

INFORME EJECUTIVO SEMESTRAL DE GESTIÓN BUENAS PRÁCTICAS DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 2023-2

Compilado por:

Veiman Cotrino Díaz
Profesional Universitario

Diana Malaver
Profesional Universitario

Narda Lizeth Rodríguez
Profesional Universitario

Paola Andrea Cristancho
Contratista


Angélica Mayerli Vargas
Contratista

Alexandra Murillo
Contratista

Ricardo Rodelo López
Facilitador Calidad

Fernando Benavidez
Contratista

Aprobado por:



Marco Antonio Barrera Gómez
Jefe Oficina Servicio al Ciudadano
Defensor de la Ciudadanía

**Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.**

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
BUENAS PRÁCTICAS DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	5
Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio. (Ricardo OK)	5
1. Mantenimiento certificación ISO9001:2015 proceso Servicio Integral a la Ciudadanía (Ricardo).....	5
2. Racionalización de trámites (Veiman)	15
3. Universidad del Servicio (Angélica OK).....	18
4. Plan Padrino (Narda).....	20
5. Relevo SED (Alexandra)	21
6. Hablemos Claro OSC (Angélica OK).....	22
.....	24

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

² Decreto 371 de 2010, Art. 3.

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

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

BUENAS PRÁCTICAS DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

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 acciones mejora continua, identificación de Servicio No Conforme, prevención del Riesgo de gestión del proceso, planeación, monitoreo y seguimiento al cumplimiento de la plataforma estratégica e indicadores, entre otros, que permite dar cumplimiento a la normatividad que regula y generalos lineamientos para la prestación del servicio tanto a nivel nacional como distrital y al Sistema de Gestión de la Calidad.

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 Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, los cuales enmarcar dentro de sus actividades programadas y cumplidas la Revisión por la Dirección y ratificación del proceso de certificación en la ISO9001:2015 – II Etapa.

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.

De igual manera, existe una apropiación de la cultura de la calidad respecto a la toma de conciencia por parte del personal respecto a la identificación de Servicio No Conforme, Acciones de Mejora, seguimiento periódico y reporte de indicadores, actualización y control de la documentación del sistema, que entre otros ha permitido un sistema de atención de la calidad robusto y oportuno.

1. Mantenimiento certificación ISO9001:2015 proceso Servicio Integral a la Ciudadanía

De acuerdo con los recursos asignados en el proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Institucional” se ejecutaron 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 ISO9001:2015.

Así mismo, se reformuló el Plan Sectorial de Educación el cuál se encuentra publicado en el siguiente enlace: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-metas-objetivos-indicadores-gestion-desempeno-poa-plan-operativo-anual-nivel-central

Teniendo en cuenta que, para el 2023 la meta proyectada para el mantenimiento de la certificación

del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Educativa” es del 10%. Se reporta avance a corte a diciembre con un 100 % de cumplimiento.

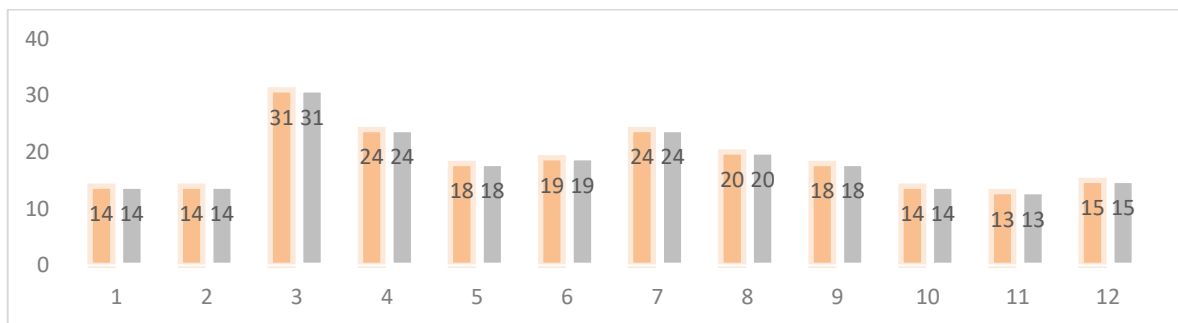
Se aclara que, respecto al plan de trabajo se programaron 224 actividades con cierre a diciembre y, se ejecutaron las 224, cumpliendo así la meta.

A través del siguiente cuadro, se relaciona el avance de ejecución de actividades con un cumplimiento a diciembre en un 6 %, las cuales se extractan y describen de la siguiente manera:

Tabla 1 - Gestión OSC 2023

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
10%	8%	13%	6%	6%	6%	100 %

Gráfica N° 1 - Comportamiento Gestión OSC 2023 II



Contexto de la organización y la Comprensión de la organización, contexto y las necesidades y expectativas de partes interesadas

Se realizó la presentación al equipo de trabajo de la caracterización de los grupos de valor identificando las características de los usuarios y demás grupos de interés más relevantes de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el propósito de reconocer sus necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios, trámites y entrega de servicios. Se aclara que las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño del proceso y el éxito sostenido se logra cuando se gestionan las relaciones, optimizando su impacto.

En línea con el numeral anterior, se realizaron las sesiones con el equipo técnico de Gestión y Desempeño Institucional donde se desarrolló la siguiente agenda, entre otros:

Tabla 2 – Sesiones Equipo Técnico

NO. SESIÓN	FECHA	TEMÁTICAS
3	30/08/2023	Revisión por la Dirección en el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites. (Previa auditoría externa)
4	5 de diciembre de 2023	Revisión por la Dirección en el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites.

Fuente Actas consultables en: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania

Planificación y Acciones para abordar riesgos y oportunidades y el cumplimiento de los Objetivos de calidad y planificación

Se realizó la gestión de riesgos del proceso de servicio integral a la ciudadanía, dando cumplimiento a los seguimientos e implementación de la guía de retratamiento de riesgos de la Entidad. Se realizó el seguimiento a los controles y logros al riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Nivel Central y Local para el primer semestre de acuerdo con la metodología dada por la Oficina Asesora de Planeación, en conjunto con los responsables de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

De igual manera se reportó los avances de la gestión en un 100% en el aplicativo dispuesto, como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional El Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), para el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

Seguimiento, ajuste reporte y cargue de las actividades del Plan Operativo Anual - POA II trimestre del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, cumpliendo en un 100% con las actividades propuestas. Implementación de los controles y logros al riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Ambiental, Nivel Central y Local para el primer semestre de acuerdo con la metodología dada por la Oficina Asesora de Planeación, en conjunto con los responsables de la Oficina de Servicio al Ciudadano y descritas en el presente informe en el numeral de riesgos, los cuales no se materializaron.

Por último, en lo referente a este requisito se encuentra el reportó el II semestre del Mapa de Riesgos en la herramienta Power App provista por la Oficina Asesora de Planeación, de acuerdo con los controles establecidos para el Riesgo de Gestión del proceso “Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos”, con el fin de eliminar o mitigar la materialización del riesgo dentro del objetivo y alcance del proceso de gestión Servicio Integral a la Ciudadanía, como resultado de la implementación en un 100% de los controles y seguimiento no se materializó el riesgo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

Riesgo	Controles	Efectos logrados
<p>Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos</p>	<p>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 emitirán las actas de los seguimientos.</p>	<p>Para el II semestre se programaron y realizaron 74 seguimientos (Actas reuniones del estado de la operación), dando cumplimiento del 100% al control y a lo establecido en el Manual de la Calidad del proceso donde se indica que deben ser mínimo 2 por semana. el análisis mensual de estas reuniones se consolida en el apartado de riesgos del informe mensual de operaciones, de igual manera se puede evidenciar que en lo corrido del segundo semestre con corte 30 de noviembre se alcanzó un nivel de servicio del 99,18% promedio, y satisfacción del 91,71%. Lo establecido en el manual de la calidad puede ser consultado en el enlace: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Manual-Interno-de-la-Calidad-OSC.pdf, página 34. Y, lo referente al nivel de servicio puede ser consultado en el enlace https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/11-INFORME-OPERACIONES-OSC-SED-NOVIEMBRE-2023.pdf página 68.</p>
	<p>Realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio con el fin de fortalecer las habilidades y aptitudes del personal de la oficina. Como evidencia de lo realizado se encuentra el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.</p>	<p>Para el segundo semestre 2023 se desarrollaron 204 actividades de socialización, sensibilizaciones y capacitación respecto a las 100 programadas con 2364 asistentes, dando cumplimiento al 100% en la ejecución del control, aportando al mejoramiento de la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención, dando cumplimiento al objetivo de calidad relacionado con el fortalecimiento de las habilidades y aptitudes del personal y el conocimiento en temas relacionados con la política pública de servicio al ciudadano y del Sistema de Gestión de la Calidad, retroalimentación de conocimientos, manejo de los aplicativos de correspondencia y política pública distrital de servicio al ciudadano.</p>
	<p>Evalúa el conocimiento relacionado con la adecuada prestación del servicio con el fin de determinar la apropiación de las temáticas relacionadas con el servicio por parte del personal. Como evidencia de lo realizado se encuentran el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.</p>	<p>Para el II semestre se realizaron 45 evaluaciones de actividades de conocimiento relacionadas con la adecuada prestación del servicio, con el fin de determinar la apropiación de las temáticas relacionadas con el servicio por parte del personal que brinda atención en los canales, las cuales contaron con la asistencia de 1119 personas de las cuales se evaluaron 1110 para un porcentaje de cumplimiento del 93%. Como evidencia de lo realizado se encuentran el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.</p>

	<p>Realiza seguimiento una muestra de las respuestas dadas a la comunidad educativa y grupos de interés, validando el cumplimiento de los criterios de calidad definidos, con el fin que las áreas implicadas, generen planes de mejora, y logren eliminar la causa raíz. Como evidencia se encuentran los informes de PQRS</p>	<p>Para el II semestre se realizaron 19.106 seguimientos de la muestra seleccionada de 19.106 solicitudes, dando un cumplimiento del 100%. Cuya fuente es generada por SIGA y Bogotá te escucha, aplicando la 05-MG-005 Valoración de la Calidad en las Respuestas, de las cuales del 88% cumplió los criterios de calidad, frente a un 12% de no cumplimiento, evidenciado en la Matriz de Seguimientos Muestra Acumulado. De igual manera, el equipo responsable de la OSC genera los reportes mensuales y socializa los informes de Validación Calidad en las Respuestas con los tres niveles respecto al porcentaje de cumplimiento e incumplimiento mensual de acuerdo con los criterios de calidad definidos en la metodología en mención y solicitud de la generación de acciones de mejora. Posteriormente, se realizan los Informes de Gestión PQRS, los cuales contienen un apartado con el análisis de los resultados de la valoración de la Calidad de las respuestas. Dicho informe se publica mensualmente en la página web de la Entidad.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Se realizó el seguimiento y reporte de los indicadores de los objetivos de la calidad y acuerdos de servicio del proceso Servicio Integral a la Ciudadano en cuanto su afinidad con la política de la Calidad para el II semestre, en cumplimiento de lo establecido en el No. 10.1 Objetivos de calidad y planificación, lo cual se describe en el Informe de Operaciones publicado en la web institucional, el cual puede ser consultado en el enlace https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/r/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/Documents/OAP/REPORTE_MAPA_RIESGOS_2023/NIVEL_CENTRAL?csf=1&web=1&e=cgBLlu

Enfoque basado en riesgo

La correcta gestión del riesgo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, hace que sus efectos se vean mitigados y sus consecuencias no sean tan adversas como lo serían si el riesgo no se gestionase, por ello, bajo un enfoque basado en riesgo se monitorea constantemente.

En línea con lo anterior, se registró y, verificaron las evidencias y ajuste del reporte II semestre para el mapa de riesgos de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, enviado a la OAP para su publicación en el APP, evidenciando el cumplimiento de los controles implementados en un 100% y como resultado de ello la no materialización del riesgo.

De igual manera, se realizó la revisión, socialización y documentación de archivo para Seguridad y Salud en el Trabajo, política de Riesgo, SARLAFT, COPASS y el Manual de Estrategia en Comunicación Digital, para así minimizar el riesgo en las diferentes temáticas y darle cumplimiento a la ISO:9001:2015.

Seguido, se estructuró y socializó en los comités de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación, lo relacionado con el avance en la implementación y otorgamiento de la certificación ISO9001:2015, alertas de riesgo otros procesos, recomendaciones generales, entre otros.

Por último, se gestionaron las mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación con el fin de estructurar y darle cumplimiento al Relacionamento Estado Ciudadano como una oportunidad transversal al proceso, el cual liderará la Oficina de Servicio al Ciudadano en conjunto con demás dependencias de la Entidad, como meta inicial se debe gestionar la conformación de la mesa técnica en función y cumplimiento de este ítem para el 1er trimestre 2024.

Se realizó el seguimiento y reporte de los indicadores de los objetivos de la calidad y acuerdos de servicio del proceso Servicio Integral a la Ciudadano en cuanto su afinidad con la política de la Calidad para el 2023, en cumplimiento de lo establecido en el No. 10.1 Objetivos de calidad y planificación, lo cual se describe en el Informe de Operaciones publicado en la web institucional, el cual puede ser consultado en el enlace https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed

Tabla 5 - Seguimiento Objetivos de Calidad Histórico

Objetivos		Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.	Error Crítico	85,10%	87,14%	86.94%	92,27%	88.55%	88.66%
	Error No Crítico	93.09%	95.20%	94.21%	97,18%	96,55%	98,39%
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.		36 actividades con 447	43 actividades con 501	31 actividades con 562 asistentes	27 actividades con 332	16 actividades con 522	12 actividades con 160
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora		10 acciones de mejora. 0 servicio No Conforme	9 acciones de mejora. 0 servicio No Conforme	8 acciones de mejora. 17 servicio No Conforme	18 acciones de mejora. 11 servicio No Conforme	11 acciones de mejora. 12 servicio No Conforme	7 acciones de mejora. 11 servicio No Conforme

Recursos

En el marco de la implementación de la certificación en la ISO9001:2015 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se participó en la mesa de trabajo virtual con la Oficina de Contratos con el propósito de atender los principios que rigen la contratación estatal, se verificaron los requisitos y condiciones plasmadas en los documentos previos, a fin de propender por reglas claras y objetivas dentro del desarrollo del proceso competitivo, permitiendo con ello la participación de los interesados en igualdad de condiciones, se lleva a cabo la siguiente mesa de trabajo. De igual manera, se revisó y aprobó la propuesta económica mediante correos electrónicos y acta externa de la dependencia líder.

Seguido, se gestionó la participación del Defensor del Ciudadano en los comités de Control Interno y Gestión y desempeño institucional mediante correo electrónico, con el fin de dar a conocer los avances por parte del defensor y así informar a las partes interesadas No. 7.3 de la ISO9001:2015 para la II semestre.

Posteriormente, se realizó la publicación de la comunicación externa partes interesadas No. 7.4 Informes externos de otras entidades con el fin que la ciudadanía conozca la gestión y avance de resultados de la dependencia.

Información documentada

De acuerdo con el numeral de 7.5 Información documentada, se realizó la revisión y actualización de 2 documentos internos (Instructivo-Identificación y Tratamiento Servicio No conforme y Acciones de Mejora y Manual Interno de la Calidad) 6 plantillas (Plantilla datos complementarios peticiones ciudadanas, Planilla interna atención turnos contingencia oficina servicio ciudadano, Plantilla registro servicio no conforme acciones mejora, Plantilla interna trabajo tratamiento hallazgo servicio no conforme, Plantilla consolidado indicadores, plantilla-informes, Plantilla reporte hallazgo acción de mejora) los cuales fueron ajustados con los responsables asignados y remitidos mediante correo electrónicos de conformidad con los lineamientos vigentes de Lenguaje Claro.

De igual forma, se revisó y actualizó la plantilla registro control documentación interna del sistema de gestión de la calidad, lo que implicó verificar las versiones de los nuevos documentos de conformidad con el repositorio de información web institucional. De igual manera, se realizó la sensibilización de las acciones a realizar respecto al manejo de la documentación interna y externa de trabajo y la imagen de la certificación con la Carta a un calidoso y causa raíz, lo que implicó también la inclusión del logo Servimeters 23 instructivos y 12 plantillas internas de la OSC.

Para la documentación externa y transversal al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se realizó el levantamiento documental para los procedimientos de Legalización de Documentos para Estudios en el Exterior, Gestión de Correspondencia Salida y Metodología para la Medición del Impacto de las Acciones de Racionalización de Trámites en la SED, los cuales fueron adoptados mediante Resolución.

Requisitos para los productos y servicios

En el marco del cumplimiento de este requisito, se generaron alertas en el marco del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS a las direcciones de Talento Humano y la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el primero en lo referente a la solicitud acompañamiento Auditoría externa de certificación proceso Servicio Integral a la Ciudadanía - Ambiente para la operación de los procesos y siguiente Cumplimiento Acuerdo de Servicio Interno ANS, soporte de hardware y software OSC.

En línea con lo determinado por la ISO9001:2015, se realizaron las revisiones, ajuste y cargue de evidencias para el reporte en el Sharepoint de Control Interno para Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP II y III cuatrimestre y en el aplicativo para el Plan Operativo Anual III y IV trimestre, con esto se evidenció una planeación adecuada en cumplimiento de las metas propuestas para la gestión de la operación y la implementación del SGC de la Oficina de Servicio al Ciudadano durante el 2023.

De igual manera, se realizó el seguimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio internos establecidos con demás dependencias de la Entidad, con el fin de asegurar una prestación del servicio adecuada, conveniente y eficaz. https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En cumplimiento del numeral 9.1 de la ISO9001:2015 el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía tiene que analizar y realizar una evaluación de los datos y la información apropiada que surge de realizar el seguimiento y la medición. Para ello, es importante tener claridad los siguientes términos:

- Seguimiento: definir el estado que presenta un determinado sistema, proceso o actividad.
- Medición: es un proceso para determinar un valor.

Por lo anterior, en el marco de la implementación de la ISO9001:2015 y lo específico en el apartado 9.1.2, la satisfacción del cliente se define como el resultado de comparar las expectativas del cliente con respecto a los productos y servicios ofrecidos, con el valor percibido después de recibidos. En línea con lo anterior, se evidenció durante los monitoreos diarios realizados que la calidad en la prestación de servicios del indicador de satisfacción presentó una variación inferior a la proyectada mensualmente, pese a las acciones de mejora que se han implementado de manera conjunta con el proveedor persiste el incumplimiento del estándar meta establecido.

Es importante resaltar el seguimiento y reporte de los indicadores de los objetivos de la calidad y acuerdos de servicio del proceso Servicio Integral a la Ciudadano en cuanto su afinidad con la política de la Calidad para el II semestre, en cumplimiento de lo establecido en el No. Objetivos de calidad y planificación, lo cual se describe en el Informe de Operaciones publicado en la web institucional periódicamente.

Finalmente y en relación con el presente numeral, se registró, realizó seguimiento, consolidación y reporte de las evidencias del II semestre al Acuerdo de Servicio Gerentes Públicos definidos para el 2023, en el cual se monitorean las metas propuestas por parte del líder del proceso de acuerdo con el Plan Estratégico Institucional y se reporta cumplimiento al 100% de los indicadores planteados.

Auditoría

Se recibió y acompañó la auditoría externa de seguimiento 1 -Etapa 2 por parte del ente certificador Servimeters durante los días 20 y 21 de septiembre, lo cual implicó el cumplimiento de las fases 1. Plan de Auditoría, Fase 2 Auditoría y Fase 3 Finalización Auditoría. Como resultado de la gestión realizada por parte del líder del proceso y su equipo en las gestiones previas, desarrollo y finalización se obtuvieron Cero No Conformidades del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, lo que ratificó la certificación de la Oficina. De igual manera, se proyectó y ajustó la nota de socialización en conjunto con la profesional Angélica Vargas resultando su publicación en Prensa SED.

Ilustración 4 – Auditoría



Se realizó la revisión y consolidación de registros para ejecutar correctamente las fases contractuales del proceso de certificación con Servimeters, lo cual se realizó mediante la validación del proveedor y las OSC a través de correos electrónicos, esto se evidencia en la aprobación del líder del proceso y el pago de la única factura en los aplicativos correspondientes. Actualmente, el proceso se encuentra en fase de liquidación por parte de la Oficina de Contratos de la Entidad.

Ilustración 2 – No conformidades

4.2 RELACIÓN DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	3	7.5.3.2, 8.5.1, 7.2
1ª de seguimiento del ciclo	0	N/A
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

Fuente: Informe de auditoría externa Etapa II – 18-V3-2023
https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania

Revisión por la dirección

La Oficina de Servicio al Ciudadano como dependencia líder de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites busca promover y socializar como una buena práctica a través del equipo técnico en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 del proceso “Servicio Integral a la Ciudadanía”; en el marco de la revisión hecha en ejecución de la Política Distrital e Institucional de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, para así promover la mejora continua.

El objetivo de las sesiones de cumplimiento es el cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 2001 del 18 de julio de 2023, “Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de Agosto de 2019, “Por la cual se crean los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional como instancias de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño” y se dictan otras disposiciones”.

Dichas sesiones se realizaron el 30 de agosto y 5 de diciembre se da cierre para el II semestre con la revisión de las siguientes acciones:

1. El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas.
2. Cambios internos y externos.
3. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas.
4. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
5. Las no conformidades, acciones correctivas y auditorías.
6. El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
7. El desempeño de los proveedores externos.

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



8. Adecuación de los recursos.

Se concluye que, el desarrollo de las acciones son convenientes, eficaces y adecuadas de conformidad a la ISO9001:2015, lineamientos internos y normatividad vigente. Las actas de las sesiones realizadas pueden ser consultadas en el la web institucional para la ampliación de información en el siguiente enlace: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania

No conformidades y acciones correctivas

Se realizó el acompañamiento a los seguimientos en la mesa de operaciones con el fin generar reporte de acciones de mejora o Servicio No Conforme de la operación en caso de ser necesario, dando cumplimiento al numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad.

Como requisito establecido en la ISO9001:2015 se realizó el cierre eficaz de la No Conformidad identificada por parte de la Auditoría Interna previa al seguimiento Etapa 2 de la ISO9001:2015 sobre el numeral 7.5 Información documentada, lo cual requirió realizar acciones evidenciadas a la modificación del Manual de la Calidad para complementar el control documental para la implementación de plantillas de libre uso, visitas a las direcciones locales para el mayor control y seguimiento a la documentación manejada en los puntos de atención, socialización de la forma de identificar un documento de la entidad, el responsable de cada punto de atención revisó cada uno de los documentos utilizados en la actividad normal del servicio, con el fin determinar su vigencia.

Finalmente, se sensibilizó a la Oficina de Servicio al Ciudadano y proveedor BPM en cumplimiento del numeral de 7.5 Información documentada y en el marco del cumplimiento del plan de Acción con el fin de subsanar el Hallazgo identificado por la auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad, se identificó, gestionó, registró y cerró en el aplicativo la No Conformidad al proveedor externo BPM con el fin de eliminar la causa raíz y prevenir su ocurrencia en la meta establecida para el indicador de satisfacción.

Mejora

Acompañamiento constante a los seguimientos en la mesa de operaciones con el fin generar reporte de acciones de mejora o Servicio No Conforme de la operación en caso de ser necesario, dando cumplimiento al numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad. Este ítem de la norma puede ser consultado en la Tabla No. 5 del presente informe, en el seguimiento al tercer objetivo de la Calidad “Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora”.

2. Racionalización de trámites

Durante este segundo semestre de 2023, podemos destacar como buenas prácticas relacionadas con el avance de las actividades del plan de trabajo de la estrategia de racionalización de trámites

de la SED 2023 las siguientes:

- La cantidad de trámites que fueron priorizados dentro de la estrategia de racionalización de trámites, los cuales ascendieron a 21 para esta vigencia, esto en parte por el compromiso de las diferentes áreas que decidieron hacer parte de esta estrategia en aras de brindar mayores beneficios para los ciudadanos.
- Se diseñó e inició un plan de trabajo de racionalización de trámites con las áreas que hacen parte de este, con las mesas de trabajo estipuladas en el plan como soporte del avance de las actividades allí registradas
- Se inscribió la estrategia de racionalización de trámites 2023 en SUIT, en un trabajo articulado entre la Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno, de acuerdo con las orientaciones recibidas del DAFP y la Secretaría General en la capacitación recibida
- Se actualizaron los enlaces web del aplicativo humano en línea a los trámites de los docentes en la página web de la SED, para su información y respectivo trámite
- Se realizó mesa de trabajo entre la Cancillería y la SED oficinas OSC y OTIC para revisar los avances para la interoperabilidad que permita avanzar en la racionalización del trámite de legalización de documentos con destino al exterior de la OSC.
- Se actualizó en los portales web tanto internos como externos los 14 trámites del grupo de prestaciones de la Dirección de Talento Humano, que fueron remitidos por esta área debidamente diligenciados y firmados en el formato de Solicitud de Creación, Modificación y Eliminación de Trámites, OPAS o Servicios código Isolucion 05-IF-003
- Se generó y remitió la encuesta de Análisis y diagnóstico de necesidades ciudadanas, cuyo resultado hace parte del informe de necesidades educativas entorno a los servicios de la entidad
- Se realizó mesa de trabajo con 6 de las 8 áreas que actualmente tiene trámites vigentes en la entidad para socializar el diligenciamiento del formato de costos de los trámites que servirá como fuente adicionalmente para el informe de necesidades educativas entorno a los servicios de la entidad.
- Se participó en la Mesa técnica Distrito Bogotá realizada por la Dirección de Participación, transparencia y servicio al ciudadano del DAFP.
- Se realizó la mesa de trabajo seguimiento del II cuatrimestre del trámite de la Oficina de Servicio al Ciudadano con presencia del ingeniero de la OTIC, y El Profesional Especializado de la Oficina de Control Interno, revisando y dando cumplimiento a las actividades

planteadas para el segundo cuatrimestre del año.

- Se realizó la mesa de trabajo seguimiento del II cuatrimestre del trámite de la Dirección de Cobertura con presencia del Profesional Especializado de la Oficina de Control Interno, revisando y dando cumplimiento a las actividades planteadas para el segundo cuatrimestre del año.
- Se realizó la mesa de trabajo seguimiento del II cuatrimestre del trámite de la Dirección de Inspección y Vigilancia con presencia del Profesional Especializado de la Oficina de Control Interno, revisando y dando cumplimiento a las actividades planteadas para el segundo cuatrimestre del año.
- Se enviaron los oficios internos a las 4 dependencias que fueron priorizadas para invitar a mesas de trabajo y definir los trámites que harán parte de la estrategia 2024
- Se diligencio borrador del PAAC 2024 enviado a la OAP.
- Se generó y solicitó ante la Oficina Asesora de Prensa (OAP) para la publicación en la IntraSED <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2401> del Informe de Necesidades de la Comunidad Educativa en Torno a los Servicios de la Entidad 2023, este informe evidencia gestión de la actividad de racionalización de trámites que se reporta en el cuarto y último trimestre del Plan Operativo Anual (POA) de la OSC.
- Se agendaron las mesas de trabajo con las áreas de Cobertura, Bienestar Estudiantil, Escalafón Docente y Dirección de Talento Humano (DTH) – Prestaciones, para socializar los resultados del Informe de Necesidades de la Comunidad Educativa en Torno a los Servicios de la Entidad 2023 e invitar a estas áreas hacer parte de la estrategia de Racionalización de Trámites 2024.
- Se diligencio borrador del Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2024 solicitado por la OAP.
- Se realizaron mesas de trabajo de seguimiento al tercer cuatrimestre de las actividades del plan de trabajo aprobado por las áreas de la estrategia de racionalización de trámites 2023 con las áreas de Dirección de Cobertura, Dirección de Inspección y Vigilancia y la Oficina de Servicio al Ciudadano
- Se realizó mesa de trabajo con las áreas que participarán en la estrategia de Racionalización de Trámites 2024, con quienes se diligencio el borrador del plan de trabajo a aprobarse por las áreas como ruta de actividades para desarrollar la estrategia durante la vigencia 2024.
- Se logró cumplir al 100% las actividades del plan de trabajo con las áreas que hicieron

parte de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2023, a su vez dar cumplimiento a módulo de Racionalización del PTEP 2023 y la actividad N° del POA de la OSC

3. Universidad del Servicio

Ilustración 3 – Universidad del Servicio



La Oficina de Servicio al Ciudadano dando cumplimiento al objetivo 2 de calidad “Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano” desarrolla la buena práctica llamada “**Universidad del Servicio**”, Estrategia interna de la OSC que permite ampliar los conocimientos y habilidades a través de la oferta de formación y aprendizaje que ofrece el distrito y actividades propias de la SED que fortalecen la comunicación y la buena atención a la ciudadanía.

Para fortalecer el proceso de Servicio a la Ciudadanía durante el segundo semestre del 2023 se programaron y desarrollaron 165 actividades de socialización, sensibilización y capacitación en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía con 2524 asistentes.

Para el desarrollo de las actividades se articulan acciones con aliados estratégicos de la SED y de entidades distritales con el objetivo de contar con una oferta institucional de formación amplia con temáticas relacionadas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Sistema de Gestión de Calidad, Ofimática, y cursos adicionales que aportan a fortalecimiento de los principios del servicio.

Actualmente la oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con un equipo de trabajo conformado por más de 100 personas todas enfocadas a brindar servicios de calidad a la ciudadanía desde diferentes frentes de atención y de allí la importancia que todo el personal cuenta con las competencias y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones y desde la Universidad del Servicio se trabaja para aportar desde la gestión del conocimiento al mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio.

Los aliados estratégicos con que cuenta la Oficina de Servicio al Ciudadano para el desarrollo de las acciones de cualificación y promoción son:

Dirección de Talento Humano: A través del Plan Institucional de Capacitación PIC- ofrece alternativas de formación para los servidores públicos de la entidad y cuenta con actividades específicas relacionadas al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía.

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa: Conjuntamente se diseñan estrategias y campañas de divulgación dirigidas al público externo e interno para promocionar los trámites y servicios que

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



ofrece la entidad, así como los canales de atención.

Subsecretarías, Direcciones y Oficinas de nivel Central: Con las dependencias de la entidad, la OSC gestiona actividades donde se socializa con el personal que brinda atención en los canales, todas las competencias y funciones información importante para el direccionamiento correcto de la correspondencia que ingresa a la entidad.

Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General: Desde la SED se participa activamente en todas las actividades programadas desde la Alcaldía en los ciclos de cualificación del servicio a la ciudadanía, protocolos de atención y lenguaje claro en la comunicación con la ciudadanía.

Veeduría Distrital: La entidad participa activamente de todas las actividades de formación ofrecidas por la Veeduría Distrital en las temáticas relacionadas con servicio a la ciudadanía, gestión de peticiones ciudadanas y estrategia de sensibilización y traducción de documentos a lenguaje claro.

Igualmente se socializa con el personal de la OSC la oferta de formación gratuita que ofrece el distrito con cursos virtuales, presenciales, talleres.

Ilustración 4 – Universidad del Servicio



Departamento Nacional de Planeación

Alcaldía Mayor de Bogotá

Fortalece tus habilidades

CURSOS

del Distrito y la SED

Sesiones de cualificación

Ciclo 1: Hablemos de lo público en el servicio

Ciclo 2: Herramientas para el servicio

Ciclo 3: Desarrollo del ser para el servicio

“Inscripciones a través del equipo de formación”

Universidad del servicio

Plan de capacitación Hasta el 09/03/2023 Inscripciones a través del equipo de formación

Lenguaje claro Inscribirte en este link: <https://escuelavirtual.dnp.gov.co/?redirect=0>

Bogotá te Escucha



4. Plan Padrino

La Oficina de Servicio al Ciudadano, bajo el Proceso de Servicio integral a la Ciudadanía busca un fortalecimiento de la cultura de servicio en toda la Entidad, razón por la cual es necesario trabajar activamente en los procesos de mejoramiento continuo en la prestación del servicio, realizando el apoyo y desarrollo de alternativas de medición y seguimiento eficiente para los procesos que involucran los temas de calidad en la prestación servicio en la entidad.

Es así como con la creación del Programa Plan Padrino, se ofrece a la entidad un acompañamiento técnico desde la oficina de servicio al ciudadano, en el uso adecuado de las herramientas de gestión en servicio, trámites y servicios, Nivel de Oportunidad, Vencidos, Calidad en la respuesta, y cualquier otro tema que impacte en el ciclo de atención elevando la eficiencia, transparencia y la mejora en la relación cotidiana con las diferentes oficinas, de la Entidad, Direcciones Locales e Instituciones Educativas

En el desarrollo de las actividades cotidianas, este equipo trabaja de la mano con las diferentes dependencias de la SED logrado impactar en los resultados, cumplimiento, y satisfacción ciudadana, igualmente ha servido de apoyo en la mejora de las relaciones entre los 3 niveles de la Entidad.

Para facilidad en la comunicación se crea el correo electrónico oscplanapadrino@educacionbogota.gov allí se registran las solicitudes de las diferentes dependencias entre ella el apoyo a la gestión de radicados de SIGA, modificación de usuarios en el actual Sistema de Correspondencia de la entidad, SIGA y en el aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor para la recepción de peticiones ciudadanas, Bogotá Te Escucha, y el apoyo en la notificación de actos administrativos.

Igualmente se crea un Forms, para el registro de aquellos acompañamientos que no se realizan ni por el correo ni en mesas de trabajo, sino de manera informal por otros medios, como presencial, telefónico o WhatsApp, así se logra acumular datos e identificar cuáles son las necesidades más reiterativas de las dependencias y poder fortalecer estas mejoras

Se participa en las Ferias de Educación en tu Localidad realizadas por la Secretaría en cada una de las localidades, donde se dio atención a los rectores de las Instituciones Educativas Distritales brindando asesoría en temas de servicio e indicadores de cumplimiento.

El equipo se enfoca en la mejora continúa reforzando el seguimiento al nivel de oportunidad en las respuestas dadas a la ciudadanía, la cual actualmente se encuentra en un acumulado del 89.4%, con este seguimiento se logró tener el porcentaje más bajo de requerimientos sin cerrar. Obteniendo el cierre del 100% de los requerimientos vencidos del año 2020 al 2021, el 88% del año 2022 y .2023

Igualmente, en el refuerzo y acompañamiento en la calidad de las Respuestas dadas a la Ciudadanía, se ha logrado disminuir el porcentaje de las respuestas que no cumplen con alguno de los criterios de calidad, pasando del 18% en enero al 11% en el mes de junio.

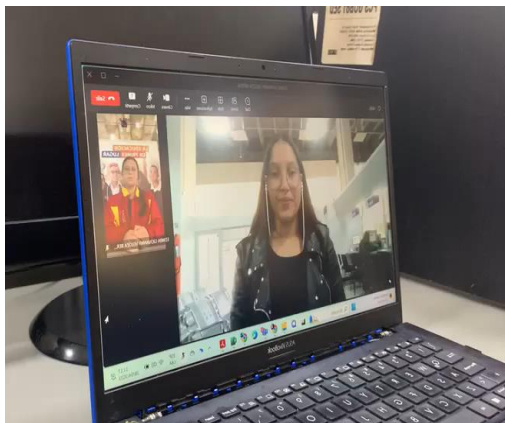
Se genero la articulación con el Proceso Evaluación Independiente de la Oficina de Control Interno, integrando como primera línea de defensa medidas de control a la gestión y medidas de gerencia operativa en lo relacionado al seguimiento de Nivel de Oportunidad y Calidad, el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, registrado en Isolucion. Logrando así, mayor concientización de las dependencias en la importancia de la oportunidad de las respuestas, a la fecha se cuentan con 45 planes de mejora, a los cuales se les realiza seguimiento bimensual por parte de la OSC y trimestral por parte de la Oficina de Control Interno.

5. Relevo SED

Dentro del cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Distrito en el ámbito de ajustes razonables y mejoramiento de la accesibilidad de la comunidad con discapacidad. Se implementa la estrategia “Relevo SED” que está destinada a la prestación del servicio a la comunidad sorda, permitiendo la comunicación y acceso a la información a las personas con discapacidad auditiva desde cualquiera de los puntos de atención de la entidad. Garantizando una atención oportuna, cálida y cercana.

Cómo funciona?

Ilustración 5 – Relevo SED



El ciudadano con discapacidad auditiva se presenta en cualquier punto de atención presencial a solicitar información o realizar trámites, desde esta ubicación mediante la plataforma Microsoft teams el colaborador se conectará a la dirección de correo relevoled@educacionbogota.gov.co, donde la intérprete de Lengua de Señas Colombiana (LSC) que se encuentra ubicada en el Nivel Central de la SED, servirá de intermediaria para brindar la orientación requerida realizando todo el acompañamiento necesario.

Para el año 2.023 se atendieron casos de diferentes Direcciones Locales de Educación como Fontibón, Bosa,

San Cristóbal entre otros.

Ilustración 6 – Relevo SED



6. Hablemos Claro OSC

Ilustración 7 – Hablemos Claro



En la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación la comunidad educativa y la ciudadanía que utilizan los servicios y realizan trámites de la entidad son nuestra razón de ser, por eso trabajamos en mejorar la experiencia del servicio brindando atención de calidad, oportuna y efectiva y para cumplir con esa promesa de servicio implementamos la buena práctica llamada **“Hablemos Claro en la OSC”**.

Esta buena práctica ha cobrado gran importancia al interior de la oficina a partir de los lineamientos brindados por el Distrito y la Nación en materia de uso del lenguaje claro e incluyente con la ciudadanía, la OSC implementa acciones de formación, sensibilización y aplicación de herramientas de lenguaje claro para fortalecer la comunicación asertiva del personal que brinda atención en los canales con el público objetivo.

Para fortalecer la comunicación clara, sencilla, comprensible, el personal de la OSC participa activamente en la oferta distrital de formación en lenguaje claro e incluyente, así como en la aplicación de las metodologías de revisión, traducción y simplificación de documentos internos y externos que mejoren la comunicación con la ciudadanía.

Durante el segundo semestre del 2023 la OSC participo en actividades de sensibilización relacionadas con el uso del lenguaje claro conociendo las 10 pautas o herramientas para

comunicarnos mejor y de forma sencilla de forma verbal, escrita y no verbal, espacios que han contribuido a reconocer la importancia de comunicarse de forma comprensible pensando siempre en la necesidad del otro y poniéndose en los zapatos de la ciudadanía.

Igualmente, la OSC incorpora en su método de trabajo diario, la revisión, traducción y evaluación de documentos utilizados para dar respuestas con criterios de calidad a las peticiones ciudadanas.

Se han apropiado las metodologías Distritales en materia de traducción de documentos a lenguaje claro siguiendo los tres pasos necesarios; contenido, estructura y diseño obteniendo como resultado un ejercicio de gran valor para mejorar la comunicación con la ciudadanía.

El éxito de esta buena práctica se ha logrado gracias a la colaboración de los equipos de trabajo de la OSC conformados por servidores públicos, contratistas y colaboradores que desde su conocimiento aportan en el mejoramiento de los documentos haciéndolos más comprensibles, para que cualquier persona sin importar su experiencia o conocimiento los entienda.

A la fecha en la OSC se han revisado, traducido y evaluado más de 120 documentos internos y externos dentro de los cuales se encuentran:

- Manual de Servicio a la Ciudadanía
- Carta de Trato Digno
- Instructivos internos
- Procedimientos
- Plantillas de respuestas a solicitudes ciudadanas
- Guías
- 121 trámites y servicios publicados en la Guía de Trámites y Servicios

