

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN  
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA  
2022-2**

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO**

Elaborado por:

Veiman Cotrino Díaz - Profesional Universitario.  
Nicolás Vargas – Profesional Universitario  
Diana Malaver– Profesional Universitario  
Claudia Londoño – Técnico Operativo.  
Johan Andrés Morales – Auxiliar Administrativo.  
Paola Andrea Cristancho – Contratista.  
Angélica Mayerli Vargas – Contratista.  
Alexandra Murillo – Contratista.  
Ricardo Rodelo López – Contratista.  
Camilo Andrés Suárez – Contratista.

Consolidado por:

Veiman Cotrino Díaz - Profesional Universitario 

Revisado por:

Narda Lizeth Rodríguez – Profesional Universitario 

Aprobado por:

**MARCO ANTONIO BARRERA**  
Jefe Oficina Servicio al Ciudadano  
Defensor de la Ciudadanía

BOGOTÁ, ENERO DE 2023

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR</b>	<b>5</b>
<b>1 Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía</b>	<b>5</b>
1.1 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.	5
1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.	12
1.3 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.	14
1.4 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.	19
1.5 Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.	19
1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	22
<b>2 Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.</b>	<b>22</b>
2.1 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.	23
2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.	28
2.3 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	30
2.4 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.	31
2.5 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.	32
<b>3 Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.</b>	<b>35</b>
3.1 Peticiones Mensuales	35
3.2 Gestión Realizada para el Grupo Requerimientos Legales	37
3.3 Gestión Realizada para el Grupo PQRSDF –	37
3.4 Porcentaje de atención oportuna por dependencia.	43
3.5 Análisis de Calidad y Calidez	46



<b>4</b>	<b><i>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:</i></b>	<b>48</b>
4.1	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.	48
4.2	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.	49
4.3	Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	50
4.4	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.	52
<b>5</b>	<b><i>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.</i></b>	<b>53</b>
5.1	Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.	53
5.2	Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	54
5.3	Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.	55
5.4	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.	58
<b>6</b>	<b><i>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</i></b>	<b>59</b>
<b>7</b>	<b><i>Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.</i></b>	<b>59</b>
7.1	Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.	59
7.2	Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	68
	<b>LOGROS Y RETOS.</b>	<b>69</b>

## INTRODUCCIÓN

En el Acuerdo 257 de 2006<sup>1</sup>, 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 al 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 2010<sup>2</sup> 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 Ciudadanía<sup>3</sup> 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”<sup>4</sup>, 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.

---

<sup>1</sup> Acuerdo 257 de 2006, Capítulo 6, Art. 82.

<sup>2</sup> Decreto 371 de 2010, Art. 3.

<sup>3</sup> Decreto Distrital 197 de 2014. Art 15, Parágrafo 2.

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

## FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

#### ***1.1 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.***

La Secretaría de Educación del Distrito dio cumplimiento a los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con la relación que a continuación se describe con corte al segundo semestre de 2022:

#### **a) Acciones de la plataforma estratégica de la entidad orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía.**

La Secretaría de Educación del Distrito dando cumplimiento al objetivo del indicador propuesto en la Política de tener al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC, cumple al 100%, ya que cuenta con el proyecto de inversión 7818 Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá D.C. del cual a 31 de diciembre de 2022 la Oficina Asesora de Planeación, realiza seguimiento y reporte respectivo.

#### **b) 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.

La Secretaría de Educación del Distrito cuenta con un Acuerdo de Nivel de Servicios que contempla la participación en el SuperCade Virtual, el cual fue celebrado en el mes de enero de 2021 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, el cual relaciona 43 trámites, 2 OPA'S, 72 servicios, para un total de 117.

Respecto al SuperCade Virtual, mensualmente se realiza seguimiento a este acuerdo, revisando o actualizando, si es el caso, la Guía de Trámites y Servicios, generando así,

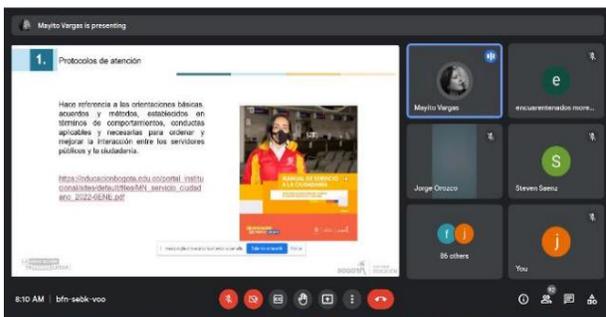
el certificado de confiabilidad, el cual relaciona 43 trámites, 2 OPA'S, 72 servicios, para un total de 117.

Como novedad, dicho convenio presentó modificación al Acuerdo de nivel de servicios para agosto del 2022, dada la inclusión de los puntos de SuperCade CAD, SuperCade Engativá, y un punto adicional en el SuperCade Suba, quedando en total la presencia en 6 puntos de atención a través de la RedCade, sin afectar las actividades del SuperCade Virtual.

**c) Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General:**

Durante el segundo semestre de 2022 la oficina de Servicio al Ciudadano programó y realizó 12 actividades de socialización y sensibilización al personal de la entidad (nivel central y local) así como al personal de vigilancia de nivel central, Direcciones Locales de educación y agentes que brindan atención en los canales presencial, virtual y telefónico de la entidad, espacios en los cuales se dio a conocer el manual de Servicio a la Ciudadanía y su contenido como la carta de trato digno (deberes y derechos de la ciudadanía y de los servidores públicos), protocolos de atención para los diferentes grupos poblacionales. En estos espacios se contó con la asistencia de más de 386 personas.

**Ilustración 1 - Actividades de Socialización y Sensibilización**





Fuente: Registro fotográfico OSC

**d) Porcentaje de puntos de atención programados por la entidad con un sistema de atención de turnos implementado**

La Secretaría de Educación cuenta con el Sistema de Turnos Digiturno en los diferentes puntos de atención, cumplimiento al 100% con el indicador, en los reportes de seguimiento por parte de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones OTIC. con corte al 31 de diciembre del 2022, bajo el contrato No. 4287118-2022 CIEL INGENIERIA S.A.S., se da seguimiento al indicador realizando actividades de soporte y mantenimiento en la Oficina de Nivel central y los (18 puntos con un sistema de atención de turnos implementados)

**e) Peticiones con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema:**

La Secretaria de Educación realiza la valoración de calidad de las respuestas que se dan en los sistemas de correspondencia de la entidad, 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 23.996 requerimientos de los cuales 20.716 cumplieron con los criterios de calidad y calidez , y un total de 3.270 incumplieron con alguno de estos criterios, obteniendo un porcentaje definitivo de un 86% de respuestas dadas con calidad, respecto al I semestre de 2022, en el cual se evaluaron 22.411 de las cuales 17.776 cumplieron con los criterios de, obteniendo un porcentaje de 79% de respuestas con calidad, vamos como esta cifra aumentó en 7 puntos porcentuales de un semestre a otro.

Adicionalmente a la fecha se han realizado 28 espacios de socialización y sensibilización presenciales y virtuales con la asistencia y participación de 420 personas administrativos y responsables de correspondencia de las dependencias (nivel central y local) en el adecuado uso de los criterios de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas y se ha brindado información del estado actual de cada dependencia a través de los informes de nivel de oportunidad y reporte de vencidos, con el objetivo de dar respuesta oportuna a las solicitudes que están pendientes de respuesta.

**f) Sistema de Gestión Documental Integrado a Bogotá Te Escucha - SDQS**

Para este II semestre del 2022 la Secretaría de Educación el Distrito ha adelantado acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador, según los reportes de seguimiento por parte de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones OTIC realizando el escalamiento y entendimiento con los ingenieros de desarrollo especialistas Dynamics, asignados a los ajustes a realizar conforme a lo solicitado por la alcaldía de Bogotá, se ajustó un plan de trabajo, y se espera finalizar los ajustes el primer periodo del 2023.

**g) Puntos de atención con mecanismos de radicación calificada**

A corte 31 de diciembre la entidad cumple con el 100% de la actividad, cuenta con 2 mecanismos de radicación calificada como es el sistema FUT y ventanilla única de Radicación virtual, adicionalmente se realiza constante seguimiento para la mejora de estos, en el II semestre se trabajó en los ajustes a los tramites de la Oficina de escalafón Docente reportados por el área los cuales se encuentran en ambiente de pruebas a falta de visto bueno del área dueña de los tramites, se realizó primera mesa de trabajo con la Superintendencia de Notariado y Registro para abordar temas de trámite de expedición del Certificado de tradición y libertad para cesantías parciales para docentes e Inspección y Vigilancia. Beneficiando así a la Ciudadanía garantizándole una atención oportuna, Agilidad en la radicación de dos entidades.

**h) Servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros de relevo, para atender a la población con discapacidad auditiva.**

Para el año 2022 se generó un plan de trabajo de infraestructura física, telefónica y virtual. A la fecha se contó con 110 actividades para todo el año de las cuales con corte a diciembre 31 de 2022 con un 100% de cumplimiento.

El plan de trabajo se encuentra enfocado en cuatro grandes espacios de trabajo que son:

- Página Web
- Atención Virtual personas en condición de discapacidad
- Atención Presencial personas en condición de discapacidad (Señalética)
- Caracterización Grupos de Valor
- Infraestructura Física

Lo anterior, aportó a fortalecer la atención incluyente en los canales de atención de la entidad (Telefónico – Virtual – Presencial)

Durante este segundo semestre se trabajó en dar continuidad a las mejoras en el acceso a la información por la página web, trabajando en conjunto con la Oficina de

Comunicaciones y Prensa y la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones, con las siguientes actividades:

Ajuste y actualización del video de orientación para realizar los trámites desde el Formulario Único de trámites incluido lenguaje de señas. Igualmente se elaboró el video sobre el nuevo canal de atención en lengua de señas. El cual se puede ver en los siguientes enlaces para ver el video:

<https://www.youtube.com/watch?v=2texbzvwSJU&t=5s>

<https://www.youtube.com/watch?v=7QoMlefNfMY>

Se realizó el ajuste y actualización de información del botón de agendamiento incluyendo el nuevo video promocional.

### ***Ilustración 2 - Agendamiento***



Fuente:

Página web Secretaría Educación sección servicio a la ciudadanía

<http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/>

En el último trimestre del 2022 se realizó una jornada de sensibilización frente a las comunidades afro, labor que se trabajó en conjunto con la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones.

### ***Ilustración 3 – Jornada de Sensibilización***



Fuente: Imágenes tomadas jornadas de sensibilización: Oficina de Servicio al Ciudadano

En el canal telefónico se continúa atendiendo a todos los ciudadanos que se registran en el formulario de atención desde la página web, realizando el seguimiento diario a la atención de estos casos por los diferentes canales: telefónicamente, llamada por Teams o atención presencial.

Así mismo se continuó trabajando en las modificaciones necesarias de la encuesta de caracterización, la que sufrió tres cambios durante este periodo, acompañado del proceso de seguimiento correspondiente para que todos los actores involucrados registren todas sus atenciones para posteriormente realizar el análisis correspondiente.

En el informe de operaciones mensual publicado en la página web se encuentran las estadísticas correspondientes.

#### **i) Porcentaje de cumplimiento de los puntos de atención presenciales de la entidad con los criterios y estándares de calidad establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía**

Para diciembre del 2022 el porcentaje de cumplimiento se encuentra en un 90%, realizando la adecuación y traslado de la Dirección Local de Engativá, según plan de trabajo establecido con la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos. A continuación, se presentan los cambios que se presentaron en esta adecuación:

### ***Ilustración 4 – Adecuaciones DLES***



ANTIGUA SEDE LA GRANJA – COLEGIO TABORA



NUEVA DIRECCION LOCAL DE ENGATIVÁ



Imágenes tomadas de: Presentación Power Point Antes y después – Elaborada por: Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos

Por otra parte, en el nivel Central se generó la adecuación de los módulos del 1 al 4 de tal manera que cumplan con los criterios de “espacio de maniobra” establecido en la Norma Técnica Colombiana 6047.

### Ilustración 5 - Módulos 1 a 4, en adecuación



Imagen tomada de: Módulos 1 a 4, en adecuación, en atención– Elaborada por: Oficina de Servicio al Ciudadano

Adicionalmente, desde la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos, se intervienen los espacios con el objetivo que se dé cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana 6047, y tener espacios accesibles para los diferentes grupos poblacionales y diferenciales.

Dentro de la adecuación de tipo infraestructura física se han llevado a cabo 70 actividades de las 144 actividades Planteadas para la vigencia.

Es importante mencionar que se inició con la instalación de piso podotáctil en la Dirección Local de Kennedy:



Ahora bien, es importante mencionar que desde la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos se realizó modificación al plan de trabajo de infraestructura física, lo cual fue socializado mediante I-2022-129271.

Dentro de la adecuación de tipo infraestructura física se han llevado a cabo 71 actividades de las 71 actividades Planteadas para cumplimiento en la vigencia.

Imagen tomada de: Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos

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

La entidad programó dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía, en la ficha técnica de su proyecto de inversión 7818 “Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá DC, en el marco del Plan de Acción y Plan de Gobierno 2020 “Un nuevo contrato social y ambiental para Bogotá para el siglo XXI”, se programaron las siguientes actividades:

Servicio a la ciudadanía: Ejecutar las experiencias de servicios en los canales de atención en la Secretaría de Educación del Distrito. Lo anterior, tiene como propósito fortalecer la gestión institucional mediante la prestación de servicios de soporte administrativo, logístico y la implementación y cualificación de los procesos de gestión documental y de atención a la ciudadanía con criterios de oportunidad y calidad.

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

Lo cual responde a fortalecer la calidad de la experiencia de servicio a la ciudadanía en todos los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito. (Solo lo de servicio al ciudadano)

A continuación, se presentan los gastos de funcionamiento e inversión realizados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en el segundo semestre del año 2022.

**a) GASTOS DE FUNCIONAMIENTO**

**Tabla 1 Servicios de Correo Electrónico Certificado CTO No. segundo semestre 2022, 3850080\_2022 CAMERFIRMAS SAS**

MES 2022	VALOR TOTAL
Julio	\$ 8.279.544
Agosto	\$ 7.867.685
Septiembre	\$ 8.689.975
Octubre	\$ 7.855.785
Noviembre	\$ 7.614.810
Diciembre	\$ 9.720.515
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 50.028.314</b>

**Tabla 2 Servicios de Mensajería Expresa segundo semestre 2022, 4105018\_2022 ALAS DE COLOMBIA Express SAS**

MES 2022	VALOR TOTAL
Julio	\$25.855.522
Agosto	\$25.790.945
Septiembre	\$24.254.673
Octubre	\$26.245.700
Noviembre	\$ 28.425.716
Diciembre	\$ 28.002.514
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 158'575.070</b>

**b) GASTOS DE INVERSIÓN – Proyecto 7818 – FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN EDUCATIVA EN BOGOTÁ D.C.**

**Tabla 3- Servicios de Centro de Contacto Segundo semestre 2022**

MES 2022	VALOR TOTAL
Julio	\$223.986.054,17
Agosto	\$232.416.271,33
Septiembre	\$234.783.997,27
Octubre	\$234.296.268,31
Noviembre	\$247.272.191,66
Diciembre	\$236.574.782,34
<b>TOTAL</b>	<b>\$1.409.329.565,07</b>

**Tabla 4 Servicios de Auditoría de certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, CO1.PCCNTR 3850669 de 2022**

MES 2022	VALOR TOTAL
Julio	\$\$ 2.926.829
Agosto	\$\$ 2.926.829
<b>TOTAL</b>	<b>\$5.853.658</b>

**Tabla 5 Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión – Oficina de Servicio al Ciudadano – Gasto segundo semestre 2022**

Contrato	Honorarios mensuales	FECHA INICIO	FECHA FIN
CO1.PCCNTR.3218410	\$ 6,578,000	\$ 39´468.000	2/28/2023
CO1.PCCNTR.3225018	\$ 6,578,000	\$ 39´468.000	3/15/2023
CO1.PCCNTR.3224811	\$ 6,578,000	\$ 39´468.000	2/23/2023
CO1.PCCNTR.3218901	\$ 6,578,000	\$ 39´468.000	2/24/2023
CO1.PCCNTR.3214745	\$ 7,214,000	\$ 43´284.000	2/28/2023
CO1.PCCNTR.3218799	\$ 3,130,000	\$ 18´780.000	2/21/2023
CO1.PCCNTR.3216451	\$ 3,130,000	\$ 18´780.000	2/28/2023
CO1.PCCNTR.3234402	\$ 2,478,000	\$ 14´868.000	3/7/2023
CO1.PCCNTR.3225347	\$ 2,478,000	\$ 14´868.000	1/31/2023
CO1.PCCNTR.3233605	\$ 2,347,000	\$ 14´082.000	2/21/2023
CO1.PCCNTR.3232736	\$ 2,347,000	\$ 14´082.000	23/03/2023
CO1.PCCNTR.3226038	\$ 2,347,000	\$ 14´082.000	2/21/2023
CO1.PCCNTR.3224343	\$ 2,347,000	\$ 14´082.000	2/20/2023
CO1.PCCNTR.3216207	\$ 2,347,000	\$ 14´082.000	2/21/2023
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 268´452.000</b>	

**Tabla 6 – Servicio CIEL Ingeniería CO1.PCCNTR. 3070762 del 29 de noviembre de 2021**

MES 2022	VALOR TOTAL
Julio	\$93.619.152

La Entidad cuenta con el aporte de otras dependencias para la mejora en infraestructura física, presupuesto definido de manera general en los proyectos que correspondan. Aquí se destaca la Dirección de Servicios Administrativos, y la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos.

**1.3 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 310 de 2022, verificó y promovió que en el Plan Operativo Anual - POA 2022, se incluyeran las metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de realizar la planeación 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 15 actividades, que responden al objetivo institucional “OBJM 5 - Servicio Integral a la Ciudadanía - Gestionar los requerimientos de los grupos de valor mediante la orientación, atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con el fin de mejorar la confianza institucional y la satisfacción de los usuarios”. Descritas en la siguiente tabla y los logros obtenidos en el 2022:

**Tabla 7 – Plan Operativo Anual - OSC**

NO	ACTIVIDAD	Logros
1	POL11_Incrementar en un 6 punto porcentual el nivel de satisfacción del servicio prestado en los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano, respecto al año anterior que fue del 78%.	A través de los canales de atención la Entidad aplicó 94.727 encuestas de las 1.143.927 atenciones, donde el 88,60% de los ciudadanos se encontró satisfecho con el servicio, logrando incrementar más de seis puntos porcentuales por encima del indicador obtenido en el año 2021.
2	POL11_Mantener el porcentaje del 92% en el nivel de servicio en la atención del Canal Virtual, Telefónico y Presencial de la Oficina de Servicio al Ciudadano, respecto al año anterior.	A través de los canales de atención la entidad generó en las 2022 1.353.866 atenciones, de las cuales 1.189.538 corresponden a transacciones que llegaron a los canales atendidos directamente por la OSC, con un nivel de servicio del 96%, mostrando un incremento en 4 puntos porcentuales respecto al año anterior.
3	POL11_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.	La Oficina de Servicio al Ciudadano en el II Semestre del 2022, recibió y atendió en términos de calidad y oportunidad un total de 30.757 peticiones, de las cuales 30.281 fueron registradas a través del sistema de gestión documental SIGA y 476 por la Plataforma Distrital Bogotá te Escucha.
4	POL11_Realizar el acompañamiento a las dependencias del Nivel Central, DLE e IED para que la prestación del servicio a la comunidad	En el II Semestre del 2022 el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 5.142, las cuales se discriminan en: •3.656 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico



NO	ACTIVIDAD	Logros
.	educativa cumpla con los lineamientos respectivos, generando los seguimientos y acciones de mejora requeridos.	•953 solicitudes ingresan para Notificaciones •533 registradas en seguimiento diario.
5	POL00_Realizar las acciones programadas para la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, de conformidad con los deberes establecidos en la ISO9001:2015.	Mayores niveles de satisfacción por parte de la ciudadanía, Incremento de las acciones de mejora como parte de la apropiación del SGC, mayor cohesión y coordinación de los distintos procesos y de la OSC, optimización del uso de recursos y reducción de costes para el proyecto 7818, es decir, eficiencia y, estrategias que no se limitaron únicamente a la consecución de resultados económicos sino a la satisfacción de la ciudadanía y, la cohesión del personal en la implementación del SGC.
6	POL11_Developar actividades de socialización y sensibilización dirigidas mejorar la calidad de la prestación del servicio y fomentar una cultura de Excelencia en el Servicio en los 3 canales de atención.	Se desarrollaron 85 actividades de capacitación, socialización y sensibilización en temáticas relacionadas con el servicio a la ciudadanía con 1347 asistentes en su totalidad. Se fortalecieron los conocimientos en cuanto a los trámites y servicios que ofrece la entidad, así como las habilidades para la atención con criterios de calidad para la mejora del servicio.
7	POL00_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.	En el II Semestre del 2022 se realizó el seguimiento del Nivel de oportunidad a la Entidad obteniendo como acumulado un total en el semestre del 89%.
8	POL11_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	Cumplimiento del 75% en el porcentaje de efectividad en la correspondencia de salida de conformidad al procedimiento de Gestión de Correspondencia Salida de la entidad.

NO	ACTIVIDAD	Logros
.	informes mensuales a las diferentes áreas implicadas.	
9	POL11_Realizar y socializar un Informe mensual de las PQRS radicadas por la ciudadanía en los sistemas de gestión de correspondencia vigentes.	En el II Semestre se realizó, socializó y publico, 6 informes de PQRS, logrando un total de 213.539 solicitudes con un nivel de oportunidad promedio del 89% y un nivel de calidad de las respuestas del 88%, destacando como novedades principales el inicio del proceso de cobertura matrícula, los beneficios a los estudiantes como es la movilidad escolar y desarrollo de actividades estratégicas con ATENEA.
10	POL11_Fortalecer la atención incluyente en los canales de atención presencial, telefónico y virtual.	Cumplimiento de 110 actividades de las 110 planeadas correspondientes al plan de accesibilidad relacionado con la instalación de piezas de señalética en los puntos presenciales y accesibilidad física. Adicionalmente, se realizó el traslado de la Dirección Local de Engativá con criterios de accesibilidad, adecuación de los módulos del 1 al 4 en nivel central para la atención incluyente e instalación de piso podotáctil en la Dirección Local de Kennedy.
11	POL12_Realizar la implementación y el seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites 2022.	Se cumplió con el 100%, de actividades tales como el análisis de resultados de la etapa 2, reuniones internas y externas, actualización procedimental, con el responsable del proceso de legalización de documentos al exterior y el equipo de RT de la OSC, la aprobación por correo electrónico y por Resolución del PD, la inclusión de la actualización en acto administrativo (resolución) como aprobación por parte de la OAP.
12	POL12_Formular y aprobar la estrategia de racionalización de trámites para la siguiente vigencia 2023.	Se identificaron las solicitudes recibidas por cada uno de los trámites durante los tres primeros trimestres del año 2022, la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los canales de atención más utilizados, los resultados de la encuesta ciudadana aplicada durante el segundo semestre del 2022 con el fin de fomentar la participación de la ciudadanía en materia de trámites y la medición de los costos internos de los trámites y con ello se estableció una priorización de trámites que identificó las acciones de mejora a implementar

NO	ACTIVIDAD	Logros
		para cada trámite y sirvió como insumo para establecer la estrategia de racionalización de trámites para el año 2023.
13	POL12_Revisar y traducir la información de los documentos que hacen parte de los trámites y OPAS registrados en el SUIT por la OSC que requieran ser traducidos a lenguaje claro.	Con el equipo de trabajo de la Oficina de Servicio al Ciudadano se realizó la revisión y traducción a lenguaje claro de la información de 17 trámites de la entidad publicados en la Guía de Trámites y Servicios, aplicando la metodología del semáforo de la comprensión, con el objetivo de simplificar la redacción de los textos para que sea más fácil la comprensión del mensaje.
14	POL16_Mantener una adecuada ejecución de los componentes 2. Racionalización de Trámites y 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC.	Se cumplieron con los respectivos reportes durante el semestre
15	POL11_Traducir a lenguaje claro los documentos que se identifiquen que lo requieran	Se realizó la traducción a lenguaje claro de las plantillas de respuesta a solicitudes y peticiones ciudadanas (122 plantillas) una plantilla de respuesta y un instructivo interno, los cuales fueron identificados por el equipo de la OSC y que requerían ser revisados y traducidos a un lenguaje más sencillo y comprensible con el objetivo de lograr una comunicación más efectiva y asertiva con la ciudadanía y la comunidad educativa.

Fuente: Archivo descargado por la Plataforma Plan Operativo Anual – 2023.

Durante el seguimiento y reporte de las actividades fueron registradas en el aplicativo de manera oportuna, cumpliendo con los indicadores propuestos en un 100% para el cierre del 2023. Lo anterior, puede ser consultado en el siguiente enlace:

[https://www.educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/transparencia-metas-objetivos-indicadores-gestion-desempeno-poa-plan-operativo-anual-nivel-central](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-metas-objetivos-indicadores-gestion-desempeno-poa-plan-operativo-anual-nivel-central)

**1.4 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.**

La Oficina de Servicio al Ciudadano, durante el segundo semestre de la vigencia 2022 verificó y promovió la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía mediante el Normograma de la OSC.

Este documento hace parte de la caracterización del proceso Servicio integral a la Ciudadanía y 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 normograma<sup>5</sup> 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 fue adoptado por la SED mediante la Resolución 2876 del 13 de septiembre del 2022, y se encuentra publicada en el aplicativo Isolución.

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

Dada la importancia en la aplicación del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía actualmente se cuenta con el Manual de Calidad y la eficacia del Sistema de Gestión, mediante la implementación de las plataformas vigentes en la SED y el compromiso y la colaboración de las personas que trabajan para la SED, en los diferentes escenarios, así como los objetivos de calidad los cuales son transversales a la caracterización del proceso.

La Oficina de Servicio al Ciudadano en el marco y cumplimiento de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y a través de su Sistema de Gestión de Calidad

---

<sup>5</sup> Normograma:

<https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=fi9CYW5jb0Nvbm9jaW1pZW50bzRTRURQcm8vMS8xYjk2MmQ1ZmlwMjQ0MmWI5YTFhODYzMGQ2OTgzZmEyOS8xYjk2MmQ1ZmlwMjQ0MmWI5YTFhODYzMGQ2OTgzZmEyOS5hc3A/ZGVidWc9eWVzJkIEQVJUSUNVTE89NTQxOA==>

mediante el Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, realiza el seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad, ejecutando acciones de mejora, como medidas de cambio dentro del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) para mejorar la prestación del servicio.

Las acciones formuladas orientan 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 o la mejora en la prestación del servicio, 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, indicio de hallazgo, 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 las acciones de mejora, 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 2022, las cuales cuentan con las evidencias para seguimiento y consulta por parte de la dependencia, antes de control o auditorías internas:

**Tabla 8 – Acciones de Mejora y Servicios No Conformes**

MES	Acciones de Mejora Planteadas	Acciones de Mejora Cumplidas	Indicador
Julio	9	9	100%
Agosto	16	16	100%
Septiembre	143	143	100%
Octubre	10	10	100%

Noviembre	25	25	100%
Diciembre	22	22	100%
Total General	225	225	100%

MES	Servicio Conforme Planteados	no	Servicio conforme Cumplidos	no	Indicador
Noviembre	8		8		100%
Diciembre	12		12		100%
Total General	20		20		100%

Fuente: Grupo de Calidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

Respecto al reporte del avance del Sistema de Gestión de la Calidad, en cuanto No Conformidades, Acciones de Mejora, entre otros, se realizaron las acciones pertinentes al cierre de los hallazgos producto de la Auditoría Externa de otorgamiento de certificación en la ISO9001:2015, para las No Conformidades 7.2, 7.5.3.2 y 8.5.1, se gestionaron reuniones de seguimiento y cierre de este, previa aseguración de los productos evidenciados en coherencia con las acciones correctivas propuestas y las fechas establecidas.

Sin embargo, quedan en validación unos ajustes en la plataforma Isolucion, con el fin de ser resueltos por parte de la Oficina de Control Interno para que sean aprobados por el auditor 2 hallazgos y el cierre de la No Conformidad en el aplicativo como tal, lo cual fue remitido por correo electrónico a la dependencia en comentario.

Se apoyó la documentación de instructivos y matriz de Servicio No Conforme y el registro de acciones de mejora en matriz, conceptualizando los ítems a diligenciar y ajustando los campos en cuanto a la descripción del hallazgo y su coherencia con las acciones de mejora propuestas, objetivos, indicadores, unidades de medición, entre otros.

Posteriormente, se realizó el Instructivo Interno de Solicitud de creación, modificación o eliminación de parámetros en los sistemas de información internos – OSC, con el fin de cerrar la No Conformidad 8.5.1 de la auditoría externa de certificación y optimizar los procesos de actualización de información en los sistemas interno. El documento fue publicado y socializado con el proceso en los canales definidos para ello.

De igual manera, para el mismo hallazgo se realizó la modificación del Manual Interno de la Calidad para los numerales 7 y 8 de la norma, relacionado con la provisión del servicio y control documental, citándose las actividades necesarias para responder a la acción de mejora del hallazgo y tener trazabilidad adecuada y conveniente en el control de la documentación interna del Sistema de Gestión de la Calidad.

En línea con el numeral anterior, se realizó la sensibilización a los funcionarios de planta y provisionales resultante de la acción correctiva de la No Conformidad 7.5 de la auditoría externa de Certificación con el fin de que, el personal conozca sus competencias a su cargo

proviene de un enfoque integral desde la norma Nación – Distrito, integrando el Plan Nacional de Desarrollo – NAL, Plan Distrital y Sectorial, Manual Específico de Funciones, entre otros. Finalmente, para este numeral se realizó la proyección de la presentación de modificación y unificación de los equipos técnicos en el espacio del Comité Institucional de Desempeño, como acción de mejora en la Revisión por la Dirección y en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad. Y, posterior ajuste sugerido por la Oficina Asesora de Planeación para la unificación de los equipos técnicos de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites, el cual fue remitido de igual manera a esta dependencia para revisión y aval, con el fin de dar continuidad a la modificación de la resolución respectiva.

### **1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.**

La entidad a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano verificó el cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites del 2022, de promoviendo la identificación y simplificación, como lo fue la racionalización del trámite de legalización de documentos con destino al exterior, al cual se le generó una acción de racionalización de tipo normativo.

Este trámite fue actualizado tanto en la guía de trámites de la Alcaldía Mayor de Bogotá como en el SUIT.

Adicional a ello, se logró la inscripción de 20 trámites y 3 servicios en SUIT para la ejecución de la estrategia de racionalización de trámites de la vigencia 2023, para ello se diseñó, promovió y verificó, el informe de necesidades de la comunidad educativa en torno a los servicios de la entidad.

Igualmente se actualizó y publicó permanentemente la guía de trámites de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la página web de la entidad, Se realizaron 28 mesas de trabajo con diferentes áreas de la entidad y externas como parte de la gestión de la estrategia, Se ajustó en el SUIT a totalmente en línea la OPA Becas Universidad Libre y Universidad de América (OPA)

Finalmente se envió solicitud de eliminación del trámite Certificación reporte de docentes que laboran en Instituciones Privadas (OPA) en la plataforma de SUIT, dado que no cumple condiciones para estar registrado en el SUIT, Se propuso en plataforma SUIT la inscripción del trámite Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado, Se incluyó en la Guía de Trámites y Servicios el Servicio de Licencia por luto y Se actualizaron los trámites de cesantías docentes por medio de la plataforma humano en línea para la solicitud de estas prestaciones.

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

## **2.1 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.**

En el marco del PDD Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI<sup>6</sup>, la SED, realizó recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitieron el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política, dentro del cual incluyó el 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 de Educación 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](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Plan%20Sectorial%202020-2024%20VF.pdf)

En el marco del proceso de Certificación en ISO9001:2015 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía para el 2022, se realizaron las siguientes acciones según plan de trabajo y cronograma definido, que marcan dos grandes momentos 1. Auditoría interna y externa y 2. Acciones de cierre de las No conformidades menores identificadas y otorgamiento de la certificación, detallada de la siguiente manera:

De igual manera, mediante la Resolución No. 1618 del 25 de julio de 2022 se elevó la instancia de Revisión por la Dirección a la Alta Dirección donde asisten entre otros la Directora de Servicios Administrativos, Oficina de las Tecnologías y Comunicaciones de la Información, cumpliéndose así durante el 2022, 4 sesiones publicadas en la web institucional, en las cuales se reporta la implementación y estado del sistema de gestión, No Conformidades, acciones de mejora e indicadores. Resultado de la última sesión de revisión por la dirección fue unir los equipos Técnicos de Gestión y Desempeño de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites, con el fin de integrar información y prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

La gestión tanto de la implementación como del proceso de otorgamiento de la certificación fueron reportados mensual y trimestralmente en el proyecto 7818 "Fortalecimiento a la Gestión Institucional", con el fin de generar las respectivas evidencias al cumplimiento de la actividad y los recursos asignados.

Se realizaron las mejoras al Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los numerales de la norma y producto de las acciones identificadas en la auditoría interna realizada en el

---

<sup>6</sup> Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=93649>

2021 - 2022 con destino a ser certificados en la ISO9001:2015. Se hizo énfasis en el componente de sensibilizaciones, socializaciones y formaciones dirigidas a todo el personal de la OSC, entre proveedores externos, formación de auditores en Gerencia de la Calidad con el apoyo de Talento Humano, campañas internas en conjunto con la Oficina de Talento Humano y la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se programaron y desarrollaron 29 actividades con el fin de prestar un servicio “5 estrellas”, e implementar la toma de conciencia e importancia de conocer los numerales de la norma y la importancia de ser certificados.

Para la etapa de formación y sensibilización, de acuerdo con lo dicho anteriormente respecto a la importancia de la sensibilización en la implementación del SGC, se realizaron diferentes sesiones que respondían a las actividades generales del cronograma de trabajo, cómo:

- Socialización de manejo de sistemas de gestión de correspondencia, aplicativos de atención a la ciudadanía, lenguaje claro y protocolos de atención, política y objetivos de calidad.
- Manejo del riesgo del proceso.
- Conceptos básicos del SGC.
- Píldoras ISO9001:2015.
- Formación en general de la ISO9001:2015.
- Manejo de información y protección de datos personales.
- Seguimiento Plan de mejoramiento.
- Formación ISO9001:2015 con Talento Humano – Compensar.
- Filosofía corporativa, objetivos, misión y visión Interna: dirigida a las dependencias Nivel Central, Local e Institucional.
- Externa: Formación Alta Gerencia en Calidad y auditores internos certificados. – Socialización documentación del SGC.
- Socialización proceso, procedimientos y lineamientos OSC.
- Jornada de inducción y reinducción al personal nuevo proveedor.

Respecto al ajuste documental y seguimiento a los objetivos de calidad como parte del cumplimiento de los deberes de la ISO9001:2015 basado en un enfoque de procesos, se realizaron ejercicios de auditorías de Control Documental, en cumplimiento del numeral 7.5 Control de Información Documentada, lo que equivale a la creación, modificación o eliminación de 10 documentos adoptados mediante resolución. Se realizó una revisión exhaustiva de la documentación, lo que permitió identificar las acciones de mejora necesarias, para prestar un servicio de excelencia a la comunidad educativa. El planteamiento, trazabilidad y cumplimiento de los objetivos de calidad, permitieron al Sistema de Gestión de Calidad determinar y asegurar la conveniencia, la adecuación y la eficacia, para lograr la satisfacción de la ciudadanía:

- • Conveniente al propósito institucional.
- • Adecuado a los requisitos de la norma.
- • Eficacia de los objetivos propuestos.

Para el proceso Servicio Integral se establecieron tres objetivos de calidad, descritos a continuación:

- Prestar servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. Medible a través de los indicadores de monitoreo de los errores críticos y no críticos que puedan ocurrir en la operación de los canales de atención de la OSC.
- Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la OSC. Medible a través del avance en implementación de las actividades del informe trimestral de cualificación y promoción.
- Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de la calidad en constante mejora. Medible a través del avance en la implementación de las acciones de mejora.

Dichos objetivos fueron cumplidos a satisfacción mediante acciones que permitieron la apropiación del sistema en una cultura de la calidad, que se debe reforzar constantemente.

En la etapa de implementación se caracterizó por la visita de certificación ISO9001:2015 el 26 de julio el seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC en cumplimiento del requisito No. 9. Revisión por la dirección, se realizó en la 2da sesión equipos técnicos de Gestión y Desempeño Institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Lo anterior, conforme a lo aprobado mediante la Resolución 1618 del 25 de julio de 2022, "Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de agosto de 2019 en lo referente a la conformación y la periodicidad de reuniones de unos Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional".

En cumplimiento de la norma y lo establecido en el Manual Interno de la Calidad, se revisó la eficacia, adecuación y conveniencia de los siguientes ítems:

- El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
- Cumplimiento de los objetivos de la Calidad.
- Las no conformidades y acciones correctivas.
- La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y acciones de mejora.
- El desempeño de los proveedores externos.

De este modo, los usuarios según su rol, no podrá alterar documentación del sistema en el repositorio de información definido. Fecha de cumplimiento proyectada: 24 de agosto de 2022.

Posteriormente, se realizó la Auditoría Externa previo requisito de haber cumplido con la Auditoría Interna y subsanadas de manera inmediata las No Conformidades, se recibió la Auditoría Externa de Certificación por la Empresa Global Certificación Colombia S.A.S etapa 1 y 2, quien verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ISO9001:2015, la cual se desarrolló el 26,29,30 y 31 de agosto y 1ro de septiembre, de acuerdo con el plan de auditoría remitido y aprobado por las partes.

En línea con lo anterior, resultó 1 informe de auditoría en el que se identificaron 12 fortalezas del proceso, 22 oportunidades de mejora y 3 No Conformidades menores, estas últimas, fueron subsanadas y aprobadas mediante el registro de las acciones correctivas pertinentes remitidas en el formato al ente certificador Global Colombia Certificación S.A.S. quien posteriormente deberá remitir el certificado digital del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en reconocimiento al cumplimiento de todos los requisitos de la ISO9001:2015.

Se vinculó como oportunidad transversal al programa piloto para articular todas las acciones de la administración distrital encaminadas a mejorar el relacionamiento entre la administración y la ciudadanía y, su correcta implementación bajo los principios de Gobierno Abierto en las Entidades distritales, en concordancia con el numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

La Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC bajo un enfoque basado en riesgos y la identificación de acciones preventivas en el marco de la ISO 9001:2015 como proceso certificado, confiere a su gestión una dinámica preventiva en la gestión del proceso y su interrelación con los de la Entidad, con un carácter de anticipación en relación con los datos obtenidos y, lo establecido en el numeral 6.1 Acciones para abordar los riesgos, las oportunidades y generar alertas que mitiguen o no permitan la materialización del riesgo.

Por lo anterior, se realizaron diferentes sesiones con el equipo de trabajo de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC frente a la alerta generada por la OSC frente a la materialización del riesgo de su proceso, por lo no gestión de PQRSD en DEXON, los cuales quedan represados en lista negra o cuarentena y, por parte de la Oficina de Talento Humano respecto al posible fraude en el trámite de las prestaciones sociales en el acceso al aplicativo HUMANO, donde se presentaron solicitudes por terceros con el fin de tramitar las cesantías de manera fraudulenta a través del correo electrónico del funcionario, por no contar con una adecuada validación de contraseñas en el aplicativo y, vulnerando al docente al ser suplantada su identidad.

Planificación de los cambios 6.3: seguimiento al avance, ajuste descripción de las actividades, verificación de evidencias y cargue en los aplicativos dispuestos para el Mapa de Riesgo, Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano y Plan Operativo Anual último trimestre 2022, con el fin de dar cierre al 2022. 7.

Apoyo – 7.5 Información documentada: Se realizó el levantamiento documental de actualización de los procedimientos Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD y, de Notificación, citación y comunicación de Actos Administrativos. Se gestionó el ajuste y publicación web de revisión de la Dirección respecto a la implementación del SGC, acciones de mejora, avances indicadores de gestión y cumplimiento de los objetivos de la calidad, alertas del riesgo y cierre de No Conformidades. Respecto al hallazgo 8.5.1, se realizó un video tutorial de las fuentes e información documentada del SGC, como lo son el Sharepoint e Intranet, sensibilización de los contratistas SED y proveedores que operan los diferentes canales de atención y

retroalimentación en Forms de la participación y lo visto en la sesión del sábado 26 de noviembre. Lo anterior, está evidenciado mediante acta de cierre hallazgo e informe de cualificación y promoción del presente periodo.

Para las No Conformidades identificadas durante la auditoría externa, se sensibilizó el numeral 7.5 Información documentada en lo relacionado con la importancia de conocer la documentación del sistema y las fuentes de consulta. Lo anterior, se realizó el sábado 26 de noviembre en las instalaciones de la SED con los contratistas y proveedores que operan los diferentes canales de atención y responde al cierre de la No Conformidad No. 7.5.3.2 Monitorear la documentación en cumplimiento numeral 7.5.3.2 al proceso Servicio Integral al Ciudadano por parte del responsable de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de reducir las posibilidades de uso de documentación obsoleta o ajena al sistema. Sensibilizar por parte del responsable de formación a todo el personal de la OSC, respecto al uso del aplicativo ISOLución con la documentación que le es transversal a toda la Entidad, con el fin de conocer las fuentes de información del sistema y uso de la documentación controlada.

Control de las salidas no conformes 8.7 y 10.2 No conformidad y Acción correctiva de la ISO9001:2015, en conjunto con la profesional Alexandra Murillo Rodríguez, se realizó la revisión de la matriz de Servicio No Conforme en línea con el instructivo, con el fin de ajustar los campos y la pertinencia de cada uno de ellos, de lo cual resultó el ajuste de las acciones de mejora registradas en coherencia con el hallazgo, metas e indicadores dispuestas para generar una adecuación y conveniencias del reporte enfocada a la no repetición de los hallazgos identificados durante la operación. Se realizaron los respectivos seguimientos a los acuerdos de servicio vigentes Ápice - Oficina Asesora de Jurídica, Oficina de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, Dirección de Dotaciones Escolares, Oficina de Contratos y Dirección de Talento Humano, lo cual reposa en el informe de Operaciones. En cuanto a la identificación de Servicio No Conforme, se realizó validación al nivel de satisfacción de los canales de correo electrónico, chat y telefónico, a una muestra seleccionada de acuerdo con los ítems peor evaluados por el ciudadano y así generar las respectivas acciones de mejora y registro de servicio No Conforme por el incumplimiento del indicador del mes y del canal.

Auditoría interna 9.2, se programó internamente la Auditoría de seguimiento etapa 2 a la OCI para el 2023. Lo cual, cumple con los requerimientos dados por la norma en cuanto al seguimiento de la implementación y acciones de mejora a la certificación de Calidad previa a la auditoría externa de seguimiento.

En lo referente a la revisión por la dirección, en cumplimiento del numeral 9.3, se realizó la presentación de los equipos técnicos de Gestión y Desempeño el 9 de noviembre de 2022 en el marco de la revisión por la Dirección, presentando los avances del sistema, el cierre de no conformidades, ajustes a la política de la Calidad, inclusión respecto a la precisión de control documental en el Manual de la Calidad, el desempeño del proceso, coherencia, conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión de la Calidad, resultado auditoría externa otorgamiento de certificación, entre otros.

- Se inició el proceso de contratación de la auditoría externa de conformidad del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía y certificación de este mediante el proceso de Mínima Cuantía SED-MC-OSC-052-2022, del cual derivó el contrato CO1.PCCNTR.3850669 del 29 de julio de 2022 con la empresa GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN SAS, cuyo objeto fue: Prestar servicios de auditoría externa para certificar el proceso de servicio integral a la ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.
- Como resultado de la Auditoría de certificación del proceso: Servicio Integral a la Ciudadanía, de conformidad de los requisitos de la norma ISO19011:2018 y 9001:2015, la firma consultora produjo el informe final de auditoría y Certificación del Sistema de Gestión de Calidad favorable para la Entidad.

Por otra parte, la Entidad con el fin de generar resultados eficientes y que cada uno de los planes estratégicos se encaminen por un mismo resultado, para el año 2022 articuló las actividades del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con las actividades del Plan Operativo Anual (POA); hecho que causó que la Oficina de Servicio al Ciudadano compartiera el cumplimiento de las actividades relacionada con la infraestructura incluyente en el canal telefónico, físico y virtual.

## **2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.**

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía a través del equipo de Plan Padrino formuló recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, para el segundo semestre del 2022 programo y desarrollo actividades de capacitación, socialización y sensibilización dirigidas al personal administrativo de los tres niveles (central, local e institucional) con el objetivo de fortalecer los conocimientos en los manejos de los aplicativos de gestión de correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha. Adicional las jornadas de formación, se realizó acompañamiento en el seguimiento de los reportes de nivel de oportunidad, vencidos, estas acciones enmarcadas en el cumplimiento de los criterios de calidad (oportunidad, coherencia, claridad, calidez y manejo del sistema.)

Logrando así una mejora en los indicadores de gestión de la entidad

**Tabla 9 – Indicadores de Seguimiento Plan Padrino**

<b>Indicador</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
Nivel de Oportunidad	91.5%	90.8%	92.7%
Calidad en la Respuesta	87.9%	85.9%	83.9%
Cierre de Vencidos	97.1%	92.0%	92.8%
Casos Atendidos De oficinas	96.3%	98.0%	98.8%

Durante el segundo semestre se realizaron 38 sesiones con 531 asistentes en total. Como complemento a las acciones anteriormente descritas, la oficina de Servicio a la Ciudadana promueve internamente a todo el personal de la entidad la campaña “Ponte en los zapatos del otro” que invita a todo el personal a tener una comunicación asertiva con la comunidad educativa y la ciudadanía en general y a responder oportunamente y con calidad a las peticiones ciudadanas que permitan mejorar el servicio prestado por la entidad.

Se trabajó en conjunto con la Oficina de Servicio a la ciudadanía la actualización de pieza gráfica con los tiempos de respuesta a peticiones ciudadanas, acompañada de una nota de prensa para sensibilizar a todo el personal de la entidad.

### Ilustración 6-Campaña de comunicación “Ponte en los zapatos del otro”



Fuente: Página web /Intrased

### Ilustración 7-Jornadas de socialización gestión de correspondencia



Fuente: Foto tomada jornada de sensibilización – Oficina Servicio al Ciudadano

### **2.3 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**

Mediante la Resolución N°005 del 24 de diciembre de 2021 “Por la cual se modifica el mapa de procesos de la SED, se adoptan las caracterizaciones de los procesos que lo componen y se dictan otras disposiciones”. Se actualiza el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía V-9 definiéndose como un proceso estratégico. De la presente resolución fue puesta a consideración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría de Educación del Distrito, adoptado mediante Resolución 857 del 1 de abril de 2019, y esta instancia recomendó la actualización del mapa de procesos tal como consta en el Acta 006 del 21 de diciembre de 2021. Lo anterior, permitió que todas sus acciones fueran integradas de manera transversal a la Entidad durante el 2022.

El servicio al ciudadano formuló 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 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.

Se realizó el seguimiento y registro al cumplimiento de los controles del mapa de riesgos 2022 de acuerdo con la metodología adoptada por la SED del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, el cual fue evaluado de manera satisfactoria por la Oficina de Control Interno el 25 de octubre, lo que evidencia que el riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos adoptados”, no se materializara.

Lo anterior, debido a 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 de este y así evitar afectar la prestación del servicio al ciudadano.

Los controles auditados fueron los siguientes:

- a. El jefe de la Oficina Servicio al Ciudadano y el profesional responsable, realizan seguimiento al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos

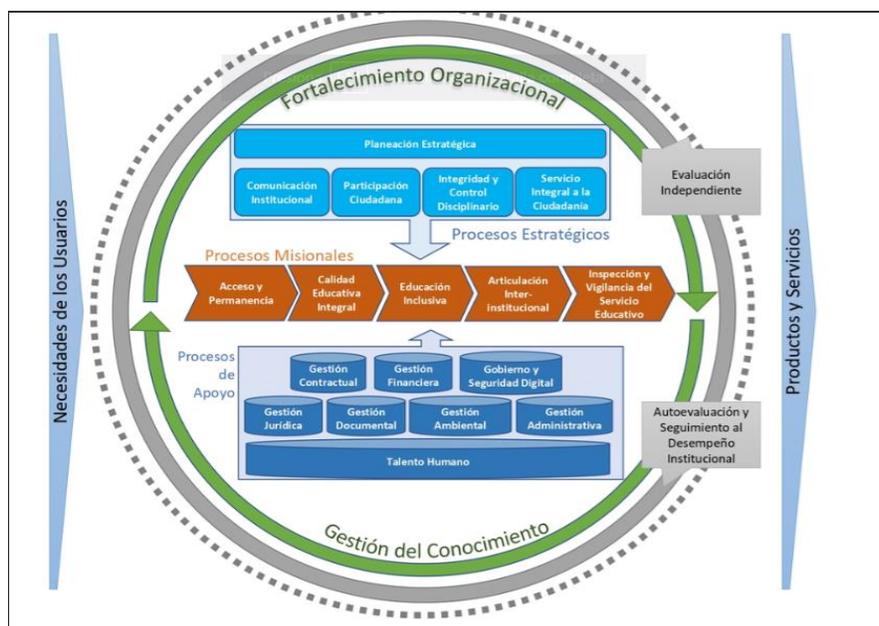
establecidos, con el fin de identificar la posible afectación en el nivel de servicio, para así generar alertas preventivas y acciones de mejora. Como evidencia de lo realizado se emitirá el informe de operaciones.

- b. El profesional responsable de la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio. Como evidencia de lo realizado se encuentra el informe de cualificación y promoción. A la fecha no se ha materializado ningún riesgo debido a los controles establecidos en el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

## 2.4 **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.**

Mediante la Resolución N°005 del 24 de diciembre de 2021 “Por la cual se modifica el mapa de procesos de la SED, se adoptan las caracterizaciones de los procesos que lo componen y se dictan otras disposiciones”. Se actualiza el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía V-9 definiéndose como un proceso estratégico. De la presente resolución fue puesto a consideración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría de Educación del Distrito, adoptado mediante Resolución 857 del 1 de abril de 2019, y esta instancia recomendó la actualización del mapa de procesos tal como consta en el Acta 006 del 21 de diciembre de 2021. Lo anterior, permitió que todas sus acciones fueran integradas de manera transversal a la Entidad durante el 2022.

**Ilustración 8 – Mapa de Procesos SED**



## **2.5 *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.***

La Oficina de Servicio al Ciudadano, recomendó 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, esto teniendo en cuenta la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en septiembre del 2022, y las diferentes acciones adelantadas con el fin de dar cumplimiento a los numerales de la Norma ISO 9001:2015, el Defensor de la Ciudadanía, realiza seguimiento a los requerimientos de sus clientes internos y externos, haciendo énfasis especial en los grupos de interés que se atienden en los diferentes canales de atención.

En este sentido, el Defensor de la Ciudadanía, realiza recomendaciones especialmente, en torno al ciclo PHVA, 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 ACSI5” – 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 2022

### Ilustración 9 - Aspectos Evaluados en la Medición de Calidad



Fuente: Informe Operaciones – Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 10 – Nivel de Calificación

Muy Insatisfechos calificación	Insatisfechos calificación	Ni Satisfechos Ni Insatisfechos calificación	Satisfechos calificación	Muy Satisfechos 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:

**Tabla 11 – Nivel de Satisfacción por Canales**

Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes	Acumulado anual
jul-22	99,35%	89,15%	59,93%	61,36%	89,17%	89,17%
ago-22	99,68%	91,08%	59,24%	56,76%	89,91%	89,91%
sep-22	96,28%	90,64%	61,47%	63,35%	88,79%	88,79%
oct-22	93,21%	89,24%	66,75%	70,25%	87,43%	87,43%
nov-22	84,20%	89,23%	47,35%	51,71%	85,58%	85,58%
dic-22	82,67%	90,42%	72,04%	45,51%	86,33%	86,33%

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

- Canal Presencial 92.56%
- Canal Telefónico 89.96%
- Canal Virtual Correo electrónico 61.13%
- Canal Virtual Chat Institucional 58.16%

Para un total semestral de satisfacción para la Secretaría de Educación en sus canales de atención del 87.87%, 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 y se encuentra vigente un plan de mejora con un proveedor externo con el fin de aplicar mejoras al chat.
- Es importante mencionar que, a partir de septiembre de 2021, que se implementó el chat a través de Microsoft, el indicador no ha superado el 72% en un NPS, por tanto, se continúa realizando seguimiento a través del proveedor para la mejora en la prestación del servicio.
- Para el canal presencial, se están realizando encuestas una vez finaliza la atención, tanto en el nivel central como en los Supercade. Así mismo, se cuenta con código QR para invitación a la ciudadanía a realizar la encuesta.

- Por otra parte, se inició con el envío masivo a través de correo electrónico de la encuesta con LIM Survey.
- 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.

Como acciones de mejora, se tiene que para este semestre se han generado, entre otras:

- Se realizó análisis de causa raíz, del comportamiento del chat, identificando la necesidad de incluir agentes adicionales, para abarcar mayor cantidad de chat.
- Se inició mesa de trabajo con un proveedor externo a Microsoft con quienes se aplicarán mejoras como: reportería, tiempos de espera para inicio de chat, chats por asesor, tipificación inicial, entre otros.

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

**3.1 Peticiones Mensuales**

La Secretaría de Educación en el segundo semestre de 2022 ha tenido un comportamiento dinámico en el ingreso de peticiones en su nivel central e institucional, que se describe a continuación:

**Tabla 12 -Gestión de peticiones por nivel**

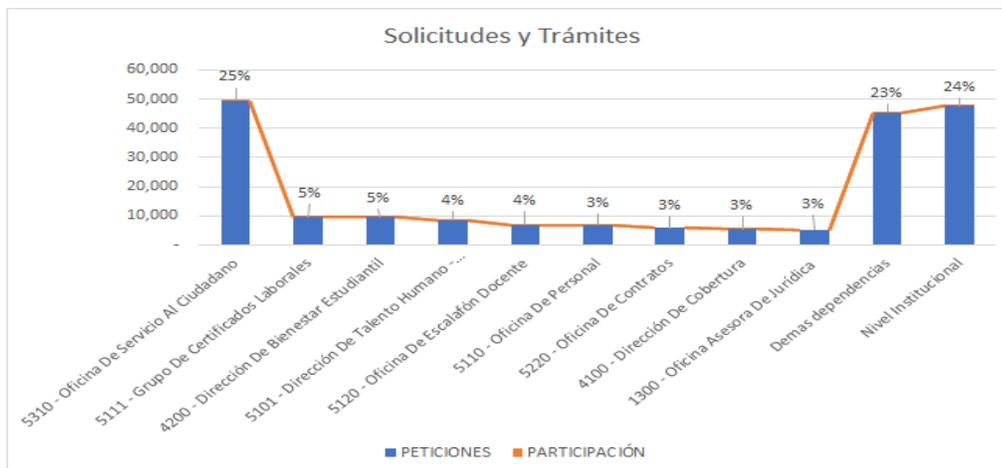
Mes	Nivel Central	Nivel Institucional	Total General
Julio	16.091	8 721	35.720
Agosto	24.593	10.354	36.794
Septiembre	15.046	9.002	32.194
Octubre	13.054	124	28.923
Noviembre	17.527	12.838	39.552
Diciembre	13.672	6.679	28.077
<b>Total general</b>	<b>99.983</b>	<b>47.718</b>	<b>201.151</b>

Fuente: Informes de Gestión PQRS y Tablero Control OSC BTE y SIGA

Para el segundo semestre del 2022, el 82% 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 54% de las

solicitudes, son atendidas por nueve dependencias con un total de 108.036 peticiones y el 24% que corresponden al nivel institucional:

**Grafica 1 - Volumetría generada por las principales oficinas – II Semestre 2022**



Fuente: Informes de Gestión PQRS y Tablero Control OSC BTE y SIGA

En primer lugar, se encuentra la Oficina de Servicio al Ciudadano da respuesta al 25% de las solicitudes, de las cuales el 49% de estas refieren a Legalización de documentos al exterior (trámite virtualizado en el año 2020 con ocasión de la pandemia), el 20% a trámite general – 15 días, que corresponden a requerimientos sin tipificar de prestaciones sociales, traslados a otras entidades, entre otros, el 11% hace referencia a constancias y/o certificados de estudiantes activos de las Instituciones Educativas Distritales.

En segundo lugar, se encuentra el Grupo de Certificados Laborales con un 5%, que durante el segundo semestre recibió un 82% a trámites generales (no especificados), seguido de factor salarial con el 10% y el restante a trámites propios de la dependencia. Aquí es importante tener en cuenta que, el uso de la clasificación del trámite depende de cada dependencia de la entidad.

En tercer lugar, con una participación del 5% se encuentra la recepción de requerimientos por parte de la Dirección de Bienestar Estudiantil, el 51% hace parte del Subsidio de Transporte condicionado a la Asistencia Escolar, continua el trámite general con un 33% lo que indica que no se está realizando uso de los trámites creados en el sistema para diferenciar los requerimientos de los ciudadanos.

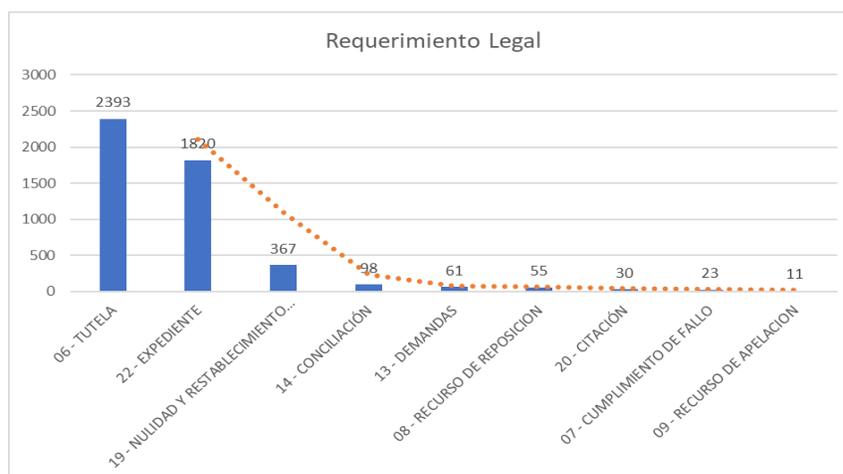
Realizando un análisis minucioso de la gestión de peticiones, y los canales dispuestos para su recepción, desde noviembre del 2022, se generó alerta de riesgo por la pérdida de derechos de petición que ingresan a través de los buzones de correo electrónico, teniendo en cuenta la incidencia humana y tecnológica en estos.

Para lo anterior, se desarrollaron mesas de trabajo con la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Oficina Asesora de Jurídica y la Dirección de Servicios Administrativos.

Se implementaron mejoras en el agendamiento de acuerdo con la demanda, en el Sistema de Gestión Documental, se optimizó el control en las peticiones, se implementaron procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel, así como en aplicativos integrados por medio de CRM Customer Relationship Management.

### 3.2 Gestión Realizada para el Grupo Requerimientos Legales

**Grafica 2 - Participación por tipo de documento – II Semestre 2022**



Fuente: Informes de Gestión PQRS y Tablero Control OSC BTE y SIGA

Los anteriores tipos de documento representan el 2% 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 86% de participación.

4.858 peticiones en total ingresan en este grupo, donde la Dirección de Talento Humano – Prestaciones atiende el 43% de las solicitudes, seguido por la Oficina Asesora de Jurídica con también el 43%, el 14% adicional es atendido por 30 diferentes oficinas.

### 3.3 Gestión Realizada para el Grupo PQRSDF –

La Oficina de servicio al ciudadano, junto con su grupo plan padrino genera sinergias en todos los niveles para interiorizar una cultura de servicio que fortalezca el proceso de atención de PQRSDF 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](mailto:oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co).

A fecha de corte 31 de diciembre (II Semestre del 2022), se han realizado 5.142 atenciones, las cuales se discriminan en:

- 3.656 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 953 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 533 registradas en seguimiento diario.

3.656 atenciones a las diferentes dependencias, DILES e IED, de la entidad, destacándose el Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha en 28.61%, Modificación a radicados en aplicativo SIGA 26.64%, el detalle a continuación

**Tabla 13 – Soportes Estratégicos a las Dependencias por el Equipo Plan Padrino**

Tipología	Cantidad	%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	1046	29%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	974	27%
Creación de Usuarios	481	13%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	352	10%
Traslados a RedP	179	5%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	166	5%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	107	3%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	85	2%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	67	2%
Aclaración Informe de Vencidos	47	1%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	41	1%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	40	1%
Solicitud de radicación Contáctenos	28	1%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	24	1%
Modificación usuarios	9	0%
Aclaración Informe de Efectividad	4	0%
Falta De Información o Información General	4	0%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	1	0%
Fallas tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	1	0%
<b>Total general</b>	<b>3.656</b>	<b>100%</b>

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

Igualmente se hace el registro y asignación para el trámite correspondiente de en las solicitudes de notificación de actos administrativos los cuales son enviados a los responsables de acuerdo con la actividad, en este caso la Oficina de Nomina es la que más requerimientos realiza en esta función, seguido del Fondo Prestacional y se registraron un total de 953 solicitudes, de las cuales las Citaciones y Notificaciones Presenciales son las más representativas con un 62%

Adicionalmente, el Equipo plan padrino asiste de manera activa a las Ferias móviles estrategia “juntos Cuidemos Bogotá, y en las ferias “Educación en tu Localidad” y participa en la estrategia de atención en los periodos de matrículas Escolares 2023, las cuales se realizaron de la siguiente manera:

**Tabla 14 – Apoyo a Ferias de Servicio**

FECHA	LOCALIDAD	ACTIVIDAD
29/07/2022	Antonio Nariño	Feria De Servicios Supercade Móvil
30/07/2022		
29/07/2022	Kennedy	Feria De Servicios Supercade Móvil
26/08/2022	Usme	Feria De Servicios Supercade Móvil
27/08/2022		
2/09/2022	Martires	Feria De Servicios Supercade Móvil
16/09/2022	Teusaquillo	Feria De Servicios Supercade Móvil
29/09/2022	Chapinero	Feria De Servicios Supercade Móvil
29/09/2022	Martires	Feria De Servicios Supercade Móvil
16/09/2022	Sumapaz	Feria De Servicios Supercade Móvil

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

**Tabla 15 – Mesas Preparación Proceso Matricula 2023**

Fecha	DILE	Tema
11/24/2022	Puente Aranda	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/25/2022	Suba	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/25/2022	Ciudad Bolívar	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	San Cristóbal	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	Usaquén	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	Kennedy	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	Santa Fe	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	Los mártires	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura

Fecha	DILE	Tema
11/29/2022	Chapinero	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	Teusaquillo	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	Usme	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	Fontibón	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	La candelaria	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/30/2022	Engativá	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/30/2022	Barrios unidos	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/11/2022	Mártires	Cuarto Comité Local de Cobertura
11/11/2022	Chapinero/Teusaquillo	Cuarto Comité Local de Cobertura
16/11/2022	Ciudad Bolívar	Cuarto Comité Local de Cobertura
19/10/2022	Tunjuelito	Comité Local de Cobertura
27/10/2022	San Cristóbal	Comité Local de Cobertura

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

En la gestión de las mesas técnicas se definió lo siguiente:

- Localidad de Ciudad Bolívar: solicito a la oficina de servicio al ciudadano la instalación de el atril de Digiturno en el colegio Rodrigo Lara Bonilla a partir del 16 de enero de 2023, para la realización de pruebas del sistema para su correcto funcionamiento a partir del 23 de enero de 2023 para la gestión de matrículas y movilidad escolar.
- Localidad San Cristóbal: se solicitó se actualice la información de la Dirección Local en la página de la secretaria ya que reporta los datos de la antigua sede, también solicito que en el agendamiento que se genere a diario se deje 20 turnos suspendidos para habilitarlos para las personas con vulnerabilidad para el acceso a red.
- Localidad de Educación de Suba: Teniendo en cuenta que del 2 de diciembre al 15 la entidad de encontrará en proceso de novedades de primera infancia, solicita que si algún colegio de la localidad solicita agendamiento se informe de inmediato al área para poder tomar las correspondientes acciones teniendo en cuenta que el padre de familia solo cuenta con 5 días para formalizar el cupo.
- Dirección Local de Educación de Usaquén: Se indica que para este período no contarán el apoyo del funcionario de BPM, así mismo se indica que el funcionario retornará al apoyo el día 19 de diciembre en horario habitual.

En cuanto a las peticiones ingresadas en los Sistemas de Gestión de Correspondencia clasificadas como PQRS, están, Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Solicitud de Acceso a la información, y representa tan solo el 3% de las solicitudes.

De total de los recibidos en esta categoría el 48% fueron recibidos por el canal WEB, 23% por el canal E-mail, el 11% presencial, el 11% buzón, el 2 % escrito y el 5% restante en canales como teléfono y redes sociales. En la atención a estas solicitudes resaltamos las 7 oficinas con más de 100 requerimientos tramitados:

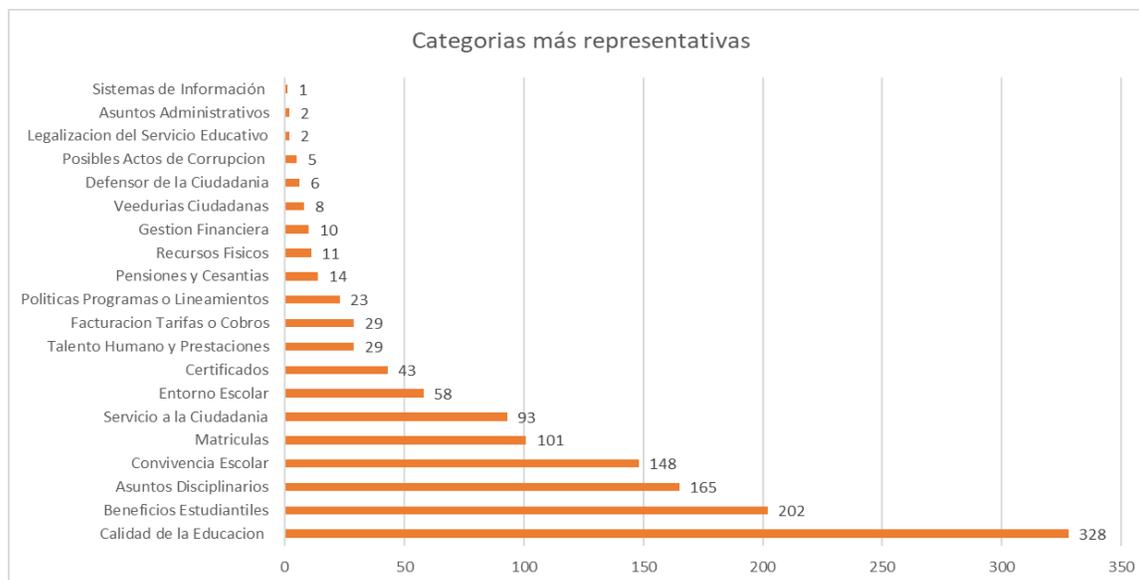
**Tabla 16 – Oficinas con mayor participación en requerimientos 2023**

Dependencia	Cantidad	Participación
IED	581	12%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	502	10%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	306	6%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	212	4%
4100 - Dirección De Cobertura	194	4%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	182	4%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	164	3%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	149	3%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	115	2%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	115	2%
Otras dependencias	2.338	48%
Total general	4.858	100%

Fuente: Tablero Control OSC BTE y SIGA

Teniendo en cuenta la distribución por dependencia, se tiene que a nivel general los temas de mayor impacto fueron los beneficios a los estudiantes entre los que se destacan alimentación y movilidad escolares y las matrículas.

### Grafica 3 - Categorías más representativas



Fuente: Informes de Gestión PQRS y Tablero Control OSC BTE y SIGA

En primer lugar calidad de la educación equivalente al 26% donde vemos el acompañamiento escolar colegios privados, acompañamiento escolar a colegios distritales, ausencia o cancelación de clases por parte del docente colegios distritales, metodología utilizada para la orientación académica de colegios distritales, metodología utilizada para la orientación académica colegios privados, ausencia o cancelación de clases por parte del docente en colegios privados, cantidad excesiva de guías de trabajo colegios privados, acompañamiento escolar a colegios privados, solicitud de constancias y/o certificaciones de estudio, metodología utilizada para la orientación académica colegios privados, quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo.

Posteriormente en el segundo lugar los beneficios a estudiantes, con una participación del 16% en el semestre se destacó con los temas del subsidio de movilidad escolar, acceso al beneficio de las rutas escolares y la prestación del servicio de alimentación escolar insuficiente o en mal estado.

Por último, encontramos los asuntos disciplinarios, representado por el 13% donde se destacan las quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente, quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo, insatisfacción de las respuestas enviadas a la ciudadanía por las diferentes oficinas de la SED, las denuncias de posibles actos de corrupción por parte de la entidad y/o sus funcionarios y solicitud información de pago de nómina.

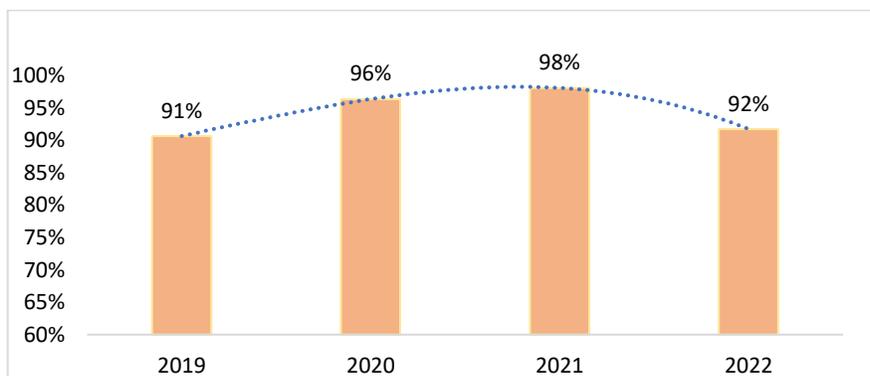
### 3.4 Porcentaje de atención oportuna por dependencia.

El nivel de oportunidad en las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) corresponde a las peticiones que debían ser resueltas por las dependencias de la Entidad durante el periodo comprendido entre el 1° de julio 31 de diciembre de 2022, con el fin de que las áreas responsables adelanten las acciones de mejoramiento necesarias para dar cumplimiento a los términos de ley en la gestión de sus requerimientos.

Es importante aclarar que la información para la elaboración de este informe es tomada de los aplicativos de Gestión de Correspondencia Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, no obstante, es responsabilidad de cada dependencia realizar el seguimiento respectivo a sus requerimientos y notificar cualquier eventualidad.

Igualmente, que los términos de ley que estableció el decreto 491/2020 estuvieron vigentes hasta el 17 de mayo de 2022. A partir del 18 de mayo de acuerdo con la ley 2207/2022 los términos de para atender las peticiones retomaron sus tiempos normales.

**Grafica 4 - Comportamiento Histórico del Nivel de Oportunidad**



Ahora bien, respecto al indicador por dependencia a continuación se da a conocer el acumulado en el segundo semestre del 2022, ordenado de mayor cumplimiento al menor:

**Tabla 17 – Nivel de Oportunidad en los Tiempos de Respuesta**

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
5111 - Grupo De Certificados Laborales	12,739	7,036	5,703	45%
5130 - Oficina De Nómina	4,828	1,209	3,619	75%
5110 - Oficina De Personal	7,930	1,651	6,279	79%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	2,401	481	1,920	80%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	306	61	245	80%
5100 - Dirección De Talento Humano	2,173	397	1,776	82%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	11	2	9	82%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	23	4	19	83%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	5,406	817	4,589	85%
5410 - Oficina De Presupuesto	21	3	18	86%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	6,970	989	5,981	86%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	1,433	197	1,236	86%
5400 - Dirección Financiera	16	2	14	88%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1,295	157	1,138	88%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	179	21	158	88%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	2,935	311	2,624	89%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	508	52	456	90%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	86	8	78	91%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	65	6	59	91%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	135	12	123	91%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	10,045	852	9,193	92%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	2,366	182	2,184	92%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	627	46	581	93%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	849	60	789	93%
4100 - Dirección De Cobertura	5,805	355	5,450	94%
1200 - Oficina De Control Interno	476	27	449	94%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	594	27	567	95%
3200 - Dirección De Educación Media	154	7	147	95%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	502	19	483	96%

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	30	1	29	97%
5200 - Dirección De Contratación	60	2	58	97%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	10,682	334	10,348	97%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	32	1	31	97%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	2,359	68	2,291	97%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	1,463	41	1,422	97%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	878	24	854	97%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	412	11	401	97%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	2,957	77	2,880	97%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	1,023	23	1,000	98%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	604	13	591	98%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	342	7	335	98%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	100	2	98	98%
1000 - Despacho	717	14	703	98%
5320 - Oficina Administrativa De Redp	55	1	54	98%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	317	5	312	98%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	772	12	760	98%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	1,942	29	1,913	99%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	625	7	618	99%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	505	5	500	99%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	147	1	146	99%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	318	2	316	99%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	515	3	512	99%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	547	3	544	99%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	506	2	504	100%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	898	2	896	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	4,407	4	4,403	100%
5220 - Oficina De Contratos	6,284	2	6,282	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	30,750	5	30,745	100%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	328	-	328	100%
5220 - Oficina De Contratos - Archivo Rosa Zarate	1		1	100%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	20	-	20	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	7	-	7	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	40	-	40	100%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	550	-	550	100%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	62	-	62	100%
<b>Total</b>	<b>142,133</b>	<b>15,692</b>	<b>126,441</b>	<b>89.0%</b>

Fuente – Tablero de Nivel de Oportunidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

La información anterior se establece de la siguiente manera:

- Total: Requerimientos ingresados durante el mes en medición.
- 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.

### 3.5 *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 2022 las respuestas dadas a través de los sistemas de correspondencia, se tomó una muestra de 23.996 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 segundo semestre de 2022, comparado con el 2021, se evidencio un aumento a la calidad de las respuestas en 4 puntos porcentuales, pasando de un 82% a un 86% de respuestas que cuentan con los criterios de calidad establecidos por la entidad, y un 14% se encuentra en proceso de mejora
- La mayor debilidad encontrada al interior de la entidad representa el 10%, y equivale a la oportunidad de la respuesta definitiva del ciudadano, en los sistemas de correspondencia, en formato PDF en general, seguido por un 7% en respuestas que no cumplen con el criterio de manejo del sistema.

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

**Tabla 18 – Principales Dependencias incumplimiento Calidad de la Respuesta**

DEPENDENCIA	MUESTRA EVALUADA	CUMPLE	NO CUMPLE	% CUMPLE	% NO CUMPLE
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	1	0	1	0,00%	100,00%
2300 - Dirección de participación y Relaciones Interinstitucionales	1	0	1	0,00%	100,00%
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (IED)	1	0	1	0,00%	100,00%
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)	1	0	1	0,00%	100,00%
6004 - 17 Colegio Juan Rey (IED)	2	0	2	0,00%	100,00%

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

En el Análisis por criterio de calidad se encontró:

**Tabla 19 – Calidad de la Respuesta por Criterio**

<b>Criterio de Calidad</b>	<b>Si Cumple</b>	<b>%</b>	<b>No Cumple</b>	<b>%</b>
Coherencia	22555	94%	1441	6%
Claridad	22534	94%	1462	6%
Calidez	22322	93%	1674	7%
Oportunidad	21594	90%	2402	10%
Manejo Aplicativo	22236	93%	1760	7%

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

**4 Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:**

**4.1 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.**

Durante el segundo semestre de 2022 la Oficina de Servicio al Ciudadano con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa divulgo información relacionada con el código de integridad, orientaciones para radicar a través de los canales de Servicio a la ciudadanía, orientaciones para notificar a través de la OSC, criterios de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas, invitación a participar en sensibilización gestión de peticiones ciudadanas

## Ilustración 10 – Código de Integridad



Fuente: Página web Secretaría de Educación / Intrasid

Se trabajó articuladamente en la elaboración de dos videos informativos para divulgar a la ciudadanía y comunidad educativa sobre el nuevo canal de atención en lengua de señas y se realizó la actualización del video de canales de atención de la entidad.

<https://www.youtube.com/watch?v=2texbvzvwSJU&t=5s>

<https://www.youtube.com/watch?v=7QoMlefNfMY>

### 4.2 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.

La Oficina de Servicio al Ciudadano durante el segundo semestre de 2022 programó y desarrolló 64 actividades de sensibilización con 1114 asistentes, enmarcadas en los temas de socialización de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se vinculó a las actividades de cualificación desarrolladas por la Alcaldía Mayor de Bogotá participando en los módulos de cualificación.

Para el cumplimiento de esta actividad, se sensibilizó al personal de la entidad de los tres niveles (central, local e institucional) y al personal de vigilancia de las Direcciones Locales y

nivel central en lo referente a los protocolos de atención, carta de trato digno (deberes y derechos) manejo de los aplicativos de atención y se participó en la jornada de cualificación de gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía mayor de Bogotá.

### Ilustración 11 – Actividades de Socialización

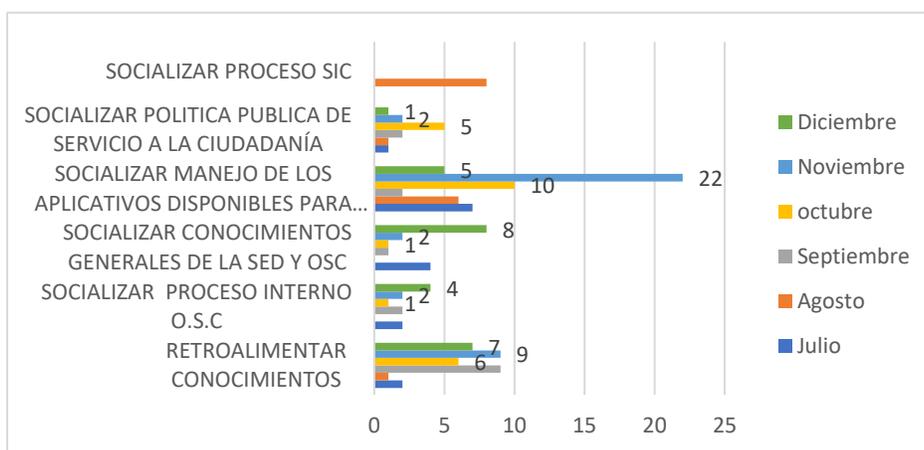


Fuente: Registro fotográfico OSC – Actividades de socialización

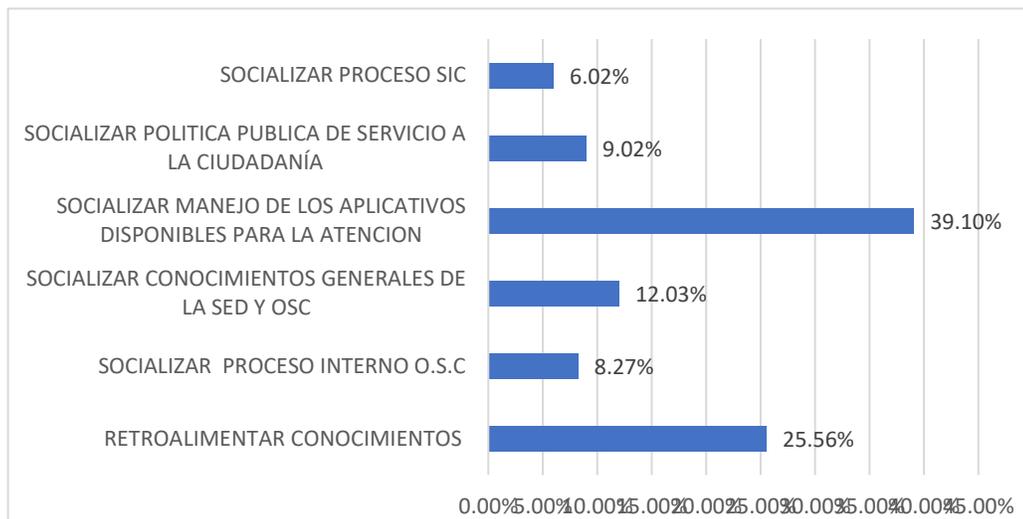
### 4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Durante el segundo semestre del 2022 la Oficina de Servicio al Ciudadano dentro de su cronograma de socializaciones y sensibilizaciones programó 133 actividades y desarrollo 133 actividades con 2.320 asistentes registrados y un cumplimiento del 100%, atendiendo a las necesidades del servicio de los puntos de atención y las solicitudes recibidas de otras dependencias de la entidad dando así cumplimiento al objetivo de calidad “Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano”. dirigidas a los funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad y especialmente al personal de la OSC que brinda atención en los canales.

### Grafica 5 – Cantidad de Socializaciones y Sensibilizaciones por tema



### Grafica 6 – Porcentaje de Socializaciones y Sensibilizaciones por tema



Fuente: Cualificación del Servicio - Oficina de Servicio al Ciudadano

### Ilustración 12 Actividades de Sensibilización



Fuente: Registro fotográfico OSC – Actividades de socialización

Los temas tratados durante el segundo semestre se enfocaron en las temáticas pertinentes a la gestión y atención a la comunidad educativa y ciudadanía en general.

- Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento, actividades internas)
- Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia)
- Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
- Retroalimentación de conocimientos

**Tabla 20 funcionarios atendidos por tema II semestre 2022**

MES	Número de asistentes.
Julio	330
Agosto	321
Septiembre	322
octubre	501
Noviembre	494
Diciembre	352
Total, general	2320

Fuente: Consolidado Cualificación y formación 2022

**4.4 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](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/servicio-ciudadania2)

Guía de Trámites y Servicios: [Secretaría de Educación del Distrito - SED | Bogota.gov.co](https://www.bogota.gov.co/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](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>

### Ilustración 13 - Agendamiento



Fuente: Pagina web secretaria de Educación - Agendamiento

Adicionalmente, se habilitó agenda para atención de ciudadanos con discapacidad desde la página web de la entidad, programando la atención virtual de lunes a 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.

### Ilustración 14 – Atención en Lengua de Señas



Fuente: Pagina web secretaria de Educación - Agendamiento

Interacción de llamada realizada entre persona con discapacidad auditiva y nuestro interprete de lenguaje de señas. Para el último trimestre se contrató un funcionario certificado como intérprete 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.

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

Frente a la gestión de trámites, Opas y servicios, el cambio en el formulario único de trámites permitió a la SED el fortalecimiento del canal virtual, medio por el cual la ciudadanía realiza solicitudes y trámites, acorde al público objetivo al que pertenece.

Igualmente, durante este semestre se adelantaron mesas de trabajo de Interoperabilidad con:

- El Ministerio de Relaciones Exteriores - Cancillería - con el fin de virtualizar y racionalizar el trámite Legalización de Documentos para el Exterior, establecido en la estrategia de racionalización de trámite de la presente vigencia, teniendo como objetivo la integración de firma digital en el trámite para que pueda intercambiar información directamente con la Cancillería.
- Superintendencia de Notariado y Registro y Secretaría General de la Alcaldía Mayor, con el objetivo de obtener el certificado de tradición y libertad y así agilizar los trámites relacionados con la Dirección de Inspección y Vigilancia, trámites con el Fondo Prestacional para cesantías parciales de docentes y trámites administrativos.
- Secretaría de Salud y Secretaría General de la Alcaldía Mayor para definir la viabilidad de interoperar con el trámite de Concepto sanitario expedido por Sivigila.

## 5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

- Se registró el trámite en la estrategia de racionalización de trámites 2022 en SUIT, legalización de documentos al exterior de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Se ajusta en el SUIT a totalmente en línea la OPA Becas Universidad Libre y Universidad de América (OPA)
- Se actualizaron los trámites de cesantías docentes por medio de la plataforma humano en línea para la solicitud de estas prestaciones.
- Se racionalizó el trámite de Legalización de documentos con destino al exterior en la Guía de Trámites y Servicios y en el SUIT, teniendo en cuenta lo indicado en la Resolución 003 de 2022, acorde a lo propuesto en la Estrategia de Racionalización de Trámites 2022 de la SED.

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

### **Página Secretaría de Educación:**

[https://www.educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/servicio-ciudadania2](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/servicio-ciudadania2)

### **Guía de Trámites y Servicios:**

[Secretaría de Educación del Distrito - SED | Bogota.gov.co](https://www.educacionbogota.edu.co)

### **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\\_MLk](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_MLk)

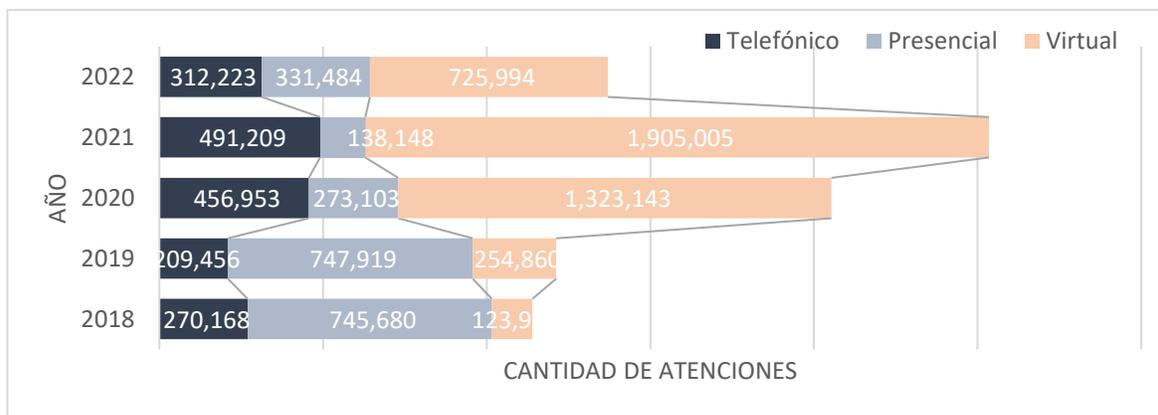
[B2d7OVwPr& com liferay iframe web portlet IFramePortlet INSTANCE MLkB2d7OVwPr iframe find=FindNext](#)

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=kOSWuJ>

### 5.3 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 semestre del 2018 al 2022, igualmente describiremos actividades adicionales realizadas, que refuerzan estas variaciones.

**Grafica 7 - Comportamiento Canales de Atención I – II Semestre 2018 al 2022**



Fuente: Grupo de operaciones - Oficina de Servicio al Ciudadano

Las atenciones en el segundo semestre del 2022 fueron de 549.687, con una disminución del 38% con respecto al mismo periodo en el 2021 donde fueron de 892.152, como se puede observar gráficamente.

En este sentido, en el 2021 el canal virtual continuó generando una mayor participación que los demás canales, 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.

Para el 2022, dicho canal continuó generando una mayor participación que los demás canales, con un promedio del 59%; no obstante, disminuyó 11 puntos porcentuales respecto al mismo período el año inmediatamente anterior.

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

- En julio Debido a las jornadas pedagógicas de los docentes aumento las atenciones en nivel central.
- Se inició la orden de compra 92072 que tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre del 2023, o hasta el agotamiento de los recursos.
- En los puntos de atención se realiza atención de usuarios sin previo agendamiento teniendo en cuenta la Resolución 666 de 2022 el Gobierno Nacional oficializa la prórroga de la emergencia sanitaria hasta el 30 de junio de 2022.
- Desde el 13 de julio se contó con la asistencia masiva por parte de padres y estudiantes que se acercaron a nivel central a reclamar el dispositivo asignado, actividad en conjunto con la Dirección de Dotaciones.
- El 15 de julio inicio la convocatoria para estudios de doctorado en donde maestras, maestros y directivos docentes podrán postularse hasta el 27 de julio. Los resultados definitivos serán cargados en la página de la SED el día 3 de agosto de 2022.
- El 15 de julio se realizó el evento de Reconocimiento Oficina Servicio al Ciudadano segundo trimestre, en el cual se destacan los agentes y funcionarios por su excelencia y compromiso en la atención al ciudadano.
- El 29 de julio se realizaron ferias de servicio en las DILES de Antonio Nariño y Kennedy, se contó con la asistencia de 11 usuarios.
- El 30 de julio se realizó entrega de dispositivos en el horario de 7 a 4 pm en las instalaciones de nivel central. La OSC prestó apoyo con 10 agentes.
- Se habilitó agenda correspondiente a los turnos de Servicio de Orientación Secop II. En nivel central, con el fin que sean direccionados a la Oficina de Contratación, así mismo, se direccionan las llamadas desde el Centro de Contacto
- Se continuó con la atención en las Direcciones Locales de Educación, según Resolución.
- Para el mes de agosto de 2022, se atendieron dos solicitudes para la Dirección de Talento Humano.
- El 3 de agosto se publicaron en la página de la SED los resultados de la convocatoria para estudios de doctorado para maestras, maestros y directivos docentes.
- EL 5 de agosto se publicaron en página de la SED los resultados definitivos de la convocatoria de FONDO FEST2022-II
- El 18 de agosto inicio el traslado de la Dirección Local de Engativá a la siguiente dirección: KR 78 A # 76 – 10.

- Desde el 29 de julio del 2022, se da el cambio en la estructura de la Entidad mediante Decreto Distrital 310 del 2022, donde se modifican algunas dependencias:
- Control disciplinario quedó dividido en dos áreas u oficinas: 1.4. Oficina de Control Disciplinario de Instrucción y 1.5. Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento.
- La Oficina Administrativa de REDP cambió por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Se creó la Oficina para la Convivencia Escolar.
- Teniendo en cuenta que inició el pago de beneficio escolar, se incrementaron las atenciones tanto presenciales como virtuales. Se enviaron mensajes de texto, confirmando a aproximadamente 10.000 ciudadanos el motivo por el cual no se abonó el Subsidio de Transporte Escolar del ciclo II, impactando los canales de atención.
- Se inició proceso de gestión de la cobertura, el cual está enmarcado en la resolución 2797 del 06 de septiembre 2022-2023; lo cual incide en el incremento de las tenciones virtuales por el uso del formulario web.
- Se desarrollaron actividades estratégicas en conjunto con ATENEA que permitieran dar respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos en la temática educación superior el día 19 de septiembre, por una posible manifestación.
- Con el objetivo aumentar la participación de la Entidad en la red Cade y de esta forma favorecer la implementación de los Centros Intégrate, en el marco de la articulación entre la Alcaldía Mayor de Bogotá (Alta Consejería para Asuntos Migratorios, Secretaría General), con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID, la secretaria de Educación del Distrito confirmó su participación en este proyecto y la inclusión en el convenio 4220000-114-2021.
- Para el período de noviembre en los Centros de encuentro para la población Víctima del Conflicto Armado, en el marco del convenio de Asociación con la Corporación Opción Legal. No se reportaron datos de gestión ya que se realizó presencia en estos puntos hasta el 31 de octubre.
- La Oficina de Servicio al Ciudadano con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley 1437 del 2011, la Resolución 1140 del 2016 de la Entidad y el Manual de gestión de peticiones ciudadanas de la Entidad, expidió las resoluciones 2666 del 11 noviembre 2022 y 2830 del 28 de noviembre 2022, en la cual “declara el desistimiento tácito, el cierre y archivo de 14 solicitudes externas e incompletas radicadas en SIGA y Bogotá Te escucha”. Es preciso indicar que se procedió a realizar notificación de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Se reportó la alerta de riesgo para la Gestión de solicitudes y posible fraude de trámite de cesantías con las dependencias Oficina Asesora de Planeación – OAP según metodología vigente de riesgo, Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Dirección de Servicios Administrativos – Gestión Documental, Oficina Asesora de Jurídica con el fin de generar las acciones pertinentes para la mitigación del riesgo.

- Cierre de la convocatoria de Jóvenes a la U el 13 de diciembre.
- Jornada en la Plaza de los Artesanos de Jóvenes a la U el 20 de diciembre.
- Hasta el 15 de diciembre se generó atención con agendamiento de cita en las Direcciones Locales de Educación para asignación de cupo por novedad para los grados de primera infancia.
- El 19 de diciembre se generó dispersión de Subsidio de Transporte Escolar, quedando faltante alrededor de 5000 estudiantes por falta de verificación de asistencia.
- El 22 de diciembre se realizó un envío de mensajes a través de la plataforma WhatsApp por la Dirección de Cobertura, enviando algunas publicaciones que a la fecha no se encontraban en la página web, lo cual generó confusión en la ciudadanía. Para lo anterior, la Dirección de Cobertura remitió mensaje dando alcance a dicha información el mismo 22 de diciembre.
- El 14 de diciembre se realizó la publicación de resultados de traslados docentes, la cual se encontraba programada para un día anterior. Esto, generó alerta en este grupo de interés ya que por resolución contaban hasta el 15 de diciembre para hacer realizar reclamaciones.
- A través de Prensa SED se informó que: “La Subsecretaría de Gestión Institucional y la Dirección de Talento Humano, informan al personal Docente y Directivo Docente que este 15 de diciembre se efectuará el pago de la Prima de Navidad de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1045 de 1978”; lo anterior, causó inquietud en los docentes que presentaron incapacidad, y se encontraban programados para final de mes. Esto, fue trabajado en conjunto con la Oficina de Nómina.

#### **5.4 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 al 31 de diciembre del 2022 la Secretaría De Educación el Distrito ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador:

Se realizaron los ajustes solicitados el trimestre anterior (cargue de documentos adjuntos, registro de campos tales como trámite y/o servicio, proceso de calidad, datos complementarios del ciudadano), con los ingenieros de desarrollo especialistas Dynamics, conforme a lo solicitado por la alcaldía de Bogotá, se espera finalizar los ajustes el primer periodo del 2023.

Beneficia a la Ciudadanía garantizándole una atención oportuna, Agilidad en la radicación de dos entidades.

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

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

El del I Semestre del 2022 se presentó ante las entidades correspondientes, bajo radicado No S-2022-247238 del 29 de julio del 2022

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

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

El Defensor de la Ciudadanía, 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.

#### **a) Evento trimestral de seguimiento y reconocimiento OSC:**

La Oficina de Servicio al Ciudadano trimestralmente realiza el evento de seguimiento y reconocimiento cuyo objetivo es reconocer al personal de la oficina (funcionarios de planta, contratistas y colaboradores) por su compromiso, compañerismo, trabajo en equipo y buena comunicación durante el Año 2022.

Esta actividad ha sido destacada por la Veeduría Distrital en el Índice Distrital de Servicio al Ciudadano como una buena práctica al interior de las entidades que aporta al

fortalecimiento de las relaciones, el trabajo en equipo y las habilidades y fortalezas del personal.

Cada trimestre la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza un evento el cual se realiza de forma presencial y virtual donde asiste todo el personal de la oficina, espacio en el que se destaca a tres personas; una de planta, un contratista y una persona que hace parte del operador que atiende los canales.

Para la definición de las personas que son destacadas, la Oficina de Servicio al Ciudadano a través del equipo de Aliados Incondicionales realiza el monitoreo y seguimiento teniendo en cuenta varios aspectos que sumados dan el nombre de la persona seleccionada para ser reconocida. Los criterios que se tienen en cuenta son:

**Tabla 21 – Criterios de Selección**

Variable	Fuente	Peso
Puntualidad	Sistema de turnos	15%
Quejas por servicio	SDQS	5%
Redireccionamientos	Informe de redireccionamiento	15%
TMO	Sistema de turnos	30%
Evaluación de conocimientos	Evaluación de conocimiento	15%
Matriz de monitoreo	Matriz	20%

Fuente: base consolidado de Monitoreos

**Ilustración 15 – Evento de Reconocimiento**



Fuente: Registro fotográfico Oficina Servicio al Ciudadano

## **b) Consolidación del equipo “Aliados Incondicionales”**

Desde la creación de este equipo se fortaleció la gestión de monitoreo y seguimiento en los canales de atención ampliando la cantidad de líderes de monitoreo por parte del proveedor y el acompañamiento del equipo profesional de la OSC, alineando los indicadores de medición, para dar cumplimiento al procedimiento de Seguimiento y Reconocimiento a la prestación del servicio en los canales de atención con la mejora y la actualización de los lineamientos y con los insumos generados en los instrumentos de medición (TMO, quejas, cumplimiento a lineamientos, redireccionamientos, monitoreos y evaluación de conocimiento).

Durante el periodo se trabajó en el acompañamiento individual y grupal para la mejora continua de cada uno de los colaboradores.

## **c) Educación Inclusiva en primer Lugar**

La Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC participo en la semana de las buenas prácticas realizada por la Veeduría Distrital, espacio participativo donde participaron más de 10 entidades distritales y se presentaron las buenas prácticas en el servicio a la Ciudadanía.

En esta oportunidad se presentó por parte de la OSC la buena práctica llamada Educación Inclusiva en primer lugar, espacio en el cual desde la jefatura de la oficina se presentaron los avances que ha realizado la entidad en la atención inclusiva y los canales de atención nuevos que se han puesto a disposición de la ciudadanía y de la comunidad educativa que requieran un servicio inclusivo así como la mejora en la infraestructura accesible de los puntos de atención, la señalética instalada en los puntos de atención de nivel central y local y las actividades de formación que a través del Plan Institucional de Capacitación se desarrollan para fortalecer en los servidores públicos el conocimiento y manejo de lengua de señas.

## **d) Campaña “Ponte en los Zapatos del Otro”**

La Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC durante el segundo semestre del 2022 continuó con el fortalecimiento de esta campaña cuyo objetivo es mejorar la calidad del servicio prestado en los canales de atención, la apropiación de los criterios de calidad en las respuestas a solicitudes y peticiones ciudadanas.

Esta estrategia se continúa implementando al interior de la entidad, con el acompañamiento del equipo Plan Padrino, realizando mesas de trabajo con las dependencias de nivel central, local para socializar los resultados de calidad en las respuestas y desarrollando acciones de mejora para cumplir con los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas.

Igualmente, junto con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se actualizó la imagen de la campaña y se divulgó la nota de prensa a través de la IntraSed para

conocimiento de todo el grupo de servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad.

**e) Calidad y PQRS:**

La medición del nivel de oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la entidad se realiza de manera mensual y es distribuido en cada área, Se realiza una Evaluación de la calidad de las respuestas a los ciudadanos, validando que se encuentren dentro de los estándares de calidad requeridos por la normatividad vigente: calidez, oportunidad, coherencia, claridad, manejo del aplicativos. Se Genera un informe semanal con el registro de la correspondencia que está “próxima a vencer” por cada una de las áreas y enviarlo a los responsables. Se fortaleció el Equipo de Plan Padrino por el apoyo y atención de las diferentes inquietudes que puedan surgir en la actividad diaria de cualquiera de las dependencias, DILEs e IEDs

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.

Se incluyo en la tarea de seguimientos a vencidos el procedimiento de la Oficina de Control Interno “Plan de Mejora”, realizando mesas de trabajo con las áreas que más vencidos tiene, y gestionando en el aplicativo isolusion un seguimiento al plan de mejora que establece cada área para mitigar el hallazgo, se realiza seguimiento bimensual junto con la Oficina de Control Interno.

**f) Operación:**

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

- Seguimiento a los tiempos de atención.
- Creación del equipo PAC para la proyección de oficios correspondiente a ampliación de información, y desistimientos tácitos.
- Mejora en el IVR (Interactive Voice Response) de la línea 3241000.
- Seguimiento y monitoreo en los diferentes canales de atención a través del equipo de Aliados Incondicionales, aplicando una muestra de población finita por canal de atención según las atenciones del mes anterior,
- Administración del recurso humano para suplir la necesidad de los canales de atención, según la volumetría.
- 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 pododactil, y señalética en todos los puntos, respectivamente.

- Atención virtual a través de agendamiento para personas con discapacidad auditiva.
- Agendamiento del servicio de Atención incluyente en agendamiento para el Nivel Central.
- Implementación del nuevo sistema de solicitud de prestaciones sociales cesantías para los docentes HUMANO EN LINEA.
- Apoyo al proceso de gestión de la cobertura 2022-2023, que se encuentra regido por la Resolución 2797 del 2022.

#### **g) Medición de la Satisfacción:**

Se realizó trabajo en conjunto con la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el diseño de las encuestas de satisfacción con información precargada que permita realizar la integración con la información de "caracterización de los grupos de valor" para el canal presencial. Por otro lado, la encuesta de satisfacción Correo electrónico fue cargada mediante el mismo aplicativo La Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con usuario y clave de la plataforma LimeSurvey que permita el envío de las encuestas, seguimiento y descargue de las estadísticas.

Adicional, para la encuesta de satisfacción telefónica se escaló solicitud a BPM, solicitando integración de datos como correo electrónico, documento de identificación e ID de la llamada. No obstante, provisionalmente se realizó envío de la encuesta de manera masiva vinculando Forms que contiene la caracterización.

Respecto a la encuesta de satisfacción Tramite de Legalización de documentos al exterior y registro de Diploma, ya se tiene un Forms que vinculaba la caracterización, pero con la finalidad de unificar la información se solicitó cargue de este formulario en LimeSurvey

Se implementó el envío de encuesta de satisfacción de los canales Presencial, Correo electrónico y el trámite de legalización de documentos al exterior y registro diploma, mediante formularios creados por la oficina de servicio al ciudadano y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la plataforma LimeSurvey

#### **h) Gestión de correspondencia:**

Durante el segundo semestre respecto a la gestión de la correspondencia se afianzaron los siguientes aspectos:

En el proceso de gestión de entradas, se establece un recorrido adicional sobre las 4:30 pm, y uno final a las 5 pm, esto con el fin de recibir en su totalidad la documentación, y que esta quede en custodia en el área de correspondencia.

En el proceso de gestión de salidas electrónicas, se establece un envío masivo de correo electrónico, con lo cual se gestionarán según la demanda, entre 1 a 700 solicitudes, quedando como gestión del personal asignado el cargue de las pruebas de envíos al sistema SIGA con el fin de realizar una verificación de la entrega correcta a su destinatario.

En el inicio de la ejecución del nuevo procedimiento se estipularon las siguientes pautas de envío de solicitudes por parte de las dependencias a nivel central de la SED, y sus puntos de atención:

- Toda comunicación de salida debe ser adjuntada en el Sistema Integrado de Gestión Documental y de Archivo (SIGA) el oficio y anexos en formato PDF, antes de ser remitida a la Oficina de Servicio al Ciudadano a más tardar al siguiente día hábil, luego de su radicación en el aplicativo SIGA, con el fin de continuar oportunamente con el proceso de distribución y entrega de la documentación al destinatario final.
- Se debe generar un radicado de salida para cada uno de los destinatarios de la respuesta, es decir, el radicado de salida no debe llevar copias en el sistema y el oficio de respuesta debe referirse a un único destinatario.
- Todos los documentos que se vayan a remitir por correo certificado físico deben entregarse en la Oficina de Servicio al Ciudadano impresos con su respectiva planilla.
- Se debe verificar y garantizar que la dirección en físico contenga todos los complementos (Sur, Este, Apto, interior, torre, bloque, etc.) y la ciudad a la que pertenece, recordemos que Soacha, Chía o Cota no pertenecen a Bogotá.
- Para el envío de correspondencia a través de correo electrónico deben garantizar que la dirección electrónica del destinatario en el aplicativo SIGA coincida con la registrada en el oficio de respuesta.
- Si no se cuenta con la dirección electrónica del destinatario se remitirá a esta Oficina el oficio en físico.
- Cuando se requiera enviar información en un formato diferente al PDF, únicamente se realizará por medio del envío en físico.
- Para el envío de comunicaciones de salida a través de correo electrónico se deberá utilizar la planilla adjunta (única para todas las áreas), con los campos específicos que se requieren para su respectiva gestión.

Al respecto se han venido ejecutando el proceso sin ninguna novedad, teniendo en cuenta que las salidas correspondientes a entidades y las remitidas por la dependencia de archivo central están siendo gestionadas con una gente dedicado como gestión preferencial.

Es necesario aportar que la gestión de correspondencia de salida electrónica cuenta con validez jurídica, la cual nos permite verificar el envío, entrega y apertura de este, certificación que es publicada en nuestro sistema de gestión de correspondencia,

actividad que permite la opción de verificar la gestión por cada uno de los usuarios y/o dependencias de la SED.

**Tabla 22 – Volumen de Correspondencia de Salida**

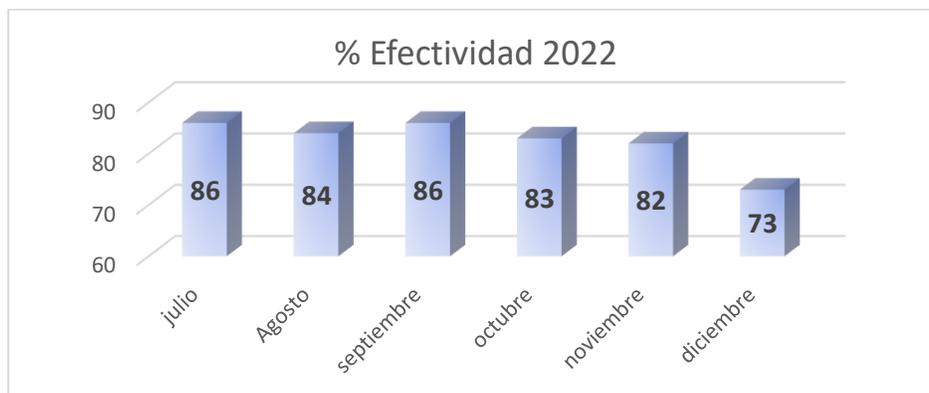
MES	FISICA	ELECTRÓNICA	TOTAL
JULIO	2714	8063	10.777
AGOSTO	2550	9782	12.332
SEPTIEMBRE	2436	10370	12.806
OCTUBRE	2915	9328	12.243
NOVIEMBRE	2983	9085	12.068
DICIEMBRE	2526	13888	16.414
<b>TOTAL</b>	<b>16.124</b>	<b>60.516</b>	<b>76.640</b>

Fuente: SIGA y Reporte Operador

En el proceso de gestión de salidas físicas, en el informe de efectividad se evidencia un incremento del más del 10% frente al anterior semestre alcanzando niveles sobre el 86% en este indicador, por lo cual se continúan con las siguientes estrategias con el fin de incrementar el total de entregas exitosa.

- **Telemercadeo:** Se realiza un segundo contacto mediante canal telefónico con los destinatarios de cada una de las devoluciones físicas recibidas, de quienes se reciba una respuesta positiva con cambios en la ciudad destino y/o dirección, se realiza un nuevo despacho bajo una nueva guía de envío.
- **Modificación FUT:** luego de reunión con las dependencias de Nomina, Escalafón Docente entre otras, se identifica que la mayoría de las devoluciones que son causadas por DIRECCIÓN ERRADA, INCOMPLETA O NO EXISTE, corresponden errores con la información entregada por los docentes a la realización de la solicitud.
- Por lo anterior se modificó el Formulario Único de Trámites, que exige agregar un complemento a la dirección con información adicional como (Nombre de conjunto, número de torre, número de apartamento, barrio, etc.), además de especificar la ciudad y departamento.
- **Mesas de trabajo** con las áreas la cuales presenta mayor número de devoluciones con el fin de retroalimentar acciones tendientes a la entrega exitosa de la correspondencia de salida.

**Grafica 8 - Variación efectividad correspondencia de salida**



Fuente: SIGA y Reporte Operador

Con el fin de prestar un servicio con calidad, efectivo y oportuno a las diferentes dependencias de la SED, se publica en nuestro sistema de gestión de correspondencia - SIGA, las guías de entrega, para su visualización y evidencia de la gestión de correspondencia física.

### Ilustración 16 – Guía de Entrega Correo Certificado

#### Notificación Electrónica RMail Correo electrónico Certificado

  <small>AN INFOCERT COMPANY</small>	<b>Id de mensaje:</b> C7105E876457564DA4902AA45D52D3E4579CC50E
	<b>Asunto:</b> RESPUESTA_RADICADO_SOLICITUD_SECRETARIA_DE_EDUCACIÓN
	<b>Remitente:</b> sednotificaciones@educacionbogota.edu.co
	<b>Fecha de envío:</b> 30/12/2022 30/12/2022
	<b>Peso consolidado:</b> 0.069 MB
	<b>Destinatario:</b> comunicaciones@sedchoco.gov.co

RPost y Camerfirma Colombia certifican que los datos de entrega detallados a continuación son los que constan en sus registros electrónicos.

En caso de que se acompañe el Acuse de Recibo originalmente generado para la comunicación relevante, el mismo cuenta con un proceso de verificación de autenticidad inherente que permite verificar su integridad y permitir la reconstrucción del email original enviado, con cada uno de sus archivos adjuntos. En caso de no contar con el Acuse de Recibo original, este Certificado de Estado de Entrega constituye una copia fiel y exacta de la información en los registros electrónicos del servicio RMail.

#### Estado de Entrega

**Destinatario:** comunicaciones@sedchoco.gov.co  
**Estado:** Entregado al servidor de correo  
**Fecha de entrega:** 30/12/2022 6:09 PM  
**Fecha de apertura:**

### **i) Metodología de lenguaje claro para conectarnos con la ciudadanía**

La Oficina de Servicio al Ciudadano continua fortaleciendo la comunicación asertiva al con la Ciudadanía y público objetivo y para ello implementa la estrategia de revisión de documentos a lenguaje claro para que todos los documentos generados por la oficina que dan respuesta a las solicitudes ciudadanas y los documentos internos de trabajo así como la información de los trámites cuenten con criterios de comunicación sencilla que permitan mejorar la comunicación con la ciudadanía y de esta forma mejorar en la prestación del servicio.

Esta metodología busca simplificar documentos, formatos complejos e información de la entidad relacionada con trámites, servicios, respuestas a solicitudes ciudadanas, manuales entre otros documentos en un lenguaje claro, con el fin de garantizar la comprensión del mensaje y el uso de la información pública por parte de la ciudadanía.

Durante el segundo semestre se contó con un equipo de expertos conformado por profesionales, contratistas y colaboradores de la OSC quienes a través de mesas de trabajo e implementando la metodología del semáforo de la comprensión realizaron la revisión de documentos y tramites, mejorando textos diseño de forma, organización e los documentos. Se revisaron y simplificaron los siguientes documentos:

- Plantillas de respuesta OSC (122 plantillas)
- 27 trámites
- Instructivo interno

Se participó igualmente en los talleres de Lenguaje Claro brindados por la Veeduría Distrital a través de los cuales se fortaleció la habilidad en el personal para identificar palabras y expresiones que se pueden cambiar para hacer una comunicación más efectiva.

### **j) Trámites y servicios:**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realiza invitación a las Entidades del distrito a inscribir las mejores prácticas en cuanto a “MEJORA DE TRÁMITES DEL DISTRITO” que se hayan implementado al interior de cada Entidad. La Oficina de Servicio al Ciudadano inscribió 2 buenas prácticas, la primera corresponde a la implementación del Formulario Único en los trámites virtualizados y la segunda buena práctica se realizó en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación en la mejora del lineamiento de Riesgos de corrupción en trámites.

Y como resultado de la evaluación de todas las buenas prácticas inscritas a nivel distrital, las dos anteriormente mencionadas fueron seleccionadas entre las diez (10) experiencias



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

exitosas para ser expuestas en el conversatorio los días 28 y 29 de septiembre en la SEMANA DE GOBIERNO ABIERTO DE BOGOTÁ.

### Ilustración 17 – Semana de Gobierno Abierto

**MEJORA DE TRÁMITES EN EL DISTRITO**  
Semana de experiencias exitosas y buenas prácticas  
GOBIERNO ABIERTO DE BOGOTÁ  
27, 28 y 29 de septiembre  
LIVE @SgeneralBogota

**Martes 27**  
8:30 - 11:30 a.m.  
Gobierno Abierto en la mejora de trámites de la Ciudad.  
Modalidad: Presencial, Auditorio Archivo Distrital (Calle 6 B # 5-73).

8:30 a.m. **Apertura y conversatorio central.**  
**Presentación:** Experiencias Instituto Desarrollo Urbano -IDU-  
**Conversatorio:** "Gobierno Abierto en la mejora de trámites de la Ciudad".  
Modera: María Clemencia Pérez Uribe, Secretaria General.

**Panelistas:**  
• Liliana Caballero, Consultora experta en gestión pública.  
• Viviana Barberena, Veedora Distrital.  
• Felipe Guzmán, Alto consejero Distrital de las TIC.  
• Representante del Banco de desarrollo de América Latina - CAF.

**Miércoles 28**  
9:00 a.m. - 12:30 p.m.  
Digitalización y lucha contra la corrupción en trámites de Bogotá.  
Modalidad: Facebook live.

9:00 a.m. **Charla de apertura:** "Digitalización y Gobierno Abierto en la prestación de servicios". OCDE.  
9:30 a.m. **Primer conversatorio:** "Los retos en la digitalización y automatización de trámites". Modera: Aura Cifuentes, Líder de Alianzas e Ingresos en Apta (Agencia de analítica de datos de Bogotá).  
**Apertura al conversatorio:** "Los retos en la digitalización y automatización de trámites". Aura Cifuentes, Líder de Alianzas e Ingresos en Apta (Agencia de analítica de datos de Bogotá).  
**Experiencias exitosas:**  
1. Secretaría Distrital de Ambiente – Licencia ambiental.  
2. Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. – Entrega de resultados de laboratorio en línea.  
3. Catastro Bogotá – Catastro en línea.  
11:00 a.m. **Segundo Conversatorio:** "Cómo luchar contra la corrupción en la prestación de trámites y servicios".  
Modera: Karen Hasemann, Experta internacional en lucha contra la corrupción.  
**Experiencias exitosas:**  
1. Secretaría Distrital de Educación – Riesgos de Corrupción.  
2. Secretaría Distrital de Hacienda – Riesgos de Corrupción.

**Jueves 29**  
9:00 a.m. - 12:00 m.  
Participación ciudadana e instrumentos de gestión para la mejora de trámites.  
Modalidad: Facebook live.

9:00 a.m. **Primer conversatorio:** "Ciudadanía en la mejora de trámites". Modera: Manuel Fernández, Departamento Administrativo de la Función Pública -DAMP-.  
9:20 a.m. **Conversatorio experiencias:**  
1. Secretaría Distrital de Planeación – Perseemos Bogotá.  
2. Secretaría Distrital de Gobierno – Observatorio Poliscopio.  
3. Secretaría Distrital de Salud – Participa en los trámites.  
11:00 a.m. **Segundo conversatorio:** Instrumentos para la mejora de trámites "De la gestión al diálogo".  
Modera: Ana Paulina Sabbagh, experta internacional en Gobierno Abierto.  
11:30 a.m. **Conversatorio experiencias:**  
1. Secretaría Distrital de Educación – Formulario Único de Trámites.  
2. Canal Capital – Integración chat institucional y redes sociales.



Fuente: Captura propia del evento.

### 7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

En cumplimiento del artículo 21 del Decreto Distrital 847 de 2019, el Defensor Ciudadano asistió a la primera sesión de 2022 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, que se realizó el 13 de diciembre de 2022 desde las 8:00 am en el auditorio del Archivo de Bogotá ubicado en la carrera 8 No 10-65 Auditorio Huitaca.



La agenda que se desarrolló fue la siguiente

**Tabla 23 – Agenda Comisión Intersectorial**

<b>Tema</b>	<b>Hora</b>
1. Bienvenida, llamada a lista y verificación del quorum	8:00 am – 8:45 am
2. Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Tercer Trimestre de 2022	8:45 am – 9:15 am
3. Reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	9:15 am – 9:45 am
4. Acciones para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública.	9:45 am – 10:15 am
5. Aprobación por Acuerdo del reglamento de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía	10:15 am – 10:30 am
6. Cierre y despedida	10:30 am

Al respecto la Entidad cumple con los resultados de la PPDSC y aprobó el Acuerdo del Reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

### **LOGROS Y RETOS.**

Una vez analizados los resultados anteriormente mencionados es importante mencionar que:

#### **LOGROS**

1. El Defensor Ciudadano, a través del Plan Padrino ha permitido la mejora en los indicadores de respuesta de las dependencias
2. Se tiene un avance del 91% en el Cierre de los vencidos, cerrando del 2010 al 2019.
3. Frente a los seguimientos de los indicadores entre los más relevantes se encuentra el nivel de satisfacción en los canales de atención, donde la Entidad aplicó 94.727 encuestas de las 1.143.927 atenciones efectivas, donde el 88,60% de los ciudadanos se encontró satisfecho con el servicio, logrando incrementar en más de seis puntos porcentuales acumulados para el 2022, por encima del indicador obtenido en el año 2021.
4. Continuar con las alertas correspondientes en relación con el riesgo que se puede presentar en el momento de recibir un requerimiento por parte de la ciudadanía.
5. Apoyar los canales virtuales, con el fin de optimizar los tiempos empleados para brindar respuesta a la ciudadanía.
6. Desde el punto de vista de Operaciones, el Defensor de la Ciudadanía ha realizado seguimiento a los acuerdos de servicio que tienes con las dependencias generando articulación en los procesos de atención como lo son entregas de tabletas por parte de la Dirección de Dotaciones, entrega de pines y necesidad de movilidad escolar, asignación de cupos, traslados escolares, apoyo a eventos de Educación Superior, información de Colegios Privados, entre otros trámites y servicios de la Entidad.

7. Por otra parte, la socialización de los lineamientos de atención, y de los planes de contingencia dado el procedimiento de Atención de requerimientos a la ciudadanía en los canales de atención, ha permitido mejorar la prestación del servicio, y la sistematización de la atención.
8. Adicionalmente, se resalta el seguimiento a la volumetría en los canales de atención, determinando el personal óptimo para cada canal.
9. El Defensor del Ciudadano con el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía ha realizado los siguientes logros:
  - Certificar el proceso de acuerdo con lo estipulado en la ISO9001:2015.
  - Mayores niveles de satisfacción por parte de la ciudadanía.
  - Incremento de las acciones de mejora como parte de la apropiación del SGC.
  - Mayor cohesión y coordinación de los distintos procesos y de la OSC.
  - Optimización del uso de recursos y reducción de costes para el proyecto 7818, es decir, eficiencia.
  - El proceso puso en marcha estrategias que no se limitaron únicamente a la consecución de resultados económicos sino a la satisfacción de la ciudadanía y, la cohesión del personal en la implementación del SGC
10. Facilidad de acceso a la ciudadanía desde la comodidad de su casa o lugar de trabajo a la información de los trámites y servicios de la Entidad a través del canal telefónico o virtual, teniendo una población inscrita por el enlace de agendamiento destinado para este fin de 1679 personas logrando contactar y dar respuesta en primer contacto al 58% de los ciudadanos registrados.
11. Solución en primer contacto con los ciudadanos atendidos con la atención inclusiva en el canal presencial con agente interprete en lenguaje de señas, que se encuentra adquirido a través de la Orden de compra 78018 con BPM Consulting a 43 personas con discapacidad auditiva que correspondieron al 77% de la ciudadanía que se presentó con discapacidad en el Nivel Central de la SED
12. Las personas en condición de discapacidad ya pueden ubicar la señalética de orientación en las diferentes Direcciones Locales de Educación en lenguaje braille o en lengua de señas.
13. Dirección de Educación Local Engativá con espacios accesibles a la ciudadanía, luego de remodelación
14. Se cuenta con un puesto de trabajo para la atención accesibles a la ciudadanía en la oficina de Nivel Central.
15. Cumplimiento al 100% de las actividades de formación, socialización, sensibilizaciones programadas y desarrolladas para conocimiento del personal nuevo que ingresa a la entidad de las funciones, beneficios y canal de atención de la figura del Defensor de la Ciudadanía, así como la sensibilización de protocolos de atención para el personal de nivel local, central y al personal de vigilancia.

#### **RETOS:**

1. Mantener desde la Alta Dirección la orientación a todo el personal para lograr una correcta alineación del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001, así como, el cumplimiento de los objetivos y madurez en la implementación en el SGC. Como eje

transversal de este punto, generar una buena comunicación bidireccional y estratégica y capacitación del personal, lo que le da al sistema un gran valor para conseguir resolver este reto y contribuir al éxito en la implementación del SGC basado en ISO 9001.

2. Comunicar fluidamente el cumplimiento de los objetivos de la calidad en el marco de la ISO 9001 y la importancia de gestionar las actividades cotidianas de en un sistema de gestión de la calidad en constante mejora, para así generar un ambiente de confianza donde se comunica constantemente los resultados del sistema.
3. Fomentar la participación y comunicación como medio para lograr mejoras en el que todos los funcionarios y contratistas participen y aporten información para la implementación del SGC basado en ISO 9001.
4. Garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios a través del proyecto para que el sistema funcione adecuadamente, se evalúe periódicamente mediante auditorías y revisión por la dirección y sea apropiado por parte de todos los funcionarios y contratistas de la dependencia.
5. Asegurar un correcto entendimiento por parte del personal de las tareas encomendadas para el proceso basado en la ISO 9001 y evitar así, desviaciones respecto al plan previsto de implementación.
6. Continuar con la aplicación del liderazgo es un aspecto que tiene gran relevancia dentro de este proceso, pues a través de este, la Alta Dirección da ejemplo y asienta las bases para asegurar el correcto comportamiento del personal, a fin de lograr el mantenimiento de la certificación del SGC basada en la ISO 9001.
7. Garantizar el buen funcionamiento del proceso comprobando que la mejora continua se implementa en cumplimiento de los objetivos de la calidad del SGC, a través del correcto registro de la información pertinente al servicio No conforme o acciones de mejora identificadas durante la gestión del proceso, de cara a poder hacer un buen uso de los indicadores, claves en el rendimiento del proceso.
8. Cumplimiento del 100% de la estrategia de racionalización de trámites propuesta en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2022 con la actualización del procedimiento de Legalización de documentos con destino al Exterior. Igualmente, como mejora de la comunicación con las entidades de orden nacional y distrital se requiere de comunicación directa con los encargados de gestionar los trámites de dichas entidades, ya que toda solicitud se debe gestionar por medio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
9. Cerrar el total de los documentos vencidos de los años 2020, 2021, 2022.
10. Instalación del piso podó táctil en la Dirección Local de Engativá, por parte de la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos para la vigencia 2023, sin embargo, para la vigencia 2022 ya se realizó la instalación en la Dirección Local de Educación de Kennedy.