

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN  
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA  
2022-1**

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO**

Elaborado por:

Veiman Cotrino Díaz - Profesional Universitario.  
Narda Lizeth Rodríguez – Profesional Universitario.  
Nicolás Vargas – 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, JULIO DE 2022

## 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 la Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", y el Decreto 371 de 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

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

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

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

- Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual: Desde el mes de enero de 2021 se celebró el acuerdo de servicio dentro del CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 4220000-114-2021 con la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudad el cual tiene vigencia hasta el enero del 2024.
- Mensualmente se realiza seguimiento a este acuerdo, revisando o actualizando, si es el caso, la Guía de Trámites y Servicios, generando así, el certificado de confiabilidad.
- Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General: Se han realizado 9 espacios de socialización y sensibilización al personal de la entidad (nivel central y local) sobre el conocimiento del manual de Servicio a la Ciudadanía y los protocolos de atención dispuestos para cada uno de los canales (presencial, virtual y telefónico). En estos espacios se ha contado con la asistencia de más de 60 personas.



- Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema: 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.

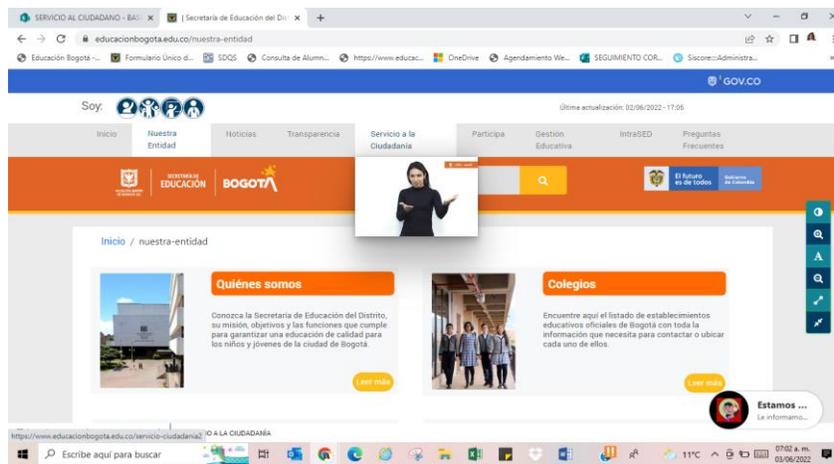
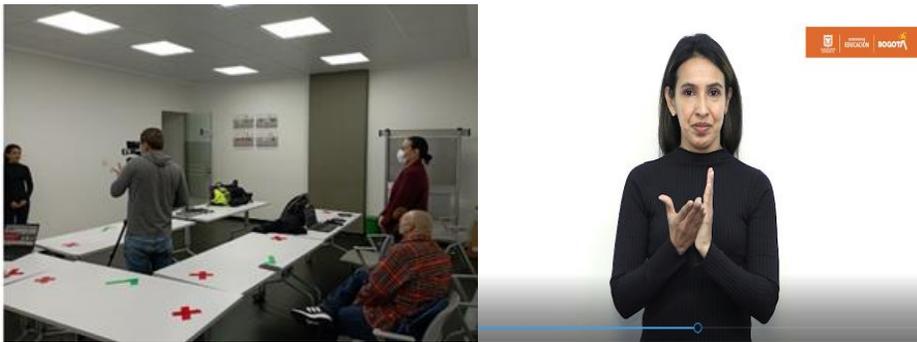


- En las respuestas que se dan por medio del aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá de Quejas y Soluciones y SIGA, a través de la definición de criterios de evaluación, para proponer oportunidades de mejora por cada dependencia, a la fecha de corte del mes de junio se evaluaron un total de 22.411 requerimientos de los cuales 17.767 cumplieron con los criterios de calidad y calidez, y un total de 4.644 incumplieron con alguno de los criterios, obteniendo un porcentaje definitivo de un 80% de respuestas dadas con calidad.
- Para el año 2022 se generó un plan de trabajo de infraestructura física, telefónica y virtual, respecto a la atención de la población diferencial por cualquiera de nuestros canales. A la fecha se cuenta con 199 actividades para todo el año de las cuales con corte al mes de junio se han ejecutado 78, para un avance del 39%.  
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

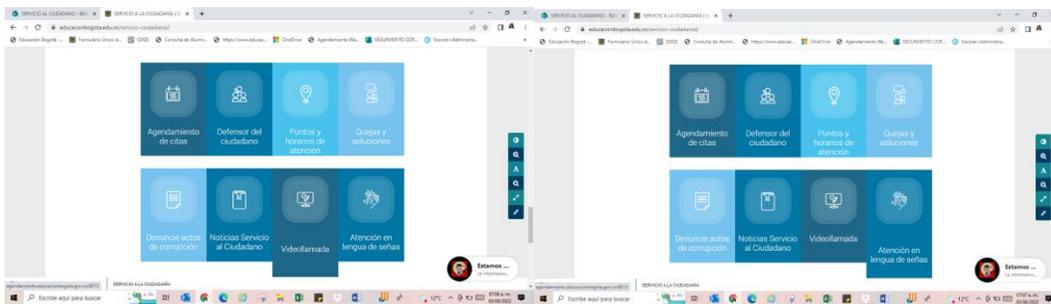
Lo anterior, aportará a fortalecer la atención incluyente en los canales de atención de la entidad (Telefónico – Virtual – Presencial)

Durante este primer semestre se realizó la grabación de los gifs (Formato de Intercambio de Gráficos) que se ubicaron en los encabezados de la página web, como primer paso a las mejoras de acceso a la información de las personas en condición de discapacidad auditiva, en conjunto con la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones, La Oficina

Asesora de Comunicación y Prensa, y la Subsecretaría de Calidad y Pertinencia. Dichos Gif se pasaron a edición para el posterior montaje en la página web



Adicional se solicitó la activación de dos botones en la página web en la sección de Servicio a la Ciudadanía para el futuro servicio de atención por video llamada y en Lengua de señas



El trabajo para implementar se relaciona con la traducción en lenguas indígenas de la página web, para lo que se trabajó en la consecución de información sobre las comunidades preferenciales de la Entidad, como insumo para las próximas mesas de trabajo con la Dirección de Inclusión e Integración de poblaciones.

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.

Se realizó la primera mesa de trabajo con la categoría que maneja la política pública del LGTBI de la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones - DIIP para organizar los planes de trabajo en busca de la sensibilización en el momento de atender a una persona en esta condición, labores que inician con una primera sesión en el mes de julio de 2022

Se encontró que en la ejecución el plan de trabajo por parte de la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos interviniendo la Dirección Local de Engativá, sin embargo, no hubo finalización de actividad alguna.

En el mes de mayo, la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos para este período presentó avance en 49 actividades que impactan según la cartilla de Lineamientos Arquitectónicos de la Veeduría Distrital para Servicio al Ciudadano en los espacios de Ingreso – Vestíbulo, Sala de espera, Módulos de atención, Oficina de coordinación, Centro de Cableado, Baños públicos, Pasillos y corredores, y rampas.

Aquí, es importante mencionar que las adecuaciones se han realizado debido al traslado que se realizará de la Dirección Local de Educación Engativá, una vez se finalicen las adecuaciones correspondientes, que según información suministrada por la dependencia están proyectadas al 31 de julio del 2022.

Por otra parte, 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.

En las siguientes imágenes se dan a conocer algunos avances de lo obtenido, en los pasillos, ingreso, y espacio para desplazamiento de la ciudadanía:

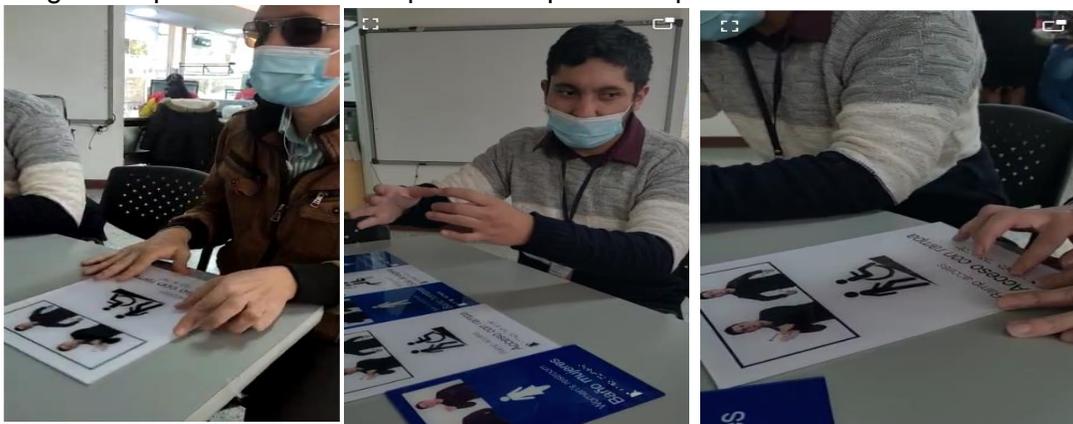


La Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos para este período presentó avance en algunas actividades correspondientes a la intervención en la Dirección Local de Educación de Engativá, sin embargo, su finalización se encuentra proyectada al 31 de julio del 2022.

Durante el primer semestre se recibió un informe por parte de la DIIP (Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones) con algunas observaciones respecto a las artes de las piezas de señalética enviados por el proveedor, donde se requirieron realizar los ajustes pertinentes para volver a enviar antes de la impresión de estas.

Adicional se realizaron dos mesas de trabajo en conjunto con la DIIP y la Subsecretaría de Calidad y Pertinencia para la aprobación final después de los ajustes.

Respecto a la señalética, y de acuerdo con lo trabajado el mes anterior, después de la aprobación de las piezas a imprimir, en la misma sesión de grabación de los gifs, se tomaron las fotografías que se remitieron al proveedor para la impresión definitiva



Para el mes de junio de 2022, se realizó la programación de visitas a los diferentes puntos de atención, con el fin de realizar la instalación de las piezas de señalética de acuerdo con la norma para los diferentes grupos poblacionales



- Logros o beneficios para la población.
  - a. 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.
  - b. Solución en primer contacto con los ciudadanos atendidos telefónicamente
  - c. 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.
  - d. Las personas en condición de discapacidad ya pueden ubicar algunos puntos dentro de las Direcciones Locales de Educación en lenguaje braille o en lengua de señas.
  
- Dificultades

Dentro de las implementaciones proyectadas esta la atención por Video Llamada especializada en Lengua de Señas, el retraso presentando a la fecha corresponde a algunos temas técnicos en el desarrollo de la plataforma que no se han terminado, están proyectados para iniciar labores en el mes de mayo de 2022.

El martes 21 de junio se inició la instalación de la señalética en las direcciones locales, se alcanzaron a instalar las piezas en tres, posteriormente se presentó el inconveniente que las letras del lenguaje braille (puntos) se despegan al hacer contacto con la con el tacto, situación de la que fue testigo el señor que las estaba instalando, quien se comunicó inmediatamente con el proveedor.

Por otra parte, la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos ha presentado retrasos en la entrega final de las adecuaciones debido a un tema relacionado con conectividad.

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

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

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

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

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

2) Certificación del proceso del Servicio Integral a la Ciudadanía: Fortalecer la política de servicio al ciudadano a través del proceso de certificación institucional en el sistema de gestión de calidad ISO 9001, apoyado con recursos obtenidos a través del proyecto “7818 Fortalecimiento a la Gestión Institucional”.

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

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

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

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía en el marco de sus funciones establecidas en el Decreto 330 de 2008, redefinió sus actividades en el Plan Operativo Anual - POA 2022, con el fin de realizar la planeación y el seguimiento de las metas y actividades programadas, consolidando las acciones previstas para alcanzar los fines propuestos en la vigencia, de acuerdo con los objetivos del Plan Estratégico, las metas del Plan de Desarrollo Distrital, los proyectos de inversión y las funciones o responsabilidades asignadas a la dependencia. Para la presente vigencia, se plantearon 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”. Ellas son las siguientes:

1. 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%.
2. 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.
3. Dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos de competencia de la OSC radicados en los aplicativos de gestión documental SIGA y Bogotá te escucha.
4. Realizar el acompañamiento a las dependencias del Nivel Central, DLE e IED para que la prestación del servicio a la comunidad educativa cumpla con los lineamientos respectivos, generando los seguimientos y acciones de mejora requeridos.
5. 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.
6. Desarrollar 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.
7. 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.
8. Realizar seguimiento del nivel de efectividad en la entrega de correspondencia externa realizada por parte del Outsourcing, identificando acciones de mejora y presentando los resultados en informes mensuales a las diferentes áreas implicadas.
9. Realizar y socializar un Informe mensual de las PQRS radicadas por la ciudadanía en los sistemas de gestión de correspondencia vigentes.
10. Fortalecer la atención incluyente en los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

11. Realizar la implementación y el seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites 2022.
12. Formular y aprobar la estrategia de racionalización de trámites para la siguiente vigencia 2023.
13. 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.
14. 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.
15. Traducir a lenguaje claro los documentos que se identifiquen que lo requieran.

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

El normograma de la Oficina de Servicio al Ciudadano es parte de la caracterización del proceso Servicio integral a la Ciudadanía, el cual se actualiza por: i) necesidades del servicio; ii) expedición de nuevas disposiciones legales o normativas; y/o iii) derogación o sustitución de disposiciones legales o normativas que se relacionen directamente con el deber funcional de prestar el servicio de atención a la ciudadanía y el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y documentación que estructura la gestión del servicio.

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

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

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

La Oficina de Servicio al Ciudadano 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 mediante el Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, ejecuta 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:

MES	Cumplida	Total general
Enero	11	11
Febrero	15	15
Marzo	35	35
Abril	12	12
Junio	18	18
Mayo	20	20
<b>Total general</b>	<b>111</b>	<b>111</b>

Fuente: Grupo de Calidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

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

En el 2022 se lograron importantes acciones de racionalización como:

Implementación del módulo de notificaciones electrónicas en la Dirección Local de Educación de Engativá.

- 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 envía 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

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

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

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

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

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

[https://www.educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/sites/default/files/Plan%20Sectorial%202020-2024%20VF.pdf](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Plan%20Sectorial%202020-2024%20VF.pdf)

Finalmente, 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:

- Presentación y aprobación por parte del líder del proceso de la estrategia a realizar en un plan de trabajo 2022 para la certificación del proceso Servicio Integral a la ciudadanía, en el cual se tienen en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos: Informe de auditoría interna 2021, Relación Estado – Ciudadano, informes distritales, acciones de mejora internas, todo lo anterior, dentro del ciclo PHVA.
- Seguimiento, registro y, reporte de la Evaluación de Gerentes Públicos para el líder del proceso, correspondientes a los semestres I y II del 2022, en lo cual consolidó la información y evidencias por parte de los responsables y ajuste de la información recibida.""
- De acuerdo con el informe de auditoría realizado en el 2021 por parte de Control Interno, en el que se identificó una No conformidad, relacionada con las instancias únicas de revisión en el comité técnico de calidad, se remitió la actualización y modificación de la Resolución 1395 del 23 de agosto de 2019, con el fin de subsanar la No Conformidad.
- Se realizó la revisión y socialización plan de acción institucional y revisión FURAG 2021, en el marco del cumplimiento de lo establecido en el numeral 5.1 Liderazgo y compromiso y las sesiones de seguimiento de revisión por la dirección a la implementación del SGC, la Oficina de Servicio al Ciudadano a través del líder del proceso y los profesionales responsables, como representante designado de la dirección asume el compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.
- Se realizó el seguimiento del plan de mejoramiento del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, de cada uno de los responsables en cual se establecieron compromisos para su seguimiento y cumplimiento. Cada uno de los responsables hizo la respectiva presentación de sus acciones de mejora en cuanto seguimiento y cumplimiento.
- Se suministro el material de conceptos básicos del SGC según lo estipulado en la ISO9001:2015, lo cual se convierte en piezas comunicacionales que se divulgan mediante WhatsApp a los clientes internos del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía 2 o 3 veces por semana. De igual manera, se envían capsulas informativas en las reuniones de operación del equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de que los conceptos del proceso de certificación y los lineamientos dados por la norma se mantengan vigentes.
- Se realizó seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC en cumplimiento del requisito No. 9. Revisión por la dirección, como parte de la 2da sesión equipos técnicos de Gestión y Desempeño Institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para el componente Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites. Producto de tangible de lo realizado fue la aprobación como primera instancia de los ítems necesarios como parte del numeral y proyecto de resolución modificada.
- Se realizó la inducción de los conceptos generales del Sistema de Gestión de la Calidad, a las personas integrantes de los proveedores en la mesa de seguimiento a la gestión de operaciones, como parte del programa de sensibilización y comunicación en

cumplimiento de la ISO9001:2015, abordando los requisitos de la ISO9001:2015, numerales 4. Contexto de la Organización, 5. Liderazgo, de manera sencilla y lúdica y conceptos y términos establecidos en la norma durante las mesas de trabajo de monitoreo, quién quiere ser calidoso, crucigrama de calidad, entre otros.

- Se realizó la construcción del mapa de riesgos con la Oficina Asesora de Planeación profesional Andrés Montaña de acuerdo con la metodología adoptada por la SED del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y sensibilización con el grupo de trabajo de toda la Oficina de Servicio al Ciudadano para conocer mediante la herramienta Forms, sus aportes y así validar lo construido de manera participativa.
- Para efectos de dar a conocer los procedimientos de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se acompañó la construcción y preparación de 15 sesiones lúdicas de presentación del proceso de certificación y procedimientos de la Oficina de Servicio al Ciudadano y del proceso Gestión documental con el proveedor de Compensar Alianzaser, con el fin de generar apropiación por parte de funcionarios y contratistas a nivel central y local, mediante entornos virtuales, dinámicos y prácticos de la documentación relevante del sistema y transversal a la Entidad.
- 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

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.

Finalmente, el Defensor de la Ciudadanía con el fin de sugerir acciones al proceso de Gestión de la Cobertura liderado por la Dirección de cobertura en articulación con la Dirección de Bienestar Estudiantil, generó informe en el cual presentó las recomendaciones a la representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, y contribuir así, a fortalecer la confianza en la administración, respecto al resultado del acompañamiento al proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022.

A través de dicho informe se socializaron las estadísticas generales de la Oficina de Servicio al Ciudadano al proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022, sugiriendo acciones de mejora que permitan mejorar las condiciones de prestación del servicio a la ciudadanía.

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

Para el primer semestre de 2022, la Oficina de Servicio al Ciudadano a través del Plan Padrino brindó acompañamiento a las dependencias de los tres niveles de la entidad (central, local e institucional) en el manejo de la gestión de correspondencia en los sistemas de SIGA y Bogotá te Escucha, igualmente en el seguimiento al cierre de los documentos vencidos y a la digitalización de los documentos radicados.

Se realizó capacitaciones a funcionarios nuevos para que adquieran conocimientos en el manejo del sistema y como gestionar correctamente la correspondencia que ingresa a la entidad. También se brinda acompañamiento y asesoría en el seguimiento y evaluación del nivel de oportunidad en la calidad de las respuestas brindadas a las peticiones ciudadanas con los criterios de calidad (oportunidad, claridad, calidez, calidad y manejo del sistema), manejo del lenguaje claro en las respuestas entre otros temas.

Se contó con la asistencia y participación de más de 997 personas en las 97 jornadas de socialización programadas y realizadas.

Por otra parte, en colaboración con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se realizó nota de prensa y pieza grafica en el marco de la campaña “**Ponte en los zapatos del Otro**” con el objetivo de identificar la nomenclatura utilizada en SIGA para hacer más eficiente la gestión de correspondencia de la Entidad.

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

**¡Conoce los tipos de radicados del SIGA!**

Si estás encargado(a) de la gestión de correspondencia, te invitamos a conocer los diferentes tipos de radicados que se manejan en el **Sistema SIGA**.

**Estructura del número radicado:**

En el sistema **SIGA** la nomenclatura definida para identificar las radicaciones está estructurada de la siguiente manera:

**E - 2022 - 18432**

Letra      Año      Consecutivo

**Letras**

**E Entradas:**  
Es la correspondencia recibida de un **ente ajeno** a la entidad ejemplo: entidades públicas, entes de control, docentes, ciudadanía en general.

**S Salidas:**  
Una salida (**S**) es la respuesta a una entrada (**E**) o Formulario Único de Trámites (**F**).

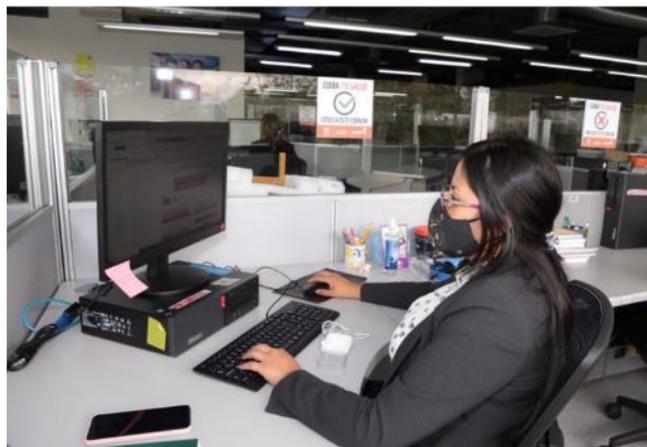
**F Formulario Único de Trámites:**  
Son las mismas entradas, lo único que cambia es el canal por el que ingresa, en este caso un canal virtual denominado: **Formulario Único de Trámites**.

**I Internos:**  
Radicados **internos**, consultas, peticiones que se generan al Interior de la Secretaría. Un **interno (I)** se responde con otro **interno (I)**.

Hagamos más eficiente la gestión de correspondencia de la entidad.  
Mayor información: [osclanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:osclanpadrino@educacionbogota.gov.co)



Estos son los cuatro tipos de radicados que se manejan en el sistema SIGA

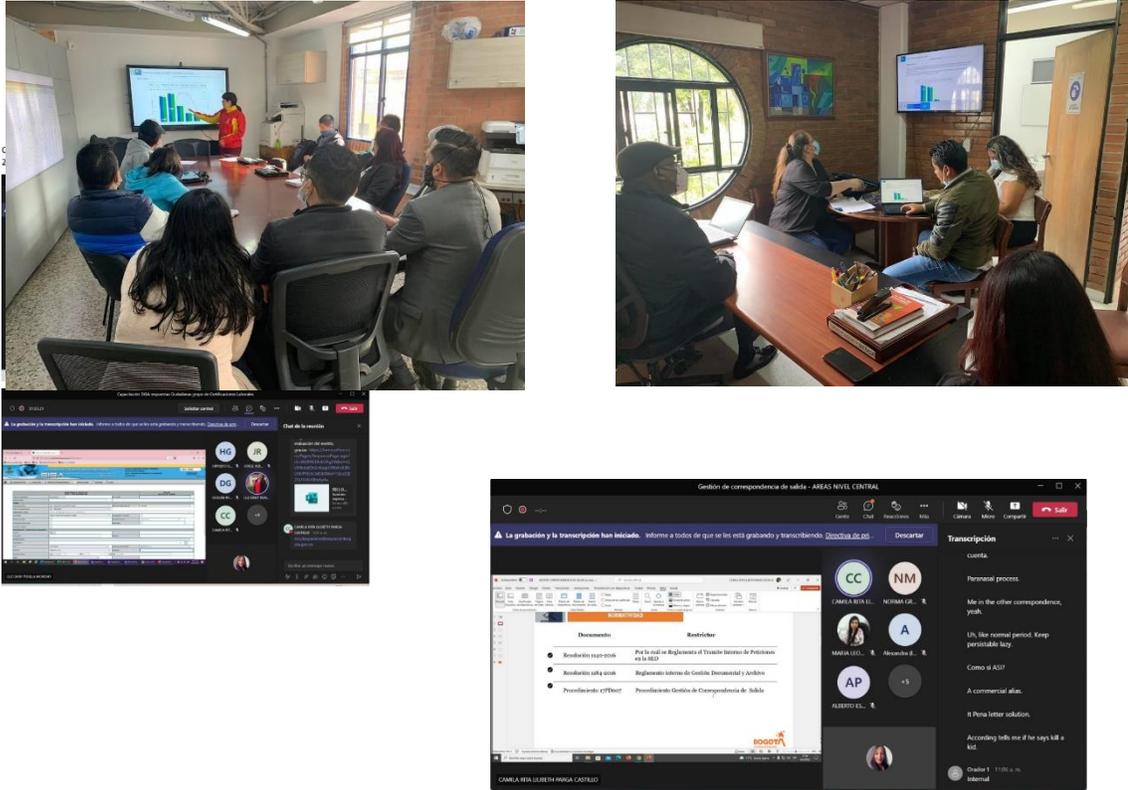


*¡Toma nota! Si eres servidor/a administrativo/a o contratista encargado de la gestión de correspondencia, te invitamos a conocer los cuatro tipos de radicados que se utilizan en el Sistema Integrado de Gestión y Archivo (SIGA).*

Desde la campaña de la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito ‘Ponte en los zapatos del otro’, invitamos a todas y todos los servidores administrativos y contratistas a conocer y manejar los tipos de radicados utilizados en el Sistema Integrado de Gestión y Archivo (SIGA), para hacer más eficiente la gestión de correspondencia de la Entidad.

<https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2138>

## Ilustración 2. Jornadas de socialización gestión de correspondencia



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

El servicio al ciudadano y la lucha contra la corrupción son pilares esenciales en la gestión diaria de la SED. Por ello, la entidad adoptó la " Metodología de Administración del Riesgo" del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de mitigar todos los riesgos asociados a nuestro trabajo en el marco de la mejora continua y mostrar, que todos los servidores públicos de esta entidad tenemos cero tolerancia a la corrupción y así definir lineamientos y directrices que permitan gestionar de manera efectiva los riesgos de la SED con el fin de controlar los eventos que puedan impedir el logro de los objetivos institucionales.

Se realizó la construcción del mapa de riesgos 2022 con la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con la metodología adoptada por la SED del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y sensibilización con el grupo de trabajo de toda la Oficina de Servicio al Ciudadano para conocer mediante la herramienta Forms, sus aportes y así validar lo construido de manera participativa.

El riesgo identificado para el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y compartido con el proyecto 7818, es el siguiente:

- Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos adoptados.

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

Producto de ello, es que, para el reporte de seguimiento 2022, no se ha materializado el riesgo, lo cual se describe a través de los siguientes registros de seguimiento asociados a los controles establecidos enviados a la Oficina Asesora de Planeación y de lo cual resultaron los siguientes logros:

Riesgo 1: Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido al incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos adoptados.

Controles:

- 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.

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

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

A fecha de corte 31 de junio (I Semestre del 2022), se han realizado 3.283 atenciones a las diferentes dependencias, DILES e IED, de la entidad, destacándose el Restablecimiento de Contraseña con un 19.3%, seguido por la Apoyo en la Gestión de atención y Servicio con el 18.6%, y el Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia 16%, a partir del mes de abril se ajustaron atenciones en donde el restablecimiento de contraseña de SIGA, será atendido directamente por RedP., disminuyendo así el los meses de mayo y junio esta solicitud.

Apoyo Realizado	Cantidad	% Participación
Restablecimiento de Contraseña	634	19.31%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	612	18.64%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	530	16.14%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	415	12.64%
Creación de Usuarios	394	12.00%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	271	8.25%
Modificación usuarios	199	6.06%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	56	1.71%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	37	1.13%
Solicitud de Radicación Contactenos	31	0.94%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	24	0.73%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	24	0.73%
Aclaración Informe de Vencidos	21	0.64%
Creación de Tramites	10	0.30%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	10	0.30%
Traslados a RedP	4	0.12%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	3	0.09%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	2	0.06%
Aclaración Informe de Efectividad	2	0.06%

Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	2	0.06%
Información Errónea En La Página Web	2	0.06%
<b>Total general</b>	<b>3283</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 e Inspección y Vigilancia, y se registraron un total de 458 solicitudes

Servicio de Notificación	Cantidad
Notificación Aviso	134
Citaciones	120
Notificación Presencial	88
Citaciones Y Notificación Presencial	76
Publicación Pagina Web	25
Publicación Cartelera	7
Publicación Cartelera Y Publicación Pagina Web	6
Citaciones Y Notificación Aviso	1
Notificación Aviso Y Citaciones	1
<b>Total General</b>	<b>458</b>

Adicional, el Equipo plan padrino asiste de manera activa a las Ferias móviles estrategia “juntos Cuidemos Bogotá, y en la ferias “Educación en tu Localidad”, las cuales se realizaron de la siguiente manera:

Fecha	Localidad	Actividad
4/03/2022 05/03/2022	Chapinero	Feria De Servicios Supercade Móvil
11/03/2022 12/03/2022	Suba	Feria De Servicios Supercade Móvil
18/03/2022 19/03/2022	Barrios Unidos	Feria De Servicios Supercade Móvil
25/03/2022 26/03/2022	Usaquen	Feria De Servicios Supercade Móvil
1/04/2022 2/04/2022	Teusaquillo	Feria De Servicios Supercade Móvil
8/04/2022 9/04/2022	Tunjuelito	Feria De Servicios Supercade Móvil
22/04/2022	Puente Aranda	Feria De Servicios Supercade Móvil

Fecha	Localidad	Actividad
23/04/2022		
29/04/2022 30/04/2022	Por Definir	Feria De Servicios Supercade Móvil
6/05/2022 7/05/2022	Tunjuelito	Feria De Servicios Supercade Móvil
13/05/2022 14/05/2022	Candelaria Y Santa Fe	Feria De Servicios Supercade Móvil
20/05/2022 21/05/2022	San Cristóbal	Feria De Servicios Supercade Móvil
3/06/2022 4/06/2022	Rafael Uribe Uribe	Feria De Servicios Supercade Móvil
22/04/2022	Puente Aranda	Educación En Tu Localidad
20/05/2022	Engativá	Educación En Tu Localidad
1/06/2022	San Cristóbal	Educación En Tu Localidad
10/06/2022	Rafael Uribe	Educación En Tu Localidad

Por otro lado en cuanto al avance de cierre de documentos vencidos se realizó seguimiento generando un avance de cierre del 81% de vencidos pendientes de vigencias antiguas, esto gracias a los seguimientos constantes de las madrinan, y reuniones con los IED, También se realizó una mesa de trabajo con 20 áreas críticas y con las cuales se iniciará el uso del procedimiento “formulación y seguimiento a plan de mejora” desde Control Interno a través del aplicativo ISolucion. La capacitación en el uso del aplicativo para el cargue de evidencias y demás actividades pertinentes se realizará el 8 de julio vía Teams

Y finalmente como estrategia para dar a conocer nuestro proceso “Servicio Integral a la Ciudadanía”, se realizaron socializaciones en la 20 Direcciones Locales y en las dependencias de Nivel Central, en la cual se daba a conocer toda nuestra política de calidad y el proceso de certificación.

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

El Defensor Ciudadano, realiza recomendaciones especialmente, en 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 a 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 2021

### Ilustración 3. Aspectos Evaluados en la Medición de Calidad



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

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

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

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

Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes	Acumulado anual
ene-21	92,03%	91,58%	36,67%	36,64%	86,90%	86,90%
feb-21	96,78%	91,43%	49,77%	45,14%	87,87%	87,87%
mar-21	99,52%	91,47%	69,12%	46,43%	89,68%	89,68%
abr-21	99,73%	92,25%	59,40%	57,24%	91,26%	91,26%
may-21	99,17%	90,91%	53,19%	62,01%	89,85%	89,85%
jun-21	99,46%	91,09%	53,52%	48,76%	90,44%	90,44%

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

- Canal Presencial 97,78%
- Canal Telefónico 91,45%
- Canal Virtual Correo electrónico 49,37%
- Canal Virtual Chat Institucional 53,61%

Para un total semestral de satisfacción para la Secretaría de Educación en sus **canales de atención del 89%**, 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. Se incluyó dentro de la herramienta de chat, la aplicación de la encuesta.
- 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.
- 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 generó un volante que permitiera dar a conocer a la ciudadanía cómo realizar la Legalización de Documentos al Exterior.
- Se reforzó la atención a través del chat institucional en los meses de febrero y marzo, para lo cual se modificó la orden de compra 78018, incluyendo más agentes en sitio y agentes front office sin herramienta.
- Se validaron los enlaces suministrados a través del chat institucional.
- Se generaron retroalimentaciones a los equipos de trabajo para el manejo correcto de las peticiones ciudadanas.

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

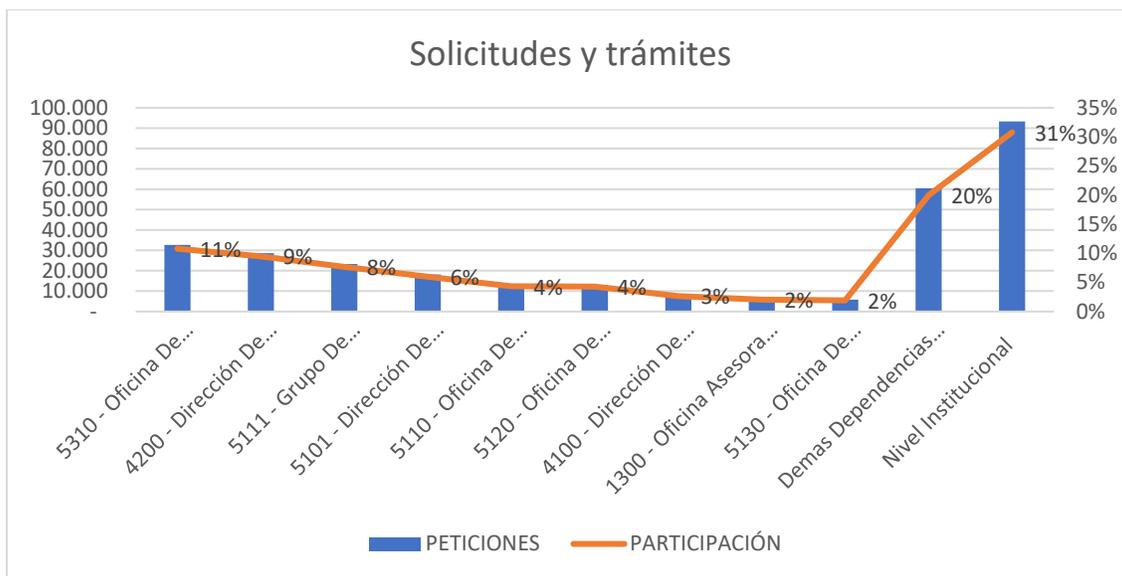
a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

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

MES	ENTRADA	NIVEL INSTITUCIONAL ENTRADA	Total general
<b>Enero</b>	33009	28353	61362
<b>Febrero</b>	33512	30914	64426
<b>Marzo</b>	40442	280	40722
<b>Abril</b>	32439	13982	46421
<b>Mayo</b>	38173	10511	48684
<b>Junio</b>	31997	9205	41202
<b>Total general</b>	209572	93245	302817

Para el primer semestre del 2022, el 92% 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 49% de las solicitudes, son atendidas por nueve dependencias con un total de 142304 peticiones y el 31% que corresponden al nivel institucional:

**Grafica 2 Volumetría asignada a las principales oficinas**



En primer lugar, se encuentra la oficina de Servicio al Ciudadano da respuesta al 11% de las solicitudes, de las cuales el 75% de estas refieren a Legalización de documentos al exterior (trámite virtualizado en el año 2020 con ocasión de la pandemia), el 15% a las radicaciones de prestaciones sociales que son revisadas y trasladadas a la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, una vez se radica en el aplicativo correspondiente (Fomag, Onbase), el 2% hace referencia a registro de diplomas, y el restante a radicados categorizados como General – 15 días, que corresponden a requerimientos sin tipificar de prestaciones sociales, traslados a otras entidades, entre otros.

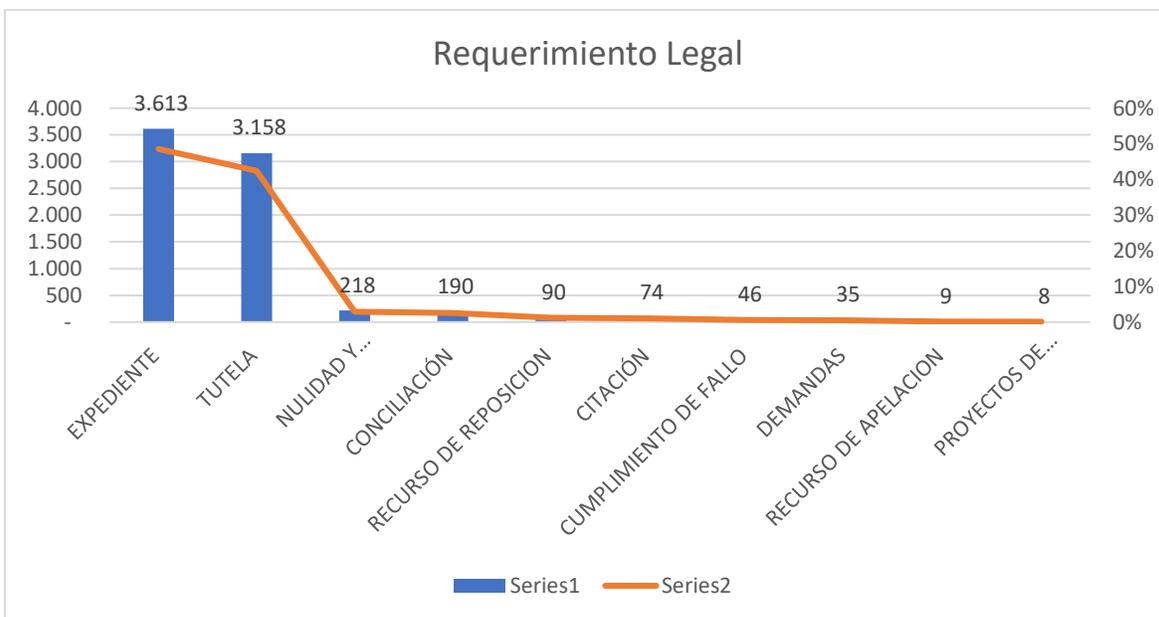
En segundo lugar, se encuentra la Dirección de Bienestar Estudiantil con un 9%, que durante el primer semestre recibió un, 98% a trámites generales (no especificados), y el restante a trámites propios de la dependencia. Aquí es importante tener en cuenta que, el uso de la clasificación del trámite depende de cada dependencia de la entidad.

En tercer lugar, con una participación del 8% se encuentra la recepción de requerimientos por parte de La Dirección de Talento Humano – Certificaciones, el 77% hace parte del trámite General-15 días, por tanto, no se está realizando uso de los trámites creados en el sistema para diferenciar los requerimientos de los ciudadanos. Ahora bien, el 8% hace referencia a solicitudes de factores salariales, el 8% a certificaciones laborales con funciones.

## Gestión Realizada para el Grupo Requerimientos Legales

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

**Grafica 3. Participación por tipo de documento**



Los anteriores tipos de documento representan el 2% de las solicitudes, en el primer semestre; la Oficina Asesora de jurídica y la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, son las que más requerimientos legales atienden con un 97% de participación.

4235 peticiones en total ingresan en este grupo, donde la Dirección de Talento Humano – Prestaciones atiende el 57% de las solicitudes, seguido por la Oficina Asesora de Jurídica con el 40% completando así el 97% de la atención a los requerimientos Legales, el 3% adicional es atendido por 43 diferentes oficinas.

## Gestión Realizada para el Grupo PQRSDF

Este grupo junto con el de Solicitud de Acceso a la información representa tan solo el 1% de las solicitudes y contiene requerimientos tanto de BTE como los de SIGA ingresados bajo la tipología Queja o Reclamo, pero debido a su condición en donde se agrupan las

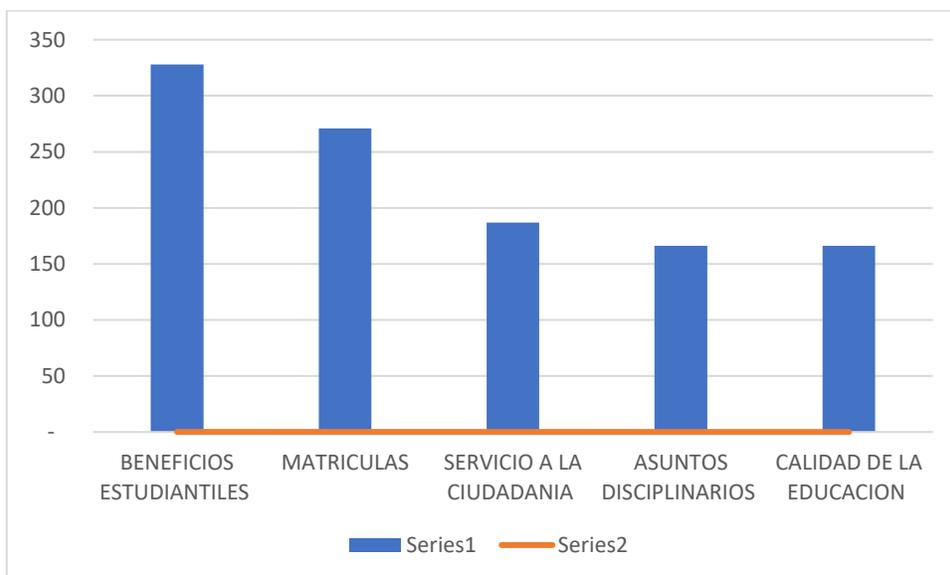
peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos, se describe más al detalle que de los grupos anteriores.

De total de los recibidos en esta categoría el 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:

Dependencia	Cantidad	Participación
IED	939	24%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	486	12%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	247	6%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	216	5%
4100 - Dirección De Cobertura	199	5%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	147	4%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	125	3%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	121	3%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	120	3%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	116	3%
Otras dependencias	1258	32%
<b>Total general</b>	<b>3974</b>	<b>100%</b>

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 5. Categorías más representativas**



Las 3 categorías más representativas son:

En primer lugar, los beneficios a estudiantes, en el semestre se destacó con los temas de acceso al beneficio de las rutas escolares, la prestación del servicio de alimentación escolar insuficiente o en mal estado.

Luego, en el segundo lugar, se encuentran en la categoría de matrículas, la solicitud de cupo escolar en colegio distrital, traslado de colegio de estudiantes, solicitud de cupos de colegios en concesión, inconvenientes para la formalización de la matrícula por falta de cupos, atención o falta de documentos, retiro del SIMAT, quejas hacia algún Directivo Docente o docente de las IED, solicitud de cupos para alumnos extra-edad o aceleración entre otras.

En tercer lugar, está la categoría de Servicio al Ciudadano donde se destacan la falta de información general, la solicitud de certificados y/o constancias de estudio, insatisfacción de las respuestas enviadas a la ciudadanía por las diferentes oficinas de la SED, felicitaciones a los funcionarios, traslado de peticiones a otros entes territoriales entre otros.

Ahora bien, en un cuarto lugar, se encuentran los asuntos disciplinarios, los cuales 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.

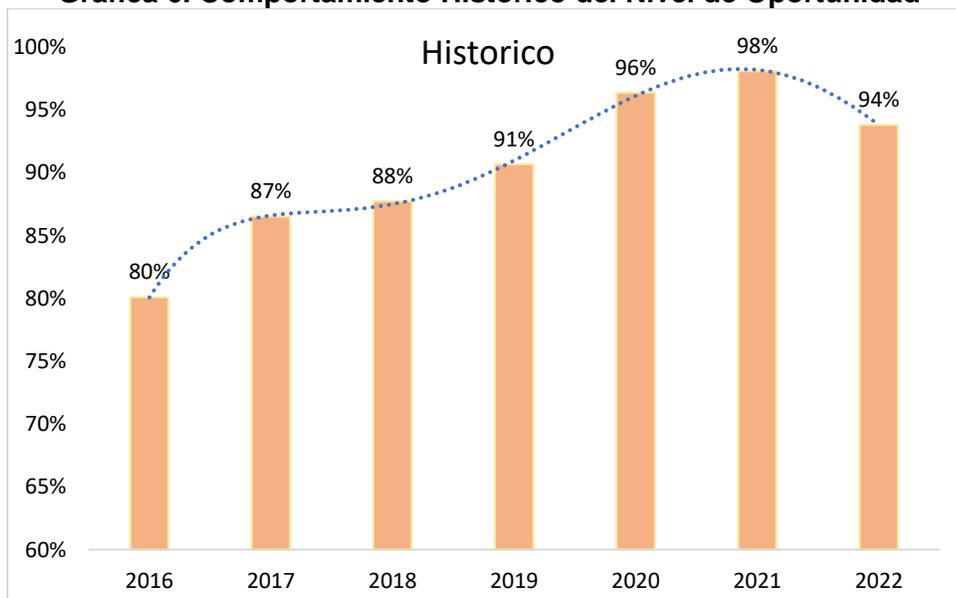
Y por último, se destaca la categoría calidad de la educación, donde vemos el acompañamiento escolar colegios privados, acompañamiento escolar a colegios distritales, ausencia o cancelación de clases por parte del docente colegios distritales, metodología utilizada para la orientación académica de colegios distritales, metodología utilizada para la orientación académica colegios privados, ausencia o cancelación de clases por parte del docente 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.

### c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema

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 enero 31 de junio 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 6. Comportamiento Histórico del Nivel de Oportunidad**



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

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	% Oportunidad
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	36	-	36	100%
5410 - Oficina De Presupuesto	24	-	24	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	38	-	38	100%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	39	-	39	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	99	-	99	100%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	628	-	628	100%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	282	-	282	100%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	1,125	-	1,125	100%
5400 - Dirección Financiera	5	-	5	100%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	26	-	26	100%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	67	-	67	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	34,295	5	34,290	100%
5220 - Oficina De Contratos	3,774	1	3,773	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	4,653	4	4,649	100%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	615	1	614	100%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	583	1	582	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1,408	3	1,405	100%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	1,395	3	1,392	100%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	734	2	732	100%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	314	1	313	100%
5320 - Oficina Administrativa De Redp	545	2	543	100%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	516	2	514	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	410	2	408	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	387	2	385	99%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	% Oportunidad
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	1,260	7	1,253	99%
3200 - Dirección De Educación Media	175	1	174	99%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	15,983	93	15,890	99%
1000 - Despacho	655	4	651	99%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	294	2	292	99%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	142	1	141	99%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	529	4	525	99%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	660	5	655	99%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	3,309	28	3,281	99%
1200 - Oficina De Control Interno	472	4	468	99%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	935	8	927	99%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	2,294	20	2,274	99%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1,212	13	1,199	99%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	628	7	621	99%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	556	8	548	99%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	2,754	45	2,709	98%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	4,115	76	4,039	98%
5130 - Oficina De Nómina	6,253	133	6,120	98%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	2,514	60	2,454	98%
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	35	1	34	97%
4100 - Dirección De Cobertura	9,047	262	8,785	97%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	2,315	69	2,246	97%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	98	3	95	97%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	572	18	554	97%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	10,558	335	10,223	97%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	189	7	182	96%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	% Oportunidad
5200 - Dirección De Contratación	19	1	18	95%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	4,963	289	4,674	94%
5100 - Dirección De Talento Humano	1,941	129	1,812	93%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	19,819	1,353	18,466	93%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	13	1	12	92%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	4,424	353	4,071	92%
5110 - Oficina De Personal	11,978	1,006	10,972	92%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	109	10	99	91%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	8	1	7	88%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	2,844	790	2,054	72%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	22,748	6,456	16,292	72%
<b>Total</b>	<b>188,418</b>	<b>11,632</b>	<b>176,786</b>	<b>94%</b>

Es importante mencionar que los requerimientos se encuentran divididos en:

- 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.

d. Análisis de Calidad y Calidez

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

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

En el I semestre del 2022 las respuestas dadas a través de los sistemas de correspondencia, del total de respuesta emitidas 238.231, se tomó una muestra de 22.411 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 primer semestre de 2022, comparado con el 2021, se evidenció una disminución a la calidad de las respuestas en 2 puntos porcentuales, pasando de un 82% a un **80%** de respuestas que cuentan con los criterios de calidad establecidos por la entidad, y un 20% se encuentra en proceso de mejora
- La mayor debilidad encontrada al interior de la entidad representa el 23%, y equivale a la observación del no anexo de la respuesta definitiva del ciudadano, en los sistemas de correspondencia, en formato PDF en general, seguido por un 20% en respuestas que no cumplen con los tiempos de respuesta establecidos.

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

DEPENDENCIA	UNIVERSO	MUESTRA EVALUADA	CUMPLE	NO CUMPLE	% NO CUMPLE	% CUMPLE
1500 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	4	1	0	1	100,00%	0,00%
2220 - Dirección Local de Educación Sumapaz	11	6	0	6	100,00%	0,00%
3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	14	5	0	5	100,00%	0,00%
4000 - Subsecretaría de Acceso Y Permanencia	14	1	0	1	100,00%	0,00%
5200 - Dirección de Contratación	48	2	0	2	100,00%	0,00%

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

En el Análisis por criterio de calidad se encontró:

Criterio de Calidad	Si Cumple	%	No Cumple	%
Coherencia	19683	88%	2728	12%
Claridad	19621	88%	2790	12%
Calidez	19233	86%	3178	14%
Oportunidad	19392	87%	3019	13%

Manejo Aplicativo	18866	84%	3545	16%
-------------------	-------	-----	------	-----

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

### e. Conclusiones y recomendaciones

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

- Socialización de los procesos de SIG, en la cual las áreas ven las acciones del Defensor como un aliado a sus mejorar internas
- Avance Significativo en el Cierre de los vencidos.
- Interés por parte de las áreas en los datos presentados de los productos de la oficina de servicio al ciudadano, identificando sus fortalezas y debilidades para mejorar.
- La Derogación del Decreto 491, afecto el indicador, ya que se regresó a los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.
- El seguimiento a través del Plan Padrino ha permitido la mejora en los indicadores de respuesta de las dependencias. Desde el Defensor se generaron recomendaciones al proceso de gestión de la cobertura:
- Generar interoperabilidad entre el aplicativo de agendamiento y el aplicativo de matrículas, para filtrar aquellas personas que ya realizaron solicitud de cupo.
- Analizar por bases de datos la demanda de la ciudadanía, para generar estrategias que permita satisfacer la demanda.
- Reforzar la cultura de formalización a la ciudadanía vía web, así como a las IED.
- Incluir dentro de la Resolución 2022 – 2023 el cumplimiento a los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, según los tiempos establecidos en la Resolución 1140 del 2016 de la SED (Ley 1755 del 2015)
- Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, realizará seguimiento a los indicadores de este tema en específico, y generará las alertas que haya lugar: Satisfacción, Percepción de calidad en la respuesta, Nivel de Oportunidad, Calidad en la respuesta, entre otros.
- Dado que, por trazabilidad, el uso de agendamiento en las IED genera cuello de botella, se propone que cada rector establezca sus estrategias de atención, dejando como apoyo el uso de los aplicativos, previa coordinación con la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Se recomienda realizar monitoreo constante al indicador de satisfacción.

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

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

Durante el primer semestre de 2022 la Oficina de Servicio al Ciudadano con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa activo la campaña “Cuenta Conmigo – gente Incondicional”, para divulgar y dar a conocer a la ciudadanía los canales dispuestos por la entidad para brindar atención a la ciudadanía y la comunidad educativa y divulgar los deberes y derechos ciudadanos.

Para cumplir con este objetivo se realizaron las siguientes acciones:

- Diseño de afiche con la información de los canales de atención, por otra parte, se publica en las redes sociales información de interés para la ciudadanía sobre los canales de atención



- Diseño y publicación de la Carta de Trato digno de la entidad publicada en la página web y socializada a la ciudadanía en general a través de nota de prensa, publicación en el Boletín de Educación al Día



Semana del 20 al 26 de junio de 2022

**EDUCACIÓN AL DÍA** BOGOTÁ

**CUENTA CONMIGO**  
En la Secretaría de Educación nos gusta servirte con:

- ✓ Calidez
- ✓ Respeto
- ✓ Eficiencia
- ✓ De forma oportuna
- ✓ Con trato digno

Oficina de Servicio al Ciudadano

**DESTACADO**

**Te presentamos la 'Carta de trato digno'**

En la Secretaría de Educación la atención a la ciudadanía es una prioridad; nos interesa servir con calidez, respeto, eficiencia y de forma oportuna.

Por esa razón hoy entregamos la **'Carta de trato digno'** en la que reiteramos nuestro compromiso y el esfuerzo diario para brindar la mejor experiencia de servicio a través de los canales de atención presenciales y no presenciales.

Ciudadana, ciudadano, es importante que conozcas tus derechos, tus deberes y los canales de atención a los que puedes acudir para resolver tus inquietudes y los trámites relacionados con la educación de Bogotá. **Nos esforzamos por satisfacer de manera amable y eficaz cada uno de los requerimientos.**

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano de Educación del Distrito te invitamos a leer la **'Carta de trato digno'**. Los servidores de la Secretaría de Educación del Distrito nos comprometimos a brindarte un trato equitativo, respetado, diligente y sin discriminación alguna, con el fin de garantizar derechos y poniendo a tu disposición todos los medios existentes para tal fin.

**Nuestra misión:** ser respetuosos con el tiempo de cada persona, coherentes con sus particularidades individuales y colectivas y siempre enfocadas a mejorar cada día, como profesionales y como servidores.

**EDNA BONILLA SEBÁ**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

**¡Entrárate!**

## Piezas Graficas socialización redes sociales



Secretaría de Educación de...

Inicio Fotos Videos Publicaciones En vivo

**Secretaría de Educación de Bogotá** ✓  
3 de jun. · 🌐

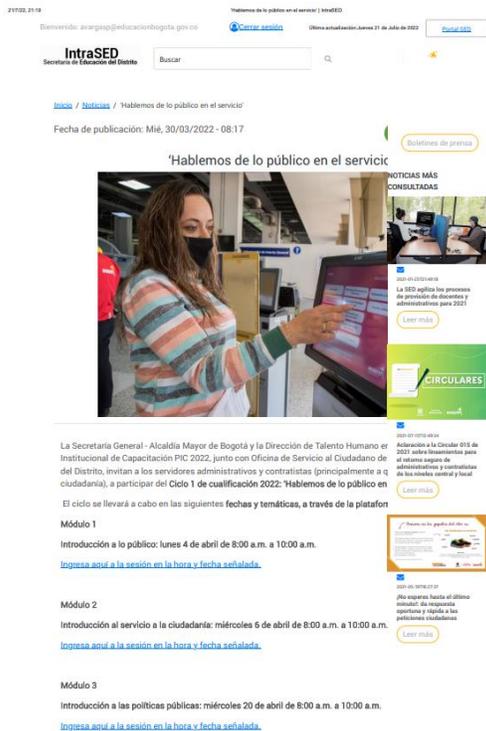
La #SED brinda orientaciones para optimizar el servicio de radicación en sus canales de atención.

Identifica cuáles son los canales virtuales y presenciales para la recepción de solicitudes, comunicaciones, denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros requerimientos. <https://bit.ly/3zhCsz4>

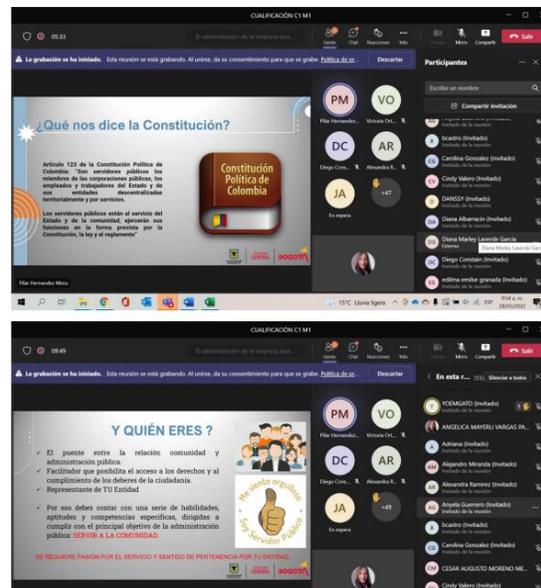
9 4 comentarios 6 veces compartido

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

Durante el primer semestre del 2022 la Oficina de Servicio al Ciudadano desarrolló jornadas de inducción y sensibilización dirigida a los funcionarios de la entidad, contratistas y demás colaboradores que ingresan nuevos con el objetivo de dar a conocer la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y los diferentes programas y proyectos que lidera la Secretaría de Educación en beneficio de la comunidad educativa y la ciudadanía en general. Igualmente ha participado en las socializaciones realizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el ciclo de cualificación, durante el primer semestre de 2022 se articularon acciones con la Oficina Asesora de Prensa y la Dirección de Talento Humano con la elaboración de nota de prensa invitando a los funcionarios de la Secretaría de los tres niveles a participar en los ciclos de cualificación ofrecidos por la Alcaldía Mayor.



Capacitación Modulo 1 >Introducción a lo público Alcaldía mayor de Bogotá 28 marzo 2022





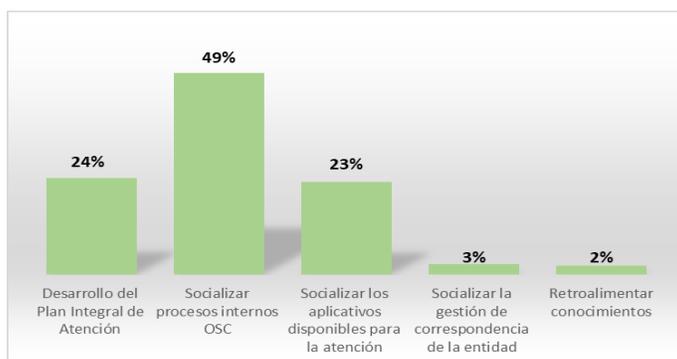
Los temas tratados durante este semestre en temas de cualificación se han enfocado en las temáticas pertinentes a la gestión y atención a la comunidad educativa y ciudadanía en general. El tema que más impacto tiene con un 49% son las socializaciones de los procesos internos de la Oficina de Servicio al Ciudadano, donde se desarrollan actividades de socialización del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía desarrolladas en el marco de la Certificación en la ISO9001:2015, en segundo lugar, de importancia con un 24% de participación se desarrollaron actividades de socialización del plan integral de atención con temas enfocados a fortalecer los temas de lenguaje claro, y conocimiento de los diferentes proyectos y programas que ofrece la Secretaría de Educación.

Por otra parte, y no menos importante se encuentran los temas de manejo de los aplicativos de la gestión de correspondencia, retroalimentación de conocimientos con los funcionarios administrativos de las dependencias de nivel central y las Direcciones Locales de Educación.

**Grafica 8 funcionarios atendidos por tema / semestre 2022**



Funcionarios atendidos por tema



Temas de capacitación	Total evaluados
Desarrollo del Plan Integral de Atención	427
Socializar procesos internos OSC	897
Socializar los aplicativos disponibles para la atención	409
Socializar la gestión de correspondencia de la entidad	46
Retroalimentar conocimientos	37
<b>Total</b>	<b>1816</b>

Fuente: Cualificación del Servicio - Oficina de Servicio al Ciudadano





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

Todos los trámites 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:  
[https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria de educacion del distrito/](https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_de_educacion_del_distrito/)

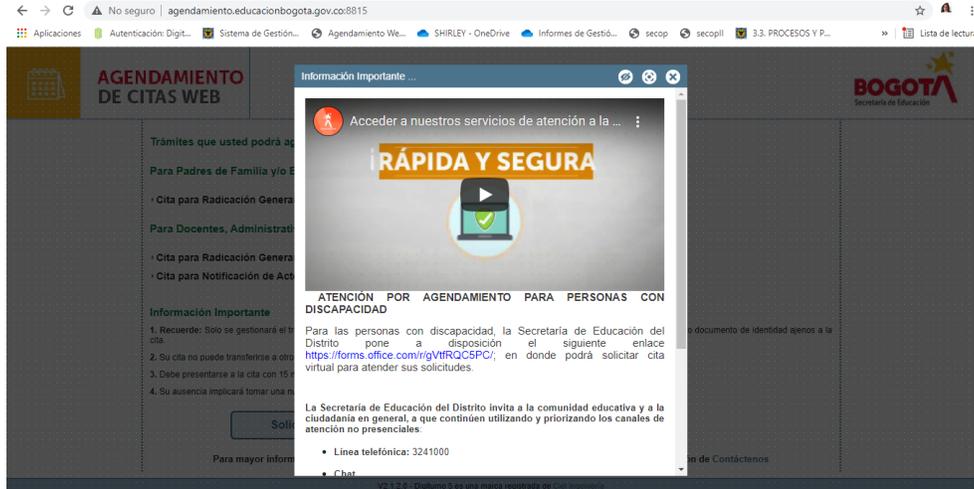
Página SUIT:  
[https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites? com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr\\_iframe\\_query=secretar%C3%ADa+de+educacion&x=0&y=0&p\\_p\\_id=com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr& com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr\\_iframe\\_find=FindNext](https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites?com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=secretar%C3%ADa+de+educacion&x=0&y=0&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr&com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_find=FindNext)

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



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

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

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

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

En el tema de trámites, el cambio 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

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

racionalizar el trámite LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA EL EXTERIOR, establecido en la estrategia de racionalización de trámite de la presente vigencia.

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

En el 2022 se han logrado importantes acciones de racionalización como:

Implementación del módulo de notificación electrónica en la Dirección Local de Educación de Engativá.

- Ajuste de la información que se encuentra en el aplicativo SUIT frente a la información del trámite de becas universidad libre y universidad américa
- Retiro del trámite certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas de acuerdo a información recibida por la Secretaría General y respondida bajo el oficio de salida S-2022-191599
- Todos nuestros tramites aprobados se encuentran publicados y actualizados en la Guía de Trámites y Servicios y en la Página del SUIT.

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

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

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

### **Guía de Trámites y Servicios:**

[https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria\\_de\\_educacion\\_del\\_distrito/](https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_de_educacion_del_distrito/)

### **Página SUIT:**

[https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites?com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr\\_iframe\\_query=secretar%C3%ADa+de+educacion&x=0&y=0&p\\_p\\_id=com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr&com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr\\_iframe\\_find=FindNext](https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites?com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=secretar%C3%ADa+de+educacion&x=0&y=0&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr&com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_find=FindNext)

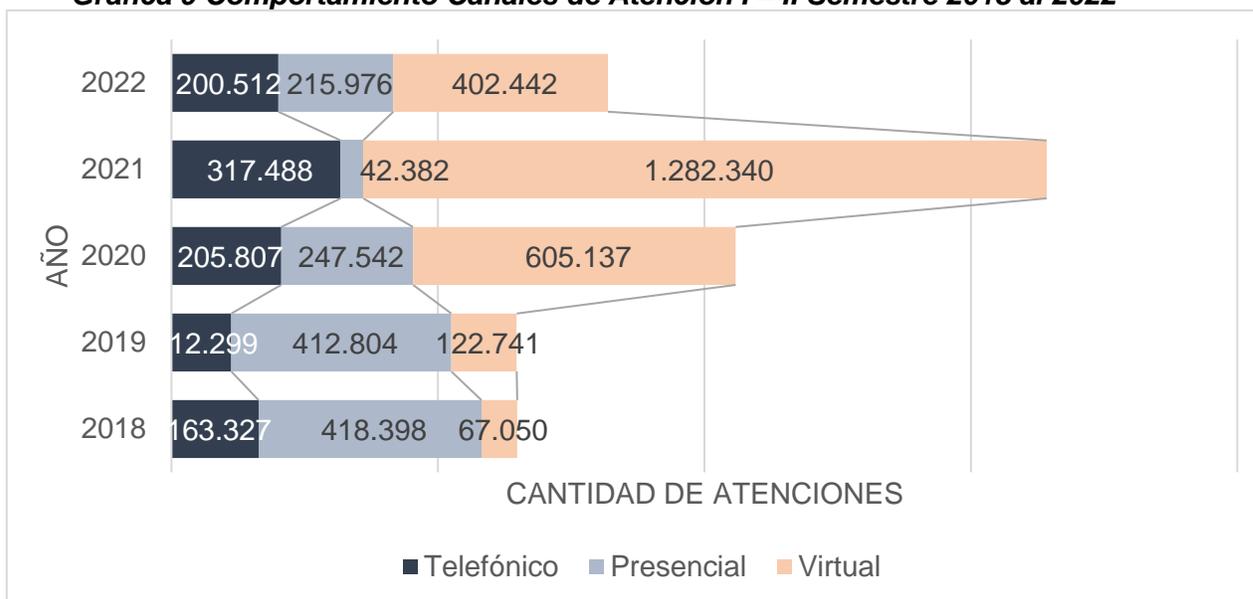
Contamos con el Certificado de Confiabilidad de la Información, el cual se emite los 5 primeros días de cada mes y se encuentran en la siguiente ruta:

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

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

La Entidad, ha promovido los canales de atención, con el fin de que la ciudadanía tenga acceso a la información de manera ágil, de calidad y oportuna. A continuación, se da a conocer el comportamiento de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, realizando una breve comparación en la variación del uso de estos en el primer semestre del 2018 al 2022, igualmente describiremos actividades adicionales realizadas, que refuerzan estas variaciones.

**Grafica 9 Comportamiento Canales de Atención I – II Semestre 2018 al 2022**



Fuente: Grupo de operaciones - Oficina de Servicio al Ciudadano

Las atenciones en el primer semestre del 2022 fueron de 818.930, con una disminución del 50% con respecto al mismo periodo en el 2021 donde fueron de 1.642.210, 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 51%; no obstante, disminuyó 27 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:

- Continuación del proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022, fundamentado en la Resolución 2476 del 30 de noviembre del 2021, con las siguientes acciones:
  - Inicio de atención en Direcciones Locales para solicitud de cupo por novedad a partir del 17 de enero del 2022.
  - Estrategias de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del resultado del traslado de colegio solicitado por el aplicativo.
  - Ingreso de 11 personas de apoyo al Centro de Contacto y al canal presencial a partir del 11 de enero, para apoyo al proceso de cobertura.
  - Dado el volumen de solicitud de agendamiento se realizó nuevamente la apertura formulario web para solicitud de cupo por novedad a partir del 31 de enero.
  - Jornadas de atención los días 15, 22 y 29 de enero para el servicio de “Información temporada de matrículas 2022” en las Direcciones Locales de Educación de Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba y Engativá, con la estrategia de agendamiento.
  - Durante el mes se observa una asistencia del 70% de la ciudadanía para el servicio de “Información temporada de matrículas 2022”, para lo cual se dispone de un equipo compuesto por contratistas de la Dirección de cobertura, personal de Opción Legal (Dirección de Cobertura) y BPM (Outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano).
  - Proceso de modificación contractual No. 1 de la orden de compra 78018, realizando cambio en el servicio de mensajes de texto por 5 agente en sitio, 4 plataforma centro de contacto y 1 agente front office sin herramienta
  - La distribución en los puntos de atención se encontró de la siguiente manera. Es importante destacar que la clasificación de Baja, Media, alta y ruta, corresponde al grado de solicitudes en la
  - Cambio del punto de atención en la Dirección Local de Ciudad Bolívar a partir del 17 de enero en el Colegio Rodrigo Lara Bonilla, para lo cual se dispuso la biblioteca de la Institución. En dicho colegio se presentaron novedades con el internet, las cuales fueron escaladas debidamente con la Oficina Administrativa de RedP.
  - Cambio del punto de atención de la Dirección local de Kennedy, al colegio el Japón, para poder brindar apertura al agendamiento según la demanda.
  - Se realizaron jornadas los días sábado 22 y 29 de febrero con personal de la Dirección de cobertura en las Direcciones Locales de Suba, Engativá, Bosa, Kennedy y Ciudad Bolívar, con el fin de no tener atención lejana a la ciudadanía. A continuación, se detalla la cantidad de agenda para estos días:
    - Kennedy: 755 en promedio.
    - Bosa: 830 en promedio.
    - Suba: 780 en promedio.
    - Ciudad Bolívar: 725 en promedio.
    - Engativá: 500 en promedio.
  - El 20 de febrero finalizó de la solicitud de traslados.

- En febrero hubo Modificación contractual de la orden de compra 78018, ingresando 6 personas y adquiriendo 4 plataformas de centro de contacto: 5 agente en sitio, 1 agente front office sin herramienta.
- Jornada de atención el 5 de febrero para el servicio de “Información temporada de matrículas 2022” en las Direcciones Locales de Educación de Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba y Engativá, con la estrategia de agendamiento.
- El 12 de febrero se realizó una jornada especial de atención para la localidad de Bosa, en el colegio Fernando Mazuera, atendiendo mas de 1.400 personas.
- En febrero la atención en las Direcciones locales se dispuso con citas cada 7 minutos, en el horario de 7:00 am a 5:00 pm.
- A partir del 21 de febrero en las localidades de mediana demanda, el horario de atención finalizó a las 4:00 pm, así mismo en las grandes, las citas volvieron a ser cada 10 minutos
- Los días 26 y 27 de febrero se llevó a cabo la jornada de matriculación, en los siguientes puntos:

#### **Sábado 26 de febrero**

1-Puente Aranda: colegio Andrés Bello IED (Cl. 39 sur # 51D-19)

2-Suba: Dirección Local de Educación (Carrera 58 #167-20)

3-Tunjuelito: colegio Marco Fidel Suárez IED (Carrera 25 Sur # 52 C – 92)

#### **Domingo 27 de febrero**

1-Kennedy: colegio Kennedy IED: Calle 5 sur # 72A-69

2-Engativá: colegio Tabora IED (Carrera 77 B No 74 – 02)

3-Rafael Uribe Uribe: colegio Gustavo Restrepo IED (Cr 12H Bis N° 28C - 24 Sur)  
La Oficina de Servicio al Ciudadano, trabajó en conjunto con la Dirección de Cobertura, y en un apartado se analizará mas profundamente este evento.

- Se realizó apoyo en los canales de atención virtuales (Ventanilla de Radicación Virtual) dada la volumetría, por parte de funcionarios de planta y contratistas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Novedades con el calendario del Programa de Movilidad Escolar, que no permitieron entregar los resultados correspondientes a los beneficiarios. Se habilitó el formulario de renovación de matrícula para seleccionar la opción de “movilidad escolar”, en caso de necesitarlo.
- Continua emergencia sanitaria hasta el 30 de junio del 2022 a través de Decreto 655 del 2022. por el cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222, 73811315 y 1913 de 2021”.  
No obstante, mediante la Ley 2207 del 17 de mayo del 2022, se derogan los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 del 2020 mediante los cuales, se ampliaban los términos para atender las peticiones que se encontraran en curso o se radicarán durante la

Emergencia Sanitaria, por tanto, los términos se retoman nuevamente acorde a la Ley 1755 del 2015.

- El 30 de abril se realizó jornada en las instalaciones de Nivel Central para la entrega de dispositivos solicitada por la Dirección de Dotaciones a la Comunidad Educativa de 7:00 am a 01:00 pm, atendiendo un total de 78 personas.
- Se realizó jornada de entrega de pines en las instalaciones de nivel central los días 27 y 28 de abril correspondiente al Programa de Movilidad Escolar.
- Durante el mes de mayo se presentó asistencia masiva por parte de los docentes quienes acuden a solicitar su certificado de funciones con el fin de cumplir con uno de los requisitos según convocatoria vacantes para docentes la cual está vigente del 13 de mayo al 9 de junio. Es de anotar que en el digiturno se creó la opción solicitud de certificado con el fin que sean atendidos en las ventanillas previamente establecidas.
- En Mayo se generó atención a la ciudadanía sin agendamiento para todos los servicios.
- El 11 de junio se realizó la apertura de la convocatoria Jóvenes a la U, en la plaza de los Artesanos en una jornada en conjunto con la Dirección de Relaciones con los sectores de Educación y Educación para el trabajo. Teniendo en cuenta la demanda, la agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y Tecnología-Atenea, amplió la apertura de inscripciones hasta el 27 de junio.
- El 21 de junio se realizó la prueba piloto del aplicativo humano donde los docentes y beneficiarios deberán radicar sus solicitudes de cesantías, esto por parte de la Dirección de Talento humano-Prestaciones a la cual asistieron 11 docentes en el horario de 8 am a 4 pm.
- El 28 de junio se realizó la apertura de inscripción a la convocatoria FONDOFEST2022-II.
- El 30 de junio finalizó la orden de compra número 78018 con el proveedor BPM Consulting Ltda, y se prepara inicio de la orden de compra 92072 que tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre del 2023, o hasta el agotamiento de los recursos.

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

Con corte a mayo 25, II trimestre, la Secretaría de Educación del Distrito en cabeza de la Oficina de Servicio al Ciudadano, realizó una reunión con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor con el objetivo de validar los ajustes en la integración Bogotá te escucha y el sistema de la SED, en el cual se presentaron las siguientes observaciones:

- a. Se aclaró que servicio web se actualizó en el método registrar Requerimiento con nuevos parámetros de caracterización al ciudadano que aplica solo para persona natural
- b Se debe actualizar el consumo del servicio web para a ver desplegado los nuevos parámetros y IDs de caracterización y sus consultas.

b. Se aclaró que estos parámetros son opcionales, pero deberían implementarse.

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

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

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

**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.

• **Racionalización de trámites**

La Secretaría de Educación del Distrito ha promovido la racionalización de trámites a través de la formulación de iniciativas de racionalización propuestas a las dependencias para la virtualización de sus trámites y la consulta periódica a todas las dependencias de la entidad que tienen trámites, servicios u otros procedimientos administrativos sobre el interés de aplicar alguna acción de racionalización a sus procesos

Se trabajó la propuesta de invitación para las entidades del orden nacional como distrital con el fin de realizar mesas de trabajo de interoperabilidad con nuestra entidad.

Se solicitó a la Cancillería, los requerimientos técnicos para la firma digital que permita el diligenciamiento del metadato de apostilla en dicha entidad, con el objetivo de realizar interoperabilidad entre las entidades.

Se ajustó en el SUIT a totalmente en línea la OPA Becas Universidad Libre y Universidad de América (OPA)

Se propuso en plataforma SUIT la inscripción del trámite Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado.

- **Creación equipo “Aliados Incondicional”**

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.

Con las acciones de monitoreo se identifican las fallas que se puedan presentar en la atención, permitiendo generar acciones de mejora y planes de trabajo para mitigar futuros riesgos y mejorar la satisfacción de la ciudadanía en la atención prestada.

- **Campaña “Ponte en los Zapatos del Otro”**

En el primer semestre se elaboró el documento de buenas prácticas de la Campaña “Ponte en los Zapatos del Otro” que tiene como objetivo sensibilizar al personal de la entidad en brindar respuestas con criterios de calidad a las peticiones ciudadanas.

La Oficina de Servicio al Ciudadano con finalidad de identificar la aceptación de la campaña “Ponte en los zapatos del otro”, implementó un instrumento de recolección de información, la encuesta tuvo una participación de 231 personas de la entidad (servidores públicos, contratistas y colaboradores de los tres niveles. A continuación, se presentarán los datos más representativos:

Se consultó sobre la identidad visual de la campaña para la cual se encontró que el **96.54%** referencio la imagen mostrada a la campaña Ponte en los zapatos del otro”.

Por otro lado, se indagó sobre los criterios de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas y el **54.9%** resalta que las respuestas deben tener coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo eficiente del sistema.

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 continúa divulgando a través de los canales internos de la entidad con piezas gráficas y notas de prensa la campaña.

Nota de prensa: Estos son los cuatro tipos de radicados que se manejan en el sistema SIGA <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2138>

**¿Conoce los tipos de radicados del SIGA!**

Si estás encargado(a) de la gestión de correspondencia, te invitamos a conocer los cinco tipos de radicados que se manejan en el **Sistema SIGA**.

**Estructura del número radicado:**

En el sistema **SIGA** la nomenclatura definida para identificar las radicciones está estructurada de la siguiente manera:

**E - 2022 - 18432**

Letra      Año      Consecutivo

**Letras**

**E Entradas:**  
Es la correspondencia recibida de un ente ajeno a la entidad, ejemplo: entidades públicas, entes de control, cooperativas, ciudadanía en general.

**S Salidas:**  
Una salida (S) es la respuesta a una entrada (E) o Formulario Único de Trámites (F).

**F Formulario Único de Trámites:**  
Son las mismas entradas, lo único que cambia es el canal, por el que ingresa, en este caso un canal virtual, desde el sitio: **Formulario Único de Trámites**.

**I Internos:**  
Radicados **Internos**, consultas, peticiones que se gestionan al interior de la Secretaría. Un interno (I) se responde con otro interno (I).

Hagamos más eficiente la gestión de correspondencia de la entidad.  
Mayor información: [esplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:esplanpadrino@educacionbogota.gov.co)

Estos son los cuatro tipos de radicados que se manejan en el sistema SIGA

Fecha de publicación: Mar 28/06/2022 - 10:00

**Estos son los cuatro tipos de radicados que se manejan en el sistema SIGA**

**Entradas:** Es la correspondencia recibida de un ente ajeno a la entidad, ejemplo: entidades públicas, entes de control, cooperativas, ciudadanía en general.

**Salidas:** Una salida (S) es la respuesta a una entrada (E) o Formulario Único de Trámites (F).

**Formulario Único de Trámites:** Son las mismas entradas, lo único que cambia es el canal, por el que ingresa, en este caso un canal virtual, desde el sitio: Formulario Único de Trámites.

**Internos:** Radicados Internos, consultas, peticiones que se gestionan al interior de la Secretaría. Un interno (I) se responde con otro interno (I).

Hagamos más eficiente la gestión de correspondencia de la entidad.  
Mayor información: [esplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:esplanpadrino@educacionbogota.gov.co)

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

### Calidad y PQRS:

Se fortaleció en la entidad el uso del Sistema de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, permitiendo a la entidad promover la participación del ciudadano, garantizando procesos transparentes para la radicación, gestión, trámite y respuesta de las peticiones interpuestas ante la entidad. Se realiza el informe de seguimiento mensual a las quejas y felicitaciones de los funcionarios encargados de los procesos de atención. Se establecen controles en cada etapa de la atención con el Ciudadano, desde los puntos de atención, registro, trámite, respuesta, cierre del requerimiento. La medición del nivel de

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

### **Operación:**

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

- Seguimiento a los tiempos de atención.
- Implementación de sistemas, tecnificando la atención para optimizar el seguimiento y monitoreo, tales como dexton y mejora en el chat institucional con el Chat Bot.
- 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,
- Socialización de lineamientos para la operación en los canales de atención.
- Implementación de planes de contingencia para suplir la necesidad de todos los canales.
- Administración del recurso humano para suplir la necesidad de los canales de atención, según la volumetría.
- Contratación de agente front office con conocimiento en lenguaje de señas para atención inclusiva.
- Ubicación de señalética en braille en Nivel Central, y mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, y la Dirección de Inclusión generando las piezas para las Direcciones Locales de Educación.
- 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 podotáctil, y señalética en todos los puntos, respectivamente.
- Atención virtual a través de agendamiento para personas con discapacidad auditiva.
- Apertura del servicio de Atención incluyente en agendamiento para el Nivel Central.
- Mejora en el procedimiento de Planeación del Servicio, incluyendo formato para la solicitud de servicios a la Oficina de Servicio al Ciudadano (Mensajes de texto, campaña outbound, apoyo para prestación del servicio, préstamo de ventanilla, entre otros).
- Acompañamiento permanente en la implementación del nuevo sistema de solicitud de prestaciones sociales cesantías para los docentes HUMANO EN LINEA, donde

la OSC participa activamente para la entrada en producción en segundo semestre de 2022.

### **Medición de la Satisfacción:**

Así mismo, dado el seguimiento realizado al comportamiento del indicador durante este semestre se continuó con la realización de encuestas insitu y con el incremento del volumen de encuestas realizadas, es decir,

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

Por otra parte, se realizó cualificación al equipo de vigilancia con el fin de dar a conocer los protocolos de atención, y mejorar la experiencia de servicio en los canales de atención, se generó código QR para fácil acceso a la encuesta de satisfacción, se publicaron los enlaces de las encuestas de satisfacción en la página y se realizó caracterización de ciudadanos a través de los canales de atención.

### **Gestión de correspondencia**

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

En el proceso de gestión de entradas, se establece que se ejecutará el proceso de recolección de documentos en los siguientes horarios:

Primer recorrido 7 am, se recoge lo recibido después de las 3 pm del día anterior.

Segundo recorrido 10 am, se recoge lo recibido entre las 7 am y las 10 am

Tercer recorrido 3 pm, se recoge lo recibido después de las 10 am hasta las 3 pm.

Para los viernes, 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 había registrado un incremento mayor a la capacidad de gestión diaria con el personal asignado, como estrategia para mitigar esta situación se establece un proceso de gestión masivo de correo electrónico, con lo cual se gestionarán en un solo envío, 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:

- a). 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Si no se cuenta con la dirección electrónica del destinatario se remitirá a esta Oficina el oficio en físico.
- g) Cuando se requiera enviar información en un formato diferente al PDF, únicamente se realizará por medio del envío en físico.
- h) 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 los correos de salida cuentan con una validez jurídica, la cual nos permite verificar el envío, entrega y apertura de este, se encuentra en implementación un mecanismo de visualización de los certificados mediante la búsqueda en bases de datos.

En el proceso de gestión de salidas físicas, en el informe de efectividad se evidencia un total de devoluciones bastante significativo, por lo cual se proponen las siguientes estrategias con el fin de incrementar el total de entregas exitosa, es decir el porcentaje de efectividad

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 transporte.

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.

### **Implementar metodología de lenguaje claro para conectarnos con la ciudadanía**

La Oficina de Servicio al Ciudadano fortalece la buena comunicación con la ciudadanía, implementando la estrategia de revisión de documentos a lenguaje claro con el objetivo que todos los trámites y documentos generados desde la OSC cuenten con un lenguaje sencillo que permita mejor comprensión de la información evitando confusiones y múltiples interpretaciones.

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.

Las actividades de traducción de documentos a lenguaje claro se realizan al interior de la Oficina de Servicio al Ciudadano con los equipos especializados que elaboran los documentos y un grupo de posibles usuarios, que en un ejercicio colaborativo construyen versiones más sencillas y claras de los documentos para los usuarios, logrando así el equilibrio entre lenguaje especializado y lenguaje ciudadano.

A la fecha se ha realizado la traducción a lenguaje claro de dos manuales, 10 trámites y respuestas a solicitudes ciudadanas.

Se participa igualmente en los talleres de Lenguaje Claro brindados por la Veeduría Distrital y que fortalecen el conocimiento de los funcionarios que participan dando importancia a la forma de comunicación entre la ciudadanía y la entidad.

## 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 17 de junio de 2022 desde las 7:30 am en el auditorio del Archivo de Bogotá ubicado en la Calle 6b # 5-75.

La agenda que se desarrolló fue la siguiente

Tema	Hora
1. Bienvenida y verificación del quorum	7:30 am – 8:00 am
2. Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Primer Trimestre de 2022	8:00 am – 8:45 am
3. Resultados preliminares de la evaluación de operaciones de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	8:45 am – 9:15 am
4. Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía	9:15 am – 9:45 am
5. Avances del programa de dinamización de trámites	9:45 am – 10:00 am
6. Riesgos de corrupción en trámites	10:00 am – 10:15 am
7. Chatico	10:15 am – 10: 30 am
8. Avances y retos del rol de Defensor(a) de la Ciudadanía	10:30 am – 11: 30 am
9. Cierre y despedida	

### 1. Cierre

Al respecto la Entidad cumple con los resultados de la PPDSC.

## CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

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

Por otra parte, en el marco y cumplimiento de la ISO 9001:2015, con el fin de subsanar las No Conformidades encontradas en la auditoría realizada en el 2021 por Control Interno, se realizaron las acciones correctivas pertinentes como: 1. actualización del normograma con los responsables de la OSC y el abogado de la dependencia con el fin que, remita a la Oficina Asesora de Jurídica para su inclusión en el normograma institucional y 2. Justificación y solicitud ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional para la aprobación mediante la modificación de la resolución respectiva, donde se apruebe la revisión por la dirección en los equipos técnicos de Gestión y Desempeño Institucional para el componente de Servicio al Ciudadano.

Se realizaron dos sesiones el 4 y 11 de junio de 2022, en las cuales se vieron los numerales de la norma y la aplicabilidad del sistema de gestión, según el Manual de la Calidad de la dependencia, a lo cual asistieron funcionarios de la OSC, entre otras dependencias.

Actualización de la siguiente documentación, respecto a la optimización de las actividades, puntos de control, tiempos y políticas de los siguientes procedimientos:

- 05-PD-0XX Gestión de formación, aprendizaje y conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano
- 05-PD-003 Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención
- 05-PD-013 Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención
- 05-PD-006 Gestión de Solicitudes ante el Defensor del Ciudadano

Lo anterior, responde a la modificación de los documentos y eliminación, lo cual requirió mesas de trabajo independientes con los responsables de la documentación, con el fin de modificar, crear o eliminar procedimientos, manuales y formatos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad, a la fecha ya fueron intervenidos 10 documentos, los cuales nuevamente se ajustaron de conformidad con lo observado por la Oficina Asesora de Planeación y cargados en el aplicativo ISOLución con sus respectivos flujogramas, para su adopción en próxima resolución emitida por la Oficina Asesora de Planeación.

La Oficina de Servicio al Ciudadano y lo definido en el objetivo y alcance de la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, está realizando todas las

acciones previstas en su plan de trabajo 2022, con el fin de certificarse en el II semestre de 2022.

- Socialización de los procesos de SIG, en la cual las áreas ven las acciones del Defensor como un aliado a sus mejorar internas
- Avance Significativo en el Cierre de los vencidos.
- Interés por parte de las áreas en los datos presentados de los productos de la oficina de servicio al ciudadano, identificando sus fortalezas y debilidades para mejorar.
- La Derogación del Decreto 491, afecto el indicador, ya que se regresó a los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.
- El seguimiento a través del Plan Padrino ha permitido la mejora en los indicadores de respuesta de las dependencias.

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 tablets 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.

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.

Adicionalmente, se resalta el seguimiento a la volumetría en los canales de atención, determinando el personal óptimo para cada canal.

A través de la oficina de Servicio al Ciudadano se trabaja articuladamente con las dependencias de la entidad con el objetivo de promover el desarrollo de las competencias de los funcionarios y desarrolla actividades de socialización y sensibilización para divulgar información como la Carta de Trato Digno de la Entidad, protocolos de atención, manual de servicio a la ciudadanía para lograr apropiación de la entidad por parte de los funcionarios.