

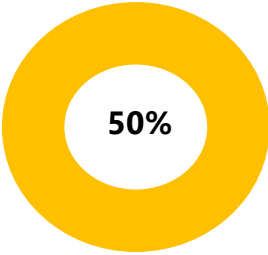
Defensor de la Ciudadanía

Secretaría de Educación del Distrito - SED



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1

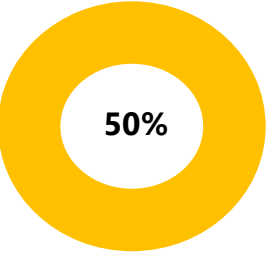


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma NTC ISO 9001:2015 que establece políticas, objetivos y metas y asegura la calidad de sus procesos. Adicionalmente, participa en programas, políticas, estrategias e índices de medición encaminados a la prestación de servicio al ciudadano que son liderados de forma interna (Secretaría de Educación del Distrito) y de forma externa (Otras entidades y entes de control).

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



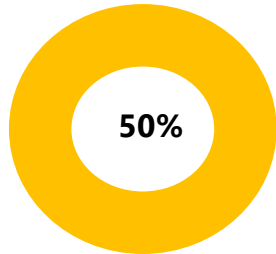
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

"En el primer semestre de 2025 se revisaron alternativas de creación del Equipo Técnico de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y actualización del Equipo Técnico en el Marco de la Política de Racionalización de Trámites y Servicio a la Ciudadanía. El borrador de resolución se presentará para aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el que se definirá periodicidad, integrantes, funciones y derogatorias. Posteriormente a la aprobación y puesta en marcha del Equipo Técnico de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se creará el reglamento y se iniciará la implementación del Manual Operativo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

En la Oficina de Servicio al Ciudadano quedamos atentos a los lineamientos que se definan para dar cumplimiento a la resolución en mención y al Decreto Distrital 542 de 2023 en el que se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía; seguirá sesionando el Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites en el que se gestionan los temas referentes a relacionamiento con el ciudadano."

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

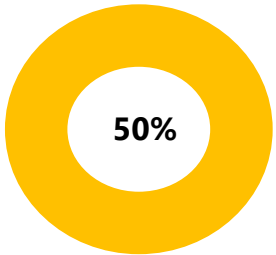
"La oficina de Servicio al ciudadano, cuenta con rubros dentro del Proyecto de Inversión 7701 ""Prestación de los servicios administrativos para la operación del servicio educativo oficial y divulgación de la oferta educativa de Bogotá"", con los que da cumplimiento a las metas establecidas en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, que son:

""1. Fortalecer la calidad de la experiencia de servicio a la ciudadanía en todos los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito"": a través de contrato interadministrativo No. 7573683 suscrito con la ETB. Este contrato inició el 3 de marzo de 2025 y terminará el 15 de agosto de 2025 incluida prórroga).

""2. Suministrar servicios profesionales y de apoyo a la gestión para actividades relacionadas con el proyecto de inversión específicamente para soportar los procesos de servicio al ciudadano"": Se cuenta con presupuesto para los contratos de prestación de servicios de la oficina, que irán inicialmente hasta el 31-08-2025 (dos), 30-09-2025 (seis) y 31-10-2025 (cuatro)."

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

"La Oficina de Servicio al Ciudadano desarrolló 8 actividad de socialización de lenguaje claro:

- * 2 actividades realizadas por la Veeduría Distrital en las cuales se socializó la metodología de traducción de documentos a lenguaje claro y un taller de simplicidad, con la asistencia de 7 personas.
- * 2 talleres de lenguaje claro y redacción realizados por la Subsecretaría de Gestión Institucional, con asistencia de 27 personas.

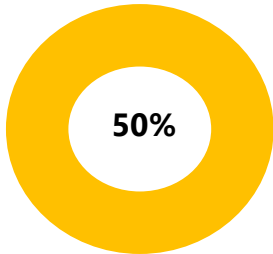
Adicionalmente, en los espacios de capacitación del Sistema SIGA que se realizan para el personal de la entidad, se brindan tips de lenguaje claro.

Durante este periodo se realizaron 4 actividades de socialización con asistencia de 131 funcionarios de los niveles central, local e institucional.

Finalmente, se desarrollaron 3 actividades de fortalecimiento de los protocolos de atención a la ciudadanía, accesibilidad y enfoque de derechos dirigidas al personal de vigilancia y una dirigida al personal que brinda atención en los canales."

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



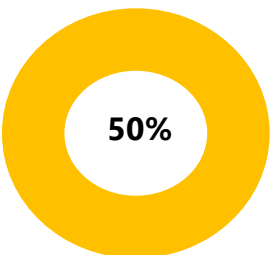
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

"La Oficina de Servicio al Ciudadano en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación realizó 2 socializaciones de denuncias de actos de corrupción y de riesgos asociados, dirigidos al personal que ingresa a la entidad y al personal que atiende los canales.

Por otra parte, se desarrolló con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa una campaña de divulgación de los canales de atención de denuncias por actos de corrupción."

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



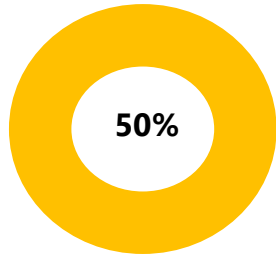
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

"La Oficina de Servicio al Ciudadano consolida los requerimientos recibidos en la entidad y elabora el informe mensual de PQRSDF que permite conocer las necesidades de la ciudadanía, mejorar la calidad de la experiencia del servicio y plantear recomendacione, para que sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones por parte de las directivas.

Con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se socializó con nota de prensa, imágenes en wallpaper y pantallas digitales la campaña ""Ponte en los zapatos del otro"" que contiene recomendaciones relacionadas con los parámetros de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas."

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

"En atención al Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, la OSC aporta a la transparencia mediante la elaboración y publicación de los informes:
PQRSDF: Mensual.
Informe de Acceso a la Información Pública: Mensual.
Informe de nivel de oportunidad: Mensual.
Informe de calidad en las repuestas y satisfacción al usuario: Mensual.
Informe de gestión de operaciones: Mensual.
Implementación de la estrategia de racionalización de tramites trimestral.
En el segundo trimestre dispusimos de un Powerbi que permite visualizar, por medio de un semáforo, los requerimientos al día, próximos a vencer y vencidos, por dependencia y funcionario responsable. "

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2

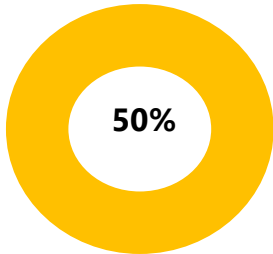


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

La Resolución 1153 del 22/06/2021 en el artículo 1 "Designar como Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito al Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano". Para la vigencia 2025 la jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano es la funcionaria Carmen Julia Guerrero Gamba mediante Resolución 1386 de 2024.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

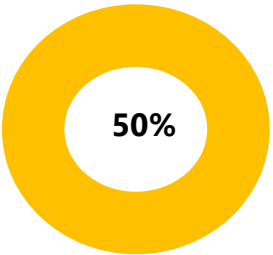


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Oficina de Servicio al Ciudadano con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa divulgó en las redes sociales (Facebook, Instagram y X) durante el primer semestre 2025, imágenes y mensajes para promover los canales de atención y el rol del Defensor de la Ciudadanía

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2

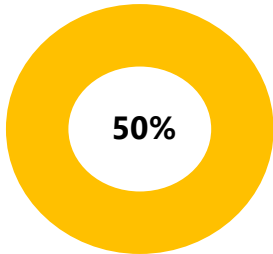


Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La Oficina de Servicio al Ciudadano promueve y participa en las actividades de cualificación en temas relacionados con servicio a la ciudadanía que son programadas para el personal de los tres niveles de la entidad. En el primer semestre realizaron 117 socializaciones con participación de 1.568 servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad. Adicionalmente, la Oficina participa en las cualificaciones realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

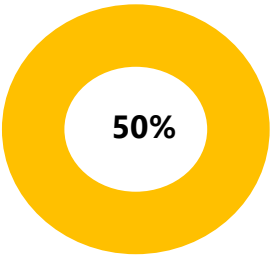


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La Oficina de Servicio al Ciudadano de la SED promueve en la entidad, la participación en las sensibilizaciones y cualificaciones realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en las temáticas de servicio a la ciudadanía y del Sistema Gestión peticiones Ciudadanas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

"La Secretaría de Educación cuenta con los siguientes canales de atención:

Presencial: Nivel Central, Nivel Local y Red CADE

Centro de contacto Línea 3241000

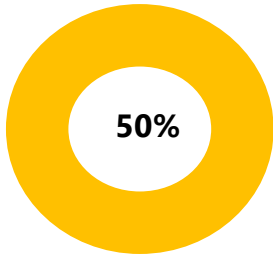
Radicación PQRS "Bogotá te Escucha"

Canales virtuales: Formulario Único de Trámites - Ventanilla de Radicación Virtual, notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co, buzonentidades@educacionbogota.gov.co, contactenos@educacionbogota.edu.co, Chat Institucional.

Con respecto a los canales de atención, de forma permanente la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza seguimientos diario, semanal y mensual de su funcionamiento, estadísticas y resultados con el fin de tomar medidas correctivas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

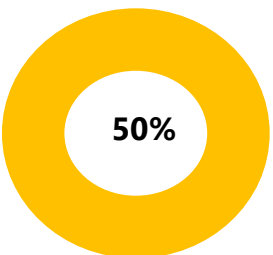


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Para la vigencia 2025, la Estrategia de Racionalización de Trámites contempla dos acciones: i) Publicación de la estrategia en el portal de Transparencia de la SED; ii) Seguimiento a su implementación. Se avanzó en el trámite de asignación de cupo escolar: planeación del proceso, borrador de la Resolución de Gestión de Cobertura 2025, elaboración del plan de mejora, 45.865 matrículas nuevas (corte al 30 de abril), 34.909 citas agendadas, diseño de piezas informativas de Matriculatón, asistencias técnicas, socializaciones de SIMAT y plan de movilización. En el trámite de traslado de estudiantes antiguos, la racionalización inicia en septiembre y finaliza en diciembre, con plan de trabajo ya formulado. Frente al inventario, de 116 trámites, servicios y OPAs, 81 están parcial o totalmente en línea.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

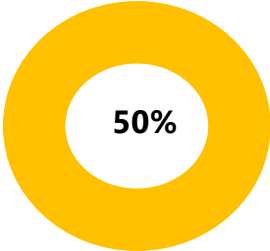


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

No se requieren soportes, puesto que en las funciones 1 y 3 se puede evidenciar la participación en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

No se requieren soportes puesto que la asistencia se puede verificar directamente en el listado de asistencia a la comisión y el acta.