

Defensor de la Ciudadanía

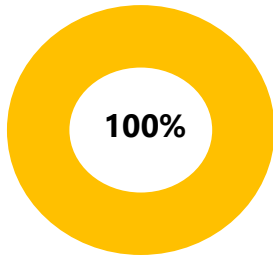
Secretaría de Educación del Distrito - SED



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

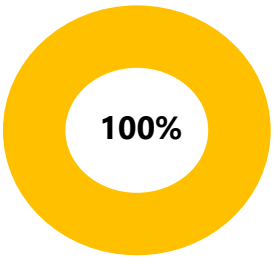


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

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



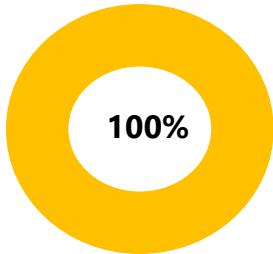
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En el segundo semestre de 2025 se dio respuesta a la medición INCIDE "Medir para transformar" de la Veeduría Distrital en la que se evaluaron cuatro componentes, y en sus resultados se identificaron las oportunidades de mejora en lo relacionado a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía para de esta forma definir la estrategia de relacionamiento y plan de trabajo para 2026. Adicionalmente, se revisa en los equipos técnicos de servicio a la ciudadanía y racionalización de trámites el grado de avance de creación de la mesa de apoyo de relacionamiento.

Secretaría de Educación del Distrito - SED

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

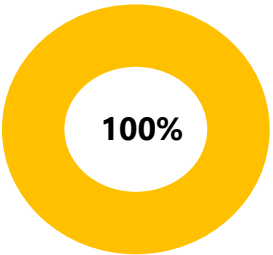


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

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 cuales da cumplimiento a las metas establecidas en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, orientadas a fortalecer la calidad de la experiencia de servicio en todos los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito. Para tal fin, se suscribió el contrato No. 150022 del 8 de agosto de 2025 con COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S

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

Lineamiento 1

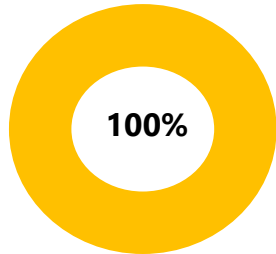


Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre de 2025 se desarrollaron 21 actividades de socialización de lenguaje claro. El personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano asistió y participó en cuatro (4) talleres de lenguaje claro y redacción, realizados por la Subsecretaría de Gestión Institucional, con la participación de 50 personas entre funcionarios, contratistas y colaboradores de la Oficina. Adicionalmente, en los espacios de capacitación del Sistema SIGA y de gestión de correspondencia se brindaron recomendaciones de lenguaje claro. En este periodo se realizaron 17 actividades de socialización, con la asistencia de 157 funcionarios de la Secretaría de Educación del Distrito de los niveles central, local e institucional.

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

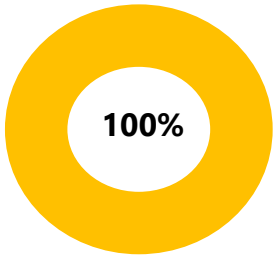


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Oficina de Servicio al Ciudadano realizó ocho (8) jornadas de capacitación dirigidas al personal nuevo que ingresó a la entidad, en temas relacionados con el proceso de servicio a la ciudadanía, los canales de atención y las denuncias por actos de corrupción. Adicionalmente, a través de las redes sociales de la Secretaría se divulgaron piezas informativas sobre el canal 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

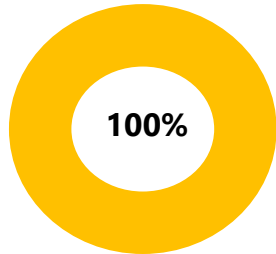


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

La Oficina de Servicio al Ciudadano consolidó los requerimientos recibidos en la entidad y con base en ello, elaboró los informes mensuales de PQRSDF que permiten conocer las necesidades de la ciudadanía, mejorar la calidad de la experiencia del servicio y plantear recomendaciones, para que sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones por parte de las directivas.

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 Oficina de Servicio al Ciudadano aporta a la transparencia con 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

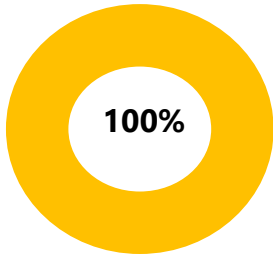


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

La Resolución 1153 del 22/06/2021 dispuso 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, nombrada 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

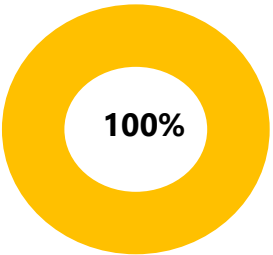


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Oficina de Servicio al Ciudadano con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa divulgó en las redes sociales (Facebook, Instagram, X y LinkedIn) durante el segundo semestre 2025, imágenes y mensajes para promover los canales de atención, el rol del Defensor de la Ciudadanía, la Carta de Trato Digno y el canal de denuncias por actos de corrupción.

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



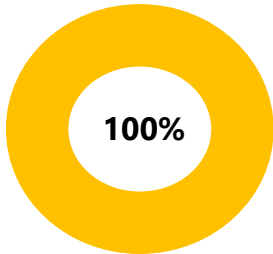
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

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 segundo semestre de 2025 se realizaron 105 socializaciones con participación de 1.271 servidores públicos, contratistas y colaboradores de la Entidad.

Secretaría de Educación del Distrito - SED

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

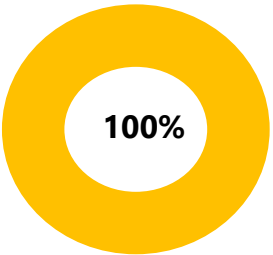


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La Oficina de Servicio al Ciudadano promueve la participación en las sensibilizaciones y cualificaciones realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en temas 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

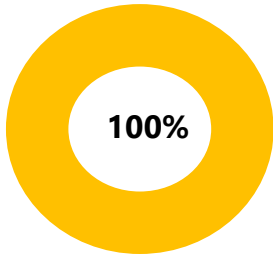


Observaciones Función 5 Lineamiento 1

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 PQRSDF 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 y chat Institucional.
Permanentemente 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

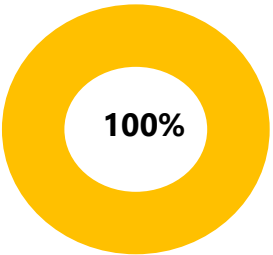


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Para 2025, la Estrategia de Racionalización de Trámites contempló dos acciones: i) Publicación de la estrategia en el portal de Transparencia de la SED; ii) Seguimiento a su implementación. Se racionalizaron los trámites 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, 34.909 citas agendadas, diseño de piezas informativas de Matriculatón, asistencias técnicas, socializaciones de SIMAT y plan de movilización y traslado de estudiantes antiguos, la cual inició en septiembre y finalizó en diciembre, con plan de trabajo 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

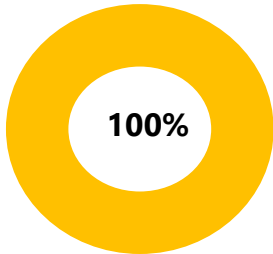


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

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.