

MANUAL INTERNO DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA BASADO EN LA NORMA NTC ISO 9001:2015



Oficina de Servicio al Ciudadano
Secretaría de Educación del Distrito
Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía
Septiembre 19 de 2025

Tabla de contenido

Introducción	5
1. Objeto y campo de aplicación	5
1.1 Misión de la SED.....	6
1.2 Visión de la SED	6
1.3 Valores institucionales	6
1.4 Planeación estratégica – planes y programas	6
1.5 Estructura organizacional de la SED	7
1.6 Estructura de la Oficina de Servicio al Ciudadano.....	8
2. Referencias normativas	9
3. Términos y definiciones	9
3.1 Principios de gestión de la calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano.....	12
3.2 Liderazgo	12
3.3 Compromiso de los servidores públicos	12
3.4 Enfoque a proceso	13
3.5 Mejora.....	13
3.6 Toma de decisiones basada en el seguimiento, el análisis y la evidencia.....	13
3.7 Gestión de las relaciones	13
4 Contexto de la organización.....	13
4.1 Conocimiento de la organización y su contexto.....	13
4.1.1 Localización.....	14
4.1.2 Cambio climático	15
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	16
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	17
4.4 Sistema de gestión de la calidad y su proceso	17
4.4.1 Ciclo del servicio PHVA de la Oficina de Servicio al Ciudadano.....	18
4.4.2 Modelo del sistema integrado de servicio a la ciudadanía	19
5 Liderazgo.....	20
5.1 Liderazgo y compromiso	20
5.1.2 Enfoque al cliente	21
5.2 Política de la calidad	22
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad.....	22

5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	22
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	23
6	Planificación	23
6.1	Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	23
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	24
6.3	Planificación de los cambios	25
7	Apoyo	25
7.1.1	Recursos	25
7.1.2	Personas	26
7.1.3	Infraestructura	27
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	28
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición.....	28
7.1.5.1	Aseguramiento de resultados.....	28
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones – no aplicabilidad	28
7.1.6	Conocimiento de la organización	29
7.2	Competencia.....	29
7.3	Toma de conciencia.....	29
7.4	Comunicación	30
7.5	Información documentada.....	30
7.5.2	Elaboración y repositorio de documentación interna de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad – IntraSED	31
7.5.3	Repositorio documentación interna de trabajo	31
8	Operación.....	31
8.1	Planificación y control operacional	31
8.2	Requisitos para los servicios.....	33
8.2.1	Comunicación con el usuario.....	33
8.2.2	Determinación de los requisitos de los servicios.....	34
8.2.3	Revisión de los requisitos para los servicios	34
8.2.4	Cambios en los requisitos para los servicios.....	35
8.3	Diseño y desarrollo de los servicios – no aplicabilidad	35
8.4	Control de los procesos y servicios suministrados externamente.....	35
8.4.1	Controles aplicables	35
8.4.2	Tipo y alcance del control	36
8.4.3	Información para los proveedores externos	36
8.5	Producción y provisión del servicio.....	37

8.5.1	Control de la prestación del servicio	37
8.5.2	Identificación y trazabilidad.....	37
8.5.3	Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos	38
8.5.4	Preservación.....	38
8.5.5	Preservación actividades posteriores a la entrega	38
8.5.6	Control de los cambios	38
8.6	Liberación de los servicios	39
8.7	Control de salidas no conformes	39
9	Evaluación del desempeño	39
9.1.2	Satisfacción del usuario	40
9.1.3	Análisis y evaluación	41
9.2	Auditoría interna.....	41
9.3	Revisión por la dirección	42
10	Mejora	43
10.1	Generalidades.....	43
10.2	No conformidad y acción correctiva.....	43
10.3	Mejora	43

Introducción

A través de la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC, la Secretaría de Educación del Distrito - SED, planificó e implementó el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC bajo los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015, de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia¹, las políticas de la Secretaría de Educación del Distrito, de la Subsecretaría de Gestión Institucional, de la Dirección de Servicios Administrativos y de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional en el componente de Servicio al Ciudadano y en el marco de la revisión por la dirección en el contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG para su respectiva validación y seguimiento.

El presente Manual Interno de la Calidad describe, documenta y define el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC de la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC para el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, con el fin de alcanzar la adecuación y eficacia del SGC, pero sobre todo, para el cumplimiento de la visión y misión de la SED con altos estándares de calidad en los servicios prestados, a través del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía y lo determinado en la política de calidad en concordancia con los lineamientos institucionales.

El Manual Interno de la Calidad fue adoptado por la Oficina de Servicio al Ciudadano como instrumento del SGC mediante Acta del 25 de noviembre de 2021 y actualizado con autorización de la jefatura mediante firma al final del documento.

Este manual se encuentra disponible en la página web para su consulta y aplicación y no hace parte del Sistema de Gestión de la entidad por ser un documento de uso exclusivo de la Oficina de Servicio al Ciudadano, según lo establecido en la metodología para la elaboración de documentos del sistema de gestión, del nivel central y local. Por lo tanto, el documento impreso o fotocopiado es considerado como copia no controlada.

1. Objeto y campo de aplicación

La Secretaría de Educación del Distrito - SED fue creada mediante el Acuerdo No. 26 del 23 de mayo de 1955² del Concejo de Bogotá. Hace parte del sector central de la administración distrital, en cabeza de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y cuenta con autonomía administrativa y financiera; tiene por objeto orientar y liderar la formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos para garantizar el derecho a la educación y asegurar a la población el acceso al conocimiento y la formación integral.

Es la entidad rectora de la educación preescolar, básica (primaria y secundaria) y media en Bogotá D.C. y sus funciones están establecidas en el Acuerdo 257 de 2006³ y en el Decreto 310 de 2022⁴.

Para alcanzar altos estándares de calidad en los servicios que ofrece la SED a sus

¹ Establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

² Por el cual se crea la Secretaría de Educación del Distrito

³ Establece las normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital.

⁴ Por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito.

usuarios, a través de la OSC y en desarrollo del correspondiente proyecto de inversión, se definen las actividades para la certificación del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía y para el mantenimiento y mejora de su Sistema de Gestión.

Este manual interno aplica los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano de conformidad con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, en la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y demás documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.1 Misión de la SED

Promover la oferta educativa en la ciudad para garantizar el acceso y la permanencia de los niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo, en sus distintas formas, niveles y modalidades; la calidad y pertinencia de la educación, con el propósito de formar individuos capaces de vivir productiva, creativa y responsablemente en comunidad.

1.2 Visión de la SED

La SED garantizará el derecho a la educación de los niños, niñas y jóvenes de la ciudad, a través de colegios distritales modernos, humanos e incluyentes y de un proceso de formación democrático, participativo, permanente, personal, cultural y social.

1.3 Valores institucionales

La Secretaría de Educación del Distrito expidió la Resolución 1533 de 2018⁵, en la que se establecen los siguientes valores: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, integridad y preservación del medio ambiente.

1.4 Planeación estratégica – planes y programas

La SED en su planeación estratégica para cada cuatrienio establece los planes, metas, programas, proyectos, objetivos y recursos fundamentales que permiten dar cumplimiento a su misión institucional. El desarrollo de esta planeación se realiza acorde con las directrices definidas en el Plan de Desarrollo Distrital, Plan Sectorial de Educación, Programa Nacional de Atención al Ciudadano, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Proyecto Educativo Institucional – PEI. Frente al Programa Nacional de Atención al Ciudadano, la OSC determina la planeación estratégica del SGC conforme con los requisitos establecidos en la norma.

A nivel interno, el despliegue e integración hacia los procesos se realiza anualmente a través de la formulación y control del Plan Operativo Anual – POA, documento en el que se plasma la planificación estratégica de la OSC orientada a futuro y en el que se consolidan las acciones previstas para el cumplimiento de sus objetivos.

El principal objetivo del POA es programar la gestión a realizar durante cada vigencia, lo que permite asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por parte del equipo y en línea con:

- Los objetivos del plan estratégico.

⁵ Por el cual se adopta el Código de Integridad de la Secretaría de Educación del Distrito.

- Las metas del Plan de Desarrollo Distrital.
- Los proyectos de inversión.
- Las funciones o responsabilidades asignadas a la OSC.
- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la OSC.

El seguimiento, registro, cargue de evidencias y aprobación de las actividades por parte del líder del proceso, se realiza a través del aplicativo POA por el responsable asignado de la dependencia para su registro.

Adicionalmente, la Secretaría de Educación del Distrito – SED adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, como un mecanismo que facilita la integración y articulación entre el Sistema de Gestión, el Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad de la OSC, lo que constituye el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar la gestión de la entidad y la OSC, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resolver las necesidades y dificultades de la ciudadanía con integridad, calidad en el servicio y mejora continua.

La Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con políticas encaminadas a fortalecer y dar cumplimiento a la normatividad referente al relacionamiento con la ciudadanía.

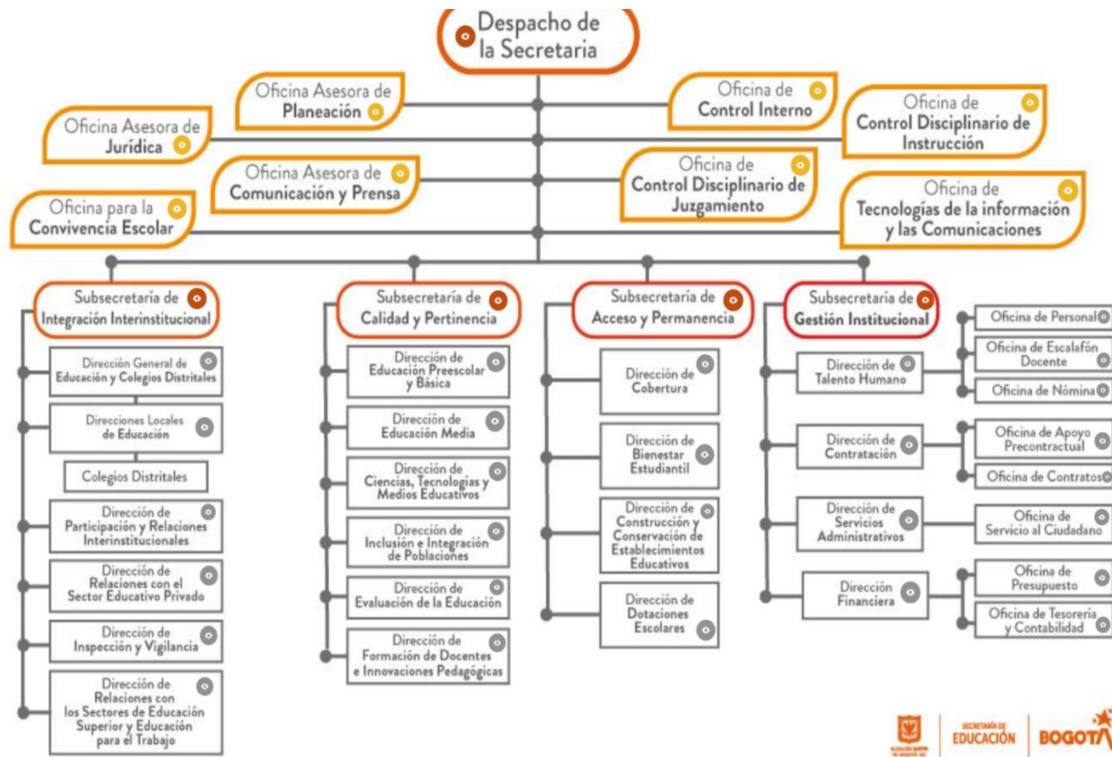
De igual manera, la SED está comprometida con el fortalecimiento organizacional para identificar y prevenir riesgos, optimizar mecanismos de transparencia, potenciar las estrategias de control social, participación y apoyo a políticas y programas, tales como la racionalización de trámites, defensor del ciudadano, Programa de transparencia y ética pública, política pública LGBTI, índice de servicio a la ciudadanía, de gobierno abierto, entre otros.

1.5 Estructura organizacional de la SED

La estructura organizacional de la SED se encuentra establecida a través del Decreto 310 de 2022⁶.

⁶ “Por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito”.

Ilustración 1. Organigrama SED



Fuente: Decreto 310 del 29 de julio de 2022

1.6 Estructura de la Oficina de Servicio al Ciudadano

Ilustración 2. Estructura SED



Fuente: Decreto 310 del 29 de julio de 2022

2. Referencias normativas

Este manual interno, así como el proceso, procedimientos, manuales, guías, instructivos y formatos que integran el Sistema de Gestión, se desarrollan conforme con lo establecido en la NTC ISO 9001:2015 en cumplimiento de las normas constitucionales y legales que aplican a la SED y según los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación respecto al sistema de gestión de la entidad.

Las referencias normativas incluyen todas las disposiciones legales en materia de servicio al ciudadano definidas en el normograma de la entidad, como la herramienta de consulta que permite delimitar y regular sus actuaciones, en desarrollo de su objeto misional; incluye leyes, decretos, acuerdos y resoluciones que afectan la gestión de la entidad, así como todas las normas internas, manuales, instructivos, guías, documentos y formatos asociados a los procesos que regulan los trámites, procesos y procedimientos en esta materia.

3. Términos y definiciones⁷

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable.

Acción correctiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel. Si el alcance del sistema de gestión comprende solo una parte de una organización, entonces la alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Contexto de la organización: combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Control de la calidad: parte de la gestión orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Corrección: acción para eliminar una no conformidad detectada.

Defecto: no conformidad relativa a un uso previsto o especificado.

Documento interno de trabajo: documento empleado para el registro de información necesaria para realizar una tarea o actividad propia del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad implementado.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

⁷ Este numeral se desarrolla según lo establecido en las definiciones y conceptos utilizados en la NTC ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabularios.

Estándar de servicio: métricas que establecen objetivos para la atención al ciudadano, consiste en objetivos medibles, considerados como el nivel mínimo que se debería superar.

Gestión de la calidad: gestión con respecto a la calidad. La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad, los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

Hallazgo u observación: Son las desviaciones presentadas entre los criterios formulados en el Plan de Auditoría del proceso auditable y la situación encontrada de la práctica de auditoría y cumple cuatro características:

- **Criterio:** corresponde al cotejo, comparación, evaluación, validación, verificación y comprobación de cumplimiento entre las normas (jerarquizadas) procesos, procedimientos, instructivos, manuales, planes, programas, formatos, guías, sistemas de información y de gestión y otros, que hayan sido objeto de estudio contra los procesos, procedimientos, proyectos de inversión, demás aspectos y temas definidos en el objetivo de la auditoría o seguimiento.
- **Condición:** estado de la situación encontrada una vez realizado el cotejo, comparación, evaluación, validación, verificación y comprobación de cumplimiento.
- **Causa:** detalla las razones por las cuales a juicio del auditor ocurrió la condición observada, es decir, “por qué ocurrió la condición”.
- **Consecuencia:** resultado real o impacto a la gestión o institucionalidad tanto cuantitativa como cualitativa de la condición encontrada; es la diferencia entre el criterio y la condición, es decir, lo que es y debió ser.

Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio y puede provenir de cualquier fuente. La información documentada puede hacer referencia al sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; la información generada para que la organización opere (documentación); la evidencia de los resultados alcanzados.

Mejora: actividad para obtener mayores resultados en el desempeño. La actividad puede ser recurrente o puntual.

Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño. Establecer objetivos y encontrar oportunidades para la mejora es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos y conclusiones de la auditoría, del análisis de los datos, de las revisiones por la dirección u otros medios y generalmente conduce a una acción correctiva o una acción preventiva.

No conformidad: incumplimiento de un requisito de la Norma Técnica ISO 9001: de 2015.

Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad; personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir

competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

Planificación de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad, la especificación de los procesos operativos necesarios y los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad. El establecimiento de planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

Política de la calidad: política relativa a la calidad. Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y la misión de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Los principios de gestión de la calidad presentados en esta norma internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. Que el “resultado previsto” de un proceso se denomine salida, producto o servicio depende del contexto de la referencia. Las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos. Los procesos en una organización generalmente se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para agregar valor.

Proveedor: organización que proporciona un producto o un servicio.

Proveedor externo: Organización que no es parte de la organización.

Queja: expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, en la que explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Requisito reglamentario: condición obligatoria especificada por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente acerca del grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

Servicio: salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Servicio o salida no conforme: servicio o salida que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad o normatividad vigente.

Sistema de gestión: conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental. Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos. El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

Para los fines de este manual, se aplican los términos y definiciones incluidos en la NTC ISO 9001:2015 aplicables a nivel central y local.

3.1 Principios de gestión de la calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano

El Código de Integridad de la Secretaría de Educación del Distrito, es un documento de construcción participativa, dirigido a los colaboradores en todos los niveles y jerarquías, independientemente de su tipo de vinculación con la entidad y compila los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia y adiciona los valores de integridad y preservación del medio ambiente, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Distrital 118 de 2018⁸, los cuales desarrollan los fines esenciales del Estado y de la sociedad, como hilos conductores de su estructura fundamental y que señalan cómo debe actuar el servidor de la entidad.

3.2 Liderazgo

La alta dirección está representada por el líder del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, quien es el (la) jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, responsable de dirigir, controlar y propender que los servidores públicos desarrollen una conciencia hacia la prestación del servicio con calidad, mantiene un ambiente interno favorable, en el cual todos se involucran totalmente en el logro de los objetivos institucionales y de la dependencia.

De igual manera, mantiene su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua a través de la divulgación e implementación de la Política de la Calidad, en articulación con los objetivos del Plan Distrital de Desarrollo y el Plan Sectorial de Educación.

Asimismo, se gestionan los recursos necesarios mediante el proyecto de inversión definido por la entidad, para satisfacer los requisitos de las partes interesadas.

Mediante la Política de la Calidad, la Oficina de Servicio al Ciudadano establece los objetivos de la Calidad, los cuales son medibles y se comunican a todo el personal en general, se resalta su relevancia por medio de los canales existentes (correo electrónico, socializaciones, mesas de trabajo, concursos, campañas de comunicación, boletines internos, entre otros).

3.3 Compromiso de los servidores públicos

La Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con personal competente y comprometido en los niveles central y local, para mejorar y fortalecer las relaciones con el ciudadano de manera oportuna, eficaz y con calidad, según lo estipulado por el Código de Integridad de la Secretaría de Educación del Distrito.

⁸ Adopta el Código de Integridad del Servicio Público para todas las entidades del Distrito Capital, el cual establece mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del Distrito.

3.4 Enfoque a proceso

Como herramienta para identificar el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía y sus interacciones, se elaboró la caracterización en la cual se relacionan:

- Objetivo
- Alcance
- Líder del proceso
- Ciclo PHVA
- Registros
- Recursos
- Normatividad
- Mapa de riesgos

Todos ellos, requisitos aplicables a la NTC ISO 9001:2015.

3.5 Mejora

La Oficina de Servicio al Ciudadano apropia como cultura de éxito un enfoque continuo hacia la mejora, con el fin de prestar un adecuado servicio, mantener y mejorar los niveles actuales de desempeño.

Lo anterior, se evidencia en sus indicadores, encuestas de satisfacción, reuniones de monitoreo, acciones de mejora y auditorías externas e internas. Al igual que la reacción inmediata a los cambios en las condiciones internas y externas, con planes de contingencia y creación de nuevas oportunidades transversales al proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, ingresadas en una base de datos denominada registro de acciones de mejora.

3.6 Toma de decisiones basada en el seguimiento, el análisis y la evidencia

En la Oficina de Servicio al Ciudadano se toman decisiones basadas en el análisis de indicadores, autoevaluaciones, situaciones, información, monitoreos y datos que permitan producir los resultados deseados o que afecten la prestación del servicio.

3.7 Gestión de las relaciones

La OSC gestiona sus relaciones con los usuarios y las partes interesadas pertinentes a través de los canales de atención dispuestos, herramientas de levantamiento de información y según lo establecido en la demás documentación del sistema, ya que éstas demandan necesidades y tienen expectativas de requisitos e influyen en el desempeño de la organización.

4 Contexto de la organización

4.1 Conocimiento de la organización y su contexto

La OSC determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica que puedan afectar su capacidad para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad. Para ello, cuenta con:

- Mapa de riesgos, en el que se identifican los factores que puedan afectar el cumplimiento del objetivo del proceso, indicadores y caracterización del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, fortalece la capacidad institucional a través de la identificación y gestión de riesgos de corrupción; optimización de los mecanismos de transparencia y el acceso a la información; mejora en el acceso a los trámites y servicios que presta la entidad, una continua rendición de cuentas, prevención de riesgos de lavado de activos, impulso a la participación e innovación en la gestión pública, apertura de datos e información para los ciudadanos con el fin de prevenir hechos de corrupción, mejorar la atención a la ciudadanía y promover la integridad.
- Plan Operativo Anual – POA, es un instrumento para la planeación y el seguimiento de las metas y actividades a realizar por las dependencias de la entidad, en el que se consolidan las acciones previstas para alcanzar los fines propuestos para la vigencia, de acuerdo con los objetivos del Plan Estratégico, las metas del Plan de Desarrollo Distrital, los proyectos de inversión y las funciones o responsabilidades asignadas a las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito - SED.

La SED, para facilitar el acceso pleno y efectivo de la ciudadanía a su oferta de trámites y servicios, ha consolidado una red de puntos de atención distribuidos de forma estratégica en la ciudad, ubicados a nivel local en las Direcciones Locales de Educación – DILES, a nivel central en la sede administrativa de la Secretaría de Educación del Distrito como Nivel y en las sedes de la Red Cade.

Adicionalmente, la entidad cuenta con un portafolio de servicios que hace parte del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía al que se puede acceder de forma sencilla, clara y precisa a información relacionada con la oferta institucional de trámites y servicios, requerimientos, tiempos de respuestas, entre otros. La ciudadanía lo puede consultar en la página web de la entidad en el enlace: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/tramites.

4.1.1 Localización

Sede administrativa de la Oficina de Servicio al Ciudadano:

- Nivel central: Secretaría de Educación del Distrito, Avenida El Dorado No. 66-63.
- Nivel local: Direcciones Locales de Educación – DLES y SuperCades (Suba, Américas, Manitas, Bosa, Engativá y CAD) a través de convenio interadministrativo con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.,

y Centros Intégrate (SuperCade CAD, Engativá y Suba) mediante convenio interadministrativo con el Ministerio de Igualdad y Equidad.

4.1.2 Cambio climático

La organización debe determinar si el cambio climático es un problema relevante, por lo que se cuenta en el nivel central con el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA que es el instrumento de planeación que parte del análisis de la situación ambiental institucional, para el planteamiento de acciones de gestión ambiental que garanticen el cumplimiento de los objetivos de ecoeficiencia establecidos en el Decreto 456 de 2008⁹. Para tal fin, la SED ha articulado el PIGA en el Sistema Integrado de Gestión SIG, como herramienta que busca el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad para el cumplimiento efectivo de su misión.

El PIGA, parte del diagnóstico analítico y descriptivo de la situación ambiental presente en cada una de las sedes administrativas y operativas de la entidad, con el fin de orientar las acciones pertinentes para mejorar el desempeño ambiental en la SED e involucra a las partes interesadas relevantes para el cumplimiento de su objetivo “Promover, optimizar y mejorar el desempeño ambiental de la entidad a través de la implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental de la Secretaría de Educación del Distrito, que en cumplimiento de la Política Ambiental de la entidad y en concordancia con el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Camina Segura, 2024-2027” realice estrategias para promover hábitos de vida que nos permitan mitigar y compensar los impactos ambientales negativos ocasionados en el cumplimiento de sus actividades misionales y administrativas y nos ayude a adaptarnos a la crisis climática”.

Lo anterior, en concordancia con los objetivos de desarrollo sostenible No. 6 “Agua limpia y saneamiento”, No. 7 “Energía asequible y no contaminante”, No. 11 “Ciudades y comunidades sostenibles”, No. 12 “Producción y consumo responsable” y el No. 13 “Acción por el clima”.

De acuerdo con los lineamientos dados por la autoridad ambiental de la ciudad, el PIGA debe orientar actividades en cumplimiento de cinco programas ambientales:

- Uso eficiente del agua.
- Uso eficiente de la energía.
- Gestión integral de residuos.
- Consumo sostenible.
- Gestión del cambio climático.

La política ambiental de la entidad es: “La Secretaría de Educación del Distrito es una entidad comprometida con el ambiente, en cumplimiento de su misión, de las normas ambientales que le aplica, y de forma articulada con el Plan de Gestión Ambiental -PGA del Distrito, orienta programas, actividades, objetivos, metas e indicadores, con el propósito de generar un buen desempeño frente a la prevención de la contaminación, la mitigación o compensación de los impactos ambientales derivados de sus actividades y servicios.

⁹ “Por el cual se reforma el Plan de Gestión Ambiental del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”

Fomenta una cultura ambiental en sus servidores, proveedores, usuarios y especialmente en la comunidad educativa que propenda por el cuidado y preservación de los recursos naturales. Así mismo, promueve la mejora continua a través de la verificación, seguimiento y control de las acciones ambientales desarrolladas por la entidad”.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y las partes interesadas¹⁰ se han identificado los usuarios a quienes se orientan los servicios prestados. Caracterizado de manera resumida en la siguiente tabla:

Tabla 1. Partes interesadas, productos y servicios

Partes interesadas	Servicio	Producto
Procesos Internos de la SED, DLES	Gestión de solicitudes. Informes, acompañamiento y asesoramiento en materia de servicio a la ciudadanía	Informes
Funcionarios	Demandantes de servicios de la entidad	Informes, certificaciones, otros
Contratistas	Demandantes de servicios de la entidad	Informes, reportes y otros
Proveedores	Generador de Información y demandantes de servicios.	Informes y certificaciones
Comunidad educativa	Gestión de respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRS	Solicitudes recibidas y tramitadas
Entidades públicas del orden nacional	Demandante y generador de información	Informes, reportes y otros
Entidades públicas distritales	Demandante y generador de información	Informes, reportes y otros
Entidades públicas del sector	Demandante y generador de información	Informes, reportes y otros
Organismos de Vigilancia y Control	Demandante y generador de información	Informes, reportes y otros

Fuente: Caracterización de grupos de valor OSC

Los requisitos de los usuarios están dados por los parámetros de calidad en la respuesta a las solicitudes ciudadanas establecidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. a saber:

- Oportunidad
- Claridad
- Coherencia
- Calidez
- Manejo del Sistema

¹⁰ Documento Caracterización de usuarios y partes interesadas SED.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

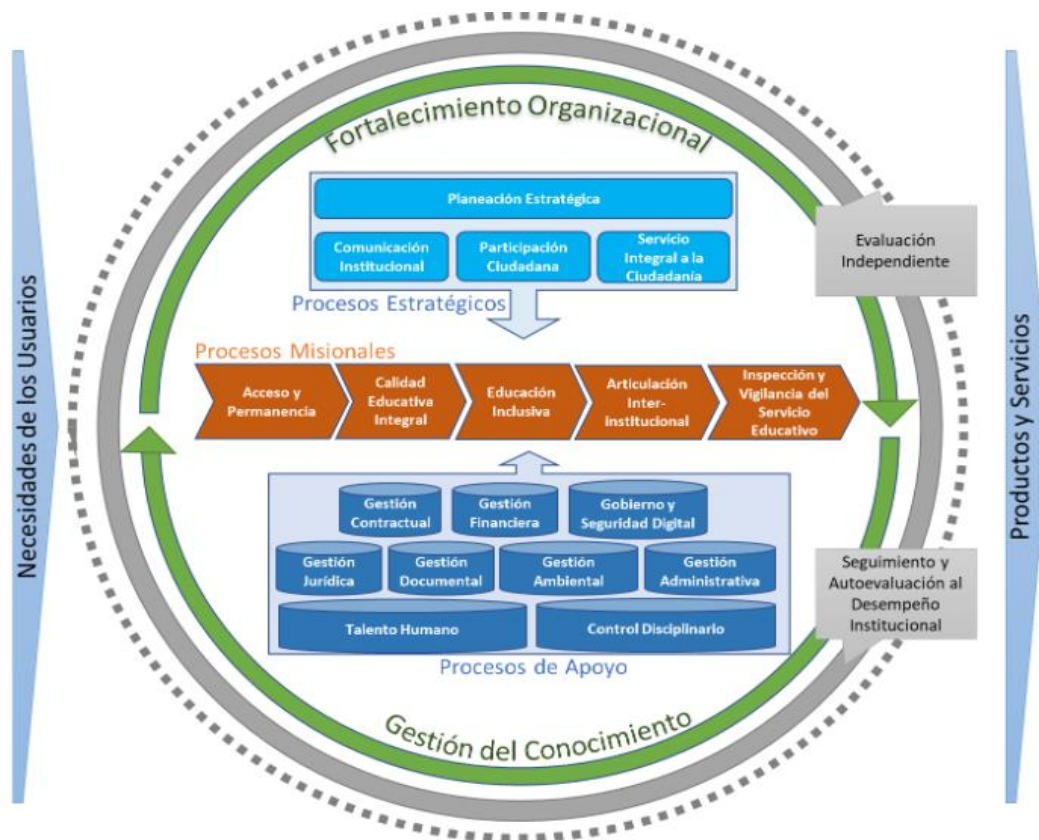
Comprende la definición y divulgación de lineamientos y estrategias de servicio, gestión y solución integral a los requerimientos de la ciudadanía, el cual se determinó en la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad descrito en el certificado correspondiente (Código CSG-SM-202309-006-TR) es: “Inicia con la definición de lineamientos y finaliza con el seguimiento a la prestación del servicio integral a la ciudadanía y la identificación e implementación de acciones de mejora del proceso en la Secretaría de Educación del Distrito Nivel Central y Local”. Inaplicabilidad: 7.1.5.2 y 8.3.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y su proceso

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha definido un modelo de operación por procesos, que se deriva en forma coherente y alineada con el mapa de procesos V10 de la SED.

Ilustración 3 Mapa de procesos SED



Fuente: Isolución

En el mapa de procesos de la Secretaría de Educación del Distrito se identifican procesos de tipo estratégicos, misionales, apoyo y evaluación y mejora, así:

- Procesos estratégicos: incluye procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la alta dirección.
- Procesos misionales: incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto o razón de ser.
- Procesos de apoyo: incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos (económicos, infraestructura, personal, entre otros) que son necesarios en los demás procesos.
- Procesos de evaluación y mejora: incluye los procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad.

La Oficina de Servicio al Ciudadano dentro del Sistema de Gestión de la SED, se identifica como un proceso estratégico denominado Servicio Integral a la Ciudadanía que tiene alcance a Nivel Central y Local.

4.4.1 Ciclo del servicio PHVA de la Oficina de Servicio al Ciudadano

Ilustración 4. Ciclo PHVA alineado al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad SED

PLANEAR: En esta etapa se definen los objetivos y cómo lograrlos, esto de acuerdo con los requisitos legales vigentes, políticas institucionales, lineamientos internos e informe de necesidades de la ciudadanía. De igual manera, se planea desde un sistema integrado de servicio a la ciudadanía que plantea la medición e impacto de acciones desde la racionalización de trámites de la SED y la gestión del conocimiento.

HACER: Es ejecutar lo planeado, en esta etapa se realiza la operación de los canales de atención, en el que se reciben los requerimientos de la Ciudadanía, la creación, modificación o eliminación de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPA'S), la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, entre otros.

VERIFICAR: En esta etapa se comprueba que se hayan ejecutado los objetivos previstos mediante el seguimiento y medición del proceso, se confirma que estos estén acordes con las políticas y a toda la planeación inicial, mediante la evaluación de la calidad en las respuestas, generación, reporte y socialización del nivel de oportunidad de las contestaciones a la ciudadanía, medición de satisfacción de la prestación del servicio y el seguimiento y reconocimiento de la prestación del servicio en los canales de atención.

ACTUAR: Se realizan las acciones para el mejoramiento del desempeño de los procesos, se corrigen las desviaciones, se estandarizan los cambios, se realiza la formación y capacitación requerida y se define como monitorearlo, gestión de solicitudes ante el defensor de la Ciudadanía, planes de mejoramiento y servicio no conforme, informes de operación y PQRS.

4.4.2 Modelo del sistema integrado de servicio a la ciudadanía

El modelo de servicio tiene como objetivo aumentar el nivel de satisfacción y confianza en el servicio que presta la SED, a través de la implementación de acciones integrales de mejora continua en todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio y en los niveles de la organización.

Ilustración 5. Modelo del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC.

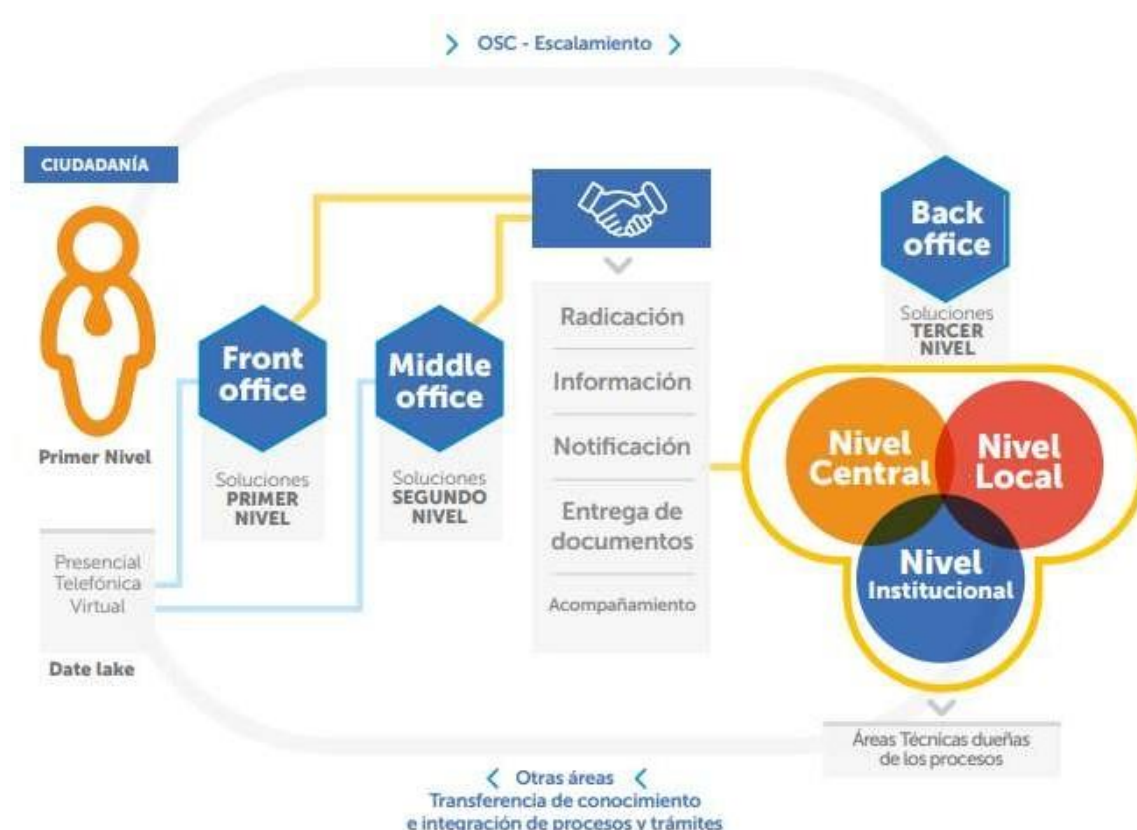
Este modelo busca garantizar el acceso a un servicio de excelencia y calidad a través de todos los canales de atención de la entidad y fortalecer “la cultura de la excelencia en el servicio para facilitar la participación ciudadana dentro de la estrategia de modernización

institucional, orientada a garantizar el acceso a los derechos del ciudadano con enfoque de transparencia y rendición de cuentas, en toda la cadena de valor de la Entidad.”

En línea con lo anterior, se estableció el Ciclo de Servicio, el cual describe los diferentes componentes en el proceso de interacción entre la ciudadanía y los servidores de la entidad. Inicia cuando el ciudadano presenta un requerimiento, en cualquiera de los niveles de atención o los canales dispuestos, el cual puede ser una petición, queja, reclamo, solicitud de información o el inicio de un trámite y es recibido por el servidor o colaborador, quien, a su vez, según la naturaleza del requerimiento, da una respuesta inmediata o inicia la gestión interna con las dependencias responsables de los procesos y de emitir la respuesta.

El ciclo se cierra en el momento en el que el ciudadano recibe la respuesta, la cual debe cumplir con los criterios de calidad.

Ilustración 6. Ciclo de servicio OSC



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC.

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección en cabeza de la jefatura de la Oficina de Servicio al Ciudadano asume el compromiso de mantener y mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante:

- El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- La satisfacción y retroalimentación de las partes interesadas.
- El cumplimiento de los objetivos de la calidad.
- Las no conformidades y acciones correctivas.
- La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y acciones de mejora.
- El desempeño de los proveedores externos.
- La oportunidad transversal al proceso.

Los pilares en los que se basa el Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, son: la política de la calidad, el compromiso y la colaboración de las personas que trabajan para la SED, con los que la alta dirección cuenta para cumplir con sus objetivos.

Con base en esta política de la calidad, la Oficina de Servicio al Ciudadano establece los objetivos de la calidad, que se comunican al personal, en los que se resalta su importancia a través de diversos canales y actividades, a través de correo electrónico, socializaciones, mesas de trabajo, concursos, boletines internos, entre otros.

Lo anterior, se ratifica en la Resolución 2001 del 18 de julio de 2023¹¹ expedida por la Subsecretaría de Gestión Institucional.

5.1.2 Enfoque al cliente

La jefatura de la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza periódicamente revisiones del estado de la operación de los canales de atención y de las salidas no conformes identificadas en el monitoreo, encuestas de satisfacción del servicio, seguimiento a los indicadores, el avance de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y del cumplimiento de las acciones de mejora identificadas. Adicionalmente, participa en las mesas de trabajo de la dependencia, para identificar riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del ciudadano.

Asimismo, la OSC realiza informes mensuales de PQRSDF, con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos ciudadanos recibidos en la entidad, por medio de los canales de contacto dispuestos (correo, presencial, chat y telefónico), radicados en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, en adelante BTE. Lo anterior, con el fin de presentar una herramienta que permita coadyuvar en el objetivo de conocer las necesidades ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, aumentar los estándares de calidad y soportar la toma de decisiones por parte de las directivas, que se encuentra en el siguiente enlace: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs.

¹¹ “Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de agosto de 2019, “Por la cual se crean los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional como instancias de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones”.

Igualmente, la OSC adoptó un instructivo interno de identificación y tratamiento de salida no conforme e instructivo de mejoramiento continuo, el cual establece la metodología, acciones y responsabilidades que puedan afectar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad del proceso Servicio Integral a la ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito, a través del registro en la base de datos con fin de generar las acciones pertinentes de manera oportuna, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2398>.

Los avances se presentan en la revisión por la dirección y en el informe de operaciones.

5.2 Política de la calidad

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La Oficina de Servicio al Ciudadano, consciente de la importancia que tiene consolidar la cultura de la calidad en el ámbito del servicio, por lo que la considera un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes en el personal que interactúan, por ello la implementa.

En consecuencia, la alta dirección de la OSC dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de todos los grupos de interés que forman parte, tiene en cuenta el estándar de servicio. La SED se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su alcance, siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel Distrital y Nacional. Para lo anterior, definió la siguiente política de la calidad:

“Nuestro compromiso es la prestación de servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva; para lo cual contamos con talento humano competente, comprometido, motivado, que implementa acciones hacia la excelencia del servicio y un sistema de gestión de la calidad que está en constante mejora, con el fin de cumplir con la visión institucional, metas propuestas en el Plan Sectorial de Educación y requisitos legales vigentes.”

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La Política de la Calidad se encuentra descrita en el presente manual y para consulta por parte del personal en la fuente de información del sistema de gestión en la Intrased de la página web institucional.

La divulgación de Política de la Calidad se hace mediante diferentes mecanismos informativos que se entregan a los servidores en el marco del proceso de comunicación institucional, con el propósito de que la conozcan y la asimilen a su gestión.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los roles, responsabilidades y autoridades se encuentran descritos en el manual de funciones de la entidad para los funcionarios de planta, en las obligaciones específicas de los contratos de prestación de servicio y en los anexos técnicos de los proveedores. Estos se comunican y evalúan en los procesos correspondientes de contratación, evaluación de desempeño y supervisión de contratos.

6 Planificación

6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

La NTC ISO 9001:2015 respecto a la gestión del riesgo señala que el pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz; para ello se requiere abordar riesgos y oportunidades para alcanzar mejores resultados, prevenir, mitigar o eliminar el riesgo.

Por lo anterior, la Oficina de Servicio al Ciudadano es consciente de la existencia de situaciones de riesgo que pueden afectar el cumplimiento de su quehacer institucional, por lo que realiza una gestión del riesgo de acuerdo con la metodología definida y adoptada por la Oficina Asesora de Planeación, se prioriza el tratamiento de aquellos riesgos que impiden el cumplimiento de su objeto, bajo los siguientes lineamientos:

- La gestión del riesgo se integra a la gestión institucional de la SED.
- La identificación, análisis, valoración y administración de los riesgos institucionales.
- La definición e implementación de controles y acciones eficaces orientadas a asumir, reducir, evitar, compartir o transferir los riesgos identificados a nivel estratégico, por procesos y de corrupción, con el fin de asegurar el cumplimiento de sus objetivos.
- La construcción del mapa de riesgos se realiza de manera participativa entre la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación en cumplimiento de la metodología definida.
- El monitoreo y seguimiento a las acciones de mitigación definidas para los riesgos identificados.
- La socialización, sensibilización y capacitación del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano, a través de la cultura de autocontrol orientada a la gestión del riesgo.

La Oficina Asesora de Planeación, define, acompaña, asesora y orienta la metodología para la identificación, análisis y valoración del riesgo, a los responsables de procesos en la identificación, al igual que su actualización. Lo anterior, se realiza mediante un instrumento adoptado institucionalmente, para que los responsables de los procesos gestionen sus riesgos.

Igualmente, la divulgación de la política de administración de riesgos está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa y responsable de proceso, esa Oficina se encarga de efectuar la socialización y difusión de los mapas de riesgos a todo el personal. Por su parte, la Oficina de Control Interno como primera línea de defensa

realiza las evaluaciones de eficacia a las actividades de control del mapa de riesgos de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

La metodología para la administración del riesgo se encuentra definida en los lineamientos establecidos en la Guía de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, así como lo señalado en la Ley 1474 de 2011¹² que adopta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, estrategia actualizada y aprobada en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP

La Oficina de Control Interno monitorea y revisa la adecuada gestión y tratamiento de riesgos, la eficacia de los controles y las acciones para su mitigación y asesora de manera preventiva como tercera línea de defensa.

Una vez identificados y valorados los riesgos, los responsables de los procesos y el equipo de trabajo determina las acciones que permiten abordar los riesgos, los cuales serán objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

Para realizar seguimiento a los riesgos del proceso se efectuarán reportes, con el fin de verificar el comportamiento de los indicadores de nivel de servicio y las posibles incidencias que se pueden presentar.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La Oficina de Servicio al Ciudadano planea el cumplimiento de sus objetivos a través de los recursos del proyecto, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG (trimestral), del mapa de gestión de riesgos (semestral), Programa de Transparencia y Ética Pública (semestral), Plan Operativo Anual (trimestral), medición de sus indicadores de satisfacción, informes y encuestas de satisfacción del servicio.

La alineación de los objetivos e indicadores de la Oficina de Servicio al Ciudadano se encuentra integrada al cumplimiento de los objetivos institucionales, los cuales se miden a través de los indicadores del proceso o se controlan mediante la aplicación de criterios de seguimiento preestablecidos por la SED.

La alta dirección con la participación del equipo de trabajo estableció los siguientes objetivos de la Calidad:

¹² "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."

- Prestar servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.

Medible a través de los indicadores de monitoreo de los errores críticos y no críticos que puedan ocurrir en la operación de los canales de atención de la OSC.

- Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la OSC.

Medible a través del indicador de cualificación y promoción.

- Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de la calidad en constante mejora.

Medible a través del indicador de cumplimiento de las acciones definidas.

6.3 Planificación de los cambios

Los cambios en el sistema de gestión de la calidad deben ser autorizados por la alta dirección, de forma planificada y validada por el líder de proceso a través de mesas de trabajo o revisión por la dirección, que aseguran la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad luego de la aplicación del cambio, con los recursos necesarios, asignación de responsables y autoridades que correspondan. Los cambios que afecten la prestación del servicio o el sistema de gestión de calidad se deben planificar, ejecutar y realizar seguimiento.

De igual manera, todo lo planeado se realiza en la plataforma estratégica de la entidad, dentro de lo cual se encuentra el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP y el Plan Operativo Anual – POA.

7 Apoyo

7.1.1 Recursos

La Secretaría de Educación del Distrito a través de su presupuesto de funcionamiento y proyectos de inversión, suministra todos los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC.

Para el cumplimiento de la implementación y mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad la Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con el apoyo de los contratistas o proveedores de servicios que se estimen necesarios para el desarrollo de las actividades. De igual manera, son relevantes para esta Oficina, las interrelaciones con las dependencias de la entidad que proveen información a la ciudadanía, para una prestación de servicio de la Calidad.

Los acuerdos de niveles de servicio determinan el alcance, las responsabilidades generales y específicas de los participantes, la ruta de transferencia de conocimiento.

Asimismo, se definen variables o indicadores de medición, se establecen tiempos de respuesta entre las partes y una periodicidad para la revisión del cumplimiento, para que la información suministrada a la ciudadanía sea oportuna y de calidad.

De igual manera, lo aprobado en el anteproyecto de presupuesto, plan anual de adquisición, los lineamientos internos o resoluciones de los equipos técnicos de gestión y desempeño institucional como instancia que garantiza la continuidad de la implementación y certificación del sistema de gestión de la calidad y lo relacionado al cumplimiento de metas de la dependencia en el POA de la vigencia, evidencian la adecuada gestión de los recursos.

7.1.2 Personas

La Dirección de Talento Humano desarrolla las acciones necesarias para garantizar la competencia del personal que labora en la entidad de conformidad con los lineamientos internos establecidos y de ley vigentes.

Los perfiles y cargos son definidos y documentados por la SED, mediante el manual de funciones que incluye las competencias en las dimensiones de Educación, Formación (conocimientos básicos o esenciales) y experiencia; para las habilidades generales y comportamentales, se aplican las establecidas en el Decreto 815 de 2018¹³, expedidas por la Presidencia de la República.

El proceso general de selección es adelantado por la Comisión Nacional del Servicio Civil y por lo establecido en la normativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que determina la planta global de cargos administrativos por fuente de financiación.

De igual manera, el personal que participa en la implementación eficaz del SGC en el desarrollo de la operación y control del servicio a la ciudadanía cuenta con las competencias funcionales (educación, formación y experiencia) y comportamentales establecidas en los Decretos 1083 de 2015¹⁴ y 815 de 2018.

La OSC posee el talento humano necesario para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. En la actualidad cuenta con funcionarios de planta y contratistas que apoyan la prestación del servicio, los cuales son requeridos según su formación académica, experiencia certificada y en cumplimiento de la ley de contratación. El (la) jefe de la OSC en coordinación con la Dirección de Talento Humano y la Dirección de Contratación, se encargan de asegurar el personal necesario para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad y para la operación y control del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

En aras del fortalecimiento del conocimiento de los funcionarios, se realizan periódicamente capacitaciones por parte de la Dirección de Talento Humano que las planifica, desarrolla y

¹³ Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos

¹⁴ Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública

controla a través del Plan Institucional de Capacitación - PIC y por determinación de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Con relación al alcance del Plan Institucional de Capacitación - PIC, las acciones que serán desarrolladas, están dirigidas a los servidores públicos administrativos independientemente de su tipo de vinculación, en atención a lo señalado en literal g), artículo 6º del Decreto 1567 de 1998¹⁵, modificado por el artículo 3º de la Ley 1960 de 2019¹⁶, que dispone "Los servidores públicos, independientemente de su tipo de vinculación con el Estado, podrán acceder a los programas de capacitación y bienestar que adelante la entidad, atiende a las necesidades y al presupuesto asignado. En todo caso, si el presupuesto es insuficiente se dará prioridad a los empleados con derechos de carrera administrativa".

Los procesos de formación de la Oficina de Servicio al Ciudadano se enfocan principalmente en la mejora continua y la calidad de la prestación de servicio que se brinda a la ciudadanía como una prioridad, por tal motivo, se fortalecen los conocimientos y habilidades de los servidores y colaboradores con el fin de prestar un satisfactorio servicio y afianzar las relaciones de confianza de los ciudadanos con la SED.

Con el plan de capacitación continua de la SED – la Oficina de Servicio al Ciudadano implementa acciones y parámetros necesarios que se deben tener en cuenta para fortalecer los conocimientos, las habilidades y las aptitudes como un componente importante en el desarrollo del talento humano, orientado al cumplimiento de los objetivos de la entidad, la mejora continua y la calidad en la prestación del servicio al ciudadano.

Adicionalmente, la Oficina de Servicio al Ciudadano diseña y desarrolla el Plan de Promoción y Cualificación dirigido al personal de la Oficina con el fin de fortalecer y mejorar las habilidades y competencia.

7.1.3 Infraestructura

El mantenimiento de la infraestructura y el suministro de los equipos y elementos de trabajo de la Oficina de Servicio al Ciudadano es efectuado por las dependencias competentes de la SED, de conformidad con sus políticas y normatividad vigente.

La Oficina de Servicio al Ciudadano gestiona los requerimientos tecnológicos, administrativos, de infraestructura y de recursos físicos, según lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, los cuales son controlados y monitoreados periódicamente.

La funcionalidad de los programas informáticos se controla mediante revisiones, verificaciones y cruces ejecutados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC, quienes determinan los parámetros y protocolos necesarios para controlar la configuración y mantenimiento de los sistemas.

Para la prestación del servicio a la ciudadanía, la SED cuenta con los sistemas de información necesarios para lograr la conformidad de sus servicios y trámites;

¹⁵ Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

¹⁶ Por el cual se modifican la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 1567 1998 y se dictan otras disposiciones

adicionalmente, para el registro de Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones la SED adoptó el Sistema Bogotá te Escucha de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 371 del 2010¹⁷ de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La entidad determina, mantiene y proporciona un ambiente necesario para la operación de las actividades de la OSC, de acuerdo con la normatividad vigente, para lograr la conformidad con los servicios prestados en los canales de atención.

Adicionalmente, la SED realiza las encuestas de clima laboral, bajo el liderazgo de la Dirección de Talento Humano, que sirven como insumo para generar las acciones necesarias para mejorar el ambiente laboral.

De igual forma, se ha establecido un sistema de prevención de riesgos laborales en el que se indican las condiciones de trabajo que incluye factores físicos, ambientales y de otros tipos (ruido, temperatura, humedad, iluminación o las condiciones climáticas).

Por otro lado, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones adelanta programas anuales de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo, a través del seguimiento que realiza el enlace de soporte informático, mediante la mesa de ayuda.

Como se mencionó en el numeral 4.1. la entidad cuenta con el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, para la gestión ambiental.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Aseguramiento de resultados

La Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con diferentes mecanismos de seguimiento y medición con los cuales se verifica la conformidad de los servicios prestados tales como los indicadores de gestión y las encuestas de satisfacción; con el fin de asegurar la validez y fiabilidad de los resultados, se cuenta con el Procedimiento 05-PD-013 “Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención”, cuyo objetivo es hacer seguimiento a la calidad del servicio que presta el personal del Front Office en los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito, por medio de la aplicación de los instrumentos de seguimiento definidos, encaminados a proponer acciones de mejora.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones – no aplicabilidad

El Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía excluye la aplicación de este requisito de la NTC ISO 9001: 2015. Durante la realización del servicio no se requiere calibrar o verificar o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales.

¹⁷ “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”

7.1.6 Conocimiento de la organización

La SED ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y ha establecido como estrategias para su mantenimiento la documentación de las actividades críticas de sus procesos y la realización de actividades de inducción y reinducción del personal y la entrega de puesto de trabajo que se gestionan en el proceso de Talento Humano.

Adicionalmente, la OSC cuenta con el procedimiento 05-PD-014 “Gestión de formación, aprendizaje y conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano”, cuyo objetivo es realizar las actividades de formación, socialización, aprendizaje y fortalecimiento de competencias y transferencia de conocimiento, mediante las herramientas disponibles en la entidad, con el fin de fortalecer las competencias individuales del personal y mejorar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

7.2 Competencia

Las competencias del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano se encuentran definidas en el manual de funciones de la entidad y en los estudios previos de los contratistas y proveedores. Así las cosas, esta oficina monitorea su cumplimiento, programa y desarrolla actividades encaminadas a fortalecer dichas competencias con el apoyo de la Dirección de Talento Humano y del proveedor del servicio de Centro de Contacto.

Para evaluar la competencia, se ha determinado utilizar la evaluación del desempeño para los funcionarios de carrera administrativa y mediante el sistema de evaluación de la gestión de empleados provisionales para esta modalidad; y para los funcionarios de libre nombramiento y remoción, a través de los acuerdos de gestión de la “Guía metodológica para la gestión del rendimiento de los gerentes públicos”. Con respecto a contratistas, se aplica las disposiciones del numeral 8.4 de la norma NTC ISO 9001:2015.

7.3 Toma de conciencia

Dentro del Plan Operativo Anual, el Programa de Transparencia y Ética Pública y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se plantean actividades encaminadas al cumplimiento del SGC, con el fin de asegurar que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye al logro de los objetivos.

De igual manera, la alta dirección promueve actividades de capacitación, talleres de sensibilización, integración y liderazgo, mesas de trabajo institucionales, entre otras; las cuales se desarrollan a través de la Dirección de Talento Humano, la Oficina de Servicio al Ciudadano o con entidades externas según sea el caso, con el fin de promover la toma de conciencia con respecto al cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.

7.4 Comunicación

Para el manejo de las comunicaciones internas y externas, se siguen los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa - OACP descritos en la política institucional de comunicaciones.

La OSC cuenta con una caracterización de grupos de valor en el que se describen los mecanismos de comunicación.

Además, se siguen los lineamientos dados a nivel nacional y distrital.

7.5 Información documentada

La SED proporciona los recursos necesarios para asegurar la información de manera documentada para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad a través de las siguientes herramientas:

Trámite y control de las comunicaciones: El actual Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia - SIGA, se utiliza para el trámite y control de las comunicaciones. Esta herramienta permite gestionar la correspondencia de entrada y de salida en la entidad.

Instrumento archivístico: Tablas de Retención Documental – TRD, como el instrumento archivístico definido por la norma ISAD-G (Norma Internacional de Descripción Archivística) que sirve para controlar el ciclo de vida de los documentos en la entidad; la Dirección de Servicios Administrativos es la responsable de los lineamientos al respecto.

Aplicativo Isolucion: Es una aplicación o sistema informático de la Secretaría de Educación del Distrito que integra el Sistema Integrado de Gestión de la entidad; sirve para acceder y consultar documentos como procesos, procedimientos, políticas, manuales y formatos, además de módulos para la gestión de riesgos, mediciones, auditorías y mejora continua. La documentación publicada es administrada y controlada por la Oficina Asesora de Planeación, mediante el listado maestro de documentos y registros del aplicativo.

Sharepoint: Los documentos de trabajo y evidencias soporte que son de uso exclusivo de las dependencias, se archivan en la carpeta asignada de Sharepoint; requiere controles de acceso y de modificación mediante la asignación de roles de consulta, edición y eliminación; según los lineamientos la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Intrased: La documentación interna que es de uso exclusivo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía es controlada en el repositorio de información de la web institucional IntraSED/Servicios Intrased/Servicio al Ciudadano. Se cuenta con un listado maestro de documentos y registros de conformidad con lo establecido en el 7.5.2 Elaboración y repositorio de documentación interna de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad – Intrased.

Base del Conocimiento: La Oficina de Servicio al Ciudadano a través del procedimiento de gestión de formación, aprendizaje y conocimiento, da cumplimiento del objetivo de calidad “Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la OSC” y lo establecido en lineamientos internos de la dependencia. Para ello, cuenta con una base de conocimiento que contiene la información relacionada con la operación de la oficina, así como los insumos para la correcta atención y orientación a la ciudadanía relacionada con trámites y servicios de la entidad; se encuentra publicada en la página web <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/servicios-intrased/servicio-al-ciudadano>.

El responsable de implementar el procedimiento en mención será el encargado del control de actualización, depuración y publicación de la información de acuerdo con las necesidades de la operación; igualmente, cada vez que se realiza actualización de la información, es socializada al personal de la oficina.

En la base de conocimiento se incluye la información que entregan las dependencias de la entidad relacionada con los procesos de atención a la ciudadanía.

7.5.2 Elaboración y repositorio de documentación interna de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad – IntraSED

Los lineamientos para la creación y actualización de la información documentada se encuentran descritos en el instructivo de elaboración, modificación y eliminación de documentos.

7.5.3 Repositorio documentación interna de trabajo

Los lineamientos para el control de la información documentada se encuentran descritos en el instructivo de elaboración, modificación y eliminación de documentos

Las bases de datos correspondientes al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía serán reguladas mediante el inventario y custodia por parte de la gestión y archivo documental de la Oficina de Servicio al Ciudadano de acuerdo con los lineamientos institucionales vigentes y se entregan periódicamente mediante correo electrónico por parte de los responsables.

Las versiones de la documentación interna del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía pueden llevar la imagen corporativa del ente certificador vigente, siempre y cuando se sigan las normas de uso emitidas por el mismo; lo cual no afectará las versiones del documento.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

En el proceso se han definido las actividades necesarias para planificar la realización del servicio y su prestación bajo condiciones controladas, por lo cual se han documentado los estándares de servicio, criterios y métodos necesarios que aseguran el desarrollo eficaz de la operación a través de los manuales, procedimientos, guías, instructivos y lineamientos.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades ciudadanas, con calidad en el servicio. Se encuentra conformado por 7 dimensiones e integra 17 políticas de gestión y desempeño institucional.

El Sistema de Gestión de la entidad responde a lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017¹⁸, con el cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG para el orden nacional y se hace extensiva su implementación a las entidades territoriales y el Decreto Distrital 221 de 2023¹⁹.

La planificación del proceso Servicio Integral al Ciudadano se realiza a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Plan Operativo Anual – POA y el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, mediante los cuales se determinan las actividades y seguimiento al cumplimiento de la revisión del sistema de gestión de la calidad, con el propósito de asegurar la implementación y mantenimiento de este, para lo cual se tiene en cuenta lo siguiente:

- Los objetivos de la calidad para el servicio.
- La necesidad de establecer procesos, documentación y proporcionar los recursos e instalaciones específicas para el servicio.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento y medición.
- La información documentada necesaria para proporcionar confianza con la conformidad del proceso y del servicio.

De igual manera, se realizan mesas de trabajo periódicas con los responsables de la operación con el fin de que sea monitoreada la gestión de acuerdo con lo establecido en el Manual Interno de la Calidad, la caracterización del servicio, procedimientos, guías y manuales del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

Adicionalmente, en la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se encuentran plenamente identificados los lineamientos generales.

Bitácora de servicio: La Oficina de Servicio al Ciudadano dispone de la bitácora de servicio, mediante un formulario que permite registrar las novedades generadas en la operación que puedan impactar la prestación del servicio, con el fin de realizar el seguimiento y mitigación del riesgo. Para su diligenciamiento se identifica: tipo de evento, fecha inicio novedad, canal de atención y aplicativo afectado. Este instrumento garantiza la trazabilidad de eventos acaecidos en la operación durante el día en los canales de atención. Las novedades en los sistemas de información que generan afectación del servicio deben ser registradas en esta bitácora y escalarlas de manera inmediata a través de correo electrónico a la Oficina de Servicio al Ciudadano, quien generará un caso a la Oficina de Tecnologías de la Información

¹⁸ “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”,

¹⁹ “Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones”.

y las Comunicaciones de ser necesario y brindará respuesta al funcionario o colaborador que reportó la incidencia.

8.2. Requisitos para los servicios

Previamente a la realización de algún servicio, son revisados los requisitos de tal manera que se cumplan los compromisos adquiridos con las partes interesadas. Para ello, se cuenta con diferentes procedimientos y manual de servicio a la ciudadanía en los que se consideran y se asignan las responsabilidades para asegurar que:

- Los requisitos del servicio están definidos y documentados para satisfacer las expectativas de las partes interesadas, conforme con la Política de Servicio al Ciudadano, Manual de Servicio a la Ciudadanía, Portafolio de servicios, normatividad vigente y estándares fijados para la operación de servicio BPO.
- Se cuenta con la capacidad para cumplir con los requisitos de los servicios.
- Se mantienen los registros de la revisión de las solicitudes de servicios y de las acciones subsecuentes.
- Se confirma con el usuario los requerimientos, cuando estos no son proporcionados de manera documental.

Estas disposiciones se encuentran previstas en los lineamientos internos vigentes establecidos en la web institucional y los de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

8.2.1 Comunicación con el usuario

La Oficina de Servicio al Ciudadano dispone de canales y mecanismos para dar información de los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, a través de:

- Puntos de atención presencial.
- Canal telefónico.
- Redes sociales.
- Chat.
- Respuestas a PQRSDF.
- Gestión de entrega de correspondencia física y virtual.
- Correos electrónicos y página Web.
- Comunicados.
- Cartelera física y virtual
- Encuestas y botón de transparencia.
- Red Contacto.
- Relevé SED.

Estos canales se encuentran identificados en la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

La Alta Dirección se asegura de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados en la entidad mediante la implementación de las plataformas vigentes y otros instrumentos de comunicación organizacional provenientes de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, la Oficina Asesora de Planeación y la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Lo anterior, asegura la eficiente comunicación para la divulgación de la Política de la Calidad, los requerimientos de los usuarios, los objetivos de la Calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de la implementación de una estrategia de comunicación asertiva concertada con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa de la entidad o las que la Oficina de Servicio al Ciudadano considere para su divulgación.

De acuerdo con lo anterior, se informa al público objetivo de la información a suministrar, el paso a paso del proceso a través de la creación de piezas informativas publicadas en los canales internos.

8.2.2 Determinación de los requisitos de los servicios

Se encuentran definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, política distrital e institucional de servicio a la ciudadanía, portafolio de servicios y guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Se identifican en la caracterización del proceso, grupos de valor y demás documentación con la que se realiza seguimiento a su cumplimiento a través de los indicadores, encuestas de satisfacción del servicio y quejas, reclamos y felicitaciones de resorte de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios

En el proceso se han definido las actividades necesarias para planificar la realización del servicio y desarrollar prestación bajo condiciones controladas, para lo cual se han registrado los criterios y métodos necesarios para asegurar el desarrollo eficaz de la operación a través de la documentación generada del sistema y la caracterización de los grupos de valor.

La Oficina de Servicio al Ciudadano garantiza la revisión de los requisitos relacionados con el servicio. Cada uno de los responsables de la operación, evalúa aquellos casos en los que estos requisitos se vean afectados por normatividad y establece ajustes en responsables, plazos y la manera como se adaptará en el sistema de Gestión de la Calidad.

La revisión de los requisitos y necesidades de los usuarios o ciudadanos se hace para las actividades en las cuales se realizan trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS y se revisa si se está en capacidad de llevar a cabo el trámite de acuerdo con la competencia de la SED o su respectivo redireccionamiento.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios

Los cambios en los requisitos del servicio se realizan de manera coordinada con el líder del proceso, lo cual puede afectar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, de ser así, se modifica el documento con el apoyo del personal que interviene en la operación con los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación.

Como parte del Sistema de Gestión de la SED, se cuenta con la Metodología para la elaboración de los documentos del sistema de gestión, la cual es una guía para el desarrollo de las actividades necesarias para la gestión documental. Aplica para los documentos generados dentro del sistema como procedimientos, instructivos de trabajo, formatos, manuales, guías y metodologías.

8.3 Diseño y desarrollo de los servicios – no aplicabilidad

Este requisito no aplica para el Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, debido a que por su naturaleza solo suministran servicios a la comunidad educativa, lo cual no afecta la capacidad o responsabilidad de la dependencia para proporcionar servicios acordes con los requisitos de las partes interesadas.

Cabe aclarar, que la definición de la prestación del servicio es impartida en los lineamientos legales vigentes establecidos a nivel nacional y distrital, que dan alcance a lo establecido en el objetivo de la caracterización del proceso.

8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Controles aplicables

El líder del proceso es responsable de la supervisión de los contratos de la Oficina de Servicio al Ciudadano que generan mayor impacto en la prestación de los servicios.

Esto está definido en la siguiente tabla, en la caracterización del proceso, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, mapa de riesgos, y lo establecido por Colombia Compra Eficiente en sus acuerdos marcos de BPO.

Tabla 2. Requisitos proveedores

Proveedor	Servicio	Requisito/Exclusión
Contratistas	Cumplimiento de las obligaciones contractuales requeridas por la OSC. Apoyo a la gestión, profesional y proveedores externos.	Aplica requisito: 4.4.1 literal d) Selección: Estudios Previos y SOC. Control y seguimiento: Acta de supervisión. Terminación: Acta de liquidación del contrato.
Proveedores	Centro de contacto BPO y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad	Aplica requisito: 4.4.1 literal d) Selección: Estudios Previos y SOC. Control y seguimiento: Acta de supervisión, informes de gestión y Acuerdos de Nivel de Servicio pactados. Terminación: Acta de liquidación del contrato.

Proveedor	Servicio	Requisito/Exclusión
Servicios informáticos – Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (dependencia interna)	Mantenimiento de Hardware-Software Desarrollo de aplicativos. Comunicaciones (correo) Soporte	Selección: se Excluye Evaluación: Oficina de Control Interno Reevaluación: Oficina de Control Interno
Dirección de Talento Humano (dependencia interna)	Personal de planta y libre nombramiento, PIC	Selección: se excluye Evaluación: Oficina de Control Interno Reevaluación: Oficina de Control Interno
Dirección de Servicios Administrativos/Grupo de Archivo. (dependencia interna)	Servicios de archivo y consulta de documentos	Selección: se excluye Evaluación: Oficina de Control Interno. Reevaluación: Oficina de control Interno
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Publicación de notas de prensa de campañas de la Oficina de Servicio al Ciudadano (canales de atención, servicios, trámites). Actualización de información referente a canales de atención, informes de operación y satisfacción. Publicación de notificación de actos administrativos	Selección: se excluye Evaluación: encuesta de satisfacción canales de comunicación.

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC.

8.4.2 Tipo y alcance del control

El proceso asegura que los servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa a la capacidad de la entidad de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a los usuarios, a través de la definición de las necesidades en el anexo técnico, estudios previos y suscripción de contrato para la prestación del servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, trámites y comunicación de la Secretaría de Educación del Distrito con el público interno y externo en los canales de atención de conformidad con la Política de Servicio a la Ciudadanía.

De igual forma, en el alcance del objeto del Acuerdo Marco de Servicios vigente en la Tienda Virtual del Estado Colombiano – Colombia Compra Eficiente, se definen las necesidades que garantizan la adecuada e integral prestación del servicio al ciudadano en los canales de atención de la entidad. Este instrumento establece los estándares de servicio requeridos denominados Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS, sobre los cuales se realizan los seguimientos y controles necesarios para asegurar la eficacia en la prestación del servicio.

El supervisor del contrato propende por la adecuada ejecución y de ser el caso, inicia los procesos de incumplimiento y la aplicación de la penalidades y garantías contempladas.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La SED ha establecido en su proceso de gestión contractual, la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones y la contratación de acuerdo con los lineamientos del estatuto de contratación y lo establecido por Colombia Compra Eficiente.

8.5 Producción y provisión del servicio

Para garantizar la correcta prestación del servicio, la Oficina de Servicio al Ciudadano dispone de los documentos correspondientes (normatividad vigente, políticas, manuales, portafolio de servicio, guías y procedimientos, acuerdos de servicio) en los cuales se recogen las instrucciones necesarias para estandarizar sus actividades.

Todas las actividades realizadas quedan registradas en los sistemas de información, formatos y documentos respectivos. Los procesos involucrados en la prestación de los servicios se encuentran documentados y existen indicadores para la medición de sus resultados que permiten detectar desviaciones. Todos los documentos y registros generados están codificados para asegurar su identificación.

8.5.1 Control de la prestación del servicio

La Oficina de Servicio al Ciudadano como proceso estratégico identificó los servicios a prestar, según la normatividad distrital y nacional, los cuales se definieron en la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía para la planificación y las características del servicio, realización de las actividades programadas y seguimiento a través de monitoreos, encuestas de satisfacción, informes, auditorías internas y externas, se encuentran debidamente documentados y como evidencia de su aplicación se generan los registros correspondientes.

De igual manera, con el fin de asegurar que la documentación interna del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentre de manera controlada en su elaboración, publicación e implementación, se realiza lo estipulado en el numeral 7.5 del presente manual.

Adicionalmente, la dependencia cuenta con la infraestructura, equipos y entornos adecuados para la operación del proceso a nivel central y local, personal competente, calificado y capacitado para prestar el servicio.

Finalmente, a través de su plataforma estratégica del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el Plan Operativo Anual - POA, la metodología de gestión del riesgo y el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, se programan acciones de validación periódica del alcance de los resultados planificados en la prestación del servicio, las cuales son controladas por los monitoreos de la dependencia, los de la Oficina de Control Interno como primera línea de defensa y de la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

El proceso utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios e identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento a través de la prestación del servicio y se encuentran documentados en los procedimientos, operación de los canales de atención, monitoreo y seguimiento, implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el mejoramiento continuo.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos

Se considera propiedad del usuario la información y documentos allegados para ejecutar la planeación y efectuar los trámites solicitados por las dependencias y contratistas de la SED.

Esta información se encuentra protegida a través de los controles implícitos en los procesos, la Ley de Protección de Datos Personales, las políticas establecidas por el proceso de Gestión Documental y de manejo de información de la SED, a través de los lineamientos de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, previstos en https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-politicas-lineamientos-manuales-sectoriales-institucionales.

8.5.4 Preservación

La prestación del servicio en los canales de atención a nivel central y local es intangible; por ello, para evidenciar el cumplimiento de este numeral, la Oficina de Servicio al Ciudadano mediante las diferentes herramientas informáticas de manejo y conservación documental genera evidencias de la información allegada por la ciudadanía.

La documentación de la información de la Oficina de Servicio al Ciudadano se preserva por medio de tablas de control de acceso, clasificación documental, trazabilidad de los sistemas de información y los controles establecidos en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, en cumplimiento de lo establecido en la normatividad expedida por el Archivo General de la Nación y el Archivo de Bogotá D.C., por lo cual, la Secretaría de Educación del Distrito elaboró, aprobó e implementó las tablas de retención documental, lo que facilita ejecutar los procesos de organización y transferencia de documentos generados.

Los documentos del sistema se han elaborado de acuerdo con las directrices de la SED, estipuladas en el instructivo de trabajo de la Dirección de Servicios Administrativos que define los instrumentos archivísticos con base en la normatividad vigente.

8.5.5 Preservación actividades posteriores a la entrega

Se aseguran los requisitos para las actividades posteriores a las entregas asociadas en el servicio a través de la caracterización del proceso en el que se determinan las entradas, actividades y salidas de los usuarios o grupos de valor, según lo establecido en la normatividad vigente, en el mapa de riesgos de la entidad, los procedimientos para prestar el servicio, las encuestas de satisfacción y demás informes publicados en la página web Institucional.

8.5.6 Control de los cambios

Con lo identificado en el monitoreo periódico en la gestión de la operación, se identifican los cambios necesarios para que el servicio no se vea afectado, esto se registra mediante acciones que involucren la causa, propósito, recursos y responsables para su gestión y control, evidencias u observaciones que correspondan, lo cual se documenta en actas,

modificación en la documentación del sistema, capacitaciones o registro de acciones de mejora.

Los responsables de los procedimientos participan en las actividades de control tendientes a asegurar que:

- Los resultados a lograr estén definidos.
- Se han realizado actividades de verificación para asegurarse de que la salida cumple con los requisitos de entrada.
- Se han realizado actividades de validación para asegurarse de que las salidas son apropiadas para su uso previsto o aplicación especificada.
- Se toman las acciones necesarias frente a los problemas identificados durante las revisiones, verificaciones o validaciones.
- Existe la información documentada necesaria.

8.6 Liberación de los servicios

Está identificado claramente el propósito de las actividades realizadas alineadas al objetivo de la calidad y cómo contribuye, en qué forma se evaluará, en qué plazo y quién será el responsable de la aprobación.

Se generan estándares, lineamientos o instructivos de trabajo interno, en la prestación de los servicios, para dar cumplimiento a los requisitos de entrada y validar que las salidas son adecuadas para la prestación del servicio; se incluyen las características esenciales para el propósito previsto y su uso, asegurándose de conservar los registros necesarios.

8.7 Control de salidas no conformes

La Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con un instructivo interno para la identificación, gestión y seguimiento de las salidas no conformes que se presentan en la operación para propender por su adecuado tratamiento y evitar su uso no intencionado.

9 Evaluación del desempeño

Indicadores: Los indicadores utilizados para medir el desempeño del proceso, se clasifican en:

- Indicadores de eficiencia: miden la relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la consecución de este.
- Indicadores de eficacia: determinan si el cumplimiento de un determinado objetivo es coherente con la meta establecida.
Estos indicadores se concentran en verificar el cumplimiento de los diferentes planes y programas de la entidad, por lo que facilitan la medición del grado en el que una meta ha sido cumplida.

- Indicadores de la calidad: miden aspectos relacionados con la capacidad de la entidad para atender a las necesidades y demandas de sus usuarios bajo atributos de calidad para prestar los bienes o servicios que ofrece.

Para el control interno de la oficina se han establecido las hojas de vida de los indicadores, en las que se registra la información y se analiza.

Autoevaluación de la Gestión: el líder de la Oficina de Servicio al Ciudadano y los responsables de los subprocesos realizan seguimiento de los resultados de los indicadores a través de reuniones de monitoreo periódicas.

9.1.2 Satisfacción del usuario

Como medición al desempeño del SGC, la Oficina de Servicio al Ciudadano evalúa periódicamente el cumplimiento de los requisitos por medio de instructivos internos de trabajo, los cuales pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2398>.

Los resultados son analizados y sirven para iniciar acciones correctivas y preventivas que fomenten la mejora en los procesos institucionales y se realiza seguimiento mediante el Plan Operativo Anual - POA, el PTEP, los indicadores de gestión, el Informe de seguimiento a PQRSDF, el Informe de operaciones, las encuestas de satisfacción, la metodología de gestión de riesgos, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, entre otros documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que reposan en Isolucion e Intrased.

Para la medición de la percepción de los ciudadanos se diseñaron los siguientes mecanismos:

Encuestas de satisfacción: En el proceso de medición de satisfacción se aplica la “Encuesta de Evaluación del Servicio”, este instrumento recoge la percepción del ciudadano con la interacción realizada en los diferentes canales de atención, en la que se evalúa: amabilidad, satisfacción, claridad y oportunidad.

Se calculan tamaños de muestras representativas por canal con un muestreo probabilístico aleatorio simple acorde con el procedimiento 05-PD-010 Medición de Satisfacción de la Prestación del Servicio y en la Respuesta de PQRSDF.

Dentro de las competencias establecidas en el Decreto 310 del 2022²⁰, las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, se reciben y tramitan a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se remiten a la dependencia competente para su respuesta.

De igual manera, la Oficina de Servicio al Ciudadano brinda respuesta oportuna a la ciudadanía en un primer y segundo nivel. Aquellos requerimientos que necesiten una respuesta de fondo que involucre a otras dependencias, se direccionan para su gestión, en cumplimiento a la Ley 1755 del 2015²¹.

²⁰ Por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito

²¹ Ley Estatutaria del Derecho Fundamental de Petición en Colombia

Un aspecto esencial para la apropiación de los lineamientos generales de servicio a la ciudadanía, lo constituye la comprensión del momento de verdad, entendido como toda interacción del ciudadano con la entidad en la que se deriva una percepción de la calidad del servicio.

El momento de verdad implica concreción del ideal de servicio de una entidad, establece el alcance o no de los objetivos de la calidad, oportunidad, eficiencia, efectividad y en general, de satisfacción en la prestación de un servicio.

9.1.3 Análisis y evaluación

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza:

- Recopilación, tabulación y análisis correspondiente al monitoreo del proceso.
- Evaluación de satisfacción de los usuarios.
- Indicadores del proceso.
- Metodología de gestión de riesgos.
- Informes de operación.
- Informes de PQRSDF
- Auditorías internas o externas.
- Conformidad de los servicios, seguimiento y control a los proveedores y entidades del sector.

De estas actividades se dejan las evidencias respectivas en los informes generados de la calidad, de satisfacción y de la operación; este análisis de información permite adoptar las acciones de mejora a que haya lugar.

9.2 Auditoría interna

La Oficina de Servicio al Ciudadano requiere anualmente al menos una Auditoría Interna, a través del equipo de auditores de la Oficina de Control Interno o externamente por auditores calificados de otras entidades. Esto para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad implementado se ejecuta conforme con las disposiciones planificadas, con lo establecido en la NTC ISO9001:2015, los requisitos de ley, las normas, los lineamientos de la entidad y verifica su eficacia. Estas auditorías se realizarán según lo estipulado en la ISO9001:2015 y 16-MN-001 Estatuto de Auditoría Interna.

El ejercicio de la auditoría se da en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993²²; para la auditoría del SGC; la Oficina de Control Interno cuenta con profesionales de diversas disciplinas formados y certificados como auditores de la Calidad.

En el proceso de auditoría se recopilan, verifican, comparan y analizan los datos apropiados para evidenciar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar las oportunidades de mejora del sistema.

²² "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"

Para el seguimiento y medición del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se han determinado según sea aplicable los criterios de monitoreo o indicadores que permitan evidenciar el grado en que se alcanzan los resultados y objetivos planificados, los cuales son transversales a la caracterización del proceso y metodología de gestión del riesgo, Plan Operativo Anual y MIPG.

9.3 Revisión por la dirección

La Oficina de Servicio al Ciudadano se asegura que el Sistema de Gestión de la Calidad se revise por lo menos una vez al año, para determinar la conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Secretaría y así propender por el cumplimiento de su política y objetivos, verificar el control eficaz de los riesgos e identificar oportunidades de mejora continua.

La Oficina de Servicio al Ciudadano como dependencia líder de la Política de Servicio al Ciudadano busca promover a través del equipo técnico en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites, la implementación, mejora continua y mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 y la Resolución 2001 del 18 de julio de 2023²³. Para llevar a cabo la revisión por la Dirección, se incluye la siguiente información:

- El estado de las acciones previas de las revisiones por la dirección.
- Cambios internos y externos.
- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (seguimiento y medición).
- El grado en que se han logrado los objetivos de calidad (seguimiento y medición).
- Las no conformidades, acciones correctivas y auditorías.
- El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- El desempeño de los proveedores externos.
- Adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones adoptadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- Oportunidad transversal al proceso.

Se establece además como información de entrada, el insumo de auditoría externa, para tener un contexto integral del estado del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los resultados de la revisión realizada por el equipo Técnico de Gestión y Desempeño en la política de Servicio al Ciudadano incluyen todas las decisiones y acciones asociadas a:

- La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- La mejora del servicio considera en todo momento la normatividad institucional.
- Las necesidades de recursos para implementar las acciones correctivas y de mejora a fin de cumplir con las metas establecidas.

²³ Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de agosto de 2019, "Por la cual se crean los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional como instancias de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño" y se dictan otras disposiciones.

10 Mejora

10.1 Generalidades

La Oficina de Servicio al Ciudadano determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos de las partes interesadas y aumentar su satisfacción, las cuales incluyen:

- Registrar las acciones de mejora en la base de datos a cargo del profesional responsable.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Las acciones de mejora identificadas en la gestión de la operación incluyen la causa, acción de mejora, responsable, plazos, verificación de las acciones tomadas y su eficacia en los términos acordados.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Al identificar el incumplimiento de un requisito establecido en la norma, este recibe un tratamiento especial mediante la formulación de la acción correctiva encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad y su registro en la herramienta dispuesta por la entidad para su seguimiento, control y cierre.

Lo referente al servicio no conforme se tratará según lo descrito en el numeral 8.7 Control de salidas no conformes del presente manual y lo descrito en los instructivos correspondientes.

10.3 Mejora

La Oficina de Servicio al Ciudadano mejora continuamente la eficacia del SGC, a través de la implementación y seguimiento de las siguientes acciones:

- Cumplimiento de la política y objetivos de la calidad.
- Análisis de resultados de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno, gestión independiente o externa.
- Análisis de datos.
- Análisis de servicio no conforme.
- Aplicación de acciones de mejora, correctivas y preventivas.
- Indicadores del proceso.
- Revisión del SGC.

El registro, control y seguimiento a las acciones formuladas se evidencia en la base de datos destinada por el sistema e informes de nivel de oportunidad, PQRSDF, medición de satisfacción del usuario y de gestión de operaciones.

La base de datos en mención se encuentra ubicada en el SharePoint de la Oficina de Servicio al Ciudadano, tiene como objetivo mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y considera los resultados del

análisis y la evaluación y las salidas de la revisión por la dirección para saber qué oportunidades deben ser parte de la mejora continua.

Estas acciones tienen también otras fuentes de identificación como las auditorías internas, las auditorías de los entes de control, desarrollo de actividades, los resultados de la encuesta de satisfacción, las quejas y reclamos que para la entidad se traducen en hallazgos y para el Sistema de Gestión de la Calidad en no conformidades.

Igualmente, como fuente adicional de acciones de mejora se han documentado y gestionado los riesgos del proceso bajo los criterios establecidos en la Metodología de Administración de Riesgos establecida por la SED, basada en la Guía de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

El presente documento fue traducido al lenguaje claro, el cual busca mejorar la comunicación con la ciudadanía, de tal forma que pueda tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus peticiones.

Los ajustes o modificaciones del presente documento serán socializados y documentados en los equipos técnicos o revisiones por la dirección.

Tipo	Registro	Fecha
Ratificación del contenido bajo el nuevo equipo técnico.	Acta Equipo Técnico Revisión por la Dirección.	26/julio/2022
Modificaciones numerales, ajustes de conformidad a la norma.	Acta Equipo Técnico Revisión por la Dirección.	19/agosto/2022
Modificaciones numerales, ajustes de conformidad con la norma.	Acta interna de trabajo	31/octubre/2022
Modificaciones numerales, ajustes de conformidad con la norma.	Acta Equipo Técnico Revisión por la Dirección.	19/abril/2023
Modificaciones numerales, ajustes de conformidad con la norma.	Acta e informe de auditoría interna.	15/junio/2023
Modificaciones numerales, ajustes de conformidad con la norma.	Acta Equipo Técnico Revisión por la Dirección.	30/agosto/2023
Adición de información relacionada con el uso del logo Ente certificador y claridad del alcance en la portada del documento.	Manual de imagen Ente certificador	28/diciembre/2023
Modificaciones numerales, ajustes de conformidad con la norma.	Acta Equipo Técnico Revisión por la Dirección.	19/septiembre/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Nombre: Jairo Suárez Cargo: Profesional Universitario – Oficina de Servicio al Ciudadano Fecha: 19/09/2025	 Nombre: Angélica Vargas Palacio. Cargo: Contratista - Oficina de Servicio al Ciudadano Fecha: 19/09/2025	 Nombre: Julia Guerrero Gamba Cargo: jefe Oficina de Servicio al Ciudadano Fecha: 19/09/2025