adicionalmente, se les solicitó a los asistentes incluir las temáticas adicionales que les gustaría fueran abordadas en los eventos, obteniendo los siguientes resultados:

- Herramientas tecnológicas
- Neuro-educación
- Inclusión y atención a la diversidad
- Incentivos públicos
- Fortalecimiento en procesos de liderazgo efectivo
- Motivación y bienestar en el aula para la transformación educativa
- Prácticas Pedagógicas exitosas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Pensamiento complejo
- Perspectivas de la educación bilingüe mediada por las nuevas tecnologías.
- Pedagógicas críticas y la inteligencia artificial
- Familia y educación
- Pedagogía crítica y el sentido de la educación en la post media

Esta información será llevada a mesa de trabajo de la Subdirección Académica con el fin de que sea incluida en los eventos a realizar en la vigencia 2023, como se ha venido incluyendo los resultados de cada vigencia.

Por último, el 52% de los encuestados no registró ningún comentario o sugerencia, y del 48% restante, la gran mayoría (87%) dejó comentarios positivos expresando su agradecimiento o felicitación por el evento realizado. El 13% restante de los comentarios se pueden clasificar como se muestra a continuación:

Tema	Sugerencia o comentario
Logístico	<ul style="list-style-type: none">• Manejo del tiempo• Tamaño del refrigerio• Lugar del evento
Contenidos	<ul style="list-style-type: none">• Asuntos de forma en las presentaciones• Mejorar el diseño de la metodología
Divulgación	<ul style="list-style-type: none">• Hacer extensiva la invitación de los eventos a más docentes• Mejorar la difusión en los colegios• Compartir virtualmente los resultados de las investigaciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CONCLUSIONES

- La mayoría de los usuarios del IDEP que respondieron las encuestas de satisfacción de atención de la Postulación de artículos Revista Educación y Ciudad y de los eventos convocados son docentes.
- La mayoría de los usuarios (73%) calificaron como bueno la calidez, la coherencia, la oportunidad y la claridad de la respuesta obtenida en la atención a su PQRS. Adicionalmente, el 73% de los usuarios no tienen sugerencias o comentarios para la mejora y el 27% sugiere mejorar el tiempo de respuesta y la coherencia del contenido de la respuesta.
- En cuanto a la encuesta de satisfacción de la Postulación de artículos a la Revista Educación y Ciudad, el 83% de los usuarios calificaron como bueno el sistema de realimentación, 89% la disponibilidad y facilidad para postular los artículos y el 94% contar con la información clara y precisa. Sin embargo, presentan algunos comentarios como contar con un instructivo para la publicación de aquellos que publican por primera vez, realizar una mayor difusión y posicionamiento de los artículos publicados y brindar información sobre número de lecturas y descargas de cada uno.
- Con respecto a la encuesta de satisfacción de los eventos, los asistentes calificaron como buena, la logística y lugar del evento (93%), el uso del tiempo y puntualidad (90%), el espacio de discusión y/o reflexión de los asistentes (90%), el desempeño de los expositores (96%), la metodología y el material utilizado (92%) y la calidad de los contenidos y/o programación académica (96%). Adicionalmente, el 52% de los encuestados no registró ningún comentario o sugerencia, y del 48% restante de comentarios, el 87% fueron comentarios positivos expresando su agradecimiento o felicitación por el evento realizado.
- Dentro de los comentarios de los asistentes que participaron en los eventos realizados por el IDEP se encuentran el manejo del tiempo, el tamaño del refrigerio, el lugar del evento, mejorar la difusión en los colegios y hacer extensiva la invitación de los eventos a más docentes. En cuanto a las temáticas que les gustaría encontrar en los próximos eventos se encuentran: herramientas tecnológicas, neuro-educación, inclusión y atención a la diversidad, incentivos públicos, fortalecimiento en procesos de liderazgo efectivo, motivación y bienestar en el aula para la transformación educativa y prácticas pedagógicas exitosas.