



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

**INFORME ENCUESTAS DEL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2024**

**BOGOTÁ, D.C., ENERO DE 2025**



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 .....	6
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 .....	12
2.4. Encuesta de satisfacción de participantes al Seminario Internacional para la Educación .....	16
CONCLUSIONES.....	19



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 cuatro (4) encuestas aplicadas, en la vigencia 2024, 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 de la revista Educación y Ciudad, aplicada a los usuarios que postulan sus artículos a la revista.
- Encuesta de satisfacción del Seminario Internacional para la Educación: investiga, innova y transforma 2024.

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](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 las 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&sort=by=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.

### 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](mailto: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 2024 se aplicaron 136 encuestas de satisfacción a los grupos de interés del IDEP, en los siguientes servicios:

*Tabla 1 Encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios*

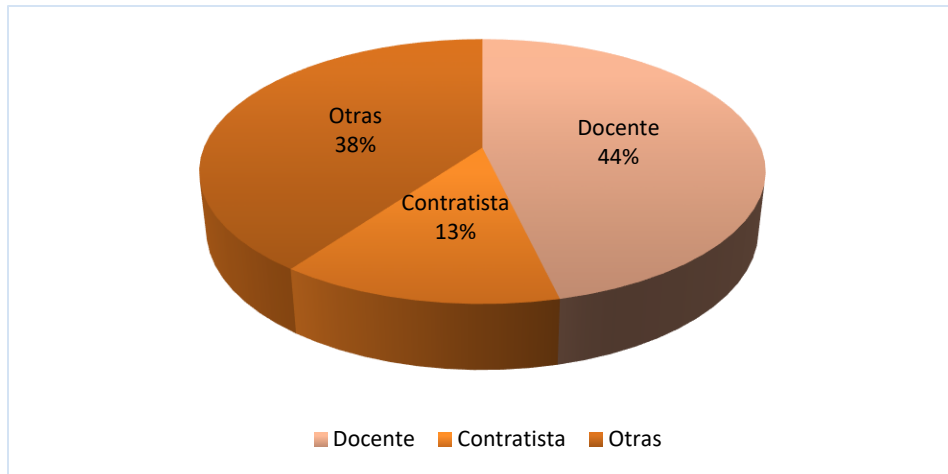
Atención de PQRS	OPA Postulación artículos Revista Educación y Ciudad	Eventos convocados por el IDEP	Seminario Internacional para la Educación
16	12	86	22

Fuente: Elaboración propia del IDEP

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

Se diligenciaron dieciséis (16) 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: Docente, contratista y otros.

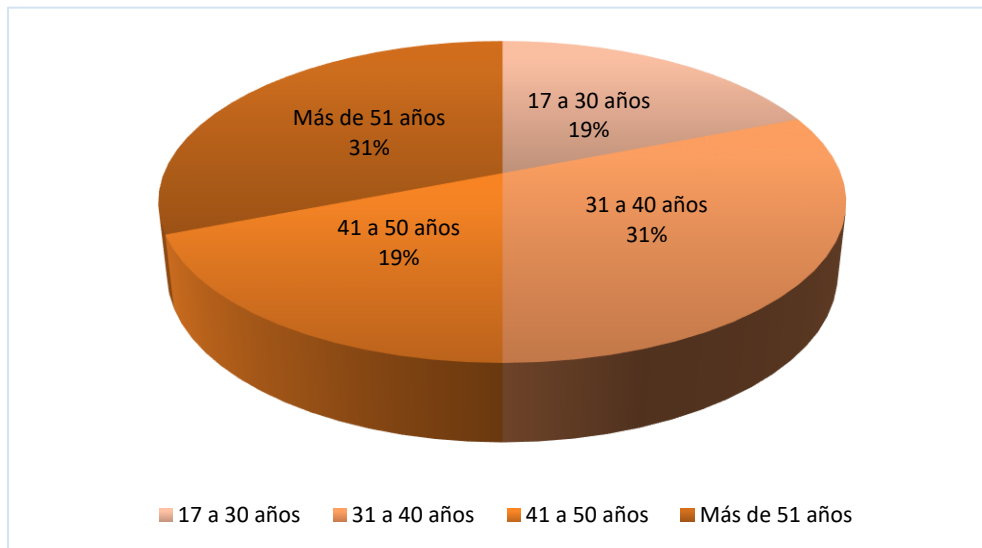
Gráfica 1. Ocupación de usuarios encuestados en atención a PQRS



Fuente: Elaboración propia del IDEP.

En relación con el tipo de población atendida para PQRS, el 44% fueron docentes, el 13% contratistas y el 38% otras ocupaciones como web máster, técnico operativo, jefe de oficina jurídica, líder componente SNCTel, independiente y estudiante. En cuanto a otros datos sociodemográficos, se encontró que el 50% de las personas que respondieron la encuesta son de género femenino, y el otro 50% son de género masculino. En relación con el rango de edad de los usuarios encuestados, el 19% de los encuestados se encuentran entre los 17 y 30 años, el 31% de los encuestados se encuentran entre los 31 y 40 años, un 19% corresponde al rango de edad de 41 a 50 años y un 31% mayores de 51 años, como se muestra en la Gráfica 2.

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

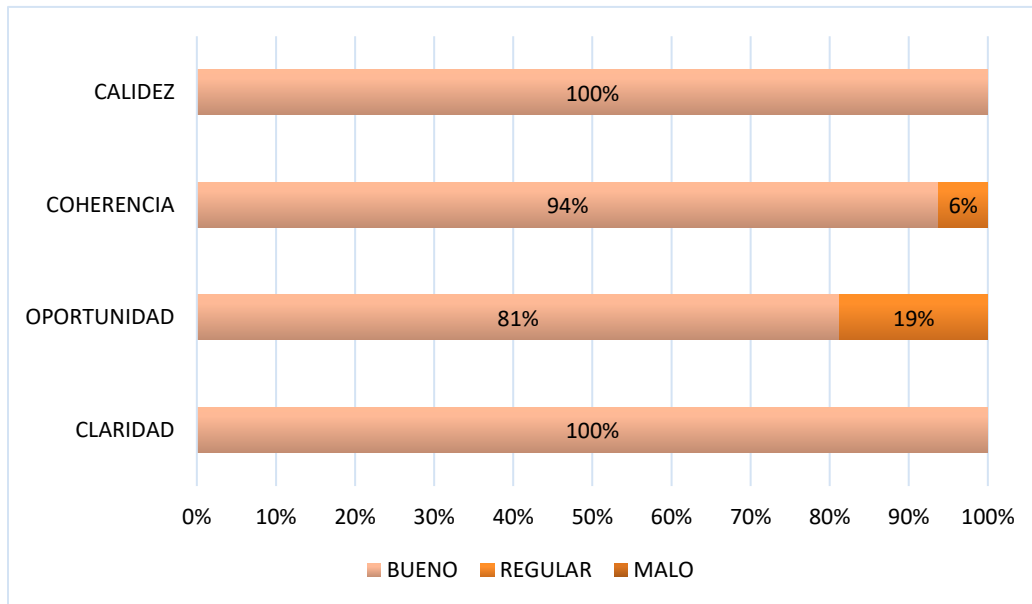


Fuente: Elaboración propia del IDEP.



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 les indica 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.

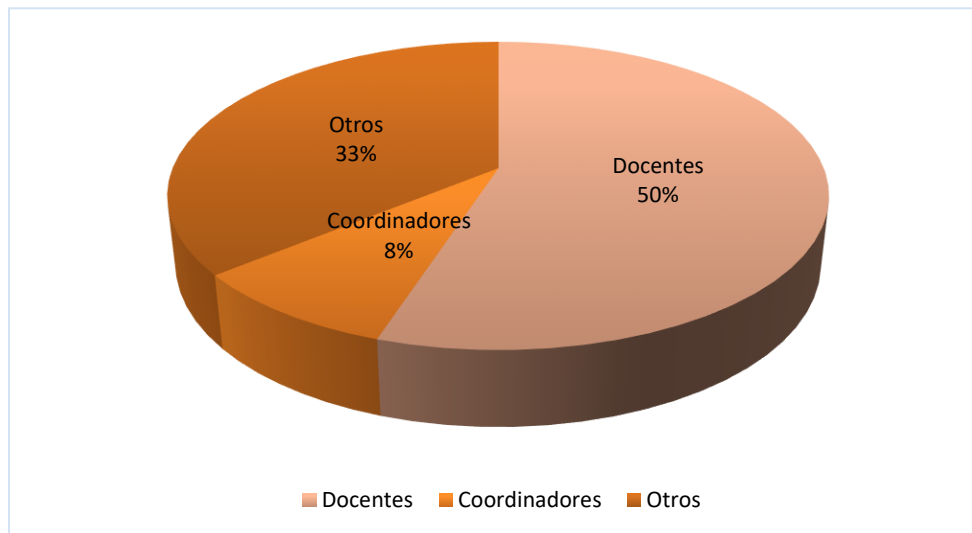
De acuerdo con las respuestas obtenidas, el 100% de los usuarios encuestados consideró que se encuentra satisfecho con el servicio prestado en cuanto a la *calidez*, entendida como la respuesta emitida por la entidad, que tiene un trato digno, amable y respetuoso. Frente al criterio de *coherencia*, entendido como que la respuesta brindada por la entidad está relacionada con el requerimiento realizado, el 94% 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 81% de los encuestados lo considera bueno, y el 19% regular. Finalmente, para la *claridad*, entendida como que la respuesta sea comprensible y esté bien redactada, el 100% de los encuestados lo considera bueno.

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 6 personas realizaron algún comentario; de las cuales 3 destacaron que la respuesta acorde y satisfactoria por parte del Instituto, 2 personas, sugieren mejora en el tiempo de respuesta y 1 indica que se revise el enlace compartido ya que no permitió su uso.

## 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 doce (12) usuarios de los cuales el 50% fueron docentes, 8% coordinadores y 33% con otras ocupaciones como estudiante, subdirectora académica e investigador.

Gráfica 4. Ocupación de usuarios encuestados en usuarios de la OPA Postulación de artículos en la revista



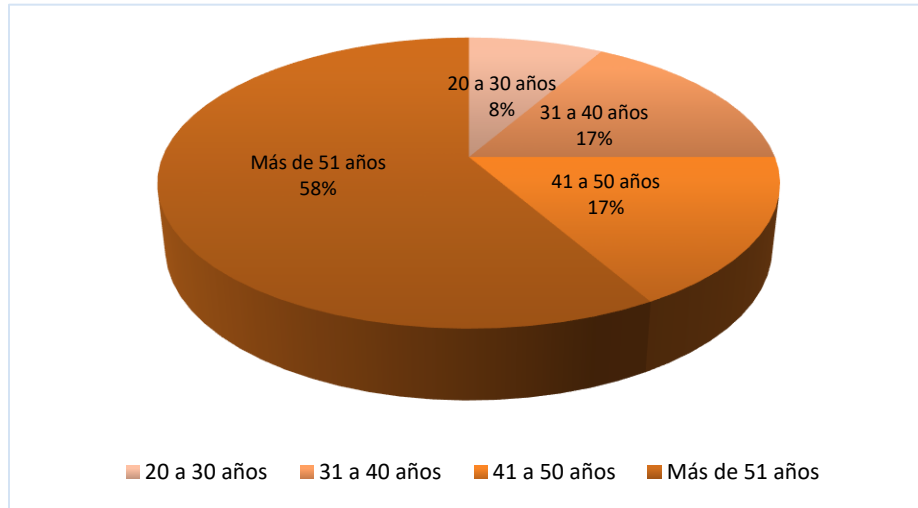
Fuente: Elaboración propia del IDEP.

En cuanto a los datos sociodemográficos, se encontró que el 50% de las personas que respondieron la encuesta son de género femenino y el 50% de género masculino. Los rangos de edad se distribuyeron de la siguiente forma: el 8%, se encuentra entre los 20 y 30 años, 17% se encuentra entre los 31 y 40 años, 17% en el rango de 41 a 50 años y el 58% en el grupo de más de 51 años, como se muestra en la gráfica 5.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

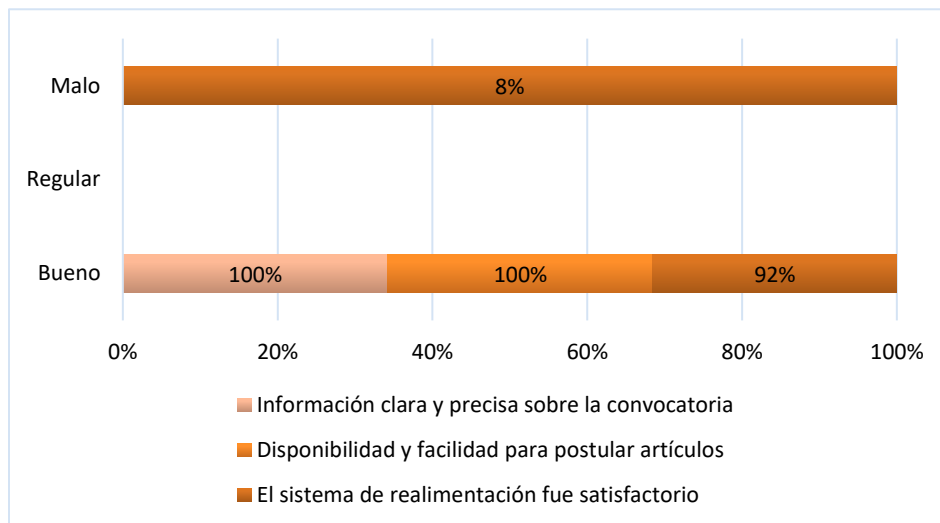
Gráfica 5. Rango de edad de usuarios encuestados en la postulación de artículos de la revista Educación y Ciudad



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 92% lo calificó como bueno y el 8% como malo. Para el criterio de disponibilidad y facilidad para postular artículos, el 100% considera que fue bueno. Para el criterio de información clara y precisa sobre la convocatoria el 100% de los encuestados afirman que fue buena. En esta pregunta se solicita 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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:

- Disponer de correos en el caso que la plataforma no funcione, a veces resulta más cómodo la comunicación mediante correos electrónicos, es más rápida que la plataforma.
- La plataforma de evaluación de artículos es amigable para los evaluadores, no obstante, podría ser más explícita la pestaña en donde se debe realizar la evaluación para ubicar mejor al evaluador. Aunque insisto, es clara y bien diseñada.
- Facilitar a los revisores (y autores), algunas orientaciones específicas para las categorías de análisis que lo requieren en función de las distintas modalidades de artículos.
- Como bien sabe el editor, la revisión por pares es una tarea crítica y, a menudo, no remunerada. En este contexto, un certificado oficial no solo serviría como un valioso reconocimiento del esfuerzo y tiempo que he dedicado, sino que también podría ser extremadamente útil para mí en varias áreas, tales como evaluaciones de desempeño, promociones y otras oportunidades profesionales. Contar con una acreditación formal y un registro de las revisiones realizadas me ayudará a demostrar mi experiencia y contribución a nuestro campo, reforzando mi perfil profesional y mi prestigio académico.
- Abreviar el periodo de respuesta.
- Utilizar el recurso de las firmas digitales en lugar de las firmas escaneadas.

### **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 86 encuestas, con el fin de realizar la evaluación de eventos a su finalización, 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:

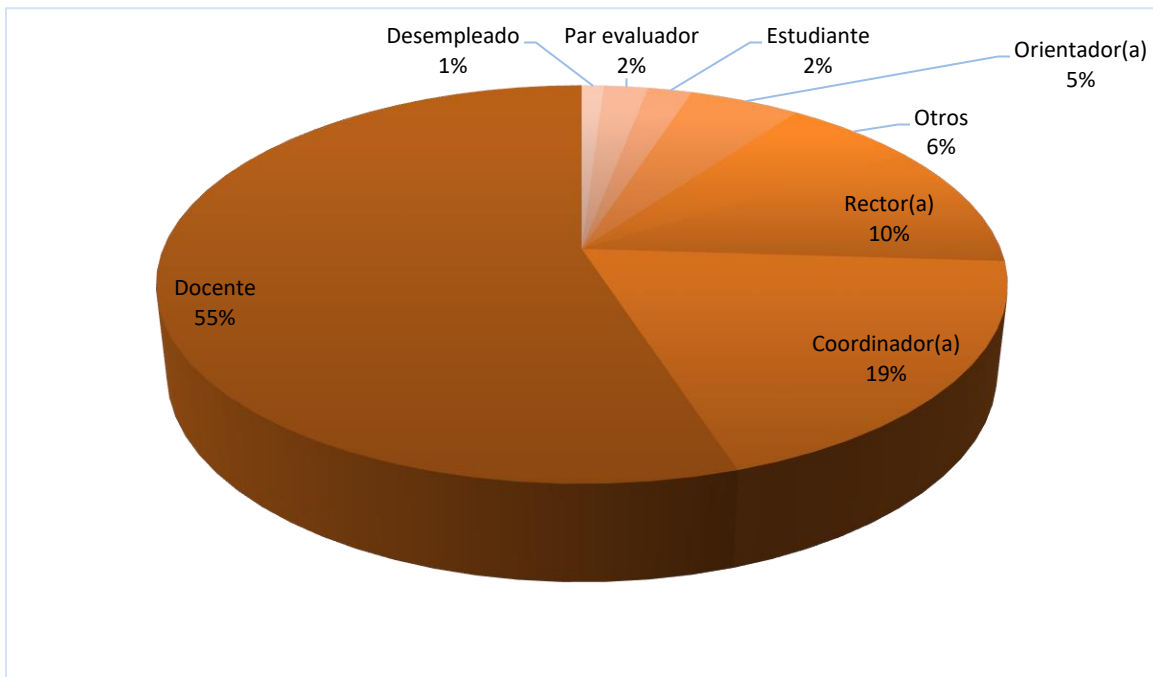
- Lanzamiento del libro de educación ambiental y adaptación al cambio climático.
- Presentación de publicaciones IDEP.
- Lanzamiento contando ando, interculturalidad y otros.
- Lanzamiento libros maestros inspiradores.
- Valoración participación del programa Directivos docentes, maestros y maestras que inspiran.
- V encuentro de semillero de investigación.
- Encuentro Distrital de redes y colectivos.
- Inscripción y participación en eventos académicos
- Socialización proceso de acreditación encuentro pares evaluadores.
- Cierre Proceso De Sistematización de Experiencias Redes y Colectivos



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

El análisis de los resultados es satisfactorio, pues evidencia que el 99% 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 55%, seguido por los coordinadores con un 19%, los rectores con un 10%, otras ocupaciones con un 6%, los orientadores con un 5%, los estudiantes y los pares evaluadores con un 2% cada uno y desempleados con un 1%, tal como se observa en el siguiente gráfico.

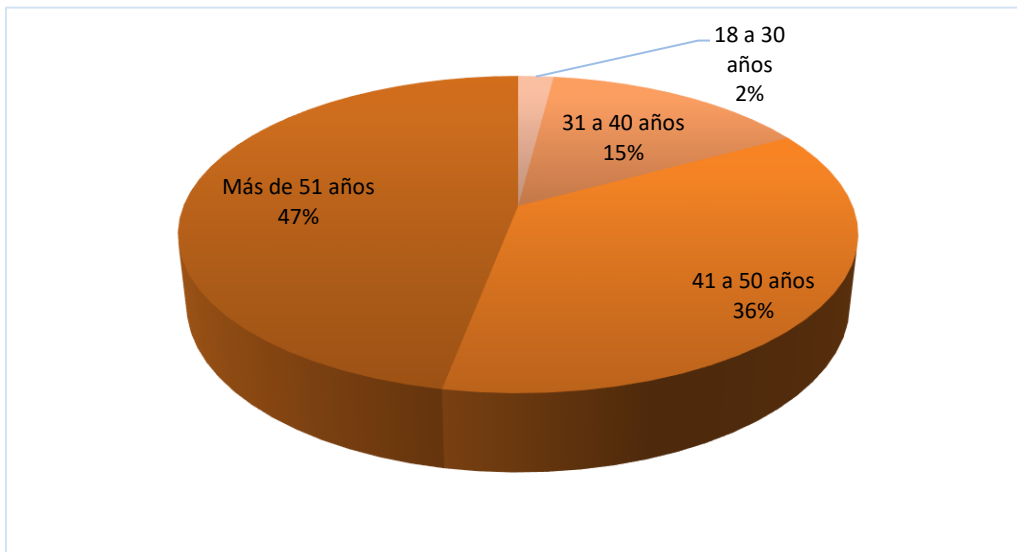
Gráfica 7. Ocupación de usuarios encuestados asistentes a eventos



Fuente: Elaboración propia del IDEP.

En cuanto a otros datos sociodemográficos, se encontró que el 66% de las personas que respondieron la encuesta se identifican con el género femenino, el 33% con el género masculino y el 1% con otro género. En relación con el rango de edad de los usuarios encuestados, el 2% se encuentra entre los 18 a los 30 años, el 15% entre los 31 y los 40 años, el 36% de los encuestados se encuentra entre el rango de 41 a 50 años y un 47% corresponde al rango de edad de mayores de 51 años, como se muestra en la Gráfica 8.

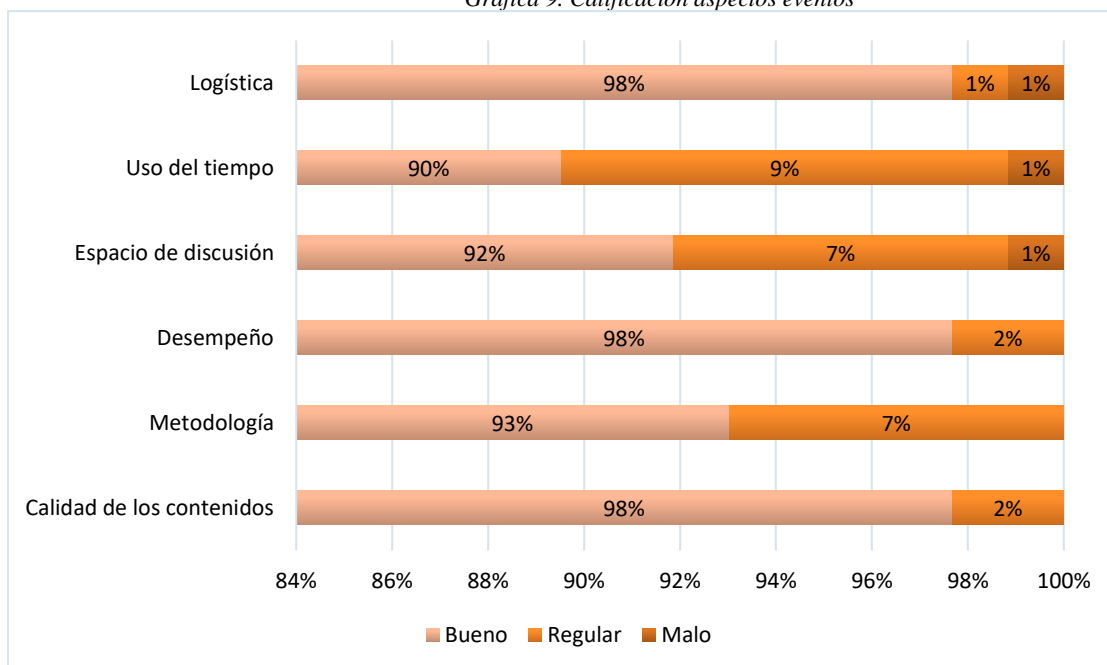
Gráfica 8. Rango de edad de usuarios encuestados asistentes a eventos



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 98% 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. Por otra parte, se observa que entre el 1% y el 9% calificaron como *regular* y entre el 1% y el 2% de los encuestados calificó como *malo* los aspectos de logística y lugar del evento, uso del tiempo y puntualidad y el espacio de discusión y reflexión para los asistentes.

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

- Todo los temas naturales
- Investigación - pruebas de estado- política educativa
- Desarrollo socio emocional
- Migración internacional
- Inclusión a personas con TeA
- Proyecciones del programa maestros que inspiran o programas afines
- Encuentro de redes relacionadas con el arte
- Infancias una mirada para reflexionar sobre la escolarización a temprana edad
- Investigación en la escuela
- Climas laborales que facilitan la implementación de una estrategia
- Círculos de la palabra entre docentes

Esta información será llevada a la mesa de trabajo de la Subdirección Académica con el fin de que sea incluida en los eventos a realizar en la vigencia 2025, como se han venido incluyendo cada uno de los resultados de las vigencia correspondientes.

Por último, el 58% de los encuestados no registró ningún comentario o sugerencia, y del 42% restante, la gran mayoría (64%) dejó comentarios positivos expresando su agradecimiento o felicitación por el espacio preparado y evento realizado. El 36% restante de los comentarios se pueden clasificar como se muestra a continuación:

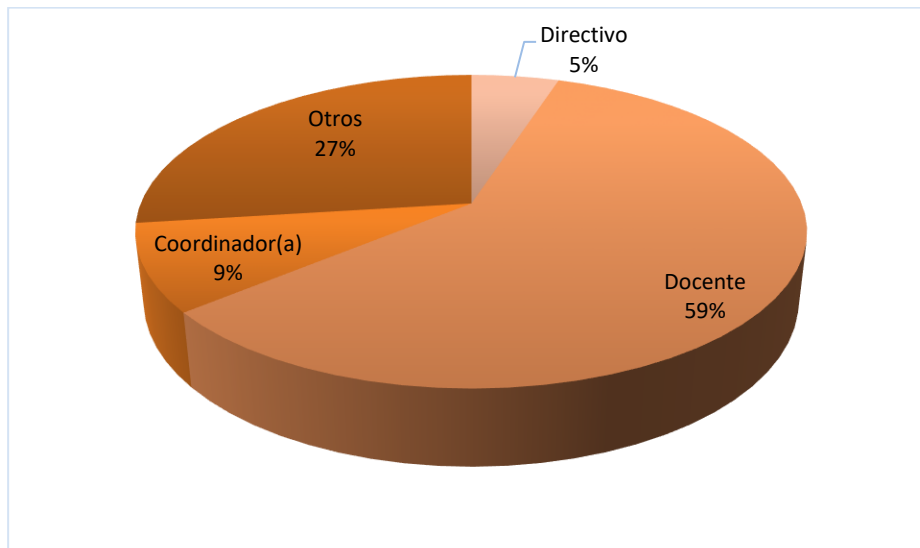
Tema	Sugerencia o comentario
Logístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lugar, infraestructura y herramientas en óptimas condiciones para los y las participantes durante el desarrollo del evento</li> </ul>
Uso del tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Otorgar tiempo de discusión y preguntas</li> <li>● Puntualidad y cumplimiento con la agenda</li> <li>● Cambiar la metodología para una de mayor participación, reflexión y propuesta</li> </ul>
Divulgación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mayor divulgación para una participación más activa</li> <li>● Mejorar la difusión en los colegios</li> <li>● Compartir virtualmente los resultados de las investigaciones</li> </ul>

## 2.4. Encuesta de satisfacción de participantes al Seminario Internacional para la Educación

Para obtener conocimiento sobre la percepción de los y las participantes al Seminario Internacional para la Educación 2024, se aplicaron veintidós (22) encuestas, con el fin de recopilar la información necesaria sobre nuestros participantes y su grado de satisfacción durante del evento, referente a las calidad de los contenidos, metodología y material utilizado, desempeño de los conferencistas, espacio de discusión y/o reflexión, uso del tiempo y puntualidad y logística.

En la gráfica N°10, se muestra la segmentación de acuerdo con sus ocupaciones, en donde el 59% de quienes diligenciaron la encuesta son docentes, el 5% desempeñan un cargo directivo, el 9% son coordinadores y el 27% hace parte del grupo de otras ocupaciones entre las que podemos encontrar a contratistas e independientes, tal como se observa a continuación:

Gráfica 10. Ocupación de usuarios encuestados asistentes al Seminario Internacional

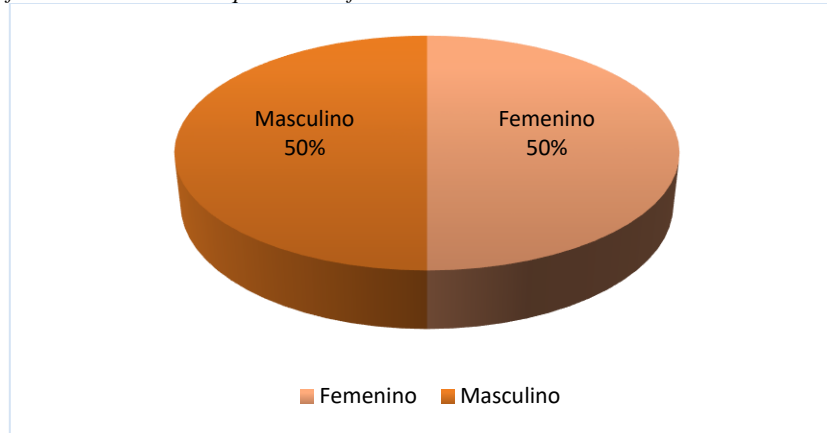


Fuente: Elaboración propia del IDEP.

En relación con los datos sociodemográficos como el género, se encontró que el 50% de las personas que respondieron la encuesta se identifican con el género femenino y el otro 50% con el género masculino, como se muestra en la siguiente gráfica.



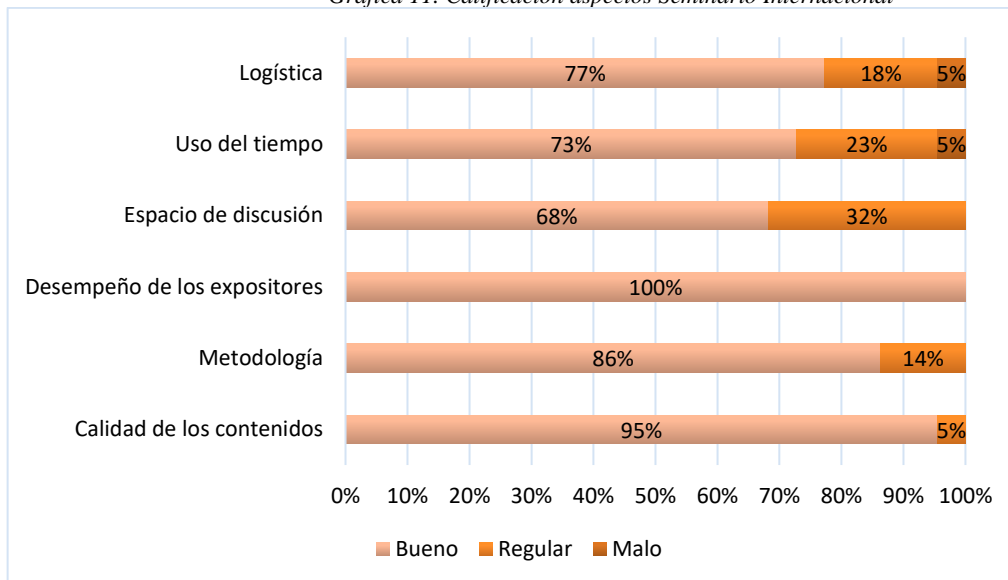
Gráfica 11. Género con el que se identifican encuestados asistentes al Seminario Internacional



Fuente: Elaboración propia del IDEP.

Para finalizar, la gráfica 11 muestra los resultados obtenidos una vez realizada la evaluación de satisfacción por parte de los y las asistentes al Seminario Internacional. En esta sección del formulario, se les pide a los y las asistentes, calificar entre malo, regular o bueno la calidad de los contenidos y/o programación académica, la metodología y material utilizado, el desempeño de los expositores, el espacio de discusión y/o reflexión para los asistentes, el uso del tiempo y puntualidad y la logística y lugar del evento.

Gráfica 11. Calificación aspectos Seminario Internacional



Fuente: Elaboración propia del IDEP.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Se observa que los aspectos como la metodología y material utilizado, la calidad de los contenidos y programación académica y el desempeño de los expositores obtuvieron una calificación entre el 86% y el 100% de satisfacción *buena* respectivamente; en cuanto a la logística y lugar del evento, el uso del tiempo y puntualidad y el espacio de discusión y reflexión para los asistentes, fueron aspectos con una calificación *regular* entre el 18% y 32% y en 3 aspectos como la logística, el uso del tiempo y la calidad de los contenidos se encontraron calificaciones como malo con un 5% cada uno.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## CONCLUSIONES

- La mayoría de los usuarios del IDEP y asistentes a eventos que realizaron las encuestas de satisfacción de atención de PQRS, postulación de artículos a la Revista Educación y Ciudad y de los eventos convocados son docentes.
- El 100% de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción de atención de PQRS calificaron como bueno la calidez y la claridad en la respuesta obtenida, y el 81% y el 94% de encuestados calificaron como buena la coherencia y la oportunidad de la respuesta dada por el Instituto.
- En razón con la encuesta de satisfacción de la Postulación de artículos a la Revista Educación y Ciudad, el 100% de los usuarios calificaron como buenos el criterio de disponibilidad y facilidad para postular artículos y el criterio de información clara y precisa sobre la convocatoria; el sistema de realimentación fue satisfactorio calificado como bueno por el 92% de los usuarios y el 8% como malo. Adicional, los usuarios presentan algunos comentarios como corregir errores que se presentan en la plataforma al momento de registrarse, claridad y precisión en cuanto a las fechas de publicación de artículos.
- Con respecto a la encuesta de satisfacción de los eventos, los asistentes calificaron
- como buena, la logística, el desempeño y la calidad de contenidos (98%), la metodología (93%), el espacio de discusión (92%) y el uso del tiempo y puntualidad (90%). Adicionalmente, el 58% de los encuestados no registró ningún comentario o sugerencia, y del 42% restante, la gran mayoría (64%) dejó comentarios positivos expresando su agradecimiento o felicitación por el espacio preparado y evento realizado.
- Dentro de los comentarios de los asistentes que participaron en los eventos realizados por el IDEP se encuentran, contar con un sitio en donde su infraestructura y herramientas se encuentren en óptimas condiciones para los y las participantes durante el desarrollo del evento, realizar una mayor divulgación para una participación más activa y mejorar la difusión de los eventos en los colegios. En cuanto a las temáticas que les gustaría encontrar en los próximos eventos se encuentran: Investigación - pruebas de estado - política educativa, desarrollo socio emocional, migración internacional, Inclusión a personas con TeA, entre otras temáticas.
- En relación con la encuesta aplicada a asistentes al Seminario Internacional para la Educación 2024, el desempeño de los expositores fue calificada como buena por el 100% de los participantes que diligenciaron la encuesta; el 95% calificó como buena la calidad de los contenidos y/o programación académica. Por otra parte, un 32% manifiesta que el uso del tiempo y puntualidad debe mejorar ya que se sugiere más interacción y posibles conversatorios pequeños, talleres, no solo conferencias.

