

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
2021-2**

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

Elaborado por:

Narda Lizeth Rodríguez – Grupo de PQRS – Calidad - Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano
Veiman Sneyder Cotrino Díaz - Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano.
Johan Andrés Morales – Racionalización de Tramites – Técnico Oficina de Servicio al Ciudadano
Paola Andrea Cristancho – Grupo de Operaciones - Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano
Angélica Mayerli Vargas – Grupo de Conocimiento – Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano
Alexandra Murillo - Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano
Ricardo Rodelo - Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano
Camilo Andrés Suárez - Contratista 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, ENERO DE 2022

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 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

I. 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 semestre:

- 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 y actualización de información del Manual de Servicio al Ciudadano de la SED en los temas de protocolos de atención, fotografías, gráficas, protocolos de atención con enfoque diferencial, canales y horarios de atención, ciclo del servicio, uso de lenguaje claro, guiones de atención y protocolos en el manejo de contingencias.
- Se solicitó mediante SharePoint a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa realizar el diseño del Manual de Servicio a la Ciudadanía con las actualizaciones de información previas realizadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano. Se envió para aprobación a la Oficina Asesora de Planeación, el Manual fue aprobado en su versión No. 1 y publicado en Resolución por parte de la Oficina Asesora de Planeación. Se encuentra en proceso para ser actualizado en la página web sección servicio a la ciudadanía por parte de RedP.
- Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema: Se realizó la reactivación de la campaña interna de sensibilización en la calidad de las respuestas con el slogan "ponerse en los zapatos del otro", la cual va dirigida a los funcionarios de la SED se remitió a través de prensa sed y los canales internos de comunicación de la entidad.
- A partir del mes de septiembre se mejoró 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 diciembre se evaluaron un total de 21.763 requerimientos de los cuales 17.762 cumplieron con los criterios de calidad y calidez, y un total de 4.001 incumplieron con alguno de los criterios, obteniendo un porcentaje definitivo de un 82% de respuestas dadas con calidad, superando por 6 puntos porcentuales el indicador del I Semestre del 2021, Ahora bien, acorde al informe de seguimiento que emite la Alcaldía Mayor, el acumulado reportado para el mes de noviembre es del 77%, 6 puntos por debajo del reporte interno.

- Servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centro de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva: 3 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: Para el segundo semestre del año 2021, se realizó ubicación de piezas en braille en la Oficina de Nivel Central, de tal manera que se cuente con disponibilidad de mecanismos para garantizar la orientación de personas en condiciones de discapacidad, de manera táctil para facilitar el desplazamiento del ciudadano hacia la zona requerida.

Por otra parte, dentro de plan de trabajo de accesibilidad llevado a cabo en la Entidad se adelantaron las siguientes actividades:

- Se continuó con el agendamiento de atención virtual hasta el mes de noviembre, dado que se generó un servicio en el aplicativo de agendamiento, llamado “Atención accesible”; lo anterior, como estrategia dado que dentro de la orden de compra 78018 correspondiente Servicios BPO, se incluyó el servicio de un agente front office sin herramienta con conocimiento en lenguaje de señas.
- Se realizó el diseño de las piezas de señalética, se presentó al área de comunicaciones tanto las piezas como las cotizaciones realizadas de manera externa, para luego remitir la propuesta, con lo cual la Oficina de comunicaciones tramitó con su proveedor, revisando los diseños correspondientes en trabajo mancomunado con la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Inclusión.
- En cuanto a la necesidad del piso podotáctil, se realizó una cotización preliminar con la cual se le hizo la presentación a las Direcciones de Dotaciones Escolares y a la Dirección de Construcciones, esta última confirmó que era de su competencia, por lo cual se trabajaron dos mesas técnicas en conjunto donde se recolectó la información exacta de las necesidades de cada punto de atención, se unificó la información para realizar cotizaciones, las cuales se recibieron y fueron a las jefaturas de OSC y de la Dirección de construcciones para que este costo sea incluido en el presupuesto del año 2022 de la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos. .
- Se proyectó junto con la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos las actividades a desarrollar en el año 2022 por parte de dicha Dirección. Así mismo, se tendrá en cuenta la apertura de la Dirección Local de Sumapaz y el

traslado de la Dirección Local de Engativá para los aspectos relevantes en una atención incluyente.

- Es importante mencionar, que con estas actividades se está prestando atención incluyente a la ciudadanía en los puntos de atención, según las intervenciones o mejoras realizadas.

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:

- 1) 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.

Es importante mencionar que para el segundo semestre del año 2021 se inició a la orden de compra 78018 el 5 de noviembre del 2021, con una duración de 6 meses, o hasta el agotamiento de los recursos; estos últimos por un valor de \$1.455.489.408 M/CTE.

- 2) 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 ISO 9001.

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 anterior, 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.

Durante el 2021 se realizó la caracterización del proceso, la reestructuración de los procedimientos, jornadas de capacitación y reinducción y el desarrollo de preauditoría que permite este año 2022 generar acciones de mejora, para certificar el proceso este mismo año.

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: i) necesidades del servicio; ii) expedición de nuevas disposiciones legales o normativas; y/o iii) derogación o sustitución de disposiciones legales o normativas que se relacionen directamente con el deber funcional de prestar el servicio de atención a la ciudadanía y el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y documentación que estructura la gestión del servicio.

A la fecha, el organigrama se encuentra actualizado de acuerdo con la normatividad vigente y su contenido se relaciona con las siguientes temáticas: i) disposiciones de la racionalización de trámites y procedimientos administrativos; ii) protección de datos, iii) transparencia y acceso a la información, iv) participación ciudadana, v) protocolos de atención presencial Covid-19, vi) Procedimientos y términos de respuesta vii) nuevas funciones del Defensor de la Ciudadanía, entre otros.

La actualización del normograma cuenta con la aprobación de la Oficina Asesora de Jurídica y se encuentra pendiente de ser adoptado mediante resolución y publicado por la Oficina Asesora de Planeación. Una vez se cumpla con el trámite antedicho será socializado con la dependencia a través del aplicativo dispuesto por la SED para estos efectos.

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. A continuación, se presenta cuadro resumen con la información de las acciones de mejora implementadas en el año 2021, las cuales cuentan con las evidencias para seguimiento y consulta por parte de la dependencia, antes de control o auditorías internas:

MES	Cumplida	Total general
Enero	10	10
Febrero	19	19
Marzo	47	47
Abril	30	30
Junio	28	28
Mayo	56	56
Julio	15	15
Agosto	24	24
Septiembre	46	46
Octubre	14	14
Noviembre	12	12
Diciembre	7	7
Total general	308	308

Fuente: Grupo de Calidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

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

En el 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 (Cancelación de personería jurídica de ESAL, Reconocimiento de personería jurídica de las ESAL, Inscripción de dignatarios, Reforma de estatutos) y 1 de la Dirección de Formación Docentes e Innovaciones pedagógicas (Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón).

Se racionalizaron los trámites de la Dirección de Inspección y Vigilancia y la Dirección de formación Docente los cuales se encuentran en el Formulario Unico de Trámites.

II 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.

En este sentido, se mantuvo 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., en Agosto, se emitió la Circular 018 del 2021, en la cual se establecen las orientaciones relacionadas con la implementación de las estrategias de Acceso y Permanencia Escolar en las Instituciones Educativas Distritales en los procesos de presencialidad, y para el mes de Septiembre, se emitió la Circular 1913 del 23 de septiembre del 2021, en la cual se establece el proceso de gestión de cobertura 2021 – 2022, en el sistema educativo oficial de Bogotá.

Ahora bien, en el marco del PDD Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI, la SED incluyó dentro del proyecto de inversión 7818 "Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá D.C." el componente Servicio a la Ciudadanía, dentro del cual se contemplan las siguientes metas:

- Ejecutar las Experiencias de servicios en los canales de atención en la Secretaría de Educación del Distrito Fortalecer la política de servicio al ciudadano a través del proceso de certificación institucional en el Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, se reformuló el Plan Sectorial el cuál se encuentra publicado en el siguiente enlace:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Plan%20Sectorial%202020-2024%20VF.pdf

Finalmente, en el marco del proceso de Calidad, la entidad emitió la Resolución No.006 del 23-12-2020, "Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones", incorporando al proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, la caracterización de la oficina, 05-CP-001, igualmente se incorporó un procedimiento, un formato y una Guía.

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

Para el segundo semestre de 2021, la Oficina de Servicio al Ciudadano a través del Plan Padrino brindó acompañamiento a las dependencias de los tres niveles de la entidad (central, local e institucional) en el manejo de la gestión de correspondencia en los sistemas de SIGA y Bogotá te Escucha, realizando capacitaciones a funcionarios nuevos para que adquieran conocimientos en el manejo del sistema y como gestionar correctamente la correspondencia que ingresa a la entidad. También se brinda acompañamiento y asesoría en el seguimiento y evaluación del nivel de oportunidad en la calidad de las respuestas brindadas a las peticiones ciudadanas con los criterios de calidad (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 997 personas en las 97 jornadas de socialización programadas y realizadas.

Por otra parte en colaboración con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se realizaron actividades con el objetivo de reactivar la campaña “**Ponte en los zapatos del Otro**” con el objetivo de brindar respuestas oportunas y de calidad a las peticiones ciudadanas, con esta estrategia se divulgaron mensajes (notas de prensa) a través de Prensa sed, invitando a los servidores y servidoras públicas, contratistas y colaboradores de la entidad a responder con calidad a las peticiones presentadas por la ciudadanía, de acuerdo a los tiempos establecidos por la ley, responder en lenguaje claro y sencillo y con calidez.

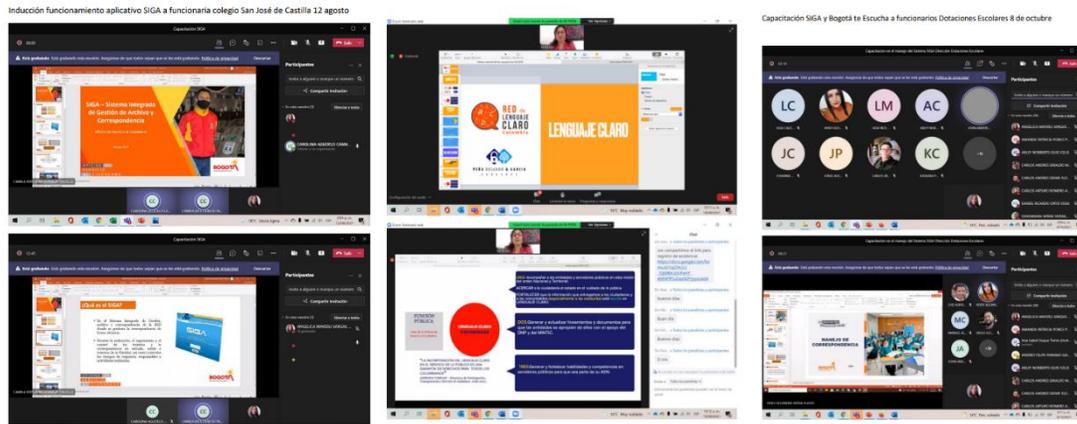
Ilustración 1. Reactivación campaña de comunicación “Ponte en los zapatos del otro”

Notas de prensa publicadas en los canales de comunicación internos:





Ilustración 2. Jornadas de socialización gestión de correspondencia



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 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.

Producto de ello, es que, para el reporte de seguimiento y cierre del año 2021, no se materializó ningún riesgo, lo cual se describe a través de los siguientes registros de seguimiento asociados a los controles establecidos enviados a la Oficina Asesora de Planeación y de lo cual resultaron los siguientes logros:

Riesgo 1: Posibilidad de afectar la prestación de un servicio integral a la comunidad educativa del distrito en los canales de atención vigentes. Se cumplieron las actividades al 100% con el fin de evitar que el riesgo se materializara y con efectos logrados como: Para el segundo semestre se presentaron 32 fallas en los sistemas de información, tales como: fallas en el aplicativo Dexon de correo electrónico, Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo – SIGA, Digiturno, el chat, inconvenientes en la plataforma del centro de contacto, dado el inicio de la orden de compra 780 del canal presencial, mesas de trabajo con la Oficina Administrativa de 18 a partir del 5 de noviembre del 2021. Por lo cual, se generaron acciones como planillas para el registro de atenciones en Redp, dando continuidad al manejo de correo y priorizando aquellos casos donde no eran necesario SIGA, entre otros.

De igual manera se recibieron 892.152 solicitudes de atención en los canales presencial (nivel central, Direcciones Locales, y SuperCade), telefónico (Línea 3241000) y virtuales (Chat, Ventanilla de radicación virtual, buzón de correo contáctenos, buzonentidades, notificacionestuteladas), de las cuales fueron atendidas 548.425 por la Oficina de Servicio al Ciudadano, con un nivel de servicio promedio del 96%, al atender efectivamente 523.605, con un 92% acumulado en el año.

Riesgo 2: 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 cumplieron

las actividades al 100% con el fin de evitar que el riesgo se materializara y con efectos logrados como:

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza seguimiento al nivel de prestación del Servicio, en el que la OSC planteó durante este semestre 219 acciones en pro de la mejora de la prestación del servicio, generando un total en el año de 308 acciones de mejora. Del total de las acciones el 42% se encontraron relacionadas con la operación, es decir, en mejoras con el aplicativo Dexon (Administrador del correo contactenos@educacionbogota.gov.co) y las novedades presentadas con este, la implementación del Chat Bot a partir del 18 de agosto, las acciones frente al agendamiento, al manejo de la Ventanilla de Virtual, entre otras; el 16,55% de las acciones de mejora se enfocaron en acciones de cualificación y promoción, es decir, socializaciones para fortalecer los conocimientos tanto en la Oficina como en la Entidad en las diferentes temáticas; el 15,9% en acciones realizadas para mejorar el indicador de satisfacción, el 6% en seguimiento a PQRS, y un 19,55 entre otras actividades. Aquí es importante resaltar, que se fortaleció el grupo de seguimiento y monitoreo, superando los 3.000 monitoreos durante el semestre, y generando un mínimo de 12 monitoreos por agente, teniendo en cuenta el muestreo de población finita. Lo anterior, causó un incremento paulatino en el nivel de servicio que al finalizar el II semestre se ubicó acumulado en un 91%.

Igualmente, se diseñaron e implementaron estrategias y campañas de divulgación internas y externas para informar al público sobre las acciones que realiza la Oficina de Servicio al Ciudadano para dar a conocer los trámites, servicios, publicación de informes de interés general y publicaciones de notificaciones de actos administrativos actividades enmarcadas en la estrategia de comunicación de la oficina. Se realizó la reactivación de la campaña de Ponte en los zapatos del otro, para fortalecer y mejorar las respuestas con calidad a las peticiones ciudadanas.

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.

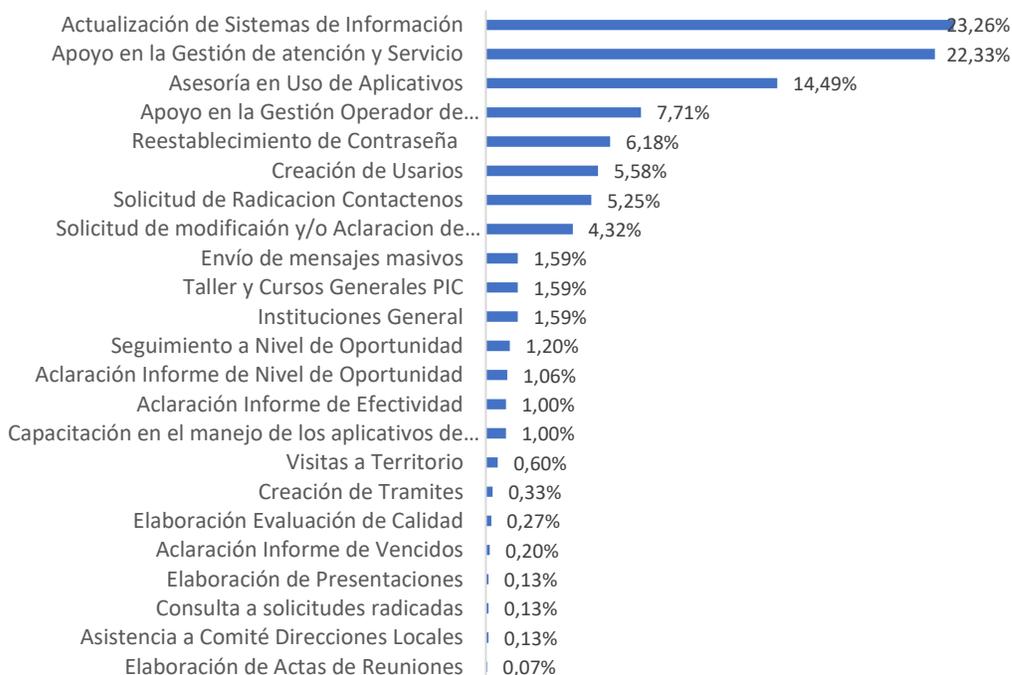
Con el objetivo de generar sinergias en todos los niveles para interiorizar una cultura de servicio que fortalezca el proceso de atención a la ciudadanía, en cuanto a eficiencia, calidad, oportunidad y confianza en las dependencias, El equipo de Plan Padrino actualmente es el programa encargado del acompañamiento a los funcionarios del nivel Institucional, local y central. Las solicitudes son recibidas a través del correo electrónico oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co.

En este semestre se puede destacar el apoyo presencial de los padrinos a las direcciones locales y colegios mediante el acompañamiento en la DLE Fontibón, Antonio Nariño y Ciudad Bolívar, DLE Barrios Unidos, Mártires, Kennedy y Teusaquillo se gestionó socializaciones en temas de Digiturno y agendamiento y de igual forma se socializó con IED. Simón Bolívar y DLE Kennedy sobre requerimientos vencidos, siga y Bogotá te escucha.

Por otro lado, con la finalidad de informar los hallazgos reportados en las encuestas de percepción de la satisfacción se remitió correo electrónico indicando los temas de insatisfacción de la ciudadanía a los directores locales de Ciudad Bolívar, Antonio Nariño, Usaquén, Chapinero – Teusaquillo, Santa Fe – Candelaria, San Cristóbal, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Suba, Engativá, Mártires, Barrios Unidos y Fontibón; que les permitiera tomar las acciones de mejora que consideren convenientes. Se realizó reunión con las Áreas de nivel central, DLE e Instituciones educativas que no han cumplido con el Nivel de oportunidad en los últimos 3 meses.

Es preciso indicar, que el control y seguimiento del proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través de CRM y la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidencio una eficiencia del 98.54% en el periodo comprendido entre octubre a diciembre. En este último trimestre ingresaron 1505; las siguientes son las categorías con mayor valor de gestión: el 23.26% correspondió a la actualización de sistemas de información, 22.33% apoyo en la gestión de atención y servicio, seguido del 14.49% asesoría en el uso de aplicativos, el 7.71% apoyo en la gestión operador de correspondencia, el 6.18% restablecimiento de contraseña, el 5.58% creación de usuarios, como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 1 Atenciones Realizadas



Fuente: Grupo de

PQRS y Plan Padrino – Oficina de Servicio al Ciudadano

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 interacciones y asistencias a preguntas de solución inmediata, es decir o requieren un correo o un radicado.



En cuanto al apoyo entregado a las Direcciones Locales para la atención, se generaron visitas levantando los requerimientos de cada una y subsanándolas de manera casi que inmediata

Se anexa cuadro de tareas realizadas

Dirección local Educación	Fecha	Tareas Realizadas
Kennedy	17/11/2021	<p>Explicación de Notas de calidad, acciones a tener en cuenta para gestión de DEXON y presencial se explica el proceso de evaluación y monitoreo, además se explica reporte de monitoreo al cual tienen acceso.</p> <p>De igual manera encuentro lo siguiente para que sea tenido en cuenta para mejorar la prestación del servicio</p> <p>Actualmente 2 personas se encuentran en proceso de correspondencia y la otra persona en ventanilla de radicación.</p> <p>En el puesto de Ivett se tiene un PC lento y el Mouse no es funcional, además se cuenta con una luz que es intermitente y que debe enviarse a cambiar o arreglar ya que es bastante molesta.</p> <p>No se logra hacer monitoreo de atención presencial ya que durante mi estadía no llego ningún turno</p>
Puente Aranda	17/11/2021	<p>Visita donde se encuentra que, en la DLE de Puente Aranda, me encuentro las siguientes observaciones, no se cuenta con agendamiento, ni digiturno, lo cual nos impide tener seguimiento a las actividades del agente, además se encuentra que el internet de la DLE es muy lento y disminuye la eficacia en las actividades de gestión de DEXON.</p>
Todas	24/11/2021	<p>solicitar ayuda para normalizar todos los usuarios de Digiturno, ya que como se muestra en la siguiente imagen personas de DLE, no cuentan con la opción de suspender un turno, esta opción si esta habilitada para personas de NVC. Se escala la solicitud a Johan Andres</p> <p>Se realizó el ajuste en Digiturno y ya se encuentra habilitada la opción de Suspender Turno en todas las DLE.</p>
Todas	2/12/2021	<p>se realiza levantamiento de información de los acrílicos que hacen falta en cada D.L.E, en compañía con las madrinas</p>

Dirección local Educación	Fecha	Tareas Realizadas
Ciudad Bolívar	9/12/2021	Reunión de planeación de la atención que se prestará en el proceso de matrículas 2022
Bosa	9/12/2021	Reunión de planeación de la atención que se prestará en el proceso de matrículas 2022
Kennedy	9/12/2021	Reunión de planeación de la atención que se prestará en el proceso de matrículas 2022
Engativá	10/12/2021	Reunión de planeación de la atención que se prestará en el proceso de matrículas 2022
Fontibón	10/12/2021	Reunión de planeación de la atención que se prestará en el proceso de matrículas 2022
Barrios Unidos	10/12/2021	Reunión de planeación de la atención que se prestará en el proceso de matrículas 2022
Ciudad Bolívar	16/12/2021	Reunión de planeación de la atención que se prestará en el proceso de matrículas 2022. Seguimiento a las actividades
Bosa	16/12/2021	Reunión de planeación de la atención que se prestará en el proceso de matrículas 2022. Seguimiento a las actividades
Kennedy	16/12/2021	Reunión de planeación de la atención que se prestará en el proceso de matrículas 2022. Seguimiento a las actividades
Tunjuelito	16/12/2021	Reunión de planeación de la atención que se prestará en el proceso de matrículas 2022
Todas	2/12/2021-16/12/2021	Levantamiento de información de atenciones en las D.L.E que se prestaran el 24 y 31 de diciembre, con el fin de garantizar el servicio.

Fuente: Grupo PQRS y Plan Padrino – Oficina de Servicio al Ciudadano

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, permitieron 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 aumentó

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/>).

Así mismo, en el año 2021, desde la Secretaría General realizaron una aplicación de encuestas en los SuperCade de Bosa, Suba, Américas y Manitas, encontrando que *El 97,1% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente (Informe Encuesta De Satisfacción Ciudadana 2021 Administración Distrital, Secretaría General, Página 90).*

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” – Net Promoter Score, 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 II semestre del 2021

Ilustración 3. Aspectos Evaluados en la Medición de Calidad



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 (correo electrónico - chat)?”.

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:

Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes	Acumulado anual
ene-21	72%	60%	80%	48%	58%	57,93%
feb-21	76%	52%		45%	57%	57,64%
mar-21	73%	84%	37%	38%	66%	60,33%
abr-21	81%	82%	82%	43%	81%	65,39%
may-21	89%	86%	84%	54%	85%	69,37%
jun-21	91%	89%	83%	59%	88%	72,47%
jul-21	85%	89%	82%	46%	88%	74,63%
ago-21	83%	86%	86%	55%	85%	75,93%
sep-21	88%	89%	60%	58%	81%	76,50%
oct-21	82%	88%	57%	54%	83%	77,11%
nov-21	88%	83%	58%	51%	80%	77,37%
dic-21	90%	92%	65%	53%	88%	78,26%

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

- Canal Presencial 83%
- Canal Telefónico 82%
- Canal Virtual Correo electrónico 50%
- Canal Virtual Chat Institucional 70%

Para un total anual de satisfacción para la Secretaría de Educación en sus **canales de atención del 78%**, Buscando que el proceso de atención sea el espacio perfecto para fortalecer los valores y principios de la Política Pública 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 continuó con 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.

III 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.

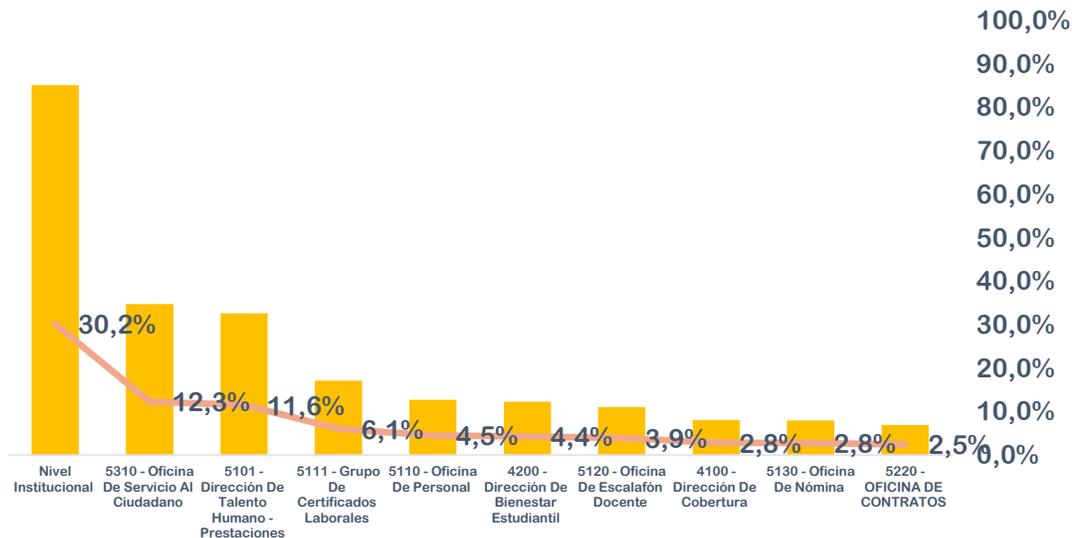
a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

La secretaría de Educación en el primer y segundo 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
Julio	36.550	13.932	50.482
Agosto	25.708	11.778	37.486
Septiembre	23.845	12.429	36.274
Octubre	22.985	11.527	34.512
Noviembre	26.548	12.374	38.922
Diciembre	20.904	5.582	26.486
Total general	311.017	191.703	502.720

Para el segundo semestre del 2021, el 97,8% 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 50,9% de las solicitudes, son atendidas por nueve dependencias con un total de 114.863 peticiones y el 30,2% que corresponden al nivel institucional:

Grafica 2 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 30,2% de participación (14,3 puntos porcentuales menos que el semestre pasado) 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 73,9% de participación, seguido de un 17,5% del trámite General 15 días, un 6,3% de Certificados de estudiantes no activos y un 1,4% 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 99% durante el semestre.

En un segundo lugar, se encuentra la oficina de Servicio al Ciudadano da respuesta al 12,3% de las solicitudes, de las cuales el 70,4% de estas refieren a Legalización de documentos al exterior (trámite virtualizado en el año 2020 con ocasión de la pandemia), el 17,7% 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 2,2% 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.

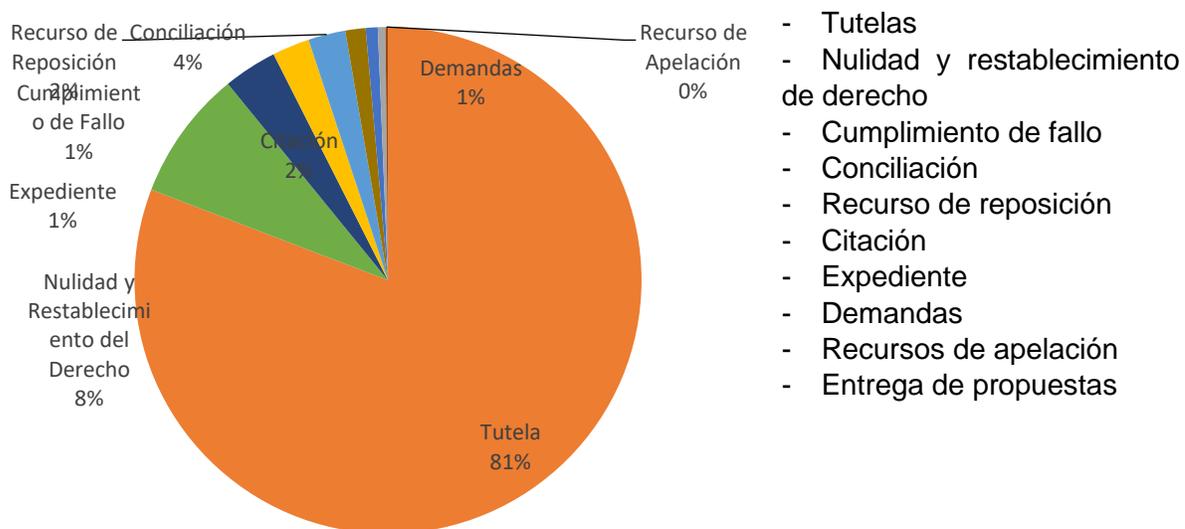
En tercer lugar, se encuentra la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, que durante el segundo semestre recibió un 12,7% de solicitudes correspondientes a autorización para notificación electrónica, un 3% a recursos de reposición, un 1,1% a fallos contenciosos, un 81,9% a trámites generales (no especificados), y el restante a trámites propios de la dependencia. Aquí es importante tener en cuenta que, el uso de la clasificación del trámite fue mejorando en el transcurso del semestre, y se espera un mejor comportamiento para el primer semestre del 2022.

Luego, con una participación del 6,1% se encuentra la recepción de requerimientos por parte de Certificados laborales, sin embargo, el 84,8% (2,4 puntos porcentuales menos que el semestre anterior) 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 9,4% hace referencia a solicitudes de factores salariales, el 3,5% a certificaciones de tiempos de servicio, y el restante a trámites propios de la dependencia con una participación inferior al 1%.

Gestión Realizada para el Grupo Requerimientos Legales

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

Grafica 3. Participación por tipo de documento



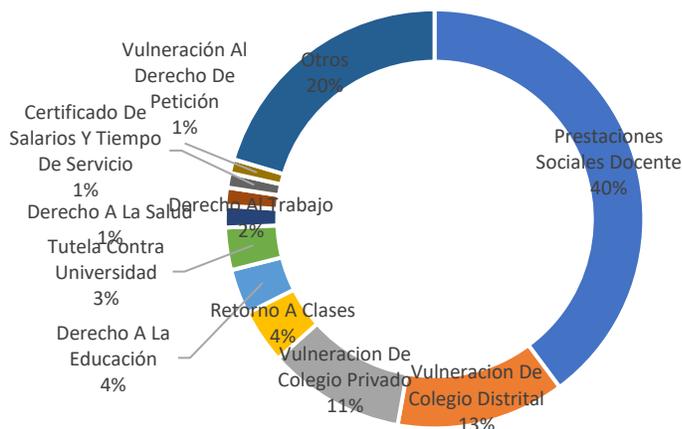
Los anteriores tipos de documento representan el 1,1% de las solicitudes, en el segundo semestre; la Oficina Asesora de jurídica y la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, son las que más requerimientos legales atienden con un 95,21% de participación.

2.482 peticiones en total ingresan en este grupo, donde la oficina Asesora de Jurídica atiende el 68,86% de las solicitudes, seguido por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones con el 26,35% completando así el 95,21% de la atención a los requerimientos Legales, el 4,79% adicional es atendido por 30 diferentes oficinas.

En este sentido, es importante resaltar la participación de los temas más importantes en las tutelas, donde el 40% corresponde a temas relacionados con la solicitud de cupo, el 13% a temas relacionados con vulneración en colegio distrital, el 11% a temas relacionados con vulneración de colegios privados, el 4% a temas relacionados con el Retorno Gradual Progresivo y Seguro, un 4% relacionados con derecho a la educación, y el restante a temas

relacionados a tutelas contra la Universidad, el derecho a la salud, al trabajo, entre otros temas que se encuentran por debajo del 4% .

Grafica 4. Participación temática en tutelas



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.

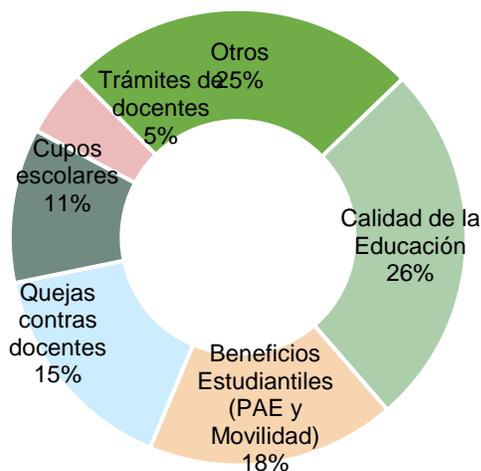
De total de los recibidos en esta categoría el 69,3% fueron recibidos por el canal WEB, 38,9% por el canal E-mail, el 4,4% telefónico, el 6% escrito – presencial, el 1,9 % redes sociales y el 0,7 buzón. En la atención a estas solicitudes resaltamos las 7 oficinas con más de 100 requerimientos tramitados:

Dependencia	Cantidad	Participación
IED	647	22,8%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	436	15,4%
4100 - Dirección De Cobertura	167	5,9%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	127	4,5%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	120	4,2%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	109	3,8%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	105	3,7%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	99	3,5%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	85	3,0%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	83	2,9%

Otras dependencia	855	30,2%
Total general	2.833	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 los colegios distritales, estos últimos por novedades con los docentes, administrativos, el retorno gradual progresivo y seguro entre otras cosas. Es importante mencionar que de los 127 requerimientos atendidos por la Oficina de Servicio al Ciudadano, 27 correspondieron a traslados por no competencia a otras entidades. A continuación, se dan a conocer las temáticas detalladas de mayor impacto:

Grafica 5. Categorías más representativas



Las 5 categorías más representativas son:

En primer lugar, Calidad de la Educación, en el semestre se destacó con un 25,88%, encontrando dentro de este un 69,72% que hizo referencia a colegios distritales, donde el 45,83% se refirió a contenidos de la materia y un 39,25% con el regreso a la presencialidad. Luego con un 29,66% se destaca calidad de la educación para colegios privados donde el 92,27% hizo referencia contenidos de la materia. Aquí es importante mencionar que contenidos de la materia, se refiere a las temáticas manejadas dentro del aula de clase, las guías que se proporcionaron. Dado el Retorno Gradual, progresivo y Seguro, algunos padres de familia manifestaban inconformidad por cualquier situación que se presentara, volver o quedarse en casa.

Luego, en el segundo lugar, se encuentran los beneficios estudiantiles con un 17,65% de participación; aquí es importante resaltar que los meses de julio, agosto y septiembre, tuvieron una alta incidencia de esta temática, dado que a partir del mes de agosto la modalidad del Programa de Alimentación Escolar cambió. Dentro de esta categoría se tiene que el 85,20% correspondió a refrigerios, y dentro de este mismo, el 88,16% a bono estudiantil con un 88,16% y el restante a comida caliente, por la dinámica del retorno gradual progresivo y seguro. Ahora bien, el 14,5% hizo referencia al programa de movilidad escolar, donde el

61,54% tuvo inconformidad con la ruta escolar, el 24,61% tuvo problemas con el subsidio de transporte, y el 14% se refirió a información del programa como tal.

En tercer lugar, está la categoría que hace referencia a asuntos disciplinarios, donde el 85% refiere a quejas contra docentes o directivos docentes de diferentes índoles, y el restante a quejas contra administrativos. Aquí, es importante resaltar el incremento de inconformidades con esta categoría dado que se generó el retorno gradual, progresivo y seguro.

Ahora bien, en un cuarto lugar, se encuentra cupos escolares con un 11%, aquí es importante resaltar que la Resolución de matrículas se generó el 23 de septiembre del 2021, a pesar de ser un tema impactante para la entidad, durante este semestre el proceso fue llevado a cabo acorde al cronograma establecido, a excepción de la publicación de resultado de primero en adelante, que durante el mes de noviembre presentó impacto.

Y, por último, se destaca la categoría de Trámites docentes, 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 2021:

Grafica 6. Categorías más representativas



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
Despacho	509	10	3	496	99,40%
Oficina Asesora De Planeación	174	14	7	153	95,63%
Oficina De Control Interno	568	1	1	566	99,82%
Oficina Asesora De Jurídica	3.144	55	37	3.052	98,80%
Oficina De Control Disciplinario	2.202	26	21	2.155	99,03%
Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	38	3	-	35	100,00%
Subsecretaría De Integración Interinstitucional	230	1	1	228	99,56%
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	231	3	-	228	100,00%
Dirección Local De Educación Usaquén	1.183	22	3	1.158	99,74%
Dirección Local De Educación Chapinero	603	46	-	557	100,00%
Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	595	2	-	593	100,00%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	592	10	-	582	100,00%
Dirección Local De Educación Usme	887	52	-	835	100,00%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	404	38	-	366	100,00%
Dirección Local De Educación Bosa	2.392	8	-	2.384	100,00%
Dirección Local De Educación Kennedy	2.611	206	14	2.391	99,42%
Dirección Local De Educación Fontibón	904	4	-	900	100,00%
Dirección Local De Educación Engativá	1.659	126	24	1.509	98,43%
Dirección Local De Educación Suba	2.752	297	21	2.434	99,14%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	491	48	5	438	98,87%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	924	24	1	899	99,89%
Dirección Local De Educación Mártires	432	-	-	432	100,00%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	486	33	-	453	100,00%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	613	35	-	578	100,00%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1.306	53	5	1.248	99,60%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1.664	34	-	1.630	100,00%

Área Responsable	Total	En proceso	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
Dirección Local De Educación Sumapaz	29	4	6	19	76,00%
Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	134	9	-	125	100,00%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	136	-	-	136	100,00%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	1.877	78	4	1.795	99,78%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	3.027	90	1	2.936	99,97%
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	46	-	-	46	100,00%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	296	1	-	295	100,00%
Dirección De Educación Media	158	-	-	158	100,00%
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	91	1	-	90	100,00%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	229	4	1	224	99,56%
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	655	4	-	651	100,00%
Dirección De Evaluación De La Educación	50	-	-	50	100,00%
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	10	-	1	9	90,00%
Dirección De Cobertura	6.625	177	40	6.408	99,38%
Dirección De Bienestar Estudiantil	10.278	792	83	9.403	99,13%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	2.520	72	21	2.427	99,14%
Dirección De Dotaciones Escolares	751	9	2	740	99,73%
Subsecretaría De Gestión Institucional	201	9	-	192	100,00%
Dirección De Talento Humano	2.596	159	49	2.388	97,99%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	26.777	732	80	25.965	99,69%
Oficina De Personal	10.286	798	211	9.277	97,78%
Grupo De Certificados Laborales	13.860	2.094	1.346	10.420	88,56%
Oficina De Escalafón Docente	8.878	502	53	8.323	99,37%
Oficina De Nómina	6.402	237	190	5.975	96,92%
Dirección De Contratación	11	1	-	10	100,00%
Oficina De Apoyo Precontractual	32	5	-	27	100,00%
Oficina De Contratos	5.589	1	-	5.588	100,00%
Dirección De Servicios Administrativos	495	2	-	493	100,00%

Área Responsable	Total	En proceso	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	4.049	3	2	4.044	99,95%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	28.003	46	2	27.955	99,99%
Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	1			1	100,00%
Oficina Administrativa De Redp	528	1	1	526	99,81%
Dirección Financiera	7	1	-	6	100,00%
Oficina De Presupuesto	28	-	-	28	100,00%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	152	7	1	144	99,31%
Secretaria De Educación Del Distrito	162.40 1	6.990	2.237	153.17 4	98,56%

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 II semestre del 2021 de las respuestas dadas a través de los sistemas de correspondencia, del total de respuesta emitidas 430.634, se tomó una muestra de 21.783 comunicaciones emitidas, a las cuales se les realizó la evaluación de los criterios de calidad acordes a lo establecido en la guía de evaluación de calidad, de este ejercicio, se pudo evaluar que:

- Para el 2021, comparado con el 2020, se evidencio una mejora a la calidad de las respuestas en 6 puntos porcentuales, pasando de un 75% 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 56%, 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 21% 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:

Etiquetas de fila	MUESTRA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	INCUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
Colegio San Martin De Porres (IED)	1	0	1	100,00%	0,00%
Colegio Atenas (IED)	1	0	1	100,00%	0,00%
Colegio Nueva Roma (IED)	1	0	1	100,00%	0,00%
Colegio Los Tejares (IED)	2	0	2	100,00%	0,00%
Colegio Kimi Pernía Domico (IED)	1	0	1	100,00%	0,00%

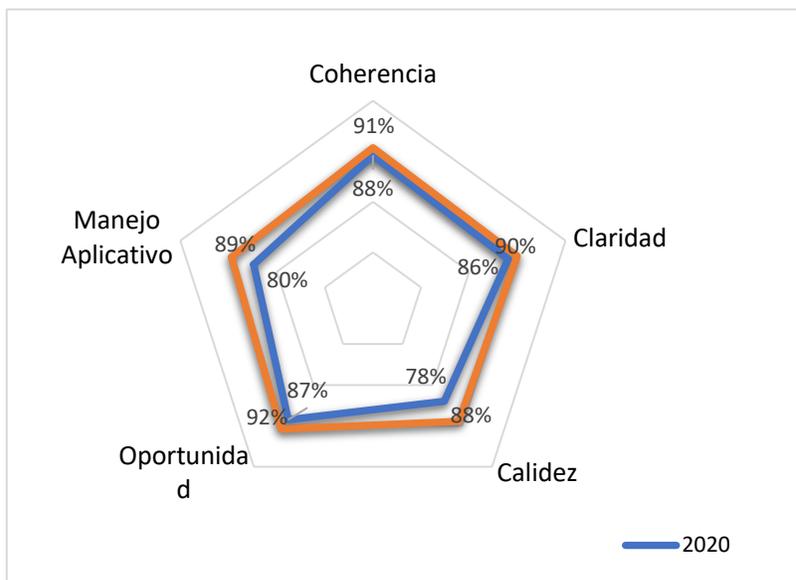
Fuente: Grupo PQRS - Calidad – Evaluación de Calidad - Oficina de Servicio al Ciudadano

En el Análisis por criterio de calidad se encontró:

Criterio de Calidad	Si Cumple	%	No Cumple	%
Coherencia	19910	91%	1853	9%
Claridad	19573	90%	2190	10%
Calidez	19093	88%	2670	12%
Oportunidad	19930	92%	1833	8%
Manejo Aplicativo	19309	89%	2454	11%

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

Grafica 7. Calidad de las respuestas 2020 vs 2021



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.
- Continuar con campañas a través de prensa para socializar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Buscar alternativas que permitan la asignación de cupos, en tiempos considerables de tal manera que los ciudadanos no reincidan en sus peticiones.
- Dar prioridad a las respuestas, cuando se trate de un derecho fundamental, en este caso a la educación.

IV. 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 se actualizó la página web de la entidad, sección transparencia, y las piezas gráficas para divulgar información a través de los canales internos (prensa sed, Intrased, chat de WhatsApp) y canales externos (redes sociales Facebook, Instagram y Twitter).

Se realizó la grabación y actualización del video del Defensor de la Ciudadanía de acuerdo con las nuevas funciones de esta información que se divulga por canales internos y redes sociales.

Información Defensor en la Página Web



https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/defensor-del-ciudadano

Video Defensor de la Ciudadanía:

<https://youtu.be/76gS9erlYnY>

Piezas Graficas socialización redes sociales



Secretaría de Educación de B... · 3h · ...
<Cuenta conmigo, gente incondicional>
Es la campaña que lanzamos para reafirmar el compromiso con la ciudadanía y brindar la mejor experiencia de servicio a través de los canales de atención presenciales y no presenciales. 🗣️✍️
bit.ly/3wgfxyQ



Secretaría de Educación de Bogotá · 1 min · ...

<Cuenta conmigo, gente incondicional>
Es la campaña que lanzamos para reafirmar el compromiso con la ciudadanía y brindar la mejor experiencia de servicio a través de los canales de atención presenciales y no presenciales. 🗣️✍️
bit.ly/3wgfxyQ



Tú y 1 persona más

Secretaría de Educación de Bogotá · 3 h · ...
Invitamos a toda la comunidad educativa a realizar sus solicitudes, quejas, peticiones o reclamos de forma fácil, rápida y segura a través de nuestra Ventanilla de #RadicaciónVirtual.
Ingresa a: <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/999/>
Contactenos



38 42 comentarios 28 veces compartido



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 segundo semestre del 2021 la Oficina de Servicio al Ciudadano desarrolló jornadas de inducción y sensibilización dirigida a los funcionarios de la entidad, contratistas y demás colaboradores que ingresan nuevos con el objetivo de dar a conocer la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y los diferentes programas y proyectos que lidera la Secretaría de Educación en beneficio de la comunidad educativa y la ciudadanía en general. Los procesos de inducción y reinducción se han realizado de manera virtual a través de la plataforma Teams.

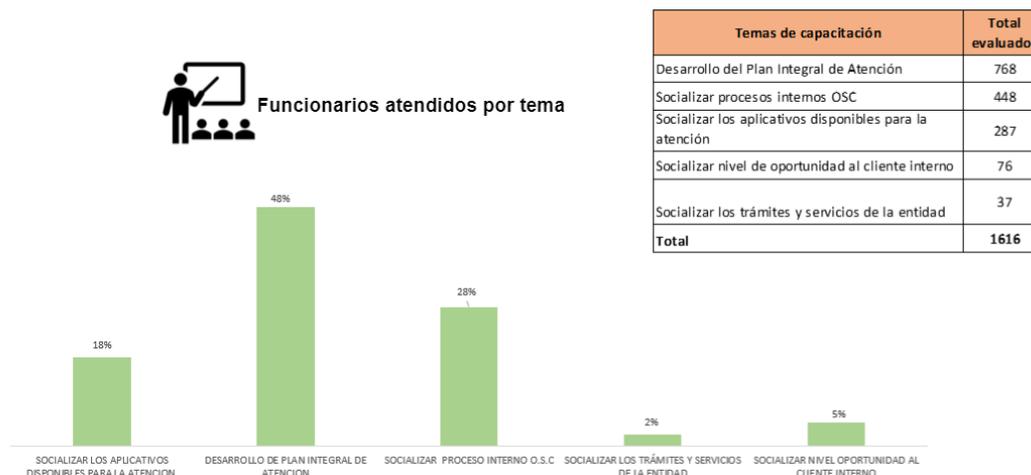
3. **Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

Como estrategia para fortalecer el conocimiento de los temas que hacen parte de la atención a la ciudadanía, la Oficina de Servicio al Ciudadano, constantemente realiza actividades de inducción y sensibilización a servidores de la Secretaría de Educación, en las cuales 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 segundo semestre del año 2021 , se desarrollaron jornadas de capacitación, con la participación de 1616 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 lenguaje claro entre otros temas.

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 con el 48% del total de los servidores capacitados, seguido por el tema de socializar los procesos internos, que incluye temas como inducción a personal nuevo, conocimiento de los procedimientos de la oficina, con un 28%, seguido de la actividad de socialización aplicativos disponibles para la atención con un 18% del personal capacitado.

Grafica 8 funcionarios atendidos por tema II Semestre 2021



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

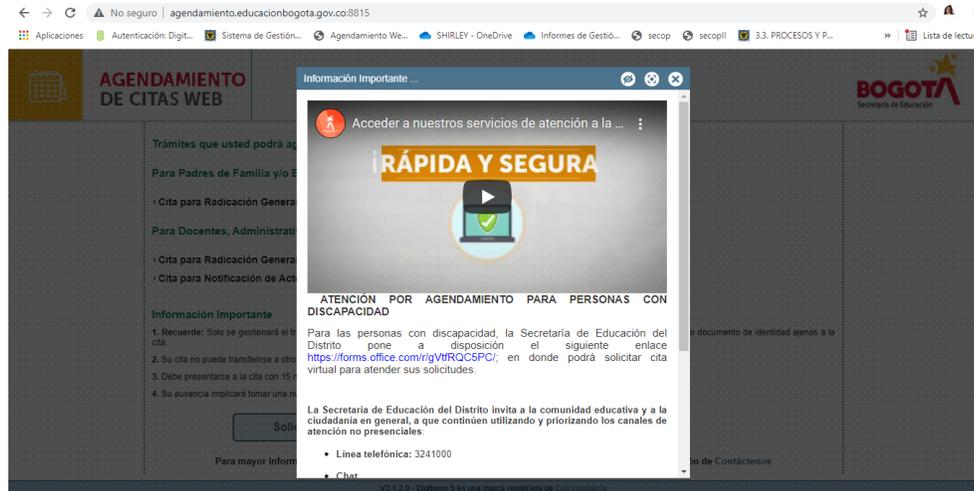
Guía de Trámites y Servicios: https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_de_educacion_del_distrito/

Página SUIT: https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites?_com_liferay_iframe_web_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>

Adicionalmente, Se habilitó agenda para atención de ciudadanos con discapacidad desde la página web de la entidad, programando la atención virtual los días viernes de cada semana

en el horario de 7a.m. 9:00 a.m. con un tiempo mínimo de atención de 20 minutos., con el apoyo de una profesional de la dirección de inclusión en lenguaje de señas en conjunto con un funcionario de la OSC para apoyo en los temas de producto.



Interacción de llamada realizada entre persona con discapacidad auditiva y nuestro interprete de lenguaje de señas

Para el último trimestre se contrato un funcionario certificado como interprete de Lengua de Señas para atender en el Nivel Central de la Entidad, todos los días de la semana y a cualquier horario. Se cuenta con la disponibilidad para que en cualquier momento del día se pueda prestar atención a personas con discapacidad auditiva, con el personal idóneo

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.

NOMBRE DEL TRAMITE	ACCION DE RACIONALIZACIÓN
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

El PAAC 2021 se cumplió a cabalidad en lo propuesto con los 4 trámites de la Dirección de Inspección y Vigilancia y el trámite de la Dirección de Formación Docente.

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

En el 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 racionalizaron 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.

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

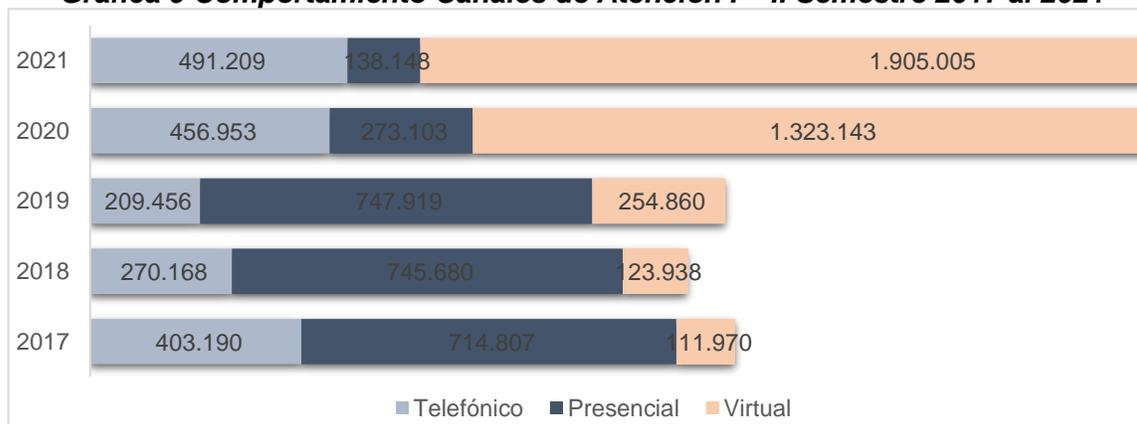
Contamos con el Certificado de Confiabilidad de la Información, el cual se emite los 5 primeros días de cada mes y se encuentran en la siguiente ruta:

<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 tenga 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 primer y segundo semestre del 2021 Vs I Semestre del 2020, igualmente describiremos actividades adicionales realizadas, que refuerzan estas variaciones.

Grafica 9 Comportamiento Canales de Atención I – II Semestre 2017 al 2021



Fuente: Grupo de operaciones - Oficina de Servicio al Ciudadano

Las atenciones en el segundo semestre del 2021 fueron de 892.152, con una disminución del 10% con respecto al mismo periodo en el 2020 donde fueron de 994.713, se puede observar gráficamente

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 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 atendidas 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
Julio	1.405	785	708	1.493	0
Agosto	421	241	1.017	1.258	0
Total	108.819	36.338	77.591	113.929	108.819

Por otra parte, es importante mencionar que se continuó en este semestre hasta el mes de agosto (Reagendamiento de bonos no redimidos) teniendo en cuenta el Retorno Gradual, Progresivo y Seguro, 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 hasta el mes de agosto, 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:

- Se continúa con las ferias de servicio lideradas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, a las cuales se asistió a:
 - Plazoleta SuperCade Suba
 - Plazoleta SuperCade Américas
- Fortalecimiento de la estrategia de la Oficina de Servicio al Ciudadano de Plan Padrino con distribución de personal en las dependencias.
- Se continua con la revisión de las mejoras en el aplicativo dexon, el cual es el administrador del correo contactenos@educacionbogota.edu.co.

- Se fortalece la estrategia de 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/qVtfRQC5PC/>, estableciendo un flujo de trabajo, en el cual se involucra al Centro de Contacto, quien realiza el contacto necesario para corroborar y confirmar la citación.
- Se continua con el fortalecimiento del grupo de fondo prestacional, generando controles en la gestión y reportes diarios, así como la capacitación de funcionarios de planta para la gestión de correo electrónico.
- Se realiza apertura de atención presencial en las Direcciones Locales de Educación de Usaquén, Suba, Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar, Chapinero - Teusaquillo
- Se continua con el envío de mensajes de texto a los acudientes para la redención de bonos correspondientes al Programa de Alimentación Escolar los cuales tendrán vigencia hasta el 31 de agosto de este año. Teniendo en cuenta que julio es el último mes, de agendamiento masivo y unificado para los estudiantes del Distrito, los padres de familia presentaron inquietudes elevando la cantidad de transacciones en los canales de atención.
- Así mismo, se inició el apoyo a la Dirección de Dotaciones con el objetivo de informar a los acudientes de la entrega de un dispositivo.
- 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.
- En agosto se generaron resultados jóvenes a la U
- En agosto se presentó situación atípica donde los docentes radicaban solicitudes correspondientes a Indemnización por mora de cesantías.
- Se estableció proceso de control y seguimiento al procedimiento de Notificación de los Actos Administrativos generados por las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito, en el cual tiene incidencia la Notificación electrónica, Citaciones, Notificación presencial, Notificación por aviso, Edictos -Avisos - Estados publicados en cartelera Nivel Central y Publicación página web, se estableció protocolo de almacenaje de información la cual se reporta diariamente con el fin de realizar trazabilidad en tiempo real de las solicitudes remitidas por las áreas y así poder garantizar el debido proceso y servicio oportuno a los usuarios.
- A partir del mes de agosto se inicia la atención en el nivel central a las 7 de la mañana, hasta las 4 de la tarde.
- En agosto se asiste a Feria de Servicio en el portal de las Américas, atendiendo el requerimiento realizado por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- El 18 de agosto se da inicio al Chat Bot de la entidad, lo cual ocasionó la caída del servicio por dos días, por tanto se procedió a fortalecer la atención a través de los demás canales de atención.
- En agosto, se continua con la apertura de la atención presencial en las Direcciones Locales de Educación de manera paulatina, con el apoyo de 10 personas del proveedor Conalcréditos.

- Hasta el 31 de agosto se enviaron los mensajes de texto correspondientes al rezago de no redimidos para el Bono de alimentación escolar, dado que los colegios se encuentran recibiendo refrigerios y comida caliente.
- Se realizó apoyo a la Dirección de Educación Superior a través de mensajes de texto y campaña de outbound en el centro de contacto, apoyando información correspondiente a los beneficios de Jóvenes a la U.
- Se continúa con el aislamiento inteligente, dado que el Ministerio de Salud expidió la resolución 1315 de 2021, con la cual prorroga la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el 30 de noviembre.
- Se fortaleció el seguimiento y monitoreo de los canales de atención a través de un equipo, y estableciendo una muestra de población finita respecto a las atenciones promedio, dando como resultado de 12 monitoreos mínimos por asesor.
- Finalización del proceso de cupos por novedad a través de la página web a partir del 13 de agosto.
- El 30 de agosto se inició nuevamente la atención en el SuperCade Américas.
- Recepción de propuestas de la Oficina de Contratos, los días 2, 3 y 4 de agosto., para lo cual no se habilitó agendamiento, pero se realizó el respectivo acuerdo con la dependencia.
- Corte al 31 de agosto se finalizó la entrega de bonos del Programa de Alimentación Escolar pendientes, por tanto a partir del primero de septiembre ya no estarán disponibles en los puntos de atención.
- Se llevó a cabo en la localidad de Kennedy evento dirigido a rectores, para lo cual se formó parte de la proyección del formulario para tomar la cantidad de atenciones. Dicho evento se planteó con el fin de interactuar con los rectores, y tomar nota de las necesidades.
- A través de la Resolución 1913 del 23 de septiembre del 2021 se formalizó el proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022. Por lo anterior, se generaron las siguientes fechas importantes: del 23 de septiembre al 5 de octubre solicitud de traslados, del 30 de septiembre al 31 de octubre la solicitud de cupo nuevo a través de la página web.
- Se habilitó el portal de matrículas con las novedades y las fechas importante que se encuentran a continuación:
Al ingresar a la dirección educacionbogota.edu.co se tiene un banner que en la opción superior izquierda “Matricúlate aquí” dirige al portal de matrículas y en la opción derecha “educación Bogotá” dirige a la página principal de la Entidad.



-
- En la página se permite navegar por las diferentes opciones



-
- Se identifican mejoras dentro de la herramienta del Chat Bot.
- Se realizó actualización e incorporación de los procedimientos del Proceso Integral de Servicio a la Ciudadanía, quedando los siguientes:
 - Acompañamiento a Instituciones Educativas Distritales en el desarrollo del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía

- Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención
Actualización.
 - Certificaciones de Registro de Diplomas.
 - Creación, Modificación o Eliminación de Trámites, Servicios y Otros Procedimientos Administrativos (OPA'S)
 - Generación, Reporte y Socialización del Nivel de Oportunidad de las respuestas a la ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito.
 - Gestión de Solicitudes ante el Defensor del Ciudadano.
 - Gestión del Conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
 - Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF.
 - Legalización de Documentos para Estudios en el Exterior.
 - Medición de Satisfacción de la Prestación del Servicio y en la Respuesta de PQRSDF
 - Notificación de Actos Administrativos.
 - Planeación del Servicio en los Canales de Atención
 - Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención.
- A partir del 1 de septiembre surgió el cambio en la marcación fija, por tanto desde fijo o celular se debe anticipar a partir de esta fecha el 60 y adicionalmente el indicativo de la ciudad que corresponde. Se realizó campaña de comunicaciones para que la ciudadanía tenga en cuenta que para comunicarse con la Entidad debe marcar 6013241000.
 - Se genera apoyo en la Estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del Beneficio de movilidad escolar.
 - Se realiza apoyo al área de cobertura con la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del resultado del traslado de colegio solicitado por el aplicativo.
 - Se realiza apoyo al área de educación superior con la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a los jóvenes sobre la feria de estos beneficios.
 - Se realiza apoyo al área de Talento Humano con la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar docentes comités de convivencia
 - Se realiza apoyo al área de Talento Humano con la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a los docentes participen en el evento Cierre de Gestión 2021
 - Fortalecimiento en la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca de entrega de las tabletas para los estudiantes.
 - En noviembre se realiza apoyo a la Dirección de Dotaciones Escolares, en jornadas donde se suministraban equipos tecnológicos a los beneficiarios de la Ruta 100K. Lo anterior fue llevado a cabo en la jornada de 7:00 a 4:00 pm y a partir del 11 de noviembre hasta las 8:00 pm. Así mismo, los sábados 6, 13 y 20 de noviembre se realizó jornada desde las 8:00 am para entregar mas de 3.000 dispositivos.

- Generación de la orden de compra 78018 que dio inicio el 5 de noviembre del 2021 con el proveedor BPM Consulting con la cual se realizó la contratación de 34 personas agente front office sin herramienta, 1 agente con lenguaje de señas, y 20 personas para Centro de Contacto. Así mismo, el staff se incrementó a 7 personas por dimensionamiento: 3 supervisores, 3 líderes de calidad y 1 formador.
- Se apoya en las Direcciones Locales de Educación con 20 personas de la orden de compra 78018, con la siguiente distribución:

Punto de atención	Personas	Final
Usaquén	Ruta 1	Martes y viernes
Usme	1	
San Cristóbal	1	
Tunjuelito	1	
Bosa	3	
Kennedy	3	
Fontibón	Ruta 2	Lunes, miércoles y viernes
Engativá	1	
Suba	3	
Barrios Unidos	Ruta 2	Martes y jueves
Mártires	Ruta 3	Lunes
Antonio Nariño	Ruta 3	Martes y jueves
Puente Aranda	Ruta 3	Miércoles y viernes
Rafael Uribe Uribe	1	
Ciudad Bolívar	3	
Chapi - Teusaquillo	Ruta 1	Miércoles y jueves
Santa Fe - Candelaria	Ruta 1	Lunes

- Se continua con el aislamiento inteligente, dado que el Ministerio de Salud expidió la resolución 1913 de 2021, con la cual prorroga la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el 28 de febrero.
- Se realiza apoyo a la Dirección de Talento Humano en la entrega del Bono Navideño a los docentes.
- Se realizó entrega de pines correspondientes al Programa de Movilidad Escolar en Nivel Central, con el apoyo de un gestor de la Dirección de Bienestar Estudiantil y Davivienda.

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 agosto 31, II trimestre, la Secretaría de Educación del Distrito en cabeza de la Oficina de Servicio al Ciudadano, realizó una reunión con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor con el objetivo de validar los ajustes en la integración Bogotá te escucha y el sistema de la SED, en el cual se presentaron las siguientes observaciones:

En atención a la reunión de pruebas preliminares para paso a producción de la integración del CRM y Bogotá te escucha realizada el 26 de agosto de 2020, de 2:00 pm a 6:00 pm, generaron las siguientes observaciones según el escenario de prueba:

Pruebas de integración:

1. Validación del registro del PETICIONARIO existente en Bogotá te escucha - ok
2. Validación del registro del PETICIONARIO nuevo en Bogotá te escucha - ok
3. Registro de PETICIONARIO Persona Natural con los campos mínimos -ok
3. Registro de PETICIONARIO Persona Jurídica con los campos mínimos ok
4. Registro de PETICIÓN ANÓNIMA -ok
5. Validación de documentos adjuntos en el registro de la petición ya sea identifica o anónima - No esta implementado
6. Validación de preclasificación en el registro de la PETICIÓN, de acuerdo con los parámetros definidos por la entidad - No implementado

Para la aceptación de paso a producción y de acuerdo con lo anterior, se debe implementar los siguiente:

- a. **Envío de adjuntos por cualquier canal:** Para el registro de peticiones en Bogotá te escucha a través del CRM, por web servicio se debe asegurar que, si la petición trae adjuntos, esta debe estar completa con los anexos correspondientes sin importar la extensión del archivo, ya que hacen parte de los soportes de la petición para su gestión.
- b. **En el registro de la petición de deben enviar los datos de clasificación** de registro como: Trámite y/o Servicio y Proceso de Calidad y actualizar su catálogo.
- c. **Dirección de los hechos y Dirección de residencia:** la entidad manifiesta que este campo no es necesario enviarlo, sin embargo, este debe ser enviado desde CRM a Bogotá te escucha así es dato sea vacío.

5. **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.

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 segundo semestre, Se realizó mesa de trabajo para definir el producto que se va a trabajar para presentar como buena práctica Por indicación del jefe de la oficina, se va a presentar como buena práctica la campaña de Ponte en los zapatos del otro que tiene como objetivo sensibilizar al personal de la entidad en brindar respuestas con criterios de calidad a las peticiones ciudadanas, Se elaboró propuesta del informe con las actividades realizadas en la implementación de la campaña, el impacto de esta y sus conclusiones, el cual se encuentra para validación y ajustes finales.

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 31 de diciembre, se detectaron 308 acciones de mejora, obteniendo un 100% de ejecución.

Temática	TOTAL
Operaciones	130
Cualificación y promoción	51
Satisfacción	49
Seguimiento de PQRS	19

Temática	TOTAL
Accesibilidad	16
Monitoreo	13
Correspondencia	11
Notificaciones	8
Nivel de oportunidad	4
Tramites	3
Sistemas de información	3
Calidad	1
Total general	308

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, a partir del mes de septiembre, se realizó un cambio en la medición, dando apertura a un mayor número de solicitudes evaluadas, y con cortes semanales, 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 par 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, tecnificando la atención para optimizar el seguimiento y monitoreo, tales como dexion y mejora en el chat institucional.
- Seguimiento y monitoreo en los diferentes canales de atención con un mínimo de 12 monitoreos por persona.
- 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.

- Contratación de agente front office con conocimiento en lenguaje de señas para atención inclusiva.
- Ubicación de señalética en braille en Nivel Central.
- Articulación con la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimiento Educativos, y la Oficina Asesora de Comunicación y prensa, para las mejoras en los puntos de atención (infraestructura incluyente), piso podotactil, y señalética en todos los puntos, respectivamente.
- 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 este semestre se continuó con la realización de encuestas insitu y con el incremento del volumen de encuestas realizadas, 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, se generó código QR para fácil acceso a la encuesta de satisfacción, se publicaron los enlaces de las encuestas de satisfacción en la página y se realizó caracterización de ciudadanos a través de los canales de atención.

Gestión de correspondencia

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

- Se generó el cambio de empresa de correspondencia, pasando a la contratación con la empresa Interrapidísimo, a partir del mes de septiembre, bajo contrato No 2780814.
- Se evidenciaron procesos repetitivos y manuales, las cuales se automatizaron, con la formulación de bases de datos, que permiten remitir la información de manera más ágil, mejorando los tiempos de gestión.
- Se evidencian errores de transcripción en la gestión de salidas a través del correo de sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, por lo anterior se lleva a cabo un proceso de seguimiento, con el fin de verificar la agilidad y calidad, retroalimentado oportunidades de mejora.

- Se realiza entrega de toda la documentación, que se encontraba en custodia, correspondiente a las DLS, documentación de meses anteriores, que no había posible su entrega por protocolos de contingencia COVID.
- Se implementan dos recolecciones de entradas en las cajoneras del personal de ventanillas externas, en el siguiente horario, a las 12: 00 pm y 4:30 pm.
- Se generan evaluaciones de calidad y seguimiento de los ANS, revisando las pruebas de entrega de las comunicaciones enviadas de manera física
- 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.
- 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 estos en caso de ser requerido por las dependencias.
- 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

Cualificación y Promoción:

La Oficina de Servicio al Ciudadano, desarrolla actividades permanentes de formación para el personal que atiende los canales de atención con el objetivo de que fortalezcan sus competencias frente a las funciones que tienen que desarrollar y que aportan al mejoramiento de la atención. Con estas actividades se fortalecer la atención y el manejo de herramientas que permiten brindar un servicio de calidad.

Durante el segundo semestre del 2021, se realizaron acompañamiento a las áreas de la entidad 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 Dirección de Talento Humano definidas en el Plan Institucional de Capacitación con la realización de socializaciones de la implementación e interpretación de la norma ISO 9001:2015 y actividades lúdicas de aprendizaje y conocimientos de los procedimientos que hacen parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano y con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se fortalece 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 jueves 16 de diciembre de 2021 desde las 8:00 a.m. hasta las 12:30 am, en el auditorio Archivo de Bogotá. Calle 6b No. 5-75

La agenda desarrollada contemplo:

1. Verificación del quorum
2. Instalación de la sesión
3. Lectura del acta anterior
4. Actualización de Manual de servicio a la ciudadanía
5. Metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en sus dos años de implementación
6. Actualización reglamento Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
7. Compromisos
8. Varios
9. Cierre

Al respecto la Entidad cumple con los resultados de la PPDSC y con los avances del procedimiento para las redes Sociales, por otra parte se evaluó el Manual de Servicio a la Ciudadanía, Propuesta metodológica para la evaluación de la PPDSC y reglamento de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, los cuales recibieron comentarios en el foro, y se quedó pendiente de la recopilación de la información y envío de nueva propuesta con ajustes.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Respecto a la Operación se tiene que se ha incrementado respecto al año anterior un 22%, el total de transacciones recibidas por los diferentes canales de atención.

Se aplicaron las encuestas insitu (al finalizar cada atención) en los canales telefónico, presencial, virtual (correo electrónico, y chat institucional), que pasaron de 5.550 en promedio el primer semestre a 8.079 el segundo semestre.

Ahora bien, es importante resaltar el compromiso de la Entidad, para dar cumplimiento y presentar avance en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, en la medida que ahora cuenta con Atención incluyente a través de colaborador con facilidad en lenguaje de señas, realiza mejora continua en la infraestructura accesible.

Por otra parte, se busca mejorar la optimización en la atención a través de la implementación del Chat Bot (Herramienta del chat que permite respuestas automáticas para temas específicos a la Ciudadanía) y Dexon (gestor de correo electrónico).

Es de resaltar que por tercer año consecutivo la Entidad ha ocupado el primer puesto en el Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía con un 96,87%, el porcentaje más alto de esta medición para 2021, que evalúa la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes canales de servicio y puntos de contacto de las entidades del Distrito, y permite comparar la implementación de las diferentes acciones que garantizan el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás normas en materia de servicio a la ciudadanía.

Por otra parte, se tiene que, desde el Sistema de Gestión de Calidad, para dar cumplimiento a la norma ISO 9001:2015 se realizaron 46 actividades de documentación durante el año y 15 actividades de sensibilización, así mismo se realizó una preauditoria realizada con resultado satisfactorio

Durante el semestre se llevó a cabo una fase de documentación completa, la cual ya se encuentra aprobada por la Oficina Asesora de Planeación, y se encuentra pendiente de la Resolución.