

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 2021

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Elaborado por:

Yadira León Vargas – Racionalización de Tramites – Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano
Angélica Mayerli Vargas – Grupo de Conocimiento – Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano
Paola Andrea Cristancho – Grupo de Operaciones - Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano
Veiman Sneyder Cotrino Díaz - Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano.
Narda Lizeth Rodríguez – Grupo de PQRS – Calidad - Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano

Consolidado por:

Veiman Sneyder Cotrino Díaz - Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano.

Revisado por:

Narda Lizeth Rodríguez – Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano



Aprobado por:
MARCO ANTONIO BARRERA
jefe Oficina Servicio al Ciudadano

BOGOTÁ, JULIO DE 2021

INTRODUCCIÓN

En el Acuerdo 257 de 2006¹, se señala como objeto “orientar y liderar la formulación y ejecución de políticas, planes y programas para garantizar el derecho a la educación y asegurar a la población el acceso al conocimiento y la formación integral. Para tal fin, la Secretaría de Educación del Distrito se acogió la Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", y el Decreto 371 de 2010² en el cual entre otros se establece el reconocimiento dentro de las entidades a quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

Con la expedición de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía³ en el año 2014 se asigna al Defensor del Ciudadano ser “garante y veedor en la implementación y el seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía” y en el año 2021 se expide la Resolución 1153 del 22 de junio de 2021, Por la cual “Se delega la función del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito y se reglamenta la figura”⁴, derogando la resolución 2374 del 08 de noviembre de 2018.

Es así como en el marco de las funciones asignadas en la Resolución 1153 del 2021, se elaboró un plan estratégico que permite fortalecer el rol del Defensor(a) de la Ciudadanía y la implementación de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía al interior de la Secretaría de Educación, del cual en el presente informe se muestran los avances.

¹ Acuerdo 257 de 2006, Capítulo 6, Art. 82.

² Decreto 371 de 2010, Art. 3.

³ Decreto Distrital 197 de 2014. Art 15, Parágrafo 2.

⁴ Resolución 1153 de 2021, por medio de la cual “Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones”.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1. **Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

Teniendo en cuenta los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital, se relaciona a continuación el estado de este con corte al segundo trimestre:

- Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual: Desde el mes de enero de 2021 se celebró el acuerdo de servicio dentro del CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 4220000-114-2021 con la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudad el cual tiene vigencia hasta el enero del 2024.
- Mensualmente se realiza seguimiento a este acuerdo, revisando o actualizando, si es el caso, la Guía de Trámites y Servicios, generando así, el certificado de confiabilidad.
- Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General: Se realizó la revisión del Manual de Servicio a la Ciudadanía donde se evidenció desactualización en la información consignada en el Normograma, para lo cual se realizó al interior de la oficina de Servicio a la Ciudadanía la revisión de las normas que están vigentes, las que se deben eliminar del manual porque ya perdieron vigencia y cuales normas se hace necesario incluir en el manual.
- Se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa la colaboración para actualizar la información en el Manual. En este momento están revisando el archivo editable para proceder a actualizar la información.
- Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema: Se realizó campaña interna de sensibilización en la calidad de las respuestas con el slogan "ponerse en los zapatos del otro es", la cual va dirigida a los funcionarios de la SED y remitió a través de prensa sed y los canales internos de comunicación de la entidad.
- En la Evaluación de Calidad interna, en la cual evalúa las respuestas que se dan por medio del aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá de Quejas y Soluciones y SIGA, a través de la definición de criterios de evaluación, para proponer oportunidades de mejora por cada dependencia, a la fecha de corte del

mes de mayo se obtuvo un 76%, 7 pp por encima del indicador de la Alcaldía que reportamos.

- Servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centro de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva: 4 funcionarios de la Oficina de servicio al Ciudadano se encuentran cursando los niveles I y II con Fenascal, de Lenguaje de Señas, programado por la Dirección de Talento Humano.
- Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía: Se realizó mejora en el baño de acceso al público de las Direcciones Locales de Kennedy, Suba y Santa Fe - Candelaria, así como se adecuó el ingreso en la Dirección Local de Chapinero – Teusaquillo (Rampa). Por otra parte, se está realizando la adecuación de señalética en Braille y podo táctil.

2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

La Oficina de Servicio al Ciudadano en la ficha técnica de su proyecto de inversión 7818 “Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá DC, en el marco del Plan de Acción y Plan de Gobierno 2020 “Un nuevo contrato social y ambiental para Bogotá para el siglo XXI”, se programaron las siguientes actividades:

- Servicio a la ciudadanía: Ejecutar las experiencias de servicios en los canales de atención en la Secretaría de Educación del Distrito.

Lo anterior, tiene como propósito fortalecer la gestión institucional mediante la prestación de servicios de soporte administrativo, logístico y la implementación y cualificación de los procesos de gestión documental y de atención a la ciudadanía con criterios de oportunidad y calidad.

Para así dar cumplimiento al principio de publicidad, haciendo visible a la ciudadanía, a través de los diferentes medios y canales de comunicación de la Entidad, los procesos para adquisición de bienes y servicios requeridos para la ejecución de este.

Lo cual responde a fortalecer la calidad de la experiencia de servicio a la ciudadanía en todos los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito.

- Certificación del proceso del Servicio Integral a la Ciudadanía: Fortalecer la política de servicio al ciudadano a través del proceso de certificación institucional en el sistema de gestión de calidad.

Fortalecer los procesos de atención ciudadana, mediante el uso de diferentes canales de atención y con certificación institucional en el Sistema de Gestión de Calidad.

Lo cual contempla actividades de apoyo, necesarias para el diseño e implementación de sistemas de gestión y de desempeño institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, para generar capacidades instaladas en los servidores públicos en temas como: Fortalecimiento Institucional, Planeación Estratégica, simplificación de procesos, identificación y manejo de riesgos, controles, diseño e implementación de indicadores de gestión y gestión del conocimiento, con el fin de fortalecer la calidad de la experiencia de servicio a la ciudadanía en todos los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito.

3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía en el marco de sus funciones establecidas en el Decreto 330 de 2008, redefinió sus actividades en el Plan Operativo Anual - POA 2021, con el fin de realizar la planeación y el seguimiento de las metas y actividades programadas, consolidando las acciones previstas para alcanzar los fines propuestos en 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 la dependencia.

Para la presente vigencia, se plantearon 9 actividades, que responden al objetivo institucional "Fortalecer la gestión institucional mediante la prestación de servicios de soporte administrativo, logístico y la implementación y cualificación de los procesos de gestión documental y de atención a la ciudadanía con criterios de oportunidad y calidad". Ellas son las siguientes:

1. Incrementar en un 70% el nivel de satisfacción del servicio prestado en los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano, respecto al año anterior.
2. Incrementar en un 85% el nivel de servicio en la atención del Canal Virtual, Telefónico y Presencial de la Oficina de Servicio al Ciudadano, respecto al año anterior.
3. Dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos de competencia de la OSC radicados en los aplicativos de gestión documental SIGA y Bogotá te escucha.
4. Realizar los seguimientos al cumplimiento de las actividades programadas en los planes de acción de las políticas MIPG de racionalización de trámites y Política de servicio al ciudadano.
5. Realizar el acompañamiento a las dependencias del Nivel Central, DLE e IED para que la prestación del servicio a la comunidad educativa cumpla con los lineamientos respectivos, generando los seguimientos y acciones de mejora requeridos.

6. Realizar las acciones programadas para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, de conformidad con los deberes establecidos en la ISO9001:2015.
7. Desarrollar actividades de socialización y capacitación al interior de la SED para mejorar la calidad de la prestación de servicios y fomentar una Cultura de Excelencia en el Servicio.
8. Realizar seguimiento a las dependencias de la SED en lo referente al nivel de oportunidad de las respuestas, de la correspondencia de entrada y de la gestión de las solicitudes, quejas y reclamos que son radicados en los diferentes canales de atención, presentando los resultados en informes mensuales.
9. Realizar seguimiento del nivel de efectividad en la entrega de correspondencia externa realizada por parte del Outsourcing, identificando acciones de mejora y presentando los resultados en informes mensuales a las diferentes áreas implicadas.

El seguimiento y reporte de las actividades se ha realizado en el aplicativo dispuesto por la SED en cumplimiento de lo programado, de lo cual ha resultado una evaluación satisfactoria del 100%, según los informes cargados en el Sharepoint de la Entidad por la Oficina de Control Interno.

4. **Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

El normograma de la Oficina de Servicio al Ciudadano es parte de la caracterización del proceso Servicio integral a la Ciudadanía, el cual se actualiza por necesidades del servicio, generación de nuevas normas que afecten positiva o negativamente la atención al ciudadano, proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y documentación que estructura la gestión del servicio del cual hace parte.

A la fecha el organigrama ha sido actualizado según la normatividad vigente enfocado a temáticas como: disposiciones de la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, protección de datos, transparencia y acceso a la información, participación ciudadana, protocolos de atención presencial Covid-19, nuevas funciones del Defensor de la Ciudadanía, entre otros.

La actualización del normograma cuenta con la aprobación de la Oficina Asesora de Jurídica y posterior publicación y adopción mediante resolución por parte de la Oficina Asesora de Planeación, una vez cumplido lo anterior se socializará con la dependencia en el aplicativo dispuesto por la SED.

Con las actualizaciones periódicas del normograma, responde a una documentación del sistema coherente con la norma, que, en últimas permite prestar un mejor servicio a la comunidad educativa y ciudadanía en general.

5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

La Oficina de Servicio al Ciudadano desde su proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en el marco y cumplimiento de lo establecido en el Modelo Institucional de Planeación y Gestión – MIPG, realiza planes de mejoramiento, como el conjunto de medidas de cambio que se toman dentro del ciclo PHVA, planear, hacer, verificar y actuar para identificar un posible hallazgo.

El plan formulado orienta la mejora de rendimiento en sus componentes, sistemas, subsistemas, procesos, proyectos o actividades, en donde se identificó tal hallazgo, determinando soluciones programadas y verificadas de forma eficaz, con el fin que las acciones tomadas cumplan con el criterio de solución, para así eliminar o reducir las causas que originaron el hallazgo.

Cumplido lo anterior, es decir identificado el hallazgo, el responsable de realizar el seguimiento del proceso con su equipo de trabajo y líder de la dependencia, realizan un análisis del origen de la oportunidad de mejora, persona que realiza el hallazgo, recomendación nivel aspectos evaluados indicio de hallazgo, recomendación, causa, efecto, explicación de la dependencia evaluada, compromiso de las acciones de mejoramiento, responsable del cumplimiento del compromiso, fecha, actividades desarrolladas, inicio y finalización proyectada, real estado del cumplimiento evidencias y observaciones.

Cada uno de los ítems en mención, se encuentran en una matriz Excel de seguimiento periódico en conjunto con los responsables de la dependencia, donde se generan alertas para el cumplimiento de estos en los tiempos programados.

Para identificar el hallazgo que da lugar a los planes de mejoramiento, se realizan diferentes actividades de control : Auditorías Internas, Riesgos, Análisis de Datos, Autocontrol, Resultado de la Revisión de la dependencia o del proceso o Resultado del seguimiento de la Oficina de Control Interno, Oficina de Planeación, Auditorías Externas: - Contraloría, Personería, Entidad Certificadora, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Revisión por la Alta Dirección, Normas Internacionales, entre otras.

Actualmente, la dependencia cuenta con 131 acciones en el plan de mejoramiento que apuntan al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, de las cuales se han cerrado a la fecha 117 y en proceso de cumplimiento 14. Lo anterior, cuenta con las evidencias para seguimiento y consulta por parte de la dependencia, entes de control o auditorías internas.

6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

En el primer semestre 2021 se lograron importantes acciones de racionalización como:

- ✓ Implementación del módulo de notificaciones electrónicas en las Direcciones Locales de Educación de Suba, Barrios Unidos y Teusaquillo.
- ✓ Implementación del formulario virtual para la solicitud del trámite: “Pensiones y cesantías Docentes”
- ✓ Se registraron los trámites de la estrategia de racionalización de trámites 2021 en SUIT, 4 trámites de la Dirección de Inspección y Vigilancia y 1 de la Dirección de Formación Docentes e Innovaciones pedagógicas.

Se realizaron mesas de trabajo con la Dirección de Inspección y Vigilancia y con la Dirección de formación Docente para identificar las actividades que se van a realizar para el cumplimiento de la racionalización virtual de los trámites planteados en el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía (PAAC) 2021

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

La entidad emitió la circular 008 de 2020 en la cual se dictan los lineamientos complementarios sobre el funcionamiento interno de la SED ante el estado de emergencia nacional por la pandemia de coronavirus COVID-19, con el fin de minimizar el impacto que pueda llegar a tener el estado transitorio de emergencia en la prestación de los servicios educativos y administrativos que ofrece la SED.

De la misma manera se emitió la circular 003 de 2021 en la cual se dictan las orientaciones especiales en la reapertura gradual progresiva (R-GPS) a la presencialidad escolar de colegios oficiales de Bogotá D.C.

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Con el objetivo de socializar con el personal de la entidad y fortalecer la adecuada implementación de la gestión de peticiones ciudadanas, desde el Plan Padrino de la Oficina

de Servicio al Ciudadano en colaboración con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se ha desarrollado la campaña de comunicación y divulgación llamada “**Ponte en los zapatos del Otro**” con el objetivo de brindar respuestas oportunas y de calidad a las peticiones ciudadanas, con esta estrategia se divulgó al público interno de la entidad la importancia de atender las necesidades del ciudadano cumpliendo con criterios de calidad, se elaboraron piezas gráficas y notas de prensa publicadas en los canales internos para conocimiento de todo el personal de la entidad.

Ilustración 1. Campaña de comunicación “Ponte en los zapatos del otro”

Notas de prensa publicadas en los canales de comunicación internos:



Fecha de publicación: Vie, 30/04/2021 - 12:38

‘Ponte en los zapatos del otro’, nuestra campaña para brindar respuestas oportunas, completas y de calidad a la ciudadanía

Ponte en los zapatos de Andrés

El necesita sacar una copia de su contrato y no tiene ni idea cómo hacerlo

solo espera una respuesta



¡Recuerda! Somos la imagen de la Entidad en cada una de nuestras respuestas, pongámonos en ‘los zapatos del otro’ para brindar la mejor experiencia de servicio a nuestros usuarios y usuarios.

Boletines de prensa



2021-04-27 09:48
La SED agiliza los procesos de provisión de documentos y administrativos para 2021

Leer más

CIRCULARES

Inicio / Noticias / Nuestro reto: mejorar continuamente la oportunidad y calidad de las respuestas a la ciudadanía

Fecha de publicación: Vie, 07/05/2021 - 15:04

Nuestro reto: mejorar continuamente la oportunidad y calidad de las respuestas a la ciudadanía

Ponte en los zapatos de Jaime

El como rector hizo una consulta a través del SIGA y aún espera una respuesta



¡Recuerda! Somos la imagen de la Entidad en cada una de nuestras

Boletines de prensa



2021-04-27 09:48
La SED agiliza los procesos de provisión de documentos y administrativos para 2021

Leer más

CIRCULARES

<https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/1307>

<https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/1397>

Fecha de publicación: Mié, 19/05/2021 - 13:37

¡No esperes hasta el último minuto!: da respuesta oportuna y rápida a las peticiones ciudadanas

Ponerse en los zapatos del otro es...

Responder oportunamente todas las peticiones ciudadanas

¡No esperar hasta el último minuto! Ofrece una atención clara y eficiente, respondiendo oportunamente, un excelente trato siempre legítimo.

- 20 días hábiles: Solicitar información o consulta
- 30 días hábiles: Quejas, reclamos, sugerencias, derecho de petición, reclamos/quejas o denuncias por actas de comparendo.
- 35 días hábiles: Consultas

*Hoyes (domingo 02 de mayo del 2021) de hoy

Así brindamos un servicio:



¡Recuerda! Somos la imagen de la Entidad en cada una de nuestras respuestas, pongámonos en ‘los zapatos del otro’ para brindar la mejor experiencia de servicio a nuestros usuarios y usuarios.

Boletines de prensa



2021-05-17 09:48
La SED agiliza los procesos de provisión de documentos y administrativos para 2021

Leer más

CIRCULARES

peticiones ciudadanas

Ponerse en los zapatos del otro es...

Entender la necesidad de nuestro público y aportar desde nuestra responsabilidad brindando un servicio de calidad y oportuno, con respuestas claras y cálidas. Generemos empatía.

Así brindamos un servicio:



¡Recuerda! Somos la imagen de la Entidad en cada una de nuestras respuestas, pongámonos en ‘los zapatos del otro’ para brindar la mejor experiencia de servicio a nuestros usuarios y usuarios.



2021-05-17 09:48
La SED agiliza los procesos de provisión de documentos y administrativos para 2021

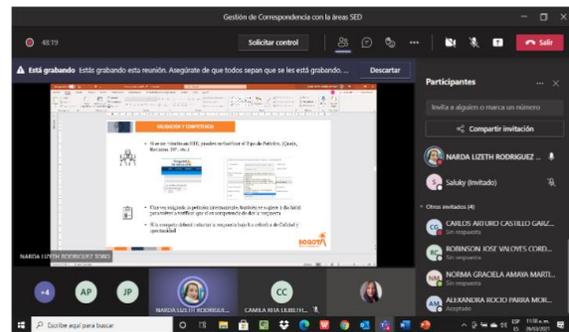
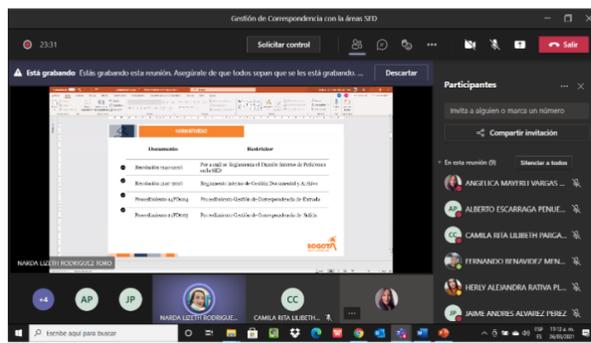
Leer más

CIRCULARES

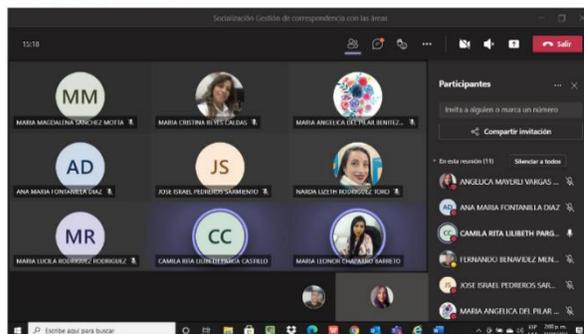
Por otra parte se ha complementado esta actividad con el desarrollo de jornadas de socialización en temas de gestión de correspondencia con todas las dependencias de la entidad de los tres niveles (central, local e institucional) dando a conocer los lineamientos que se deben tener en cuenta al momento de generar las respuestas a peticiones ciudadanas como es el caso de los tiempos de respuestas que están vigentes de acuerdo al Decreto Nacional 491 de 2020, los criterios de calidad en las respuestas (oportunidad, claridad, calidez, calidad y manejo del sistema), manejo del lenguaje claro en las respuestas entre otros temas. Se contó con la asistencia y participación de más de 110 personas en las 28 jornadas de socialización programadas y realizadas.

Ilustración 2. Jornadas de socialización gestión de correspondencia

Socialización Gestión Correspondencia con las áreas SED – 26 marzo
Fuente de Información: Plataforma Teams



Evidencia Socialización Gestión de correspondencia 13 abril 2:00 PM
Fuente de Información: Plataforma Teams



Socialización Gestión de Correspondencia DLE Localidades Engativá, Barrios Unidos y Los Mártires
Fuente de Información Teams



3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

El servicio al ciudadano y la lucha contra la corrupción son pilares esenciales en la gestión diaria de la SED. Por ello, la entidad adoptó la " Metodología de Administración del Riesgo"

del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de mitigar todos los riesgos asociados a nuestro trabajo en el marco de la mejora continua y mostrar, que todos los servidores públicos de esta entidad tenemos cero tolerancia a la corrupción y así definir lineamientos y directrices que permitan gestionar de manera efectiva los riesgos de la SED con el fin de controlar los eventos que puedan impedir el logro de los objetivos institucionales.

Los riesgos identificados para el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía fueron los siguientes:

- Posibilidad de afectar la prestación de un servicio integral a la comunidad educativa del distrito en los canales de atención vigentes.
- Posibilidad de no responder a las peticiones ciudadanas de conformidad a los atributos de calidad del servicio y lo determinado en la normatividad vigente.

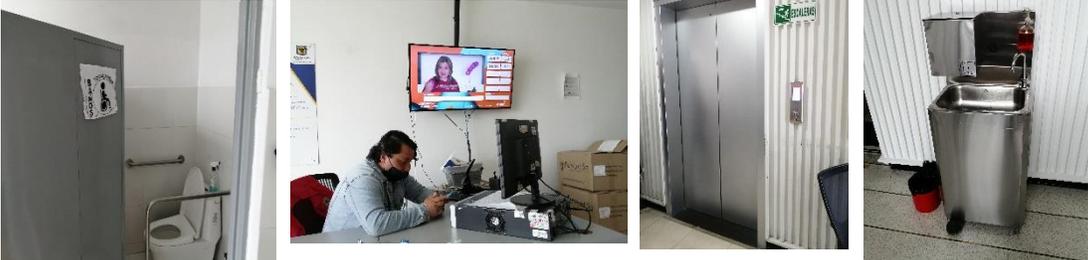
Se han realizado los seguimientos y reportes semestrales a la Oficina Asesora de Planeación con sus respectivas evidencias, a la fecha se han aplicado los controles establecidos con el fin de evitar la materialización del mismo y así evitar afectar la prestación del servicio al ciudadano.

Cabe aclarar, que, en materia de riesgos se identificaron de manera transversal al proceso de los 2 riesgos en mención, para lo cual esta dependencia cuenta con 17 documentos entre manuales, guías, formatos y procedimientos que evitan la materialización del riesgo a través de las actividades y puntos de control identificados, y que se actualizan periódicamente por necesidades del servicio, normatividad, entre otros.

4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Con el objetivo de generar sinergias en todos los niveles para interiorizar una cultura de servicio que fortalezca el proceso de atención a la ciudadanía, en cuanto a eficiencia, calidad, oportunidad y confianza en las dependencias, se fortaleció y reactivó el equipo de Plan Padrino con 3 funcionarias de planta, 1 contratista y 10 agentes de apoyo para las Direcciones Locales, las cuales tienen como objetivo Generar los lineamientos y el acompañamiento para la mejora del servicio en los diferentes Niveles de la SED, adicionalmente se impulsó la campaña comunicativa “ponerse en los zapatos del otro es”, dirigido a todos los gestores de servicio de la SED. Enviando mensajes, videos y notas de prensa, a través del correo electrónico y Prensa SED.

Adicionalmente debido al regreso Gradual y progresivo, se iniciaron visitas a las Direcciones Locales, con el fin de evidenciar el estado actual de cada Dirección Local, en las visitas del I semestre se encontró que:

NOMBRE DE LA LOCALIDAD:	SANTAFE Y CANDELARIA
FECHA DE VISITA:	22 de junio de 2021
DETALLE DE LA VISITA:	
<p>Bajo el Acompañamiento de Herly Rativa, Se realizo levantamiento de información sobre inventario físico y capital humano de la dirección local en compañía de la funcionaria Nury Ruth Gómez de atención al ciudadano, adicionalmente se validó que para la apertura de la atención presencial en el punto, se esté cumpliendo con los protocolos de bioseguridad como instalación de lavamanos, toma de temperatura, registro de datos, demarcación para la atención y elementos de uso personal como careta, acrílico y tapabocas, se validó que el Digiturno y el televisor estén en perfecto funcionamiento para el ingreso de la ciudadanía y posterior atención por parte de los funcionarios. La dirección local cuenta con baño para personas con discapacidad, así como ascensor.</p> <p>Con apoyo del funcionario Johan Morales se realizó actualización de los colores que aparecen en el atril y el televisor a los colores actuales de la entidad. Se recalco la importancia del uso del agendamiento para la prestación de los diferentes servicios.</p> <p>La atención al ciudadano en la dirección local se está prestando a través de agendamiento para el servicio de radicación.</p>	
ANEXOS	
	

NOMBRE DE LA LOCALIDAD:	SAN CRISTÓBAL
FECHA DE VISITA:	11 de junio de 2021
DETALLE DE LA VISITA:	
<p>Bajo el Acompañamiento de Herly Rativa, Se realizo levantamiento de información sobre inventario físico y capital humano de la dirección local en compañía del funcionario Andrés Octavio Estrella de atención al ciudadano, adicionalmente se validó que para la apertura de la atención presencial en el punto, se esté cumpliendo con los protocolos de bioseguridad como instalación de lavamanos, toma de temperatura, registro de datos, demarcación para la atención y elementos de uso personal como careta, acrílico y tapabocas, se validó que</p>	

el Digiturno y el televisor estén en perfecto funcionamiento para el ingreso de la ciudadanía y posterior atención por parte de los funcionarios.

Con apoyo del funcionario Johan Morales se realizó actualización de los colores que aparecen en el atril y el televisor a los colores actuales de la entidad., Se recalco la importancia del uso del agendamiento para la prestación de los diferentes servicios.

La atención al ciudadano en la dirección local se está prestando a través de agendamiento para los servicios de radicación, talento humano, cobertura, movilidad, jurídica y supervisión.

ANEXOS



NOMBRE DE LA LOCALIDAD:	USME
FECHA DE VISITA:	11 de junio de 2021

DETALLE DE LA VISITA:

Bajo el Acompañamiento de Herly Rativa, Se realizo levantamiento de información sobre inventario físico y capital humano de la dirección local en compañía del funcionario Rubén Darío Sanchez de atención al ciudadano, adicionalmente se validó que para la apertura de la atención presencial en el punto, se esté cumpliendo con los protocolos de bioseguridad como instalación de lavamanos, toma de temperatura, registro de datos, demarcación para la atención y elementos de uso personal como careta, acrílico y tapabocas, se validó que el Digiturno y el televisor estén en perfecto funcionamiento para el ingreso de la ciudadanía y posterior atención por parte de los funcionarios.

Con apoyo del funcionario Johan Morales se realizó actualización de los colores que aparecen en el atril y el televisor a los colores actuales de la entidad.

Se recalco la importancia del uso del agendamiento para la prestación de los diferentes servicios. A la fecha la dirección local no ha iniciado atención presencial al ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

NOMBRE DE LA LOCALIDAD:	TUNJUELITO
FECHA DE VISITA:	17 de junio de 2021

DETALLE DE LA VISITA:

Bajo el Acompañamiento de Herly Rativa, Se realizo levantamiento de información sobre inventario físico y capital humano de la dirección local en compañía del funcionario Omar Ricardo Rodriguez de atención al ciudadano, adicionalmente se validó que para la apertura de la atención presencial en el punto, se esté cumpliendo con los protocolos de bioseguridad como instalación de lavamanos, toma de temperatura, registro de datos, demarcación para la atención y elementos de uso personal como careta, acrílico y tapabocas, se validó que el Digiturno y el televisor estén en perfecto funcionamiento para el ingreso de la ciudadanía y posterior atención por parte de los funcionarios.

Con apoyo del funcionario Johan Morales se realizó actualización de los colores que aparecen en el atril y el televisor a los colores actuales de la entidad.

Está pendiente en la dirección local el cambio de la máquina de sticker ya que desde el año 2019 dejo de funcionar, la solicitud se elevó a REDP por parte de la oficina de servicio al ciudadano y estamos en espera de una respuesta.

Se recalco la importancia del uso del agendamiento para la prestación de los diferentes servicios. La atención al ciudadano en la dirección local se está prestando a través de agendamiento para los servicios de radicación, cobertura, movilidad, jurídica y supervisión.

ANEXOS



NOMBRE DE LA LOCALIDAD:	ENGATIVÁ
FECHA DE VISITA:	30-06-2021

DETALLE DE LA VISITA:

Bajo el Acompañamiento de Camila Parga, Se realizó levantamiento de información sobre inventario físico y capital humano de la dirección local en compañía de la funcionaria



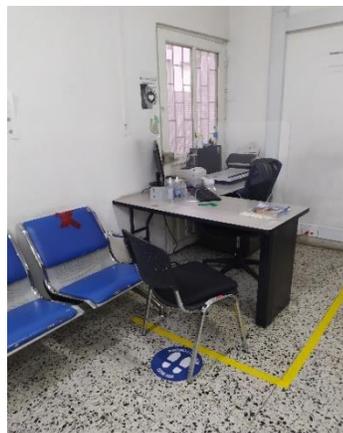
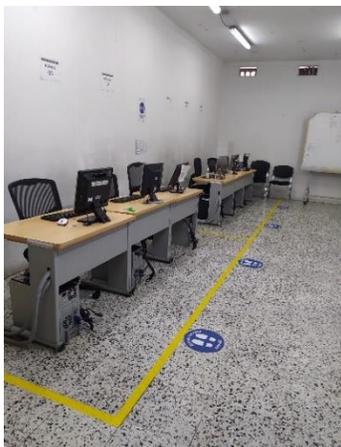
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

secretaria del director, adicionalmente se validó que para la apertura de la atención presencial en el punto, se esté cumpliendo con los protocolos de bioseguridad como instalación de lavamanos, toma de temperatura, registro de datos, demarcación para la atención y elementos de uso personal como careta, acrílico y tapabocas, se validó que el Digiturno y televisor estén en perfecto funcionamiento para el ingreso de la ciudadanía y posterior atención por parte de los funcionarios.

Se recalco la importancia del uso del agendamiento para la prestación de los diferentes servicios y se crearon los usuarios de Digiturno para los funcionarios que prestaran atención al ciudadano.

La atención al ciudadano en la dirección local se está prestando a través de agendamiento para los servicios de radicación, cobertura (todas las solicitudes a través de radicación). Movilidad, talento humano y supervisión.

ANEXOS



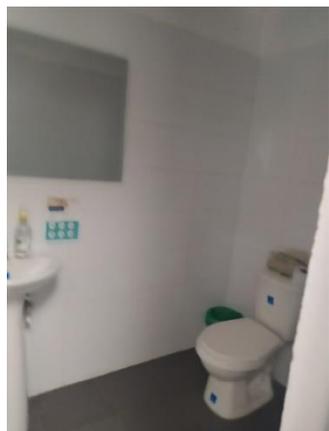


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

NOMBRE DE LA LOCALIDAD:	SUBA
FECHA DE VISITA:	30-06-2021
DETALLE DE LA VISITA:	
<p>Bajo el acompañamiento de Camila Parga, Se realizó levantamiento de información sobre inventario físico y capital humano de la dirección local en compañía del funcionario secretario del área de supervisión, adicionalmente se validó que para la apertura de la atención presencial en el punto, se esté cumpliendo con los protocolos de bioseguridad como instalación de lavamanos, toma de temperatura, registro de datos, demarcación para la atención y elementos de uso personal como careta, acrílico y tapabocas, se validó que el Digiturno y televisor estén en perfecto funcionamiento para el ingreso de la ciudadanía y posterior atención por parte de los funcionarios.</p> <p>Se recalco la importancia del uso del agendamiento para la prestación de los diferentes servicios y se crearon los usuarios de Digiturno para los funcionarios que prestaran atención al ciudadano. La atención al ciudadano en la dirección local se está prestando a través de agendamiento para los servicios de radicación, cobertura. Movilidad, talento humano y supervisión.</p>	
ANEXOS	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



NOMBRE DE LA LOCALIDAD:	BARRIOS UNIDOS
FECHA DE VISITA:	18-06-2021
DETALLE DE LA VISITA:	
<p>Bajo el acompañamiento de Camila Parga, Se realizo levantamiento de información sobre inventario físico y capital humano de la dirección local en compañía de la directora local LUZ DAIFENIS ARANGO (se encuentra en vacaciones motivo por el cual no firma, delega a otra persona), adicionalmente se validó que para la apertura de la atención presencial en el punto, se esté cumpliendo con los protocolos de bioseguridad como instalación de lavamanos, toma de temperatura, registro de datos, demarcación para la atención y elementos de uso personal como careta, acrílico y tapabocas, se validó que el Digiturno y el televisor estén en perfecto funcionamiento para el ingreso de la ciudadanía y posterior atención por parte de los funcionarios. Se recalco la importancia del uso del agendamiento para la prestación de los diferentes servicios y se crearon los usuarios de Digiturno para los funcionarios que prestaran atención al ciudadano. La atención al ciudadano en la dirección</p>	

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

local se está prestando a través de agendamiento para los servicios de radicación, cobertura, movilidad, supervisión, jurídica y talento humano. Se evidencia del sistema Digiturno, el atril, pero el Televisor del Digiturno está en el piso, la directora menciona que el soporte no resistió el peso del televisor, se remite solicitud a dotaciones y construcciones para que nuevamente se instale el televisor parte importante del sistema Digiturno, se realiza el arreglo por parte de la oficina de construcciones 30 de junio 2021.

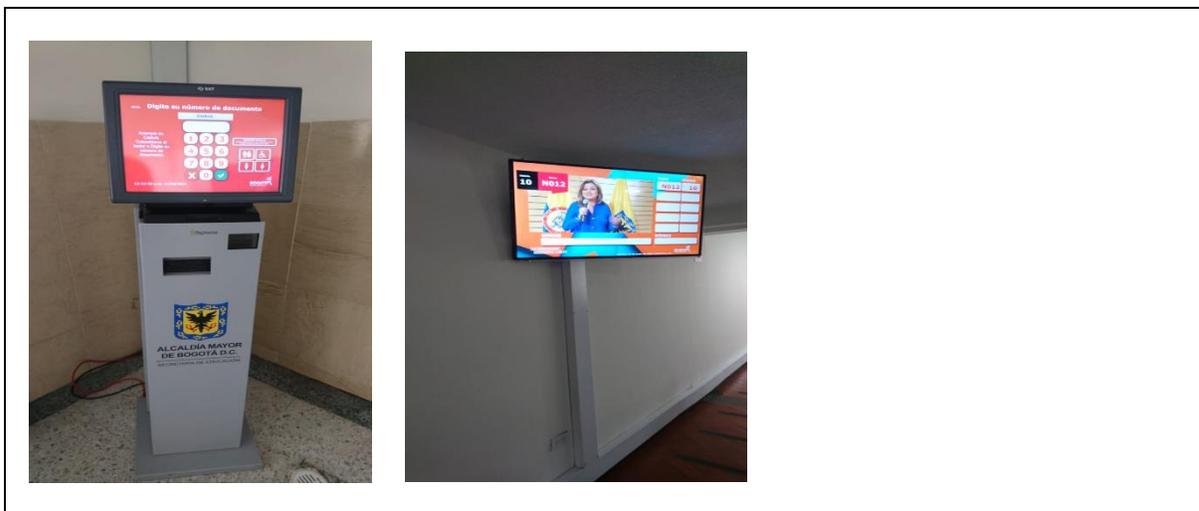
ANEXOS



NOMBRE DE LA LOCALIDAD:	LOS MÁRTIRES
FECHA DE VISITA:	18-06-2021
DETALLE DE LA VISITA:	
<p>Bajo el acompañamiento de Camila Parga, Se realizo levantamiento de información sobre inventario físico y capital humano de la dirección local en compañía del funcionario de atención al ciudadano, adicionalmente se validó que para la apertura de la atención presencial en el punto, se esté cumpliendo con los protocolos de bioseguridad como instalación de lavamanos, toma de temperatura, registro de datos, demarcación para la atención y elementos de uso personal como careta, acrílico y tapabocas, se validó que el Digiturno y el televisor estén en perfecto funcionamiento para el ingreso de la ciudadanía y posterior atención por parte de los funcionarios. Se recalco la importancia del uso del agendamiento para la prestación de los diferentes servicios y se crearon los usuarios de Digiturno para los funcionarios que prestaran atención al ciudadano, se remiten formatos para la creación de usuarios Digiturno y agendamiento. La atención al ciudadano en la dirección local se está prestando a través de agendamiento para los servicios de radicación, cobertura, movilidad, supervisión, jurídica y talento humano. Por parte de la dila se solicita realizar seguimiento a la entrega de un lavamanos, se remite a dotaciones escolares del NC, como respuesta se entrega el mismo el 21 de junio.</p>	

NOMBRE DE LA LOCALIDAD:	RAFAEL URIBE URIBE
FECHA DE VISITA:	JUNIO 17 DE 2021
DETALLE DE LA VISITA:	
<p>Bajo el acompañamiento de Magdalena Sanchez, Se hace video del espacio y se revisa que funcionen atril del Digiturno y el televisor. Quedando en correcto funcionamiento, a la fecha esta Dirección Local no ha informado de atención presencial, en la última reunión se acordó que hasta que el personal tenga el esquema de vacunación completo.</p>	
ANEXOS	
 <p>https://photos.app.goo.gl/783BoJd8iEe4ckqC9</p>	

NOMBRE DE LA LOCALIDAD:	CIUDAD BOLÍVAR
FECHA DE VISITA:	JUNIO 11 DE 2021
DETALLE DE LA VISITA:	
<p>Bajo el acompañamiento de Magdalena Sanchez, Se realiza capacitación de SIGA a los funcionarios de la DILE-19, igualmente se realiza capacitación de protocolos de atención al personal del servicio de vigilancia, Se realiza acta de la visita y se deja funcionando el atril de Digiturno y el Televisor.</p>	
ANEXOS	



Adicionalmente, se creó diferentes medios de comunicación directa con las Oficinas e IED, se creó grupo de comunicación vía WhatsApp. En el cual se realiza continuamente comunicaciones y asistencias a preguntas de solución inmediata, es decir o requieren un correo o un radicado.

Para tal seguimiento estas actividades se registran en el aplicativo CRM, el cual a la fecha en el I semestre se han realizado 334 actividades en temas varios, los más representativos son:



TIPO DE ATENCION REGISTRADA	CRM
Asesoría en Uso de Aplicativos	161
Actualización de Sistemas de Información	78
Instituciones General	51
Seguimiento a Nivel de Oportunidad	25
11 - Actividades varias, menos representativas	19
Total general	334

Se creo el correo electrónico oscpplanpadrino@educacionbogota.gov.co, el cual empezó a funcionar desde el 13 de mayo, durante el I semestre se realizaron un total de 241 actividades de acompañamiento, en temas como:

TIPO DE ATENCION POR CORREO	CANTIDAD
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	71
Restablecimiento de Contraseña	71

Creación de Usuarios	35
Falta De Información o Información General	27
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	23
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	7
Aclaración Informe de Vencidos	3
Insatisfacción De Las Respuestas Dadas A La Ciudadanía Por Las Diferentes Oficinas De La Sed	3
Reposición de Elementos de Dotación Escolar	1
Total general	241

De las actividades realizadas tanto en CRM como en las solicitudes registradas en el correo de Plan Padrino, se registra un total de 575 actividades en el I semestre de las cuales 570 se han resuelto a cabalidad y 5 están en proceso, a fecha del I Semestre se registra un 99.1% de efectividad en la gestión,

En cuanto al apoyo entregado a las Direcciones Locales para la atención, se realizó un análisis de las Diles que más demanda en peticiones y atenciones a la Ciudadanía registra en los últimos periodos, es así que se está prestando apoyo a 9 Direcciones Locales y a la Dirección de bienestar Estudiantil con el fin de minimizar e impacto en la demora de atención, mejorar la oportunidad de las respuestas y aumentar la calidad de las mismas.

A corte 30 de junio, este equipo ha realizado un total de 20.652 actividades, en los meses de marzo y abril, al no existir presencialidad las labores se sostenían de manera virtual, con 4 agentes, para los meses de Mayo y junio, ya se ubicaron los puntos físicos en las DILES de Kennedy, Bosa, Engativá, Ciudad Bolívar, Usme, Suba, San Cristóbal, y Bienestar Estudiantil, realizando apoyo en temas como Actualización de Estado Formulario de Cupos por Novedad, Creación de estudiante en SIMAT, Gestión por llamada telefónica, Proyección de cartas, Digitalización y Cargue de PDF, entre otros.

5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

El Defensor Ciudadano, realiza recomendaciones especialmente en temas del Verificar y Actuar, que permite generar acciones de mejora y retroalimentar las condiciones en la prestación del servicio, procedimientos como la evaluación de la satisfacción y el desarrollo de monitoreo y reconocimiento de los funcionarios permitió llevar a cabo mecanismos de mejora que impactan finalmente en la percepción de la entidad en la ciudadanía,

Como antecedentes tenemos que en el 2015 la Encuesta Nacional de Percepción Ciudadana, realizada por el Departamento Nacional de Planeación, expuso la insatisfacción de los ciudadanos frente a la atención que brindaban las diferentes entidades públicas en

Colombia, en lo que se refería a trámites excesivos, tediosos, respuesta inoportuna, déficit en infraestructura, filas interminables y poca empatía del servidor público para atender a los requerimientos del ciudadano (Planeación, 2016).

Sin embargo, y de acuerdo con los resultados de la misma encuesta Nacional de Percepción Ciudadana en el 2019 se identificó que a nivel de educación la percepción Ciudadana aumento en 9 puntos porcentuales desde el 2016 en cuanto la satisfacción con la educación en Bogotá, adicionalmente se aumentó 7 puntos porcentuales en cuanto a la imagen de la entidad, pasando de un 63% en el 2018 a un 70% en el 2019, (<https://bogotacomovamos.org/encuesta-de-percepcion-ciudadana-2019/>).

Dado lo anterior, la implementación en la entidad de la evaluación de la Satisfacción es un instrumento de medición de la percepción de la calidad y satisfacción de los usuarios frente a los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Educación. Esta herramienta se implementa en los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual), con el propósito de fortalecer la toma de decisiones desde un enfoque gerencial y estratégico que permita el mejoramiento continuo de la prestación del servicio al ciudadano y redunde en un mayor nivel de satisfacción de los usuarios.

En desarrollo de la tercera etapa de esta evaluación, que corresponde a la construcción de los instrumentos de recolección, se utilizaron los formularios diseñados para la medición, y monitoreo del nivel de atención al ciudadano los cuales se encuentran articulados con la planeación, ejecución, control y mejora institucional, basados en el modelo de encuesta “modelo de Medición ACS15”, estas encuestas, se envían de manera aleatoria a los ciudadanos a través del correo electrónico y se consolidan en un formato en “Forms”.

A continuación, presentamos los resultados consolidados de la medición durante el I semestre del 2021

Ilustración 3. Aspectos Evaluados en la Medición de Calidad



Fuente: Grupo de Satisfacción Ciudadana – Oficina de Servicio al Ciudadano

La satisfacción del usuario es medida en todos los casos en una escala numérica que toma valores entre 1 y 10, Para evaluar el nivel de satisfacción, se pidió a los usuarios encuestados responder la siguiente pregunta: “En una escala de 1 a 10, donde “1” significa “Muy insatisfecho” y “10” “Muy satisfecho”, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado en este Canal (Presencial, Telefónico o Virtual)?”.

Tabla1. Indicadores de Calificación

NIVEL DE CALIFICACIÓN				
Muy Insatisfechos	Insatisfechos	Ni Satisfechos Ni Insatisfechos	Satisfechos	Muy Satisfechos
calificación	calificación	calificación	calificación	calificación
1 a 2	3 y 4	5 y 6	7 y 8	9 y 10

Fuente: Grupo de Satisfacción Ciudadana – Oficina de Servicio al Ciudadano

Los resultados del nivel de satisfacción medido de Manera global por canales y por niveles, se resumen así:

- **Canal Presencial 81,23%**
- **Canal Telefónico 84,75%**
- **Canal Virtual Correo electrónico 46,73%**
- **Canal Virtual Chat Institucional 77,78%**

Para un total SEMESTRAL de satisfacción para la Secretaría de Educación en sus **canales de atención del 81.35%**, Buscando que el proceso de atención sea el espacio perfecto para fortalecer los valores y principios de la Política Publica Distrital de Servicio al Ciudadano, con esta estrategia de medición, se está logrando sensibilizar y demostrar que es posible prestar un servicio con amabilidad, empatía y compromiso en la forma de relacionarnos, buscando cada día aumentar el porcentaje mensual de satisfacción.

Así mismo, dado el seguimiento realizado al comportamiento del indicador durante el semestre se implementó la realización de encuestas insitu, es decir,

- Para el chat institucional se mejoró el guion de despedida invitando al ciudadano a calificar el servicio, así mismo, se realizó monitoreo para revisar los chats que se cerraban sin interacción alguna, lo cual era una observación recurrente en meses anteriores.
- Para el canal presencial, se están realizando encuestas una vez finaliza la atención, tanto en el nivel central como en los Supercade.
- Para el correo electrónico, se envía como respuesta automática, una vez el aplicativo Dexon envía el consecutivo asignado.
- Para el canal telefónico, se invita al ciudadano a calificar el servicio una vez finaliza la llamada.

Por otra parte, se realizó cualificación al equipo de vigilancia con el fin de dar a conocer los protocolos de atención, y mejorar la experiencia de servicio en los canales de atención.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

- a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

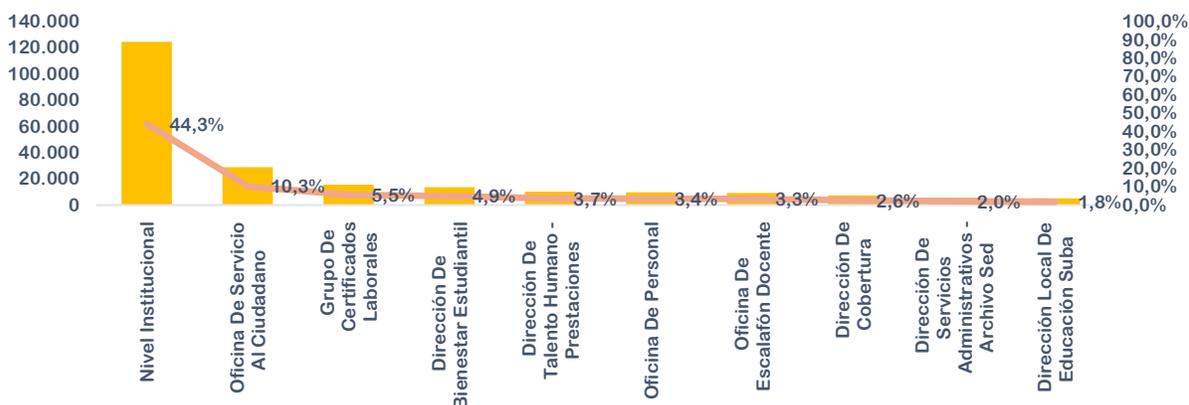
La secretaría de Educación en el primer semestre ha tenido un comportamiento dinámico en el ingreso de peticiones en su nivel central e institucional, que se describe a continuación:

MES	ENTRADA	NIVEL INSTITUCIONAL ENTRADA	Total general
Enero	25.144	20.067	45.211
Febrero	23.156	29.028	52.184
Marzo	32.703	31.572	64.275
Abril	26.949	19.019	45.968
Mayo	22.588	13.085	35.673
Junio	23.918	11.329	35.247
Totalgeneral	154.458	124.100	278.558

Subtemas frecuentes.

El 97,9% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Trámites: los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 25,9% de las solicitudes, son atendidas por nueve dependencias con un total de 72.400 peticiones y el 44,5% que corresponden al nivel institucional:

Grafica 1 Volumetría asignada a las principales oficinas



Dentro de los aspectos importantes a resaltar, se encuentra que dentro del grupo de Solicitudes y trámites se destaca el 44,5% de participación por parte de las Instituciones Educativas Distritales, dentro de los cuales se destaca el trámite de Constancias y/o certificados de estudiantes activos con un 72% de participación, seguido de un 23% del trámite General 15 días, un 3% de Certificados de estudiantes no activos y un 1% de Duplicados de diplomas. Aquí es importante resaltar la oportunidad por parte de las Instituciones Educativas Distritales, dado que existe un cumplimiento de los términos de respuesta a la ciudadanía en un 98,8% durante el semestre.

En un segundo lugar, se encuentra la oficina de Servicio al Ciudadano da respuesta al 10% de las solicitudes, de las cuales el 59,4% de estas refieren a Legalización de documentos al exterior (trámite virtualizado en el año 2020 con ocasión de la pandemia), el 27,4% a las radicaciones de prestaciones sociales que son revisadas y trasladadas a la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, una vez se radica en el aplicativo correspondiente (Fomag, Onbase), el 2,4% hace referencia a registro de diplomas, y el restante a radicados categorizados como General – 15 días, que corresponden a requerimientos sin tipificar de prestaciones sociales, traslados a otras entidades, entre otros. Aquí es importante resaltar, que la Oficina de Servicio al Ciudadano como plan de contingencia los primeros meses utilizó la radicación masiva para la gestión de correo electrónico, que alcanzó a tener 5.000 correos diarios, sin embargo, son excluidos de la gestión.

Luego, con una participación del 5,5% se encuentra la recepción de requerimientos por parte de Certificados laborales, sin embargo, el 87,2% hace parte del trámite General-15 días, por tanto, no se está realizando uso de los trámites creados en el sistema para diferenciar los requerimientos de los ciudadanos. Ahora bien, el 6,4% hace referencia a solicitudes de factores salariales, el 3,4% a certificaciones de tiempos de servicio, 1% a certificados de funciones y el restante se encuentra por debajo de la unidad.

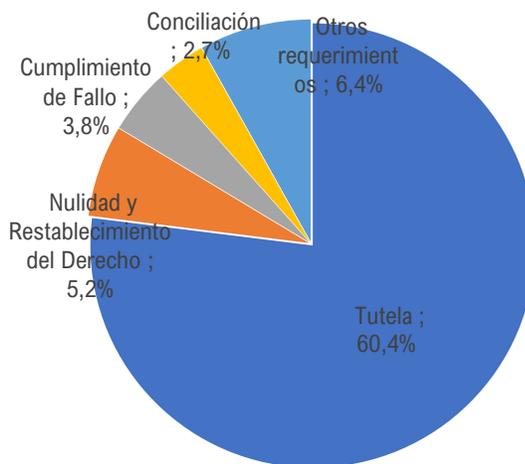
En cuarto lugar, se encuentra la Dirección de Bienestar Estudiantil, que teniendo en cuenta la estrategia del bono del Programa de Alimentación Escolar donde se suministra un bono por valor de \$50.000 para redención en las cadenas de supermercados autorizados, incrementó su volumen de correspondencia. Es importante resaltar que se generó un comportamiento dinámico del ingreso de radicados donde en enero ingresaron 428 solicitudes, en febrero 1.210, en marzo se generó un incremento del 226% que fue el pico más alto, dado que en abril disminuyó a 3.702, en mayo a 2.408 y en junio a 1.983.

Gestión Realizada para el Grupo Requerimientos Legales

En este grupo se clasifican todos los Requerimientos Legales que se encuentran conformados por:

Grafica 2. Participación por tipo de documento

- Tutelas
- Nulidad y restablecimiento de derecho
- Cumplimiento de fallo
- Conciliación
- Recurso de reposición
- Citación
- Expediente
- Demandas
- Recursos de apelación
- Entrega de propuestas

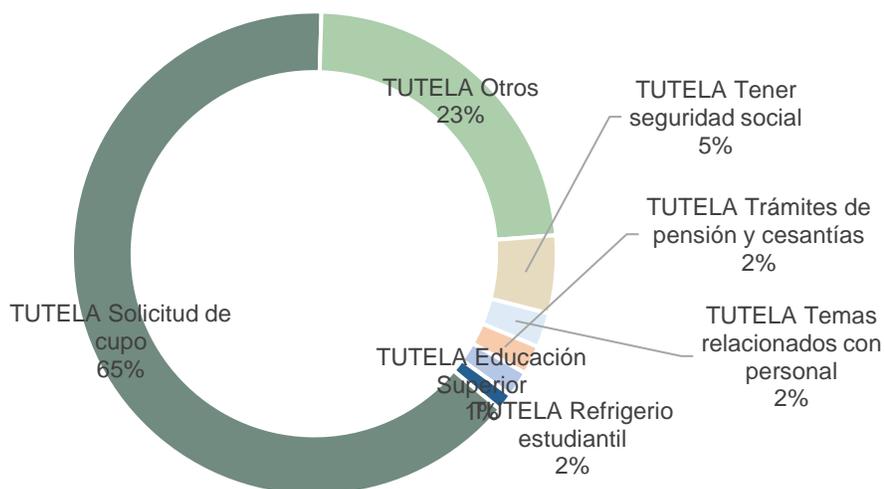


Los anteriores tipos de documento representan el 0,9% de las solicitudes, en el primer semestre; la Oficina Asesora de jurídica y la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, son las que más requerimientos legales atienden con un 93,82% de participación.

2.523 peticiones en total ingresan en este grupo, donde la oficina Asesora de Jurídica atiende el 66,51% de las solicitudes, seguido por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones con el 27,31% completando así el 93,82% de la atención a los requerimientos Legales, el 6,18% adicional es atendido por 38 diferentes oficinas.

En este sentido, es importante resaltar la participación de los temas más importantes en las tutelas, donde el 65% corresponde a temas relacionados con la solicitud de cupo, el 5% a temas relacionados con seguridad social (garantizar salud, derecho al trabajo), el 2% a temas relacionados con personal (Certificaciones), el 2% a temas relacionados con Cesantías y Pensión, y un 26% relacionados con temas de vivienda digna, trabajo, entre otros.

Grafica 3. Participación temática en tutelas



Ahora bien, con respecto a la nulidad y restablecimiento del derecho, los cumplimientos de fallos las conciliaciones, en mayor proporción hacen referencia a temas relacionados con prestaciones sociales.

Gestión Realizada para el Grupo PQRSDF

Este grupo junto con el de Solicitud de Acceso a la información representa tan solo el 1,2% de las solicitudes y contiene requerimientos tanto de BTE como los de SIGA ingresados bajo la tipología Queja o Reclamo, pero debido a su condición en donde se agrupan las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos, se describe más al detalle que de los grupos anteriores.

De total de los recibidos en esta categoría el 64% fueron recibidos por el canal WEB, 28% por el canal E-mail, el 6% telefónico, el 1% presencial y el 1% restante entre escrito, redes sociales y buzón. En la atención a estas solicitudes resaltamos las 7 oficinas con más de 100 requerimientos tramitados:

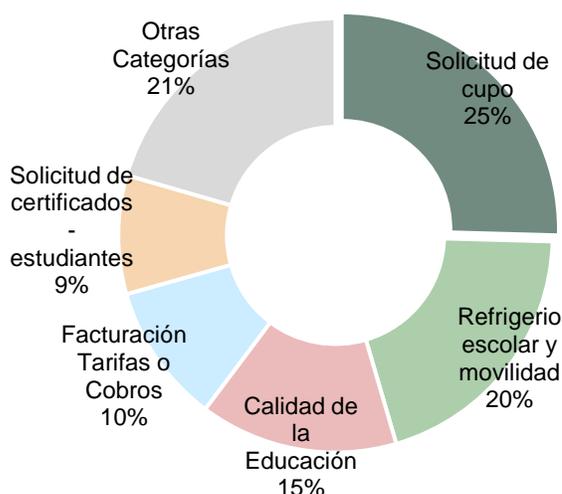
Tabla 2. Entradas radicadas clasificadas por Grupo tipo de requerimiento.

Dependencia	Cantidad	Participación
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	635	19,77%
4100 - Dirección De Cobertura	290	9,03%

Dependencia	Cantidad	Participación
2211 - Dirección Local De Educación Suba	182	5,67%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	174	5,42%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	151	4,70%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	125	3,89%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	110	3,42%
Otros	1.545	48,10%
Total general	3.212	100,00%

Teniendo en cuenta la distribución por dependencia, se tiene que a nivel general los temas de mayor impacto fueron la solicitud de cupo y el programa de alimentación escolar, así como certificados laborales. A continuación, se dan a conocer las temáticas detalladas de mayor impacto:

Grafica 4. Categorías más representativas



Las 5 categorías más representativas son, en primer lugar, solicitud de cupo, donde el 70% relacionan su queja o reclamo con la asignación del cupo escolar, seguido de la formalización de matrícula con un 14,81%, y en un tercer lugar con un 9,81% el traslado de estudiantes, el restante hace referencia a novedades del Sistema Integral de Matrículas – SIMAT.

En segundo Lugar, está la categoría que hace referencia a Refrigerio escolar y a movilidad con un 20% de participación; allí en el semestre se destacó con un 98,6% el bono estudiantil otorgado para la redención en supermercado por valor de \$50.000, teniendo con un 52,76% temas relacionados con el agendamiento para redimir el bono, seguido de un 10,71% con cambios de los datos de contacto del acudiente para la redención, un 10% con inconvenientes para redimir el bono, y el restante distribuido en la inscripción al programa, el abastecimiento en supermercados, el estado de los alimentos, entre otros. El restante, un 1,4% hace referencia a Movilidad Escolar.

En cuanto a Calidad de la Educación, en el semestre se destacó con un 15%, encontrando

dentro de este un 34,18% que hacía referencia a los contenidos de la materia con inconformidades relacionadas con la metodología utilizada en los colegios distritales (48,15%), el acompañamiento escolar en los colegios distritales (44%), el acompañamiento escolar en colegios privados (6,17%).

Así mismo, se destacó dentro de Calidad de la Educación con un 15,4% inconformidades con contenidos de la materia en instituciones privadas, donde su distribución se encuentra con un 70% en la metodología utilizada y el restante en el acompañamiento. En un tercer lugar, en calidad de la educación, se encuentra la pérdida de clases en Instituciones Educativas Distritales con un 23,21%, y el restante se encuentra distribuido entre la solicitud de equipos de cómputo, acceso a internet, entre otros.

Luego se encuentra la categoría de Facturación, Tarifas o Cobros, con un 10,4% de participación del total, donde el 65,87% de los ciudadanos hace referencia a los pagos de pensión, con una mayor participación en temáticas como cobros excesivos, seguido de la imposibilidad de pago y por ende la solicitud de retiro del estudiante, sin capacidad de pago, y prórroga acuerdo de pago.

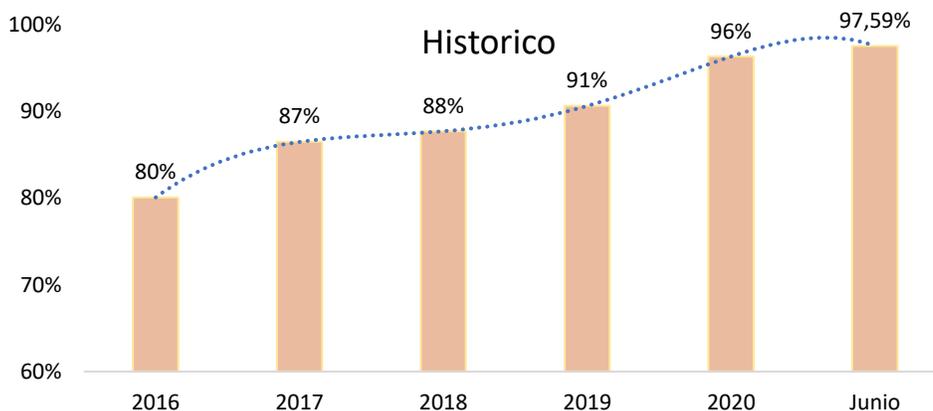
Y, por último, se destaca la categoría de Solicitud de certificados – estudiantes, donde el 72% hace relación con respuestas insatisfactorias, y a la entrega de constancia y o certificados de estudio, bien sea en colegios abiertos o cerrados.

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

A continuación, se da a conocer el comportamiento del nivel de oportunidad en la entidad, entendiéndose este como el cociente entre los requerimientos del mes en medición que cumplieron los términos (excluyendo aquellos que su fecha de vencimiento se encuentra para días posteriores), y el total de requerimientos ingresados.

$$\text{Nivel de oportunidad} = \frac{(\text{Requerimientos que cumplen los términos}) - \text{Requerimientos que no cumplen los términos}}{\text{Total de peticiones ingresadas (Entradas y Bogotá Te Escucha)} - \text{Requerimientos que se encuentran en proceso}}$$

Así mismo, se da a conocer el comportamiento del indicador de manera consolidada durante los últimos 5 años, y lo corrido del 2021 (junio 2021):



Ahora bien, respecto al indicador por dependencia a continuación se da a conocer el acumulado en el primer semestre, ordenado de mayor a menor:

Área Responsable	Total	En proceso	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
1000 - Despacho	632	12	-	620	100,00%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	187	20	1	166	99,40%
1200 - Oficina De Control Interno	554	68	3	483	99,38%
1300 - Oficina Asesora De jurídica	2.858	91	63	2.704	97,72%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	2.057	54	20	1.983	99,00%
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	36	1	-	35	100,00%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	58	4	-	54	100,00%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	127	6	1	120	99,17%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	1.519	103	4	1.412	99,72%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	606	90	-	516	100,00%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	434	5	-	429	100,00%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	513	36	-	477	100,00%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	802	34	2	766	99,74%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	318	34	-	284	100,00%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	5.097	388	8	4.701	99,83%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	3.442	1.135	536	1.771	76,77%



Área Responsable	Total	En proceso	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	1.214	71	1	1.142	99,91%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	2.816	1.043	357	1.416	79,86%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	5.303	1.167	23	4.113	99,44%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	400	34	5	361	98,63%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	913	52	-	861	100,00%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	371	9	-	362	100,00%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	755	28	-	727	100,00%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	655	30	-	625	100,00%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1.446	339	49	1.058	95,57%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	2.807	196	1	2.610	99,96%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	13	6	5	2	28,57%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	93	7	-	86	100,00%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	410	17	-	393	100,00%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	2.237	212	6	2.019	99,70%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	2.221	138	4	2.079	99,81%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	38	1	-	37	100,00%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	208	4	-	204	100,00%
3200 - Dirección De Educación Media	65	1	-	64	100,00%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	115	7	1	107	99,07%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	245	12	1	232	99,57%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	438	23	-	415	100,00%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	50	-	-	50	100,00%

Área Responsable	Total	En proceso	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	20	-	-	20	100,0%
4100 - Dirección De Cobertura	7.662	1.230	871	5.561	86,46%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	14.316	6.890	381	7.045	94,87%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	2.031	216	17	1.798	99,06%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	670	19	1	650	99,85%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	135	13	-	122	100,00%
5100 - Dirección De Talento Humano	2.317	264	22	2.031	98,93%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	12.086	473	75	11.538	99,35%
5110 - Oficina De Personal	9.729	712	130	8.887	98,56%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	15.590	2.070	763	12.757	94,36%
5112 - Grupo Nombramientos Provisionales	32			32	100,00%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	9.244	778	27	8.439	99,68%
5130 - Oficina De Nómina	4.657	378	50	4.229	98,83%
5200 - Dirección De Contratación	18	-	-	18	100,0%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	22	2	-	20	100,00%
5220 - Oficina De Contratos	4.657	35	-	4.622	100,00%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	595	27	1	567	99,82%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	5.724	216	3	5.505	99,95%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	8.913	43	2	28.868	99,99%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	24	2	-	22	100,00%
5320 - Oficina Administrativa De Redp	975	8	4	963	99,59%
5400 - Dirección Financiera	2	-	-	2	100,00%
5410 - Oficina De Presupuesto	16	1	-	15	100,00%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	158	9	-	149	100,00%
Secretaria De Educación Del Distrito	161.646	18.864	3.438	139.344	97,59%

Es importante mencionar que los requerimientos se encuentran divididos en:

- Total: Requerimientos ingresados durante el mes en medición.
- En proceso: Aquellos requerimientos que su respuesta se encuentra en términos y aún no han sido cerrados.
- No cumple: Requerimientos que incumplieron el tiempo legal otorgado para el tipo de documento.

- Si cumple: Requerimientos que cumplen con los términos establecidos.
- Nivel de oportunidad: Resultado de los requerimientos que si cumplen con los términos sobre total de requerimientos menos aquellos que se encuentran en proceso.

d. Análisis de Calidad y Calidez.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital.

De acuerdo con lo anterior, La Oficina de Servicio al Ciudadano implementó la “Guía Metodológica en la Evaluación de la calidad en las respuestas” 05-MG-001, como estrategia de mejora continua, esta evaluación de calidad a las respuestas ciudadanas dadas a través de los Sistemas de gestión de correspondencia, permite evidenciar las fortalezas y debilidades de las áreas en la atención de los requerimientos, a fin de contribuir en el mejoramiento del desempeño institucional y mejorar la percepción y satisfacción por parte de la ciudadanía.

En el I semestre del 2021 de las respuestas dadas a través de los sistemas de correspondencia, se tomó una muestra de 6.180 comunicaciones emitidas, a las cuales se les realizó la evaluación de los criterios de calidad acordes a lo establecido en la guía, de este ejercicio, se pudo evaluar que:

- Para este I semestre del 2021, comparado con el mismo periodo del 2020, se evidencio una mejora a la calidad de las respuestas en 16 puntos porcentuales, pasando de un 66% a un **82%** de respuestas que cuentan con los criterios de calidad establecidos por la entidad, y un 18% se encuentra en proceso de mejora
- La mayor debilidad encontrada al interior de la entidad representa el 38%, y equivale a la observación del no anexo de la respuesta definitiva del ciudadano, en los sistemas de correspondencia, en formato PDF en general, seguido por un 22% en respuestas pocos cordiales.
- Igualmente se realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc.), pero no le dan una visualización al ciudadano de la entrega final de su respuesta

Las oficinas que más dificultades presenta al momento de la evaluación de calidad son:

Tabla 3. Colegios con evaluación a mejorar

Dependencia / IED	Total Evaluado	Total No Cumple	%
-------------------	----------------	-----------------	---

5111 - Grupo de Certificados Laborales	50	20	40,00%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	89	33	37,08%
4100 - Dirección de Cobertura	102	35	34,31%
6010 - 27 Colegio Robert F. Kennedy (IED)	32	22	68,75%
6007 - 04 Colegio Brasilia - Bosa (IED)	27	20	74,07%

Fuente: Grupo PQRS - Calidad – Evaluación de Calidad - Oficina de Servicio al Ciudadano

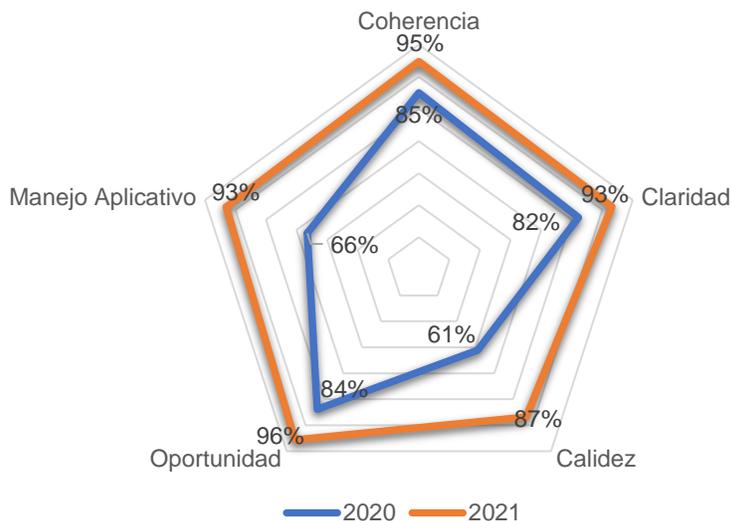
En el Análisis por criterio de calidad se encontró:

Tabla 4. Resultados por criterio

Criterio de Calidad	Si Cumple	%	No Cumple	%
Coherencia	5858	95%	322	5%
Claridad	5760	93%	420	7%
Calidez	5365	87%	815	13%
Oportunidad	5910	96%	270	4%
Manejo Aplicativo	5751	93%	429	7%

Fuente: Grupo PQRS - Calidad – Evaluación de Calidad - Oficina de Servicio al Ciudadano

Grafica comparativa calidad de las respuestas 2020 vs 2021 I semestre



Los avances anteriores reportados son fruto de diferentes actividades que se han llevado a cabo tales como:

- Capacitación en los criterios de Calidad en compañía con la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Socialización de los Criterios de Calidad y la guía de Calidad por parte de la OSC.

- Campaña de sensibilización enmarcada en la mejora continua de la Oficina de Servicio al Ciudadano en la cual a través de los diferentes medios de comunicación se realiza la importancia de una respuesta calidad, clara, coherente y oportuna para los ciudadanos, bajo el eslogan “ponerse en los zapatos del otro es...”
- e. Conclusiones y recomendaciones.

Una vez analizados los resultados anteriormente mencionados es importante mencionar que

- La ampliación de términos dado el Decreto 491, ha permitido dar respuesta a la ciudadanía en términos legales, sin embargo, las dependencias procuran brindar la respuesta en los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.
- El seguimiento a través del Plan Padrino ha permitido la mejora en los indicadores de respuesta de las dependencias.
- La campaña de “ponte en los zapatos de...”, permite que los funcionarios tengan en cuenta los criterios que se deben tener en cuenta para una respuesta oportuna de calidad a la ciudadanía.

Por otra parte, se tienen las siguientes recomendaciones:

- Las Direcciones de Bienestar Estudiantil y Cobertura, deben prever la cantidad de solicitudes que se presentan en este período por la misionalidad de sus dependencias, y contar con el apoyo del personal necesario para dar cumplimiento en los términos establecidos por la Ley.
- Continuar con campañas a través de prensa para socializar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Fortalecer la campaña “Ponte en los zapatos...” de tal manera que las dependencias, tengan en cuenta la clasificación adecuada de los trámites a realizar. De igual manera, promover el uso del Lenguaje Claro para las respuestas al ciudadano.
- Buscar alternativas que permitan la asignación de cupos, en tiempos considerables de tal manera que los ciudadanos no reincidan en sus peticiones.
- Entregar los documentos a tiempo a la Oficina de Servicio al Ciudadano, dando cumplimiento al Procedimiento de Correspondencia de Salida.
- Dar prioridad a las respuestas, cuando se trate de un derecho fundamental, en este caso a la educación.
- Seguimiento al uso del botón de selección para ubicar el Ente de control que nos realiza la solicitud, al momento de radicar.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con

la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

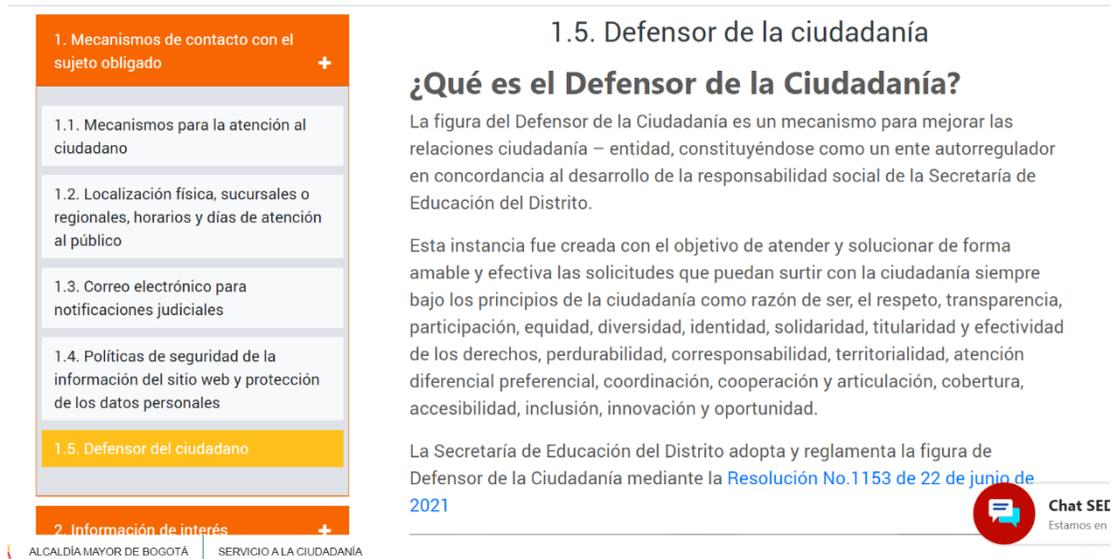
1. **Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.**

Atendiendo a los lineamientos impartidos en la nueva Resolución 1153 del 22 de junio de 2021 “Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación y deroga la Resolución 2374 del 8 de noviembre de 2018, la Oficina de Servicio al Ciudadano ha desarrollado acciones para informar al público interno y externo a través de la página web de la entidad, la nueva Resolución, las funciones, beneficios, nombre, datos de contacto, incluyendo información sobre cuándo y en qué casos se debe acudir al Defensor de la Ciudadanía, así como los canales de acceso.

De manera conjunta con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se implementó una estrategia de comunicación con elaboración de piezas gráficas y mensajes invitando a la ciudadanía a utilizar de forma segura, fácil y ágil los diferentes canales de atención y la figura del defensor de la Ciudadanía. Dentro de la estrategia está la circular información a través de los canales internos (prensa sed, Intraled, chat de WhatsApp) y canales externos (redes sociales Facebook, Instagram y Twitter).

Para el segundo semestre del 2021 se está trabajando en la actualización del video del Defensor de la Ciudadanía de acuerdo a las nuevas funciones del Defensor y se divulgarán nuevas piezas gráficas actualizadas de acuerdo a la nueva Resolución.

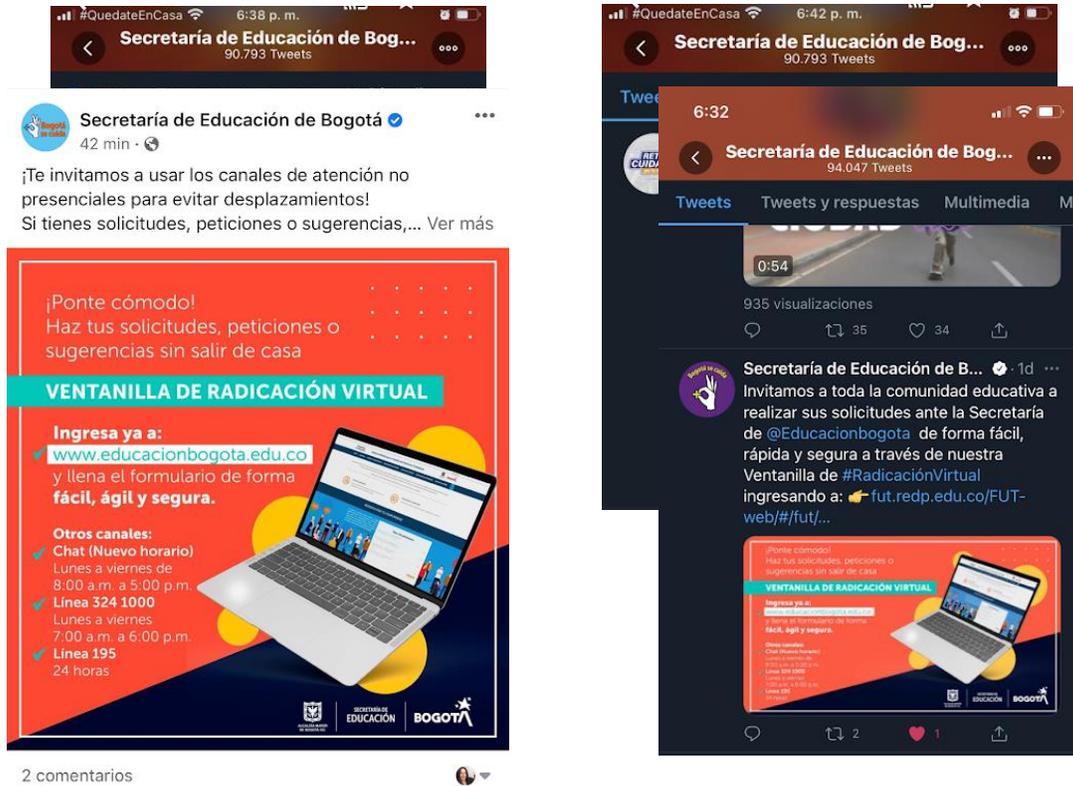
Ilustración 4. Información Defensor en la Página Web



The image shows a screenshot of a website page. On the left is a sidebar menu with an orange header '1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado' and a plus sign. The menu items are: '1.1. Mecanismos para la atención al ciudadano', '1.2. Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público', '1.3. Correo electrónico para notificaciones judiciales', '1.4. Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de los datos personales', and '1.5. Defensor del ciudadano' (highlighted in yellow). Below the menu is another orange header '2. Información de interés' with a plus sign. At the bottom of the sidebar are the logos for 'ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ' and 'SERVICIO A LA CIUDADANÍA'. The main content area has a title '1.5. Defensor de la ciudadanía' and a sub-header '¿Qué es el Defensor de la Ciudadanía?'. The text describes the role of the Defensor de la Ciudadanía as a mechanism to improve citizen-entity relations, established in accordance with the social responsibility of the District Secretary of Education. It lists principles like respect, transparency, participation, equity, diversity, identity, solidarity, and effectiveness. It also mentions that the District Secretary of Education adopts and regulates the figure of the Defensor de la Ciudadanía through Resolution No. 1153 of June 22, 2021. At the bottom right of the main content area is a red circular chat icon with a white speech bubble and the text 'Chat SEI Estamos en'.

Así mismo, durante la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia Covid -19 se han publicado diferentes piezas gráficas en los canales de comunicación externos en las redes sociales Twitter, Facebook e Instagram con información actualizada de puntos y canales de atención haciendo especial énfasis en la utilización de los canales virtuales:

Ilustración 5. Piezas Graficas socialización redes sociales

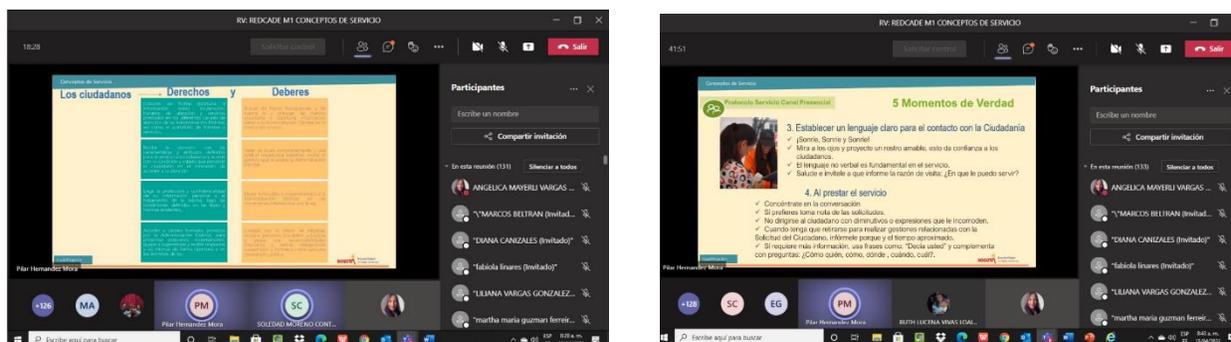


2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Durante el primer semestre de 2021 la Oficina de Servicio al Ciudadano en el marco del Plan Institucional de Capacitación de la entidad ha desarrollado en coordinación con la Oficina de Talento Humano y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá jornadas de inducción y sensibilización dirigida a los funcionarios de la entidad, contratistas y demás colaboradores dando a conocer la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, espacios de inducción a personal nuevo que ingresa a la entidad con el objetivo de dar a conocer los diferentes programas y proyectos que lidera la Secretaría de Educación en beneficio de la comunidad educativa y la ciudadanía en general.

Durante la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia Covid -19 los procesos de inducción y reinducción se han realizado de manera virtual a través de la plataforma Teams.

Ilustración 6. Evidencias de jornadas de inducción y sensibilización



3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

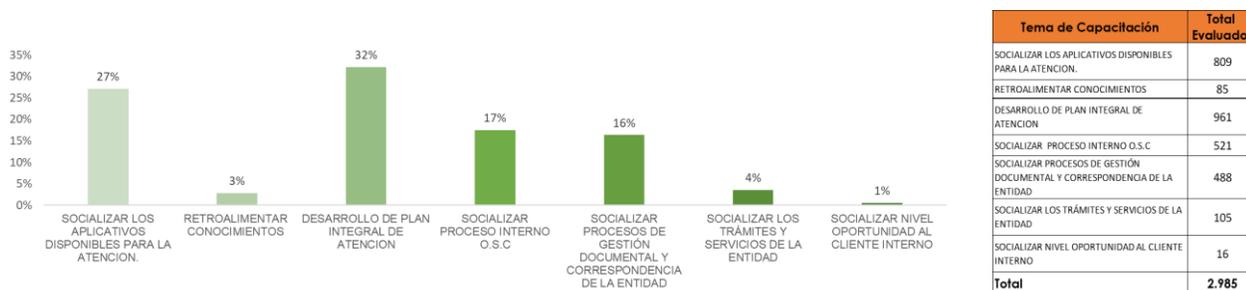
Para reforzar la atención, la Oficina de Servicio al Ciudadano, constantemente realiza actividades de inducción y sensibilización a servidores de la Secretaría de Educación, en el cual se socializa y/o sensibiliza en torno a los principios, atributos y características del

servicio a la ciudadanía en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Durante el primer trimestre del año 2021, se han llevado a cabo jornadas de capacitación, con la participación de 2.985 funcionarios de los niveles central, local e institucional, Dichas jornadas se encaminaron a socializar y fortalecer el manejo de los aplicativos “SIGA” Sistema Integral de Gestión de Correspondencia y Archivo y “Bogotá te Escucha”, las herramientas de apoyo para mejorar el servicio como son el sistema de turnos, agendamiento, Formulario único de trámites FUT – trámites en línea y el conocimiento de los lineamientos de los procesos que se manejan desde la atención en la Oficina de Servicio al Ciudadano, Cobertura, Movilidad y Talento Humano, así como acompañamiento a los procesos de inducción institucionales con la socialización del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía SISAC y sus componentes de acción en apoyo a la gestión integral de la Secretaría de Educación Distrital.

Los temas abordados influyen en las temáticas pertinentes a la gestión y sensibilización frente a las estrategias que apoyan el posicionamiento de la Política Pública Distrital en la Secretaría de Educación Distrital. El tema que más impacto tiene son las capacitaciones en el desarrollo del plan integral de atención ya que repunta con el 32% del total de los servidores capacitados, seguido por los temas de manejo de aplicativos de gestión de correspondencia con un 27%, procesos internos de la Oficina de Servicio al Ciudadano, gestión de correspondencia, tramites y servicios.

Grafica 5 funcionarios atendidos por tema I Semestre 2021



Tema de Capacitación	Total Evaluados
SOCIALIZAR LOS APLICATIVOS DISPONIBLES PARA LA ATENCION.	809
RETROALIMENTAR CONOCIMIENTOS	85
DESARROLLO DE PLAN INTEGRAL DE ATENCION	961
SOCIALIZAR PROCESO INTERNO O.S.C	521
SOCIALIZAR PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA DE LA ENTIDAD	488
SOCIALIZAR LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD	105
SOCIALIZAR NIVEL OPORTUNIDAD AL CLIENTE INTERNO	16
Total	2.985

Fuente: Cualificación del Servicio - Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

Todos los tramites de la Secretaría de Educación del Distrito aprobados se encuentran publicados y actualizados en la Guía de Trámites y Servicios y en la Página del SUIT.

La información puede ser consultada a través de los siguientes enlaces:

Página Secretaría de Educación:
https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/servicio-ciudadania2

Guía de Trámites y Servicios:
https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_de_educacion_del_distrito/

Página SUIT:
https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites? com liferay iframe web_p ortlet IFramePortlet INSTANCE MLkB2d7OVwPr iframe query=secretar%C3%ADa+de +educacion&x=0&y=0&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANC E MLkB2d7OVwPr& com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet INSTANCE MLkB2 d7OVwPr iframe find=FindNext

Contamos con el Certificado de Confiabilidad de la Información, el cual se emite los 5 primeros días de cada mes y se encuentran en la siguiente ruta:
<https://educacionbogota.sharepoint.com/:f:/r/sites/SC/TramitesServicios/CertificadosConfiabilidad?csf=1&web=1&e=k0SWuJ>

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

1. **Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

En el tema de trámites, el cambio a la coyuntura que se está viviendo en estos momentos debido a las restricciones implementadas a causa del Covid-19, nos ha servido para realizar cambios positivos en la cultura organizacional de la Secretaría de Educación, saliéndonos de la cotidianidad de las atenciones presenciales, firmas de documentos originales, procesos personales, filas, etc., y abrir la posibilidad de avanzar a escenarios virtuales, ante la necesidad de restringir el acceso personalizado a la ciudadanía sin dejar de atender sus necesidades y dar respuesta a sus requerimientos, se generó un gran reto en todas las áreas de la entidad, permitiendo cuestionarse la manera en que hacen las cosas y como se avanza a las maneras virtuales y gracias al trabajo realizado por todas las áreas que identificaron y priorizaron los trámites a racionalizar de sus dependencias, se mejora la gestión de la entidad permitiendo un acercamiento con el ciudadano, un mejor servicio y un uso fácil, ágil y seguro de los servicios de la entidad es por esto que, aunque se tienen implementados cinco trámites para la estrategia de racionalización de trámites, se amplió las racionalizaciones a través de diferentes modalidades como recepción por la página

WEB, y/o FUT, a continuación, se presenta la estrategia de racionalización de trámites 2021:

Estrategia de racionalización de trámites 2021

NOMBRE DEL TRAMITE	ACCION DE RACIONALIZACIÓN
Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos	Presentar la solicitud a través del Formulario Único de Trámites – FUT, que se encuentra en la página WEB de la Entidad.
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Presentar la solicitud a través del Formulario Único de Trámites – FUT, que se encuentra en la página WEB de la Entidad.
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Presentar la solicitud a través del Formulario Único de Trámites – FUT, que se encuentra en la página WEB de la Entidad.
Reforma de Estatutos de Entidades sin Ánimo de Lucro con Fines Educativos	Presentar la solicitud a través del Formulario Único de Trámites – FUT, que se encuentra en la página WEB de la Entidad.
Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	Presentar la solicitud a través del Formulario Único de Trámites – FUT, que se encuentra en la página WEB de la Entidad.
Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	Presentar la solicitud a través del Formulario Único de Trámites – FUT, que se encuentra en la página WEB de la Entidad.

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano - Grupo de Racionalización de Trámites

Se tiene registrado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (**PAAC**) la Estrategia de Racionalización de Trámites 2021, por medio de la cual se tiene planteada la racionalización tecnológica de 6 trámites de la entidad, con el cual se busca crear el formulario virtual de estos trámites y así reducir tiempo de solicitud, gestión y costos para cada trámite.

2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

En el primer semestre 2021 se lograron importantes acciones de racionalización como:

- ✓ Implementación del módulo de notificaciones electrónicas en las Direcciones Locales de Educación de Suba, Barrios Unidos y Teusaquillo.
- ✓ Implementación del formulario virtual para la solicitud del trámite: “Pensiones y cesantías Docentes”
- ✓ Se registraron los trámites de la estrategia de racionalización de trámites 2021 en SUIT, 4 trámites de la Dirección de Inspección y Vigilancia y 1 de la Dirección de Formación Docentes e Innovaciones pedagógicas.

Se realizaron mesas de trabajo con la Dirección de Inspección y Vigilancia y con la Dirección de formación Docente para identificar las actividades que se van a realizar para el cumplimiento de la racionalización virtual de los trámites planteados en el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía (PAAC) 2021.

La Oficina de Talento Humano en trabajo conjunto con la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito colocaron a disposición de todos los docentes en Bogotá, **el trámite en línea “Pensiones y cesantías para docentes”** para solicitar información y/o radicar la solicitud de las prestaciones sociales para trámites de pensiones y cesantías. El cual podrán utilizar ingresando al **Formulario Único de Trámites – FUT** <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/111/Docentes>.

En cuanto a los cuatro trámites de la Dirección de Inspección y Vigilancia inscritos en la estrategia de racionalización 2021, estos trámites se realizan de manera presencial radicando las solicitudes en el punto de atención de las direcciones Locales, con los documentos soporte, de conformidad con el Decreto 848 de 2019. La estrategia es la implementación de estos trámites que puedan ser realizados a través del Formulario Único de Trámites FUT, reduciendo así los gastos de transporte del ciudadano y facilitando el acceso al trámite desde cualquier lugar.

El trámite Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón, de la Dirección de Formación de Docentes informa que el trámite está establecido en la resolución 921 del Ministerio de Educación Nacional y consiste en la presentación de obras por parte de los docentes que quieren ascender al escalafón grado 14, para ello los docentes deben presentar una documentación que es estudiada por la dependencia, asignada a un evaluador afín al contenido de la obra, posteriormente enviada al comité de obras (se realiza 4 veces al año) en el cual se define si se aprueba la obra o si se requieren ajustes y se notifica de la decisión al docente y a la Oficina de escalafón docente. Se realizó una consulta al Ministerio de Educación Nacional para saber si es posible modificar la normatividad respecto a este trámite y recibir definitivamente esta documentación de manera virtual y la respuesta fue positiva.

Por la emergencia sanitaria, la Dirección de Formación de Docentes está recibiendo las solicitudes del trámite de manera virtual, las cuales son radicadas desde los canales de atención que tiene la entidad (contáctenos, o FUT), la estrategia de implementación de este trámite es presentar la solicitud a través del formulario único de trámites-FUT.

Para cerrar el proceso de racionalización todos nuestros tramites aprobados se encuentran publicados y actualizados en la Guía de Trámites y Servicios y en la Página del SUIT. La información puede ser consultada a través de los siguientes enlaces:

Página Secretaría de Educación:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/servicio-ciudadania2

Guía de Trámites y Servicios:

https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_de_educacion_del_distrito/

Página SUIT:

https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites?_com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=secretar%C3%ADa+de+educacion&x=0&y=0&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr&_com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_find=FindNext

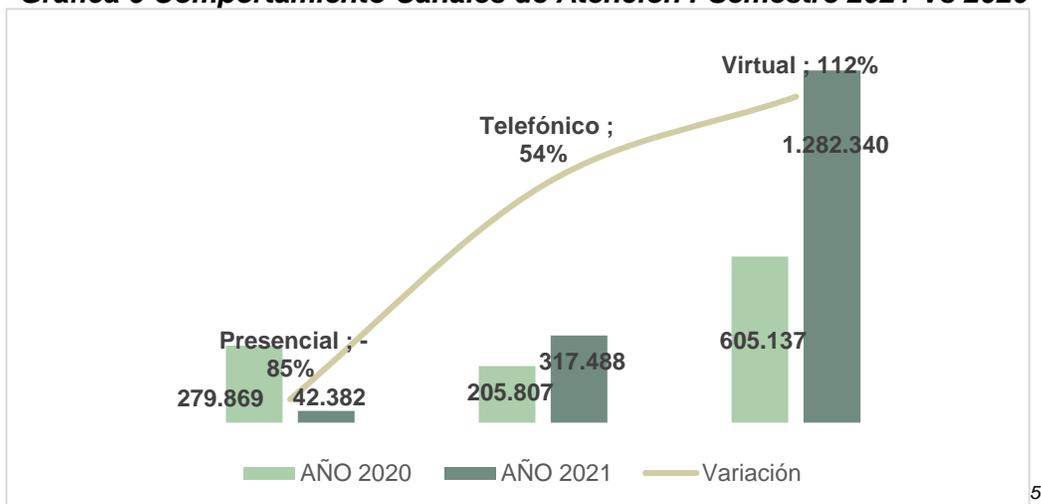
Contamos con el Certificado de Confiabilidad de la Información, el cual se emite los 5 primeros días de cada mes y se encuentran en la siguiente ruta:

<https://educacionbogota.sharepoint.com/:f:/r/sites/SC/TramitesServicios/CertificadosConfiabilidad?csf=1&web=1&e=k0SWuJ>

3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

La Entidad, ha promovido los canales de atención, con el fin de que la ciudadanía acceso a la información de manera ágil, de calidad y oportuna. A continuación, se da a conocer el comportamiento de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, realizando una breve comparación en la variación del uso de estos en el I semestre del 2021 Vs I Semestre del 2020, igualmente describiremos actividades adicionales realizadas, que refuerzan estas variaciones.

Grafica 6 Comportamiento Canales de Atención I-Semestre 2021 Vs 2020



Fuente: Grupo de operaciones - Oficina de Servicio al Ciudadano

Las atenciones en el primer semestre del 2021 fueron de 1.642.210, con un aumento del 51% con respecto al mismo periodo en el 2020 donde fueron de 1.090.813, se puede observar claramente la variación que se dio en el canal presencial, en donde en el periodo anterior alcanzó el 26% de participación en las atenciones, y para este período la participación se encontró en un 3%; este comportamiento, es causado porque en el primer trimestre del 2020 se encontraba la prestación del servicio sin novedad alguna, y a partir del 20 de marzo del mismo año, inició el aislamiento preventivo obligatorio que obligó al control de las aglomeraciones y al uso del agendamiento para todos los servicios, limitando la atención en el Nivel Central de la SED a partir del 26 de mayo del 2020.

En este sentido, el canal virtual tomó fuerza a partir de esta fecha, por temas relacionados con bonos de refrigerio escolar, solicitudes de cupo, certificaciones de docentes, trámites de docentes para Fondo Prestacional del Magisterio, legalización de documentos para el exterior, lo cual ha permanecido en el tiempo; lo cual permite obtener el resultado de un incremento acentuado, reflejándose en el 112% de incremento obtenido en el semestre del 2021, respecto al semestre anterior.

De igual manera, el crecimiento se ve reflejado en el canal telefónico donde se generó un aumento del 54% en el ingreso de llamadas, causado por la normalización de la entrega

⁵ El canal telefónico incluye cifras de la línea 195 administrada por la Secretaría General y la línea 3241000 propia de la SED. Así mismo el canal virtual incluye los buzones de correo contactenos@educacionbogota.gov.co, buzonentidades@educacionbogota.gov.co (implementado para las Entidades territoriales y nacionales), notificacionestutelas@educacionbogota.gov.co, y los correos que se generaron para atender las novedades de Bienestar estudiantil novedadspae2021@educacionbogota.gov.co y las novedades de Colegios Privados familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co. Por otra parte compuesto por las solicitudes tramitadas de redes sociales, Ventanilla de radicación virtual, solicitudes de cupo, solicitudes de Bogotá Te escucha, y las atenciones de chat.

del bono del refrigerio escolar que se entrega a los padres de familia o acudientes, y la atención del proceso de gestión de la cobertura de manera virtual y telefónica en el primer semestre del 2021 por la asignación de cupos por novedad.

Respecto a este último tema, la atención se vio impactada por la cantidad de solicitudes ingresadas desde noviembre del 2020, que incrementaron exponencialmente para el mes de enero del 2021, y no se contaba con el personal suficiente para dar respuesta a la ciudadanía en un término corto. A continuación, se presentan las cifras de las novedades ingresadas, respecto a las atendidas del mismo mes, y de meses anteriores:

MES	Solicitudes ingresadas	Solicitudes atendidas del mismo mes	Solicitudes atendidas de meses anteriores	Total Solicitudes totales atendidas acumuladas desde noviembre 2020	Total solicitudes pendientes
Enero	59.969	8.050	1.694	9.744	51.662
Febrero	35.467	20.644	41.951	62.595	27.539
Marzo	6.743	2.731	15.098	17.829	16.444
Abril	2.294	1.908	13.333	15.241	4.892
Mayo	1.375	1.001	3.085	4.086	1.820
Junio	1.145	978	705	1.683	38
Total	106.993	35.312	75.866	111.178	102.395

Se puede evidenciar que, para el primer trimestre, la cantidad de solicitudes pendientes de gestión superaban las 10.000 lo cual se vio reflejado en los canales de atención.

Por otra parte, es importante mencionar que se continuó en este semestre con el agendamiento para los beneficiarios del complemento alimentario, el cual consiste en un bono de \$50.000, asignado a una cadena de supermercados específica para redimir, este es informado al acudiente a través de un mensaje de texto enviado por medio de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Así mismo, como estrategia de descongestión y priorización a los demás temas de la Secretaría de Educación, se continuó con el manejo de la cuenta novedadespae@educacionbogota.gov.co que cambió a partir del 12 de abril a novedadespae2021@educacionbogota.gov.co, la cual es administrada por la Dirección de Bienestar Estudiantil, y que fue publicado a través del enlace - https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/noticia/atencion-familias-conozca-el-nuevo-correo-electronico-para-tramitar-novedades-del-programa.

Ahora bien, se presentaron en el semestre las siguientes novedades que impactaron la prestación del servicio:

- Continuando con la emergencia sanitaria que se encontraba vigente hasta el 16 de enero según el Decreto 1550 del 28 de noviembre del 2020 y que fue ampliada mediante Resolución 222 del 25 de febrero del 2021 hasta el 31 de mayo del 2021, en Bogotá se define una nueva etapa de cuarentenas sectorizadas, lo que afectó la atención durante unos días en los diferentes puntos de atención de la entidad; la semana de enero 08 al 12 la oficina de Nivel central atendió en la Dirección Local de Barrios Unidos.
- Teniendo en cuenta la Resolución 1947 por la cual se modifica la resolución 1438 de 2020 que establece el proceso de gestión de la cobertura 2020-2021, la publicación de resultados de grado primero en adelante se debería iniciar para la segunda quincena del mes de diciembre, la que se inició para la segunda quincena de enero por fallas en la plataforma.
- Para la segunda quincena del mes de enero se inició el proceso de envío de mensajes de texto del Programa de Alimentación Escolar, que corresponden a bonos no redimidos de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2020.
- A partir del día 15 de enero se habla de la circular de inicio de clases en los colegios públicos a partir del día 25 de enero, fecha que fue prorrogada.
- El 10 de febrero se generó la circular 003 donde se dan los lineamientos para la Reapertura Gradual, Progresiva y Segura a la presencialidad escolar en los colegios oficiales de Bogotá
- Durante la primera semana del mes de febrero se publicaron los resultados de la convocatoria FEST de educación superior
- El bono de alimentación escolar para el mes de febrero fue de \$62.500 haciendo también entrega de los días correspondientes a enero 2021.
- La actualización de los datos por parte de los beneficiarios del PAE que se debe realizar con el colegio inicialmente, si esto no es posible se debe enviar un correo directamente al área a novedadespae@educacionbogota.gov.co. Luego para el mes de marzo, se cambia al esquema anterior, donde las novedades se envían al correo.
- En febrero se inician los apoyos por parte de la OSC a las direcciones locales de Bosa, Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar para temas relacionado con la dependencia de cobertura, bien sea asignación de cupos o proyección de correspondencia. Luego se amplió la cobertura a Direcciones Locales de Usme y Engativá.
- El día 23 de marzo, se inicia el manejo del correo electrónico a través de la plataforma Dexon.

- El día 4 de marzo se finalizó la orden de compra 54947 correspondiente a Centro de Contacto con el proveedor Americas Business Process, por tanto, el día 5 de marzo da inicio la orden de compra 64168 con el proveedor Conalcréditos.
- En el mes de abril, se expidió el Decreto Distrital 135 del 5 de abril del 2021- "Por medio del cual se adoptan medidas adicionales en el marco del aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable para los habitantes de la ciudad de Bogotá D.C."; a través de este los ciudadanos debieron ingresar por pico y cédula, por tanto, se procedió a llamar a dichas personas para reprogramar las agendas. Adicionalmente, dicho informe declaraba cuarentena obligatoria, por tanto, no se prestó servicio en la RedCade, para lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, generó la Circular 20, indicando la no prestación del servicio el día 9 de abril; de igual manera, no se prestó atención de manera presencial en las sedes de la Secretaría de Educación, fortaleciendo los canales virtuales.
- Así mismo, el Decreto Distrital 144 del 15 de abril del 2021 - a través de este los ciudadanos debieron ingresar por pico y cédula, por tanto, se generó la alerta necesaria en la página de agendamiento y se publicó un cartel en las afueras de la Oficina de Nivel Central dicha información. Adicionalmente, dicho informe declaraba cuarentena obligatoria, por tanto, no se prestó servicio en la RedCade, para lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, generó la Circular 25, indicando la no prestación del servicio el día 16 de abril; de igual manera, no se prestó atención de manera presencial en las sedes de la Secretaría de Educación, fortaleciendo los canales virtuales.
- En tercer lugar, el decreto Distrital 148 del 20 de abril del 2021 - a través de este los ciudadanos debieron ingresar por pico y cédula, por tanto, se generó la alerta necesaria en la página de agendamiento y se publicó un cartel en las afueras de la Oficina de Nivel Central dicha información. Adicionalmente, dicho informe declaraba cuarentena obligatoria, por tanto, no se prestó servicio en la RedCade, para lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, generó la Circular 28, indicando la no prestación del servicio el día 16 de abril; de igual manera, no se prestó atención de manera presencial en las sedes de la Secretaría de Educación, fortaleciendo los canales virtuales.
- Por último, el Decreto Distrital 157 del 2021 - a través de este los ciudadanos debieron ingresar por pico y cédula, por tanto, se generó la alerta necesaria en la página de agendamiento y se publicó un cartel en las afueras de la Oficina de Nivel Central dicha información. Adicionalmente, dicho informe declaraba cuarentena obligatoria, por tanto, no se prestó servicio en la RedCade, para lo cual la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, generó la Circular 29, indicando la no prestación del servicio el día 30 de abril; de igual manera, no se prestó atención de

manera presencial en las sedes de la Secretaría de Educación, fortaleciendo los canales virtuales.

- Por otra parte, en el Decreto Distrital se suspendió hasta el 9 de mayo el Regreso Gradual Progresivo y Seguro de los Colegios, por tanto, desde la Secretaría de Educación se realizó la siguiente publicación: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/noticia/desde-este-lunes-y-durante-dos-semanas-se-suspenden-clases-presenciales-en-bogota
- Para el mes de abril, dada la puesta en producción del aplicativo dexon como administrador del correo contactenos@educacionbogota.edu.co, se generaron acciones de mejora como el cargue de PDF acorde al correo que se está gestionando, envío de respuesta al correo del petionario correcto (en algunas ocasiones los ciudadanos envían correos a funcionarios de la Entidad, por ende, se redireccionan al buzón oficial).
- Se continua con el fortalecimiento del grupo de fondo prestacional, generando controles en la gestión y reportes diarios.
- El día 28 de abril del 2021 hubo Paro Nacional, por temas de movilización la red CADE laboró hasta las 2:00 pm y en las instalaciones de la Oficina de Nivel Central se laboró hasta las 4:00 pm.
- El día 20 de abril la Dirección Local de Suba realizó cambio del punto de atención dado que tendrá mejoras en su infraestructura
- En el SuperCADE Américas, el 1 de mayo de 2021 se informa que se presentaron actos de vandalismo en el SuperCADE AMÉRICAS, se solicita a la entidad la evaluación de sus equipos y elementos asignados al punto, solicitando la presencia de la Secretaría Distrital de Educación en el punto de atención.
- De la misma manera, el 2 de mayo de 2021, desde la Secretaría General, informan que teniendo en cuenta la situación de vandalismo presentada en el SuperCADE Américas, la Secretaría General determinó que este punto de la Red CADE permanecerá cerrado y sin atención al público desde el 3 de mayo y hasta que culminen las obras de reparación de daños. Por lo anterior, el 6 de mayo de 2021 se solicita a la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL designar personal que validen las condiciones para la reactivación de la operación SuperCADE AMÉRICAS, realizando, validando del inventario y verificación de condiciones para la prestación óptima del servicio. Se dio respuesta relacionando mediante correo electrónico la persona que para la organización de los equipos. Designando a la asesora Liliana Garzón quien siempre se encuentra en este punto, al igual se solicita permiso de ingreso para el técnico N2 Michael David Lezama Ahumada CC

80808290, al Módulo 69 para atender la conexión del computador e impresora, el día 7 de mayo.

- Teniendo en cuenta los anteriores sucesos, el 18 de mayo se reinicia la atención en dicho punto de atención, para que el 22 de mayo de 2021 se presentaran nuevamente sucesos que afectaron la infraestructura del punto, suspendiendo así indefinidamente la prestación del servicio en este.
- Dadas las jornadas de paro el día 4 de mayo se cierra la oficina de Nivel Central a la 1:00 pm, y se fortalecen los canales no presenciales; así como el 5,6 y 7 de mayo que se da cierre a las 5:00 pm; el día 12 de mayo se da cierre a las 4:00 pm, el 26 de mayo a las 5:20 pm, y el 28 de mayo a las 3:15 pm. Como alternativa para las agendas de estos días, se generaban llamadas a la ciudadanía buscando solventar el trámite o servicio solicitado. Ahora bien, dada esta situación la volumetría en el canal presencial se vio impactada.
- Como fortalecimiento al Plan Padrino, estrategia de la Oficina de Servicio al Ciudadano para fortalecer los diferentes frentes que maneja, se crea correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co.
- Mediante la Directiva 004 del 2021, radicada bajo consecutivo E-2021-129901 proveniente de la Alcaldía Mayor de Bogotá se generó el “Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”, el cual, fue objeto de análisis, encontrando que cada uno de los pasos allí registrados se estaban llevando a cabo dentro del procedimiento realizado al interior de la entidad, por tanto, se procedió a construir un documento con la información pertinente. A la fecha, se espera la generación de una Resolución por parte de la SED para poder formalizar el procedimiento con la Oficina Asesora de Planeación.
- Para el mes de mayo se tenía previsto el inicio de los traslados por novedad, sin embargo, mediante Resolución 0805 del 10 de mayo de 2021, se dio a conocer que los traslados “Se establecerá en el cronograma del proceso de gestión de la cobertura 2021-2022 en el Sistema Educativo Oficial de Bogotá”.
- A partir del junio se suspende indefinidamente la prestación del servicio en el SuperCade Américas por situaciones de orden público, para lo cual se modificó el Convenio suscrito.
- En el mes de junio, se generan ferias de servicio lideradas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, a las cuales se asistió a:
 - o Puente Aranda
 - o Plazoleta SuperCade Suba
 - o Tunjuelito
 - o Plazoleta SuperCade Américas

- En junio se implementa la atención virtual a personas con discapacidad visual los viernes de 7:00 am a 9:00 am, solicitando cita a través del siguiente enlace <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>.
- En junio, en el canal telefónico se realizó apoyo a la Dirección de Colegios Privados para alertas respiratorias a través de campañas de outbound (salidas de llamadas).
- Se realizó mesa de trabajo con la Dirección de Cobertura para la Resolución de gestión de la cobertura 2021 – 2022.
- Se continua con el aislamiento inteligente, dado que el Ministerio de Salud expidió la resolución 738 de 2021, con la cual prorroga la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el 31 de agosto.
- Lanzamiento por parte de la Dirección de Educación Superior de Jóvenes a la U, que presentó inconvenientes en la plataforma el primer día de esta.

4. Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Con corte a junio 30, I trimestre, la Secretaría de Educación del Distrito en cabeza de la Oficina de Servicio al Ciudadano, ha realizado 3 reuniones con el equipo de la Oficina de Redp y 2 reuniones con la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de realizar los ajustes y desarrollo solicitados para el cumplimiento de la interacción de los Sistemas.

El sistema CRM servicio al ciudadano, ya permite la conexión con el sistema de Bogotá te escucha- SDQS consumiendo la radicación del caso y él envió del adjunto del caso, el desarrollo se encuentra en ambiente de pruebas para la validación del área funcional y aprobación y/o ajustes de la alcaldía de Bogotá.

Se programa reunión final para verificar la integración final, con el fin de beneficiar a la ciudadanía garantizando una atención oportuna y agilidad en la radicación de dos entidades.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la Secretaría de Educación del Distrito por la figura ya referida.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

1. **Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio**

El Defensor al Ciudadano, en cabeza de la Oficina de Servicio al Ciudadano, lidera diferentes procesos de mejora continua, enmarcados en la normatividad que regula y genera los lineamientos para la prestación del servicio tanto a nivel nacional como distrital.

Las prácticas desarrolladas en esta línea de acción, cuenta con diferentes actividades a desarrollar de acuerdo con su naturaleza y temáticas involucradas, empezando con la elaboración de la estrategia de Servicio al Ciudadano, en la que se definan los objetivos de corto, mediano y largo plazo, debidamente articulados con el Sistema Integrado de Planeación y Gestión.

Para la consecución de una mejora en la atención de Calidad, la Oficina de Servicio al Ciudadano sectorizó y priorizó sus actividades, formando grupos internos concéntricos para cada acción, es así como se generaron grupos focales encargados del proceso de Operación, Calidad y PQRS, Seguimiento y Medición, Gestión de correspondencia, Cualificación y Promoción.

La Secretaria de Educación del Distrito ha promovido la racionalización de trámites a través de la gestión de capacitaciones para los líderes de trámites de la entidad con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la formulación de iniciativas de racionalización propuestas a las dependencias para la virtualización de sus trámites y la consulta periódica a todas las dependencias de la entidad que tienen trámites, servicios u otros procedimientos administrativos sobre el interés de aplicar alguna acción de racionalización a sus procesos

En este primer Semestre anudado con las actividades de cada grupo, se realizó un diagnóstico que permitió identificar debilidades en la acción diaria, y que requerían empezar a generar acciones de mejora, para ir cerrando la brecha en el sistema de atención y servicio al ciudadano.

Es así como se materializó la matriz de “plan de Mejoramiento” la cual permite registrar los hallazgos identificados durante el proceso del Servicio, que requieran una creación, implementación o subsanación, y así desarrollar un plan de mejora en la Oficina de Servicio al Ciudadano en los procesos y procedimientos que se ejecutan con el fin de brindar un atención eficiente y eficaz a los grupos de valor que se atienden. Esta matriz se ha posicionado en la oficina como una herramienta útil que ayuda a conocer el estado actual y la definición de acciones para la mejora continua.

A corte 30 de junio, se detectaron 124 acciones de mejora, las cuales 113 se han subsanado y convertido en fortalezas de atención, y 11 se encuentran en proceso de solución, obteniendo un 91% de ejecución.

Etiquetas de fila	EN PROCESO	FINALIZADO	TOTAL
Calidad		10	10
Comunicación y Promoción	1	2	3
Correspondencia	4	5	9
Cualificación y Promoción		21	21
Informe Satisfacción		2	2
Operación	3	48	51
Operación / Comunicaciones		9	9
Operaciones, Cualificación y Promoción		1	1
Satisfacción		1	1
Tramites		4	4
Seguimiento de Pqrs	2	6	8
Radicación - Correo	1	4	5
Total general	11	113	124

La subsanación y mejora en el servicio de cada frente, se realizó bajo actividades enmarcadas en el proceso de Gestión de Calidad, tales como:

Calidad y PQRS: Se fortaleció en la entidad el uso del Sistema de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, permitiendo a la entidad promover la participación del ciudadano, garantizando procesos transparentes para la radicación, gestión, trámite y respuesta de las peticiones interpuestas ante la entidad. Se realiza el informe de seguimiento mensual a las quejas y felicitaciones de los funcionarios encargados de los procesos de atención. Se establecen controles en cada etapa de la atención con el Ciudadano, desde los puntos de atención, registro, trámite, respuesta, cierre del requerimiento. La medición del nivel de oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la entidad se realiza de manera mensual y es distribuido en cada área, Se realiza una Evaluación de la calidad de las respuestas a los ciudadanos, validando que se encuentren dentro de los estándares de calidad requeridos por la normatividad vigente: calidez, oportunidad, coherencia, claridad, manejo del aplicativos. Se Genera un informe semanal con el registro de la correspondencia que está "próxima a vencer" por cada una de las áreas y enviarlo a los responsables. Se fortaleció el Equipo de Plan Padrino por el apoyo y atención de las diferentes inquietudes que puedan surgir en la actividad diaria de cualquiera de las dependencias, DILEs e IEDs

Operación:

En la operación se han implementado acciones que han permitido mejorar la prestación del servicio como:

- Seguimiento a los tiempos de atención.
- Implementación de sistemas, tecnicando la atención para optimizar el seguimiento y monitoreo, tales como dexton y mejora en el chat institucional.
- Activación de planes de contingencia para suplir la necesidad de todos los canales.
- Administración del recurso humano para suplir la necesidad de los canales de atención, según la volumetría.
- Atención virtual a través de agendamiento para personas con discapacidad auditiva.

Medición de la Satisfacción:

Así mismo, dado el seguimiento realizado al comportamiento del indicador durante el semestre se implementó la realización de encuestas insitu, es decir,

- Para el chat institucional se mejoró el guion de despedida invitando al ciudadano a calificar el servicio, así mismo, se realizó monitoreo para revisar los chats que se cerraban sin interacción alguna, lo cual era una observación recurrente en meses anteriores.
- Para el canal presencial, se están realizando encuestas una vez finaliza la atención, tanto en el nivel central como en los Supercade.
- Para el correo electrónico, se envía como respuesta automática, una vez el aplicativo Dexton envía el consecutivo asignado.
- Para el canal telefónico, se invita al ciudadano a calificar el servicio una vez finaliza la llamada.

Por otra parte, se realizó cualificación al equipo de vigilancia con el fin de dar a conocer los protocolos de atención, y mejorar la experiencia de servicio en los canales de atención.

Gestión de correspondencia

Durante el primer semestre respecto a la gestión de la correspondencia se trabajó en los siguientes frentes:

- a. Se realizó seguimiento y control a los diferentes envíos por los medios físico y correo electrónico respecto a la calidad y oportunidad en la entrega de las comunicaciones, trabajando semanalmente con el operador de mensajería, generando las alarmas correspondientes.
- b. Se inicio la consolidación en un solo sitio de la información y soportes de entrega de la correspondencia durante los últimos años, para facilitar la búsqueda de los mismos en caso de ser requerido por las dependencias.
- c. Se genero un control diario para la gestión de cada uno de los colaboradores con la finalidad de mejorar y mantener el cumplimiento de los tiempos de envío de las comunicaciones de manera electrónica
- d. Se socializo con las dependencias algunos ítems para mejorar la efectividad en la entrega de correspondencia física y la importancia de que la información de ubicación de los ciudadanos se encuentre clara y completa

Cualificación y Promoción:

La Oficina de Servicio al Ciudadano, en el marco de sus acciones prioritarias, contempla el diseño y puesta en marcha de un proceso permanente de formación continua y desarrollo de capacidades para el personal que atiende los diferentes canales de atención, así como del área administrativa de la Secretaría. Este proceso ha permitido fortalecer la atención y manejo de herramientas que permiten brindar un servicio de calidad, a través de acciones de planeación, sensibilización, operatividad en las actividades que desempeña el personal en sus diferentes ámbitos de acción.

Con este acompañamiento que se realiza diariamente, se busca fortalecer las habilidades técnicas y conceptuales de los servidores como herramienta que facilita el relacionamiento con nuestros públicos objeto y así brindar un servicio de calidad y oportuno.

Durante el primer semestre del 2021, se ha realizado acompañamiento a las áreas que lo requieren tanto a nivel central, como local e institucional, con la implementación de metodologías de formación para reforzar conocimientos en el manejo de los aplicativos de correspondencia SIGA, SDQS Bogotá te Escucha, conocimientos generales y específicos de la Secretaría y de la Oficina de Servicio al ciudadano.

Por otra parte, se desarrollan acciones conjuntas con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa que permiten fortalecer la comunicación con la ciudadanía brindando información oportuna sobre trámites, servicios, canales y horarios de atención que tiene la Secretaría de Educación a disposición del público en general, para brindar un servicio de calidad en cumplimiento de los atributos de oportunidad, claridad y calidez enmarcados en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5, artículo 21, El Defensor al Ciudadano, asistió a la primera sesión virtual de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, realizada el miércoles 30 de junio de 2021 desde las 8:00 a.m. hasta las 10:00 am, a través de Microsoft Teams (office 365).

La agenda desarrollada contemplo:

1. Verificación del quorum y Bienvenida e instalación de la sesión de la Comisión
2. Actualización de reglamento de la Comisión
3. Presentación de resultados PPDSC con corte primer trimestre.
4. Presentación lineamientos gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía
5. Esquema anticorrupción
6. Lineamiento redes sociales

7. Varios

Al respecto la Entidad cumple con los resultados de la PPDSC y con los avances del procedimiento para las redes Sociales

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Respecto a la Operación se tiene que se ha incrementado respecto al año anterior un 50%, el total de transacciones recibidas por los diferentes canales de atención.

La cantidad de solicitudes ingresadas para la solicitud de cupo por novedad impactó la operación en la medida que la dependencia correspondiente no contaba con el recurso humano necesario para dar la respuesta inmediata, así como las novedades que se presentan en los colegios, respecto a la formalización de la matrícula, para tener mayor seguridad de los cupos que se pueden asignar.

En el canal presencial teniendo en cuenta la mejora en la percepción del aspecto físico, la presentación personal de los asesores, los tiempos de espera y de atención incrementó en 2,6 puntos porcentuales respecto al mes anterior. Sin embargo, el de menor calificación corresponde al conocimiento del asesor sobre el trámite a realizar por la ciudadanía, lo cual se está trabajando a través de socializaciones con las temáticas de mayor impacto en la actualidad.

En el canal virtual – chat institucional disminuyó una ínfima cantidad de 0,25 puntos porcentuales, ubicando el indicador en el 83,44% en el mes de junio, lo anterior impactado por la inconformidad de la ciudadanía por la entrega tardía de las solicitudes a certificados laborales.

En el canal telefónico se incrementó en 2,63 puntos porcentuales el nivel de satisfacción ubicando el indicador en un 88,85%, lo anterior dada la mejora en la percepción de la experiencia de servicio por parte de la ciudadanía, que se ve reflejado en la distribución de la calificación por asesor que se encuentra por encima del 85% en un 98%.

Para el canal virtual – correo electrónico, el cual ha sido el de mayor incidencia en la percepción de la ciudadanía se logró una mejora en 5,48 puntos porcentuales, ubicando el indicador en el 59,24%, lo anterior, teniendo en cuenta, las mesas de trabajo llevadas a cabo con el grupo de Certificados Laborales, para la gestión oportuna de las peticiones, así como la respuesta a la ciudadanía en el menor tiempo posible.