

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

Compiló:

Veiman Cotrino Díaz
Profesional Universitario

Diana Malaver
Profesional Universitario

Narda Lizeth Rodríguez
Profesional Universitario

Johan Andrés Morales
Auxiliar Administrativo

Paola Andrea Cristancho
Contratista

Angélica Mayerli Vargas
Contratista

Alexandra Murillo
Contratista

Ricardo Rodelo López
Facilitador Sistema de Gestión de la Calidad

Fernando Benavidez
Contratista

Aprobó:



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.**

INTRODUCCIÓN.....	5
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR	6
FUNCION 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía	6
1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).....	6
1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.....	17
1.3 Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.	20
1.4 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.	23
1.5 Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.	24
1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	26
FUNCIÓN 2: Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.	28
2.1 Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.	29
2.2 Contexto de la organización y la Comprensión de la organización, contexto y las necesidades y expectativas de partes interesadas	30
2.3 Planificación y Acciones para abordar riesgos y oportunidades y el cumplimiento de los Objetivos de calidad y planificación	31
2.4 Competencia e Información documentada	¡Error! Marcador no definido.
2.5 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios	¡Error! Marcador no definido.
2.6 Revisión por la dirección	¡Error! Marcador no definido.
2.7 Evaluación del desempeño, Análisis y evaluación y, la Organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información del SGC	¡Error! Marcador no definido.

2.8 Mejora continua	¡Error! Marcador no definido.
2.9 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	36
2.10 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.....	42
2.11 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.....	43
2.12 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.....	44
FUNCIÓN 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.	48
3.1 Peticiones Mensuales	48
3.2 Gestión Realizada para el Grupo Requerimientos Legales	50
3.3 Gestión Realizada para el Grupo PQRSDF	50
3.4 Porcentaje de atención oportuna por dependencia.	52
3.5 Análisis de Calidad y Calidez.....	56
FUNCIÓN 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:.....	57
4.1 Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.....	57
4.2 Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plande Acción.	58
4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	59
4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.....	61
FUNCIÓN 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.	63
5.1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.....	63

5.2	Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.	63
5.3	Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales deservicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.....	64
5.4	Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.....	65
FUNCIÓN 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.....		65
6.1	Conclusiones y recomendaciones.....	67

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”.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).

La Secretaría de Educación del Distrito dio cumplimiento a los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con la relación que a continuación se describe con corte segundo semestre de 2023:

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

La Secretaría de Educación del Distrito dando cumplimiento al objetivo del indicador propuesto en la Política de tener al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC, cumple al 100%, ya que cuenta con el proyecto de inversión 7818 Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá D.C. del cual a 30 de junio de 2023, la Oficina Asesora de Planeación, realiza seguimiento y reporte respectivo.

Es así, que según reporte de la Oficina Asesora de Planeación, informa en el informe de gestión del proyecto 7818, que:

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo General: 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.

Objetivos Específicos:

- i. Gestionar la operación de servicios administrativos y logísticos para el adecuado funcionamiento de la entidad, generando herramientas que permitan la articulación institucional, la cualificación de los procesos y el mejoramiento continuo de los servicios.
- ii. Continuar con la implementación del modelo institucional de gestión documental en la SED, con el fin de facilitar la adecuada organización y consulta de archivos y aportar a la preservación de la memoria institucional mediante la aplicación de los diferentes instrumentos archivísticos.
- iii. 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.

El Proyecto de inversión 7818 inició la vigencia 2023 con una asignación presupuestal de \$344.330.445.000. A corte del 30 de diciembre, el proyecto ha tenido adiciones, redistribuciones en los valores de los diferentes objetos de gasto, reducciones, y traslados internos entre proyectos de entidad para poder contar con los recursos suficiente y pertinentes para la prestación de los diferentes servicios administrativos y logísticos. A la fecha cuenta con apropiación vigente por valor de \$466.007.938.000.

La ejecución presupuestal a la fecha es de \$465.844.081.691, equivalente al 99.97%, los giros han sido de \$387.601.650.712, correspondiente al 83% del presupuesto comprometido a la fecha. El nivel de ejecución de los recursos ha permitido cumplir los compromisos adquiridos en el Plan de Desarrollo, específicamente en la contribución que desde el proyecto se realiza a la meta para garantizar la operación del 100% de los colegios distritales en condiciones óptimas.

A continuación, se presenta el comparativo presupuestal del proyecto de inversión entre el III trimestre de la vigencia 2023 y el IV trimestre de la vigencia 2023.

Tabla N° 1 – Proyecto 7818
Comparativos entre periodos
III trimestre de la vigencia 2023 y IV trimestre de la vigencia 2023

CONCEPTO	CORTE 30 DE SEPTIEMBRE 2023	%	CORTE 31 DE DICIEMBRE 2023	%
Disponible	469.020.800.000	100	466.007.938.000	100
Comprometido	385.934.631.686	78.40	465.844.081.691	99,96
Girado	234.407.196.353	31.27	387.601.650.712	83,17

Fuente: Ejecución – Sistema de información BogData

A continuación, se presenta el detalle de la ejecución por componente del proyecto así:

El proyecto 7818 se ejecuta a través de 5 componentes que cuentan con asignación presupuestal:

Componente N° 1 - Servicios de Apoyo administrativo y logístico, inició la vigencia con una asignación presupuestal de \$322.475.551.000. Actualmente el componente cuenta con recursos por valor de \$443.774.559.349 debido a diferentes traslados presupuestales entre diferentes objetos de gasto del proyecto y adiciones al proyecto. El componente contó a 30 de diciembre con unos compromisos por valor de \$443.727.483.874 correspondientes al 100% del presupuesto ajustado. Así mismo dentro del componente, se realizaron giros por valor de \$371.562.355.599 correspondiente al 83.7% del valor comprometido. La reserva constituida es de \$56.827.689.611 y los giros realizados por valor de \$56.827.689.611, que corresponde al 100%.

Componente N° 3 – Gestión Documental, inició la vigencia con una asignación presupuestal de

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



\$1.986.000.000. Por diferentes traslados presupuestales disminuyo sus recursos para otras actividades del proyecto a 30 de diciembre de 2023, contando con recursos vigentes por valor de \$1.200.906.173. El componente contó a 30 de diciembre con unos compromisos por valor de \$1.167.898.973 correspondientes al 97.3% del presupuesto asignado. Así mismo, se realizaron pagos por valor de \$1.017.937.673, correspondiente al 84.8% del valor del presupuesto ajustado. La reserva definitiva es de \$412.590.379, los giros realizados por valor de \$412.590.379 que corresponde al 100% del total de la reserva.

Componente N° 5 – Certificación del proceso de servicio a la ciudadanía, inició la vigencia con una asignación presupuestal de \$12.900.000. Por traslado presupuestal se disminuyeron los recursos para otras actividades del proyecto quedando con recursos con recursos vigentes por valor de \$1.963.500. El componente contó a 30 de diciembre con unos compromisos por valor de \$1.963.500, correspondientes al 100% del presupuesto asignado. Así mismo, se realizaron pagos por valor de \$1.963.500, correspondiente al 100% del valor del presupuesto ajustado.

Componente N° 6 – Arrendamientos de sedes educativas, inició la vigencia con una asignación presupuestal de \$15.018.008.000. Por traslado presupuestal se disminuyeron los recursos para otras actividades del proyecto quedando con recursos con recursos vigentes por valor de \$16.233.911.345. El componente contó a 30 de diciembre con unos compromisos por valor de \$16.150.137.713 correspondientes al 99.5 % del presupuesto asignado. Así mismo, se realizaron pagos por valor de \$11.420.443.483, correspondiente al 70.3% del valor del presupuesto vigente. La reserva definitiva es de \$2.874.955.897, los giros realizados por valor de \$2.874.955.897, que corresponde al 100% del total de la reserva.

Componente N° 7 – Servicio de Atención a la Ciudadanía, inició la vigencia con una asignación presupuestal de \$4.837.986.000. Por traslado presupuestal se disminuyeron los recursos para otras actividades del proyecto quedando con recursos con recursos vigentes por valor de \$4.796.597.633. El componente contó a 30 de diciembre con unos compromisos por valor de \$4.796.597.631 correspondientes al 100% del presupuesto asignado. Así mismo, se realizaron pagos por valor de \$3.598.950.457 correspondiente al 75% del valor del presupuesto vigente. La reserva definitiva es de \$443.953.866, los giros realizados por valor de \$443.953.866, que corresponde al 100% del total de la reserva.

Se hace la claridad de que las metas denominadas “Arrendamientos” y “Servicio a la Ciudadanía”, finalizaron en la vigencia 2021, dado que se crearon las metas denominadas “Arrendamientos de sedes educativas” y “Servicio de atención a la ciudadanía”, que las reemplazan.

CONCLUSIONES

Durante el IV trimestre de la vigencia 2023, se presenta un balance positivo frente a la ejecución del proyecto de inversión. No solo se lograron comprometer buena parte de los recursos asignados, llegando a una ejecución por valor de \$465.844.081.691 que representa el 99.99%. del presupuesto asignado, se han cumplido las actividades establecidas dentro de lo programado. Esto permite brindar a la comunidad educativa los servicios necesarios para el normal y correcto funcionamiento de las Instituciones Educativas. beneficiando a todas las localidades de Bogotá y fortaleciendo el

servicio prestado por el Distrito a la ciudadanía.

Para finalizar, es preciso resaltar el trabajo realizado por los diferentes equipos de trabajo durante este IV trimestre, desarrollando las condiciones de servicio requeridas para el desarrollo de las actividades presenciales a las Instituciones Educativas Distritales para el beneficio de niños, niñas y adolescentes de Bogotá.

b) Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCade Virtual:

La Secretaría de Educación del Distrito cuenta con un Acuerdo de Nivel de Servicios que contempla la participación en el SuperCade Virtual, el cual fue celebrado en el mes de enero de 2021 dentro del **Convenio Interadministrativo** No. 4220000-114-2021 con la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudad el cual tiene vigencia hasta el enero del 2024, y fue prorrogado hasta el próximo 30 de junio del 2024.

Mensualmente se realiza seguimiento a este acuerdo, revisando o actualizando, si es el caso, la Guía de Trámites y Servicios, generando así, el certificado de confiabilidad, el cual relaciona 42 trámites, 2 Otros Procedimientos Administrativos (OPA'S), 72 servicios, para un total de 116.

A la fecha se realiza atención oportuna en todos los puntos de atención (SuperCade Bosa, Américas, Suba, y Manitas por parte de personal del outsourcing BPM Consulting; y SuperCade y Suba (adicional) por la estrategia Intégrate, personal de otra Entidad) y se hace la verificación y continuidad de los Trámites en la Guía de trámites y Servicios y en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

En el marco del procedimiento 05-PD-014 - Planeación del Servicio en los Canales de Atención, el cual consiste en Planear la prestación del servicio con las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, para el óptimo funcionamiento de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, según los atributos de calidad, mediante la identificación de necesidades y programación de mesas de trabajo conjuntas, lideradas y monitoreadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Dichos Acuerdos Nivel de Servicio - ANS establecidos con otras dependencias, tienen como fin asegurar las condiciones del servicio prestado a la ciudadanía, para así ofrecer lo requerido bajo atributos de calidad a través de los diferentes de los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano. El cumplimiento al seguimiento de los seguimientos a dichos ANS durante el II semestre se dio de la siguiente manera:

Tabla N° 2 – ANS

PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	CUMPLIDO	GENERALIDADES
Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención - 05-PD-002 Proceso Gestión Jurídica - Procedimiento 16-PD-007 “Gestionar el cobro de cartera de deudas susceptibles de cobro persuasivo”.	Prestar los servicios de atención a los deudores de créditos estudiantiles otorgados a través del convenio celebrado con ÁPICE.	1. Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención 2. Tiempos de respuesta antes las solicitudes a respuestas escritas dentro del término de respuesta a los derechos de petición.	SI	Para el II semestre, en el correo electrónico se recibieron 45 solicitudes, las cuales fueron gestionadas en su totalidad en términos de oportunidad.
Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	2. Informe trimestral por parte de la oficina de REDP que contenga los resultados de los siguientes indicadores:	NO	Para el II semestre indicador por parte de la dependencia no se cumplió de acuerdo con los lineamientos establecidos. Sin embargo la Oficina de Servicio al Ciudadano realizó acciones tendientes a mantener el servicio prestado a la ciudadanía. Actualmente se encuentra pendiente de firma por parte del profesional de la OTIC asignado.
Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Procedimiento 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención	Realizar la entrega de 5.212 dispositivos Móviles (Tabletas) a estudiantes de colegios	Cantidad de Turnos Atendidos	SI	Para el II semestre de 2023 se recibieron 1.209 solicitudes para la entrega de dispositivos móviles a estudiantes de colegios Distritales beneficiados, los

	Distritales beneficiados			cuales fueron atendidos en su totalidad.
Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención y 05-PD-002 Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención 12-PD-Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Cesantías	Prestar los servicios de atención y gestión de la prestación social de cesantías a través del aplicativo HUMANO a los docentes de la entidad	Cantidad de Turnos Atendidos	SI	Para el II semestre de 2023 la OSC gestionó 10.222 solicitudes de revisión documental de prestaciones, a través del aplicativo Humano en línea dentro de los tiempos establecidos en el ANS vigente el cual es de tres (3) días hábiles.
Directora de la Dirección de Cobertura Director de la Dirección de Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integra (Dirección de Cobertura - Matrículas y Dirección de Bienestar Estudiantil - Programa de Movilidad Escolar	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	SI	Para el II semestre en la atención integral se atendieron un total de 31.572 turnos para una efectividad en la atención del 100%.

Fuente: Informes de Gestión de Operaciones 2023.

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

En el segundo semestre de 2023, la Oficina de Servicio al Ciudadano con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa realizó la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía el cual fue aprobado, publicado en Resolución y en la página web de la entidad, adoptado para su implementación en para conocimiento del público interno y externo.

Igualmente, la Oficina de Servicio al Ciudadano realizó durante el segundo semestre 2023 actividades de socialización y sensibilización de los protocolos de atención los cuales están

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



consignados en el Manual de Servicio a la Ciudadanía. Durante este periodo se programaron y desarrollaron 13 actividades dirigidas al personal de la entidad (nivel central y local), personal de vigilancia de nivel central, y agentes que prestan atención en los canales presencial, virtual y telefónico de la entidad las cuales contaron con 105 asistentes en total.

Ilustración 1 - Actividades de Socialización y Sensibilización



Fuente: Registro fotográfico OSC

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

La Secretaría de Educación del Distrito cuenta con el Sistema de Turnos Digiturno en los diferentes puntos de atención, cumpliendo al 100% con el indicador, en los reportes de seguimiento por parte de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), bajo el contrato No. 4287118-2022 CIEL INGENIERIA S.A.S., se da seguimiento al indicador realizando actividades de soporte y mantenimiento en la Oficina de Nivel central (2 atriles) y los 17 puntos de atención que cuentan con un sistema de atención de turnos implementados

A continuación, se dan a conocer la cantidad de registros que se encuentran en el aplicativo y que mes con mes en el segundo semestre, se describen en el Informe de operaciones. Es importante mencionar que, la Entidad cuenta con un Plan de Contingencia, para garantizar la prestación del servicio y llevar la estadística en los diferentes puntos de atención. Para el caso de SuperCade el sistema de atención es SAT (Sistema distrital de atención ciudadana, aplicativo de atención de turnos).

Durante el segundo semestre 2023 se efectuaron 87.154 atenciones a través de digiturno, y 3.244 a través de las planillas de atención de turnos, para un total de 90.398.

Tabla N° 3 – Atención DLE

Punto de Atención	Julio			Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre			Total general
	Atención_Digiturno	Atención_Digiturno	Plan_Contingencia	Atención_Digiturno	Atención_Digiturno	Plan_Contingencia	Atención_Digiturno	Atención_Digiturno	Plan_Contingencia	Atención_Digiturno	Atención_Digiturno	Plan_Contingencia	Atención_Digiturno	Atención_Digiturno	Plan_Contingencia	Atención_Digiturno	Atención_Digiturno	Plan_Contingencia	
OSC	10.665	6.727	1.231	8.269	192	192	8.535			8.352	7.546	262	51.779						
07 - DLE Bosa	1.676	1.176	138	898	104	104	970			1.936	1.566	115	8.579						
19 - DLE Ciudad Bolivar	1.171	854	58	590	43	43	712			1.276	1.371	102	6.177						
08 - DLE Kennedy	998	723	61	556	36	36	537			1.150	1.188	97	5.346						
11 - DLE Suba	382	214	9	192	6	6	158			257	892	88	2.198						
10 - DLE Engativa	284	278	32	259			272			572	702	54	2.453						
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	414	292	44	411	27	27	526	10		623	574	90	3.011						
05 - DLE Usme	232	290	23	324	6	6	400			500	745	69	2.589						
04 - DLE San Cristobal	164	146	66	208	29	29	275			353	353	113	1.707						
09 - DLE Fontibon	223	197	2	262			329			677	632		2.322						
06 - DLE Tunjuelito	249	166	6	142			247			375	247	33	1.465						
01 - DLE Usaquén	77	24	20	60			55			72	203	21	532						
15 - DLE Antonio Nariño	117	42		60			67			192	192	22	692						
12 - DLE Barrios Unidos	55	19	13	32			62			111	65		357						
14 - DLE Mártires	120	87	4	21			21			95	107	8	463						
16 - DLE Puente Aranda	65	23	4	22			48			77	96		335						
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	40	22	3	10			35			36	78		224						
03 - 17 DLE Santafe - Candela	33	28		11	3	3	17			28	49		169						
Total general	16.965	11.308	1.714	12.327	446	446	13.266	10	16.682	16.606	1.074	90.398							

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

La Secretaria de Educación realiza la valoración de calidad de las respuestas que se dan en los sistemas de correspondencia de la entidad, a través de la definición de parámetros de evaluación, para proponer oportunidades de mejora por cada dependencia para el II semestre del 2023, se evaluaron un total de 23696 requerimientos de los cuales 20983 cumplieron con los criterios de calidad y calidez, y un total de 2803 incumplieron con alguno de estos criterios, obteniendo un porcentaje definitivo de un 88% de respuestas dadas con calidad. Aumentando en 2 puntos porcentuales el indicador con relación al obtenido en el mismo periodo del 2022.

Adicionalmente durante el segundo periodo 2023 se realizaron 58 espacios de socialización y sensibilización presenciales y virtuales con la asistencia y participación de aproximadamente 842 personas entre administrativos y responsables del manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia (nivel central, local e institucional) en el adecuado uso de los parámetros 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. Igualmente, la entidad participó en la jornada de socialización de las guías metodológicas en el manejo de PQRS realizada por la Veeduría Distrital.

Tabla N° 4 – Criterios Calidad

Muestra	Evaluados
23.696	23.696

Tabla N° 5 – Criterios Calidad

Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
22390	1306	22466	1230	22443	1253	21658	2038	22101	1595
94%	6%	95%	5%	95%	5%	91%	9%	93%	7%

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

Para este II semestre del 2023 la Secretaría de Educación el Distrito ha adelantado acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador, según los reportes de seguimiento por parte de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) realizando la validación de los ajustes de los campos de cauterización y envió en el servicio de SDQS, sin embargo la entidad se encuentra en la búsqueda de especialista para poder continuar con los ajustes pertinentes en la herramienta CRM.

La Secretaría de Educación - SED cuenta con acceso directo al aplicativo Bogotá te escucha, el cual permite realizar los procesos de radicación de solicitudes que deben quedar registradas en dicho aplicativo, mientras se da la solución definitiva de integrar el sistema de correspondencia de la SED con Bogotá te escucha, para agilizar los procesos de registro y gestión de peticiones. Adicional a esto por medio del aplicativo SIGA se cuenta tipificado en los radicados de entrada las categorías de queja, reclamo, felicitación, sugerencia y denuncia de actos de corrupción, el cual se usa en caso de que Bogotá te escucha no tengo funcionamiento y/o presente falla en el registro del requerimiento.

g) Puntos de atención con mecanismos de radicación calificada

A corte II semestre de 2023 la entidad cumple con el 100% de la actividad, cuenta con 2 mecanismos de radicación calificada como es el Formulario Único de Trámites (FUT) y la Ventanilla de Radicación Virtual, adicionalmente se realiza constante seguimiento para la mejora de estos, en el periodo se realizó el soporte y mantenimiento al Sistema de Gestión de correspondencia SIGA y FUT bajo la demanda de requerimientos funcionales y técnicos de la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC).

Tabla N° 6 – Mecanismos de Radicación

Mes	FUT	VENTANILLA DE RADICACION
julio	15883	3607
agosto	15931	3781
septiembre	14578	3952
octubre	15688	3180
noviembre	19446	3851
diciembre	11530	3023
Total general	93.056	21.394

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

Durante el segundo semestre 2023, el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano que brinda atención en los canales asistió y participo en talleres y sensibilizaciones relacionadas con la atención a personas con discapacidad con el objetivo de fortalecer los conocimientos y protocolos de atención que se deben implementar en el servicio. Se realizaron 11 actividades que contaron con 84 asistentes en total.

Para el año 2023 se definió un plan de trabajo de infraestructura telefónica y virtual, que cuenta a la fecha con 31 actividades programadas para todo el año.

Enfocado en cuatro grandes espacios de trabajo:

- a. Página Web
- b. Atención Virtual personas en condición de discapacidad
- c. Atención Presencial personas en condición de discapacidad
- d. Respuesta de voz **interactiva** - Interactive Voice Response (IVR)
- e. Caracterización Grupos de Valor
- f. Documentación grupos de valor

De las actividades programadas (31) para el año, se dio cumplimiento a 15 de ellas con un enfoque en el canal telefónico IVR y virtual, proceso de ajustes razonables.

Se diseño e implementaron algunos ajustes en el IVR de la línea telefónica 3241000 para mayor facilidad de atención hacia la ciudadanía, realizando seguimiento diario del comportamiento y el

análisis del impacto en los canales de atención.

En el canal telefónico se continúa atendiendo a los ciudadanos que se registran en el formulario de atención desde la página web <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>, realizando el seguimiento diario a la atención de estos por medio de la gestión de llamadas de salida, brindando la orientación correspondiente.

En el Nivel Central de la entidad se contó con una persona Interprete en Lengua de Señas Colombiana para la atención personalizada de personas con discapacidad auditiva, y que presta apoyo para la interpretación en las diferentes Direcciones Locales de Educación por intermedio de RELEVO SED, dando mayor cubrimiento a esta población atendiendo seis (6) en diferentes localidades, como Fontibón, Bosa, San Cristóbal.

Ilustración - 2 Atención Lengua de Señas Colombiana (LSC)- Relevo SED



Por último, se construyó documentación con información básica de los diferentes grupos de valor con la finalidad de que sea socializada y estudiada para el primer semestre del 2024

- i) Entidades que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuenta**

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-gestion-evaluacion-auditoria-rendicion-cuentas-ciudadanos

En los reportes de seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación, con corte al 31 de diciembre de 2023 la Secretaría de Educación del Distrito ha ejecutado y publicado el informe de gestión de Rendición de cuentas donde se evidencian los capítulos relacionados con servicio al ciudadano, diálogo ciudadano del 22 de noviembre y audiencia pública del 19 de diciembre de 2023.

j) Entidades Distritales con avance de 100% en implementación de criterios de infraestructura y disposición de espacios en sus puntos de atención definidos para intervención

Por otra parte, desde la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos, la Secretaría de Educación del Distrito, ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador: Se realizó la mejora en los puntos de atención de Antonio Nariño, Usme, Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe, Kennedy, Puente Aranda y Bosa con la instalación de piso Podo táctil. Adicionalmente, se realizó adecuación de baños para discapacitados en Antonio Nariño, y Usme.

Se colocó a disposición de todos los funcionarios de las Direcciones Locales de Educación el nuevo canal de atención interno de la Oficina de Servicio al Ciudadano que se denomina “**Centro de Relevo - Relevo SED**” que consiste en el acompañamiento del intérprete de Lengua de Señas Colombiana a la atención de personas con discapacidad auditiva que se acercan a las diferentes Direcciones Locales, con la finalidad de garantizar la comunicación con el ciudadano. Adicional de socializar este servicio desde diferentes instancias.

Tabla N° 7 – Mecanismos de Radicación

Mes	Relevo Sed
Julio	1
Agosto	3
Septiembre	2
Total General	6

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

La entidad programó dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía, en la ficha técnica de su proyecto de inversión 7818 “Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá DC, en el marco del Plan de Acción y Plan de Gobierno 2020 “Un nuevo contrato social⁵ y ambiental para Bogotá para el siglo XXI”, se programaron las siguientes actividades:

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

⁵ Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI
https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Plan%20Sectorial%202020-2024%20VF.pdf

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.

Esto responde a fortalecer la calidad de la experiencia de servicio a la ciudadanía en todos los canales de atención de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito.

A continuación, se presentan los gastos de funcionamiento e inversión realizados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en el segundo semestre del 2023.

a) GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

Tabla 8 - Servicios de Correo Electrónico Certificado Contrato_Orden_Compra_2800_109956_2023 segundo semestre 2023, CAMERFIRMA COLOMBIA S.A.S

2° SEMESTRE 2023	VALOR TOTAL
Julio	5.904.027
Agosto	6.776.531
Septiembre	6.884.532
Octubre	6.605.530
Noviembre	6.210.529
Diciembre	6.887.000
TOTAL	39.268.149

Tabla 9 - Servicios de Mensajería Expresa segundo semestre 2023, 4105018_2022 ALAS DE COLOMBIA Express SAS

2° SEMESTRE 2023	VALOR TOTAL
Julio	26.213.114
Agosto	26.164.714
Septiembre	27.300.514
Octubre	26.453.954
CO1.PCCNTR.5484949_2023 EXPRESSERVICES S.A.S.	
Noviembre	17.256.250

Diciembre	15.191.250
TOTAL	138.579.796

En los últimos años, el servicio de mensajería ha mostrado comportamientos diferentes, marcando un punto de inflexión, desde entonces la ciudadanía ha optado por los canales virtuales y las entidades también han avanzado a la virtualización, por lo que acorde a la nueva dinámica del servicio en la demanda el 01 de noviembre de 2023 inicia contrato para la prestación de los servicios de mensajería expresa CO1.PCCNTR.5484949_2023 EXPRESSERVICES S.A.S.

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

Tabla 10 - Servicios de Centro de Contacto segundo semestre 2023

MES 2023	VALOR TOTAL
Julio	268.050.767
Agosto	266.422.330
Septiembre	267.946.500
Octubre	264.616.664
Noviembre	264.083.879
Diciembre	265.587.957
TOTAL	1.596.708.096

Tabla 11 - Otras líneas de inversión

ORDEN DE COMPRA No. 109956 EMITIDA EL 24 DE MAYO DE 2023. CONTRATO INTERNO No. 2800-109956-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	CAMERFIRMA COLOMBIA SAS	Prestar servicios de correo electrónico certificado con validez jurídica y probatoria para la Secretaría de Educación del Distrito	\$ 72.000.331	6 MESES	1/06/2023
MODIFICACIÓN 1- PRORROGA					3 MESES	29/02/2024
ORDEN DE COMPRA No. 109956						

Tabla 12 - Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión – Oficina de Servicio al Ciudadano –2023

Contrato	Honorarios Mensuales	Valor Ejecutado	Fecha de inicio	Fecha de fin
CO1.PCCNTR.4565520	\$3,287,000	\$29,363,867	3-abr.-23	3-mar.-24
CO1.PCCNTR.4501716	\$3,287,000	\$32,870,000	1-mar.-23	29-feb.-24
CO1.PCCNTR.4467483	\$3,287,000	\$32,870,000	1-mar.-23	29-feb.-24
CO1.PCCNTR.4465650	\$6,907,000	\$64,465,333	21-mar.-23	20-feb.-24
CO1.PCCNTR.4565968	\$3,287,000	\$31,555,200	13-mar.-23	12-feb.-24
CO1.PCCNTR.4429100	\$6,907,000	\$61,472,300	6-mar.-23	3-mar.-24
CO1.PCCNTR.4638033	\$6,907,000	\$67,918,833	6-mar.-23	5-feb.-24
CO1.PCCNTR.4457594	\$6,90,000	\$67,918,833	6-mar.-23	5-feb.-24
CO1.PCCNTR.4514715	\$3,287,000	\$32,322,167	6-mar.-23	5-feb.-24
CO1.PCCNTR.4507730	\$3,287,000	\$35,609,167	6-feb.-23	5-feb.-24
CO1.PCCNTR.4477792	\$3,287,000	\$29,583,000	1-mar.-23	29-feb.-24
CO1.PCCNTR.4565063	\$3,287,000	\$32,870,000	1-mar.-23	31-ene.-24
CO1.PCCNTR.4429944.	\$7,575,000	\$83,325,000	6-mar.-23	5-feb.-24

Tabla 13 - Otras líneas de inversión

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (OTIC)	CIEL INGENIERIA SAS	\$69,875,000
---	---------------------	--------------

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

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía en el marco de sus funciones establecidas en el Decreto 310 de 2022, verificó y promovió que en el Plan Operativo Anual - POA 2023, se incluyeran las metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de realizar la planeación y actividades programadas, consolidando las acciones previstas para alcanzar los fines propuestos en la vigencia, de acuerdo con los objetivos del Plan Estratégico, las metas del Plan de Desarrollo Distrital, los proyectos de inversión y las funciones o responsabilidades asignadas a la dependencia.

Para la presente vigencia, se plantearon 11 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

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



denuncias con el fin de mejorar la confianza institucional y la satisfacción de los usuarios”.
Descritas en la siguiente tabla y los logros obtenidos para cierre del II semestre del 2023:

Tabla 14- Plan Operativo Anual – OSC

ACTIVIDAD	LOGROS
POL16_Ejecutar adecuadamente el componente de Racionalización de trámites y Mecanismos de Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción y del Decreto 612 del 2018. (Consolidado anual).	La Oficina de Servicio al Ciudadano cumplió al 100% con la ejecución de las actividades planeadas en el PAAC para la vigencia 2023, las cuales fueron reportadas oportunamente a la Oficina Asesora de Planeación en el IV trimestre, dando cumplimiento a la normatividad vigente y mejora de los indicadores en la prestación del servicio en el marco de la implementación del SGC.
POL11_Generar un informe referente al acompañamiento a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRS y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, generando las respectivas acciones de mejora por parte de las dependencias.	Se generaron los 6 informes correspondientes II semestre del 2023, para un total de 12 informes mensuales para la vigencia, cumpliendo con las actividades de acompañamiento por indicador, generado las acciones de mejora y reportando los hallazgos en el sistema de control interno. Consolidando los siguientes indicadores a diciembre 31 Nivel de Oportunidad 92%, Calidad en las respuestas 87%, cierre vencidos vigencias anteriores 99.2%, gestión de correspondencia de salida 71%. Se cumplió en un 100% de las actividades programadas para este periodo.
POL00_Socializar los resultados de la gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía al equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la Revisión por la Dirección y el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015.	Se realizaron las respectivas socializaciones en las sesiones de los equipos técnicos de Gestión y Desempeño Institucional el 30 de agosto y 5 de diciembre de 2023, lo cual se evidencia en el acta aprobada por Teams y publicada en la web institucional validando que sistema es eficaz, conveniente y adecuado. De igual manera, se ratificó la certificación de la OSC - II Etapa. https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania . Se cumplió en un 100% de las actividades programadas para este periodo
POL11_Realizar el seguimiento al cumplimiento del nivel de servicio en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida, evidenciado mediante informes.	Durante el III y IV trimestre del 2023, se realizó seguimiento al nivel de servicio, generando los 6 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad. Es importante resaltar, que se dio cumplimiento de la meta establecida para nivel de servicio: en el trimestre se cumplió la meta definida de este indicador ubicándose en el 99%, y de manera anual se ubicó en el 97,64%.

<p>POL11_Realizar el seguimiento y control del nivel de satisfacción en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida para la vigencia, evidenciado mediante informes.</p>	<p>Durante el III y IV trimestre del 2023, se realizó seguimiento al indicador de satisfacción, generando los 3 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad. En este sentido, se resalta que el indicador anual se ubicó en el 88,62% que, por aproximación se ubica en el 89% que se encontraba proyectado anualmente.</p>
<p>POL12_Generar un informe a la implementación y seguimiento de las actividades definidas en la estrategia de racionalización de trámites 2023, de acuerdo con el plan de trabajo.</p>	<p>En el cuarto el III y IV trimestre del 2023 las acciones de racionalización de trámites, donde se evidencia el seguimiento a las actividades del plan de trabajo aprobado por las dependencias que hicieron parte de la estrategia, donde se racionalizaron los 21 trámites programados, cumpliéndose así un 100% respecto a lo programado, evidenciado en los 2 informes presentados.</p>
<p>POL12_Consolidar la formulación de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2024.</p>	<p>La OSC consolidó la formulación de la estrategia de Racionalización de Trámites 2024 en el IV trimestre, a través de diferentes criterios de priorización los cuales se consolidaron en el Informe de Necesidades de la Comunidad Educativa en torno a los Servicios de la Entidad, a su vez, la consolidación de la formulación se registró y reporto en el PTEP 2024, ante la Oficina Asesora de Planeación. Se cumplió en un 100% con las actividades programadas.</p>
<p>POL11_Generar un informe de seguimiento al fortalecimiento de la atención e información inclusiva en los canales presencial, telefónico y virtual, según plan de trabajo definido por el equipo Técnico de Servicio al Ciudadano.</p>	<p>Para el III y IV trimestre se generó un informe de seguimiento al fortalecimiento de la atención e información inclusiva en los canales de atención, en el cual se evidencia la ejecución de las 31 actividades programadas en el plan de trabajo (2 informes). Lo anterior, permitió la generación de diferentes protocolos Discapacidad Cognitiva, Discapacidad Auditiva, Discapacidad Visual, Discapacidad Física, Discapacidad Sordoceguera, Discapacidad Múltiple, etc. Se cumplió en un 100 % con las actividades programadas para este periodo.</p>
<p>POL11_Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades y actitudes para la prestación del servicio en el personal de la OSC en la gestión, para así fomentar una cultura de excelencia en el servicio y uso de lenguaje claro en los 3 canales de atención.</p>	<p>Para el III y IV trimestre se desarrollaron 165 actividades de socialización, sensibilizaciones y capacitación respecto a las 165 programadas con 2524 asistentes, aportando al mejoramiento de la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención, fortaleciendo 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>POL11_Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del</p>	<p>Se realizaron 7 actividades de divulgación en temas relacionados con la Carta de trato Digno, Defensor de la Ciudadanía y Canales de atención, Certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, las cuales se</p>

Defensor de la Ciudadanía al público externo.	divulgaron a través de los medios de comunicación internos y externos mejorando la comunicación con la ciudadanía y comunidad educativa.
POL11_Revisar, traducir y evaluar la información de los documentos internos y externos, trámites u OPAS que se requieran a lenguaje claro según las metodologías vigentes a nivel distrital.	Se realizó la revisión, traducción y evaluación a lenguaje claro de 245 documentos internos y externos (instructivos internos, procedimientos, plantillas de respuesta, manuales, carta trato digno, trámites y servicios), teniendo en cuenta las metodologías vigentes distritales y nacionales mejorando la comunicación entre la entidad, la ciudadanía y la comunidad educativa.

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

Durante el seguimiento y reporte de las actividades fueron registradas en el aplicativo de manera oportuna, cumpliendo con los indicadores propuestos en un 100% para el cierre del II semestre de 2023, de acuerdo con lo verificado por la Oficina Asesora de Planeación – OAP y la Oficina de Control Interno. Lo anterior, puede ser consultado en el siguiente enlace:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-metas-objetivos-indicadores-gestion-desempeno-poa-plan-operativo-anual-nivel-central

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

La Oficina de Servicio al Ciudadano, durante el II semestre de la vigencia 2023 verificó y promovió la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía mediante el Normograma de la OSC.

Este documento hace parte de la caracterización del proceso Servicio integral a la Ciudadanía y se actualiza por: i) necesidades del servicio; ii) expedición de nuevas disposiciones legales 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 normograma⁵ 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) Procedimientos y términos de respuesta vii) nuevas funciones del Defensor de la Ciudadanía, entre otros.

La actualización del normograma cuenta con la aprobación de la Oficina Asesora de Jurídica y fue adoptado por la SED mediante Resolución 02 de mayo de 2023. Actualmente se encuentra

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



en aprobación la actualización para entre en vigencia en el 2024 por parte de las dependencias pertinentes.

Lo anterior, puede ser consultado en el siguiente enlace de ISOLucion:
<https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx?UrlExterna=frmHome.aspx>

Ilustración 3 - Normograma

NORMOGRAMA					
Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía					
Código:	05-NG-001	Versión:	2	Resolución:	2-18/May/2023

[05-NG-001 Normograma del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía](#)

VERSIÓN	RESOLUCIÓN Y FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	2876-13/Sep/2022	Adopción
2	2-18/May/2023	Cambio de Versión

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	CLAUDIA ALEJANDRA REYES	Nombre:	RICARDO RODELO	Nombre:	MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Cargo:	CONTRATISTA	Cargo:	CONTRATISTA	Cargo:	JEFE DE OFICINA
		Nombre:	CAMILO ANDRES SUAREZ DE LA HOZ		
		Cargo:	CONTRATISTA		

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

Dada la importancia en la aplicación del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía actualmente se cuenta con el Manual Interno de la Calidad⁶, y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la implementación de las plataformas vigentes en la SED, el compromiso y la colaboración de las personas que trabajan para la SED, en los diferentes escenarios, así como los objetivos de calidad los cuales son transversales a la caracterización del proceso.

A través del Proceso Integrado de Servicio al Ciudadano, se monitorea el cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento de la atención al ciudadano, incluyéndolas en los planes de mejora de la entidad, implementando acciones de mejora como las medidas de cambio dentro del ciclo PHVA - Planear, hacer, verificar y actuar - para mejorar la prestación del servicio. Lo anterior, responde a la cláusula 10.3 de la ISO9001:2015 para que el proceso mejore de forma continua la efectividad de la documentación y los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En línea con lo anterior, cada ítem registrado se encuentra en una matriz de Excel para el seguimiento periódico con los responsables de la unidad y se generan alertas en horarios programados para asegurar el cumplimiento de estos ítems. Constantemente se identifican hallazgos que dan lugar a las acciones de mejora con 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,

⁶ https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania

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 II semestre 2023, las cuales cuentan con las evidencias para seguimiento y consulta por parte de la dependencia, antes de control o auditorías internas:

Tabla 15 - Acciones de Mejora y Servicios No Conformes

Objetivos	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora	10 acciones de mejora.	9 acciones de mejora.	8 acciones de mejora.	18 acciones de mejora.	11 acciones de mejora.	7 acciones de mejora.
	0 servicio No Conforme	0 servicio No Conforme	17 servicio No Conforme	11 servicio No Conforme	12 servicio No Conforme	11 servicio No Conforme

Fuente: Base de datos servicio no conforme y acciones de mejora de la OSC

Acciones de mejora

El 62.66 % de estas afectaciones corresponden a “No Cumplimiento en el indicador de Oportunidad” en el proceso y canales de responsabilidad de la OSC.

Incumplimiento porcentual en decimales en el estándar de satisfacción proyectado para diciembre cuya meta establecida era:

Tabla 16 - Acciones de Mejora y Servicios No Conformes por Canal

MES	Presencial	Telefónico	Chat	Correo	General
Dic-23	96%	92%	92%	73%	94%

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 93,41%, canal Chat 93,83%, Correo electrónico 75,34% y Canal presencial 95.21%, registrando incumplimiento en la proyección de este último.

Dentro de los planes de acción implementados por la OSC para mitigar estos hallazgos se generaron acciones por parte de los equipos de Formación, Calidad; Operaciones y Plan

Padrino, dirigidas tanto al personal de planta, contratistas y outsourcing de la OSC como a funcionarios de otras dependencias de la Entidad.

Las acciones implementadas han permitido apersonamiento de los procesos por parte de los colaboradores, generación de alertas, corrección o mejora en los puntos de control e integración con las diferentes áreas involucradas en el proceso de atención de la entidad

Servicios No conformes:

El 55.92 % de estas afectaciones corresponden al “No Cumplimiento Atributos de Calidad” en el proceso y canales de responsabilidad de la OSC.

Los hallazgos evidenciados más representativos durante el período fueron:

- Registro de datos del ciudadano en los diferentes sistemas de información.
- Actitud de servicio por parte de los agentes.
- Uso del tiempo adecuado.
- Tipificación en los sistemas de información.
- Reporte de hallazgos a tiempo.
- Falencias en el manejo de Bogotá Te Escucha.
- Redireccionamientos.

Las acciones de mejora a ejecutar en enero de 2024 son las siguientes:

- Se reforzará en el manejo del aplicativo “Bogotá Te Escucha” mediante el trabajo en equipo en los Work café divididos por canales de atención con la finalidad de mejorar la gestión.
- Se realizará un plan de trabajo focalizado con los agentes que presentan falencias respecto a la actitud de servicio trabajando sus habilidades.
- Se desarrollará Taller de Lenguaje propositivo y asertivo el que será liderado por los supervisores de los canales de atención.

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

La entidad a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano verificó el cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites del segundo semestre de 2023, promoviendo la identificación y simplificación, de 21 trámites, correspondientes a tres (3) dependencias de la entidad como son la Oficina de Servicio al Ciudadano, La Dirección de Cobertura y la Dirección de Inspección y Vigilancia:

- Legalización de documentos para estudiar en el exterior

- Asignación de cupo escolar
- Traslado de estudiantes antiguos
- Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos
- Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media.
- Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano.
- Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos
- Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano
- Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
- Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado
- Ampliación del servicio educativo
- Cambio de sede de un establecimiento educativo
- Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales
- Cambio de propietario de un establecimiento educativo
- Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
- Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial Clausura de un establecimiento educativo

Estos trámites fueron actualizados, de acuerdo con el plan de trabajo establecido y aprobado por las áreas intervinientes dentro de la estrategia.

Durante este segundo semestre de 2023, se realizaron 12 mesas de trabajo con diferentes áreas de la entidad y externas como parte de la gestión de la estrategia.

Lo anterior fue presentado ante la alta dirección en los equipos técnicos de Servicio al Ciudadano y Racionalización de trámites, así como a las subsecretarías de Acceso y Permanencia, Calidad y Pertinencia e Integración Interinstitucional.

Respecto a los riesgos en la gestión de los trámites relacionados dentro de la estrategia podemos identificar el que probablemente se puede presentar en el trámite de Legalización de Documentos con destino al Exterior y es el de ingreso de documentación falsa, para lo cual la Oficina de Servicio al Ciudadano toma las medidas pertinentes, para evitar de esta manera la

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



materialización del riesgo en este tema.

En caso de detectarse este riesgo se remite la respectiva denuncia ante la autoridad competente en este caso la Fiscalía General de Nación

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

Se realizaron recomendaciones durante las sesiones realizadas en la Revisión por la dirección – Equipos técnicos de gestión y desempeño institucional para las políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de trámites (30 de agosto y diciembre 5 de 2023), comités de Gestión y Desempeño Institucional y de Control Interno (20 -15 de diciembre), lo cual trató temas entre otros, como el avance y ratificación de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Informe Defensor de la Ciudadanía, oportunidad Transversal al proceso – Relacionamiento Ciudadano, alertas gestión del riesgo otros procesos y recomendaciones a tener en cuenta para la gestión de PQRS por parte de las dependencias.

- Se recomienda a la DSA y a la OTIC, avanzar con la viabilidad respecto a la implementación de SIGA o considerar otras opciones que mejoren el proceso de Gestión Documental de la Entidad.
- Se solicita a las 14 dependencias establecer su plan de mejora y registrarlo en el aplicativo Isolucion para el correcto seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.
- A la DILE de Suba realizar la respuesta a los pendientes del 2022 lo antes posible.
- Desde los líderes de cada dependencia, establecer acciones definitivas para subsanar los documentos vencidos y sin digitalizar de todas las vigencias anteriores y el 2023.
- A la Oficina Asesora de Planeación y demás dependencias competentes asistir a la reunión de Relacionamiento Ciudadano programada para el miércoles 13 de diciembre de la Secretaría General, con el fin de definir actividades articuladas para los diferentes componentes que interactúen tanto el Plan Operativo Anual como el programa de Transparencia y Ética Pública para el 2024, según los lineamientos dados por la OAP con el apoyo de las demás dependencias responsables en cumplimiento de la normatividad vigente.
- El líder del proceso de acuerdo con lo expuesto por la Oficina de Servicio al Ciudadano a los miembros del equipo técnico de Gestión y Desempeño Institucional para las políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites se procede a aprobar las acciones tomadas por la Alta Dirección para asegurar que el sistema es adecuado, conveniente y eficaz en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
- Realizar las sesiones de seguimiento y rendición de cuentas del Sistema de Gestión de la Calidad en la Revisión por la Dirección – Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño

Institucional.

- Generar las alertas y recomendaciones pertinentes al servicio a otros procesos desde un enfoque basado en Riesgo en las sesiones a realizar por parte de Control Interno en su comité y en la Oficina Asesora de Planeación Comité de Gestión Institucional.

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

En el marco del PDD Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI, la SED realizó recomendaciones a las áreas encargadas para la disposición de los recursos necesarios que permitieron el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política, dentro del cual incluyó el proyecto de inversión 7818 "Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá D.C." el componente Servicio a la Ciudadanía, dentro del cual se contemplan las siguientes metas:

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

Así mismo, se reformuló el Plan Sectorial de Educación el cuál se encuentra publicado en el siguiente enlace: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/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 17 - 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

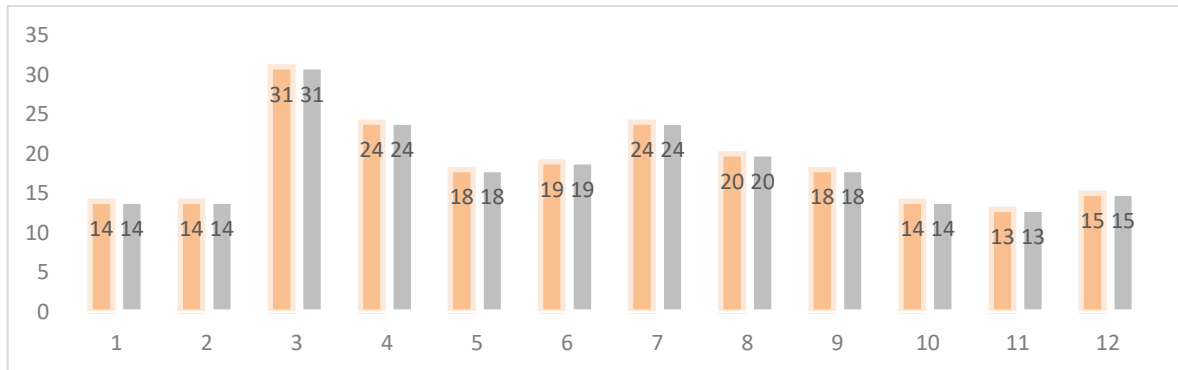


Tabla 1: Gestión OSC 2023

2.1 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 18 – 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

2.2 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.

Se gestionó y acompañó la solicitud de modificación de la actividad PAAC II cuatrimestre resultado del acuerdo realizado entre las dependencias con asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, se aclara que se modifican y separan las actividades 2.2 y se crea la 2.4, la primera responsabilidad de la Dirección de Infraestructura y la siguiente de la Oficina de Servicio al Ciudadano de acuerdo con las competencias y capacidad para cumplir el plan de trabajo propuesto en el Componente 4. MM Atención Ciudadano del objetivo perteneciente al subcomponente 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención.

Posteriormente, se ajustó, reportó y cargaron las evidencias de las actividades del Plan Operativo Anual - POA III y IV 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.

Tabla 19 – Riesgos

Riesgo	Controles	Efectos logrados
Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos	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.	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/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed . Se cumplió en un 100% con los controles establecidos y no se materializó el riesgo.
	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	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. Se cumplió en un 100% con los controles establecidos y no se materializó el riesgo.

del conocimiento.	
<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. Se cumplió en un 100% con los controles establecidos y no se materializó el riesgo.</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</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. Se cumplió en un 100% con los controles establecidos y no se materializó el riesgo.</p>

de mejora, y logren eliminar la causa raíz. Como evidencia se encuentran los informes de PQRS	
---	--

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 [NIVEL CENTRAL](#)

2.3 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.

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.

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.

2.4 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.

Ejercicio de ajuste y levantamiento documental para los procedimientos Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención y Notificación de Actos Administrativos, lo cual es archivado por la Oficina Asesora de Planeación para su revisión.

Finalmente, como parte previa a la auditoria de seguimiento se realizó un ejercicio de ubicación documental de acuerdo con los numerales de la ISO9001:201 con los responsables de gestión de archivo.

En concordancia con la cláusula 7.5 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.

2.5 Requisitos para los productos y servicios

En cumplimiento del citado numeral se realizó el reporte y alerta 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.

Se realizaron las revisiones, ajuste y cargue de evidencias para el reporte en el Sharepoint de Control Interno para el Programa de Transparencia y Ética Pública II y III trimestre, en el aplicativo para el Plan Operativo Anual – POA 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.

2.6 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.

La determinación y aplicación de criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y el control eficaces de los procesos del SGC, el cual parte del enfoque basado en riesgos, los puntos

de monitorización y medición necesarios para el control son específicos para el proceso según el riesgo.

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.

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.

Con el fin de cumplir con lo determinado por la Función Pública se realizó el registro, seguimiento y consolidación de evidencias del I semestre los Acuerdos de Servicio Gerentes Públicos, del líder del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Gestión y seguimiento por parte de la Revisión por la Dirección en la III sesión presencial en el colegio la Felicidad a los que asistieron los miembros del equipo técnico de Gestión y Desempeño con el fin de evaluar lo adecuado, eficaz y conveniente del SGC, cumpliendo así el No. 9.3 de la norma.

Finalmente, para este ítem se realizó el seguimiento y monitoreo al PAAC II cuatrimestre de la Oficina de Servicio al Ciudadano para los componentes de Racionalización de Trámites, Servicio al Ciudadano, Riesgos de corrupción 5 y 6, Transparencia y Acceso a la Información, el cual fue registrado por todos los responsables de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

2.7 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 ratifico 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 5 – 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. Consultar enlace https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania

2.8 Revisión por la dirección

La Oficina de Servicio al Ciudadano como dependencia líder de la Política de Servicio al Ciudadano

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



y Racionalización de Trámites busca promover 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 realizadas durante el II semestre da cumplimiento da 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”.

En sesión realizada el 5 de diciembre se da cierre al año 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.
8. Adecuación de los recursos.

El desarrollo de las acciones son convenientes, eficaces y adecuadas de conformidad a la ISO9001:2015, lineamientos internos y normatividad vigente, la cual puede ser consultada 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

2.9 No conformidades y acciones correctivas

Durante el II semestre 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.

De igual manera, acompañamiento y seguimiento de las mesas de operación resultaron Servicios No Conforme y Acciones de mejora con el fin de contextualizar la importancia de la identificación de las Salidas No Conformes y metodología de la matriz Plantilla registro servicio no conforme **acciones_mejora_2023, socialización de la revisión de la Plantilla registro servicio no conforme acciones_mejora_2023 con corte a junio 2023 como parte de la revisión remitida a la responsable de solicitar y verificar acciones por los respectivos profesionales de la dependencia.**

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.

2.10 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 ampliamente en el numeral 1.5 del presente informe.

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

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía a través del equipo de Plan Padrino, el cual busca un fortalecimiento de la cultura de servicio en toda la Entidad a través de un acompañamiento técnico en el uso adecuado de las herramientas de gestión de correspondencia, trámites y servicios, Nivel de Oportunidad, Vencidos, Calidad en la respuesta, y cualquier otro tema que impacte en el ciclo de atención, formuló recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, para este periodo del 2023 programó y desarrolló actividades de capacitación, socialización y sensibilización dirigidas al personal administrativo de los tres niveles (central, local e institucional) con el objetivo de fortalecer los conocimientos en los manejos de los aplicativos de gestión de correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha. Adicional a las jornadas de formación, se realizó acompañamiento en el seguimiento de los reportes de nivel de oportunidad, vencidos, estas acciones enmarcadas en el cumplimiento de los criterios de calidad (oportunidad, coherencia, claridad, calidez y manejo del sistema.), se realizó acompañamiento a las áreas más reiterativas en incumplimientos de oportunidad y calidad de las respuestas, donde en mesas de trabajo conjunta, se logró cerrar el 100% de vencidos de vigencias anteriores (2010 al 2021) y el 99.9% de la vigencia 2022.

Adicionalmente en el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control

Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado bajo la norma ISO9001:2015, se articuló 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. A la fecha se cuenta con 57 registros en el aplicativo Isolucion, observación - Hallazgo OCI.

Tabla 20- Indicadores de Seguimiento Plan Padrino

Indicador	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nivel de Oportunidad	91.2%	91.8%	93.3%	93.4%	93.8%	91.7%
Calidad en la Respuesta	91.0%	89.1%	83.7%	89.0%	88.0%	87.0%
Cierre de Vencidos vigencias Anteriores	95,4%	96.1%	98.5%	98.7%	98.9%	99.2%
Percepción en las respuestas	49.0%	43.0%	52.0%	47%	50.00%	35.0%
Gestión Correspondencia de Salida física	86.0%	86%	78%	80%	71.0%	71.0%

Fuente: Base de Datos OSC.

Durante el segundo semestre 2023, La Oficina de Servicio al Ciudadano con el apoyo y acompañamiento del equipo Plan Padrino realizó 40 espacios de socialización y sensibilización presenciales y virtuales con la asistencia y participación de aproximadamente 372 personas entre administrativos y responsables del manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha en los tres niveles de la entidad (central, local e institucional) con el objetivo de adquirir conocimiento en el manejo de los aplicativos, radicación, traslados, implementar los parámetros de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas con el objetivo de brindar un servicio de calidad.

En las actividades de socialización y sensibilización se fortalece el uso de los criterios de calidad, lenguaje claro y comunicación asertiva promoviendo la campaña "Ponte en los Zapatos del Otro" con la que se busca crear conciencia al interior de la entidad para aplicar criterios de calidad a todas las respuestas brindadas a la ciudadanía.

Igualmente, junto con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se actualizó la imagen de la campaña y se divulgó a través de los wallpaper de los computadores la imagen de la campaña haciendo énfasis en los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones ciudadanas.

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



Fuente: Registro fotográfico Oficina Servicio al Ciudadano

Ilustración 7 - Jornadas de socialización gestión de correspondencia



Fuente: Registro fotográfico Oficina Servicio al Ciudadano



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

Mediante la Resolución No. 004 del 28 de septiembre de 2023 “Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones”.

Ilustración 2 Resolución 004 del 28 de septiembre de 2023

RESOLUCIÓN N.º 004 del 28 de septiembre de 2023

Continuación de la Resolución “Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones”.

Ilustración 9 – Modificación PD Canales de Atención

13. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	05-PD-013	Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención	3	Modificación

Ilustración 9 – Modificación Otros PD

13. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	05-PD-014	Gestión de formación, aprendizaje y conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano	2	Modificación
Formato	05-IF-007	Solicitud desde las dependencias a la Oficina de Servicio al Ciudadano	2	Modificación

Finalmente, para junio mediante la Resolución No. 005 del 26 de diciembre de 2023 “Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones”.

Ilustración 10 – Resolución 005 de 2023

RESOLUCIÓN N.º 005 del 26 de diciembre de 2023

Continuación de la Resolución "Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones".

Ilustración 9 – Modificación Otros PD

17. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	17-PD-007	Gestión de Correspondencia de Salida	3	Modificación

18. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	05-PD-009	Legalización de Documentos para estudios en el Exterior	3	Modificación
Guía - Metodología	05-MG-002	Metodología para la Medición del Impacto de las Acciones de Racionalización de Trámites en la SED	3	Modificación
Manual	05-MN-001	Manual de Servicio a la Ciudadanía	2	Modificación

La anterior documentación se adopta mediante las resoluciones citadas y fueron socializadas con el grupo de trabajo para su aplicación.

2.13 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.

- Continuar fortaleciendo la cultura de control de documentación a interior del equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de evitar la ocurrencia del inadecuado uso de documentación obsoleta.
- Implementar la estrategia 2023 posterior a la auditoría externa de certificación en la

ISO9001:2015 durante todos los trimestres, con el fin de mantener y mejorar el indicador de Satisfacción propuesto para el 2024.

- Incentivar la identificación del Servicio No Conforme y Acciones de Mejora por parte del equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Realizar sensibilizaciones referentes a una cultura de la calidad como una fortaleza del sistema de cara a la próxima auditoría seguimiento etapa II.
- Implementar las acciones de Relacionamiento ciudadano según la normatividad vigente de conformidad a lo programado articuladamente con las dependencias responsables de la OSC como una oportunidad transversal al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en el marco del cumplimiento del PAAC.
- Realizar ejercicios de acompañamiento en auditorías de otros procesos con el fin fortalecer las habilidades y competencias de los auditores certificados del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
- Continuar sensibilizando al personal de la OSC en los atributos del servicio con el fin de mejorar el indicador de Satisfacción del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

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.

- Continuar con el seguimiento oportuno y eficaz de los indicadores de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
- Continuar con el control del riesgo de la prestación del servicio fuera de los parámetros definidos.
- Dimensionar la operación de acuerdo con la demanda de cada uno de los canales de atención.
- Proyectar los indicadores a obtener en cada uno de los canales de atención de acuerdo con el comportamiento y novedades que se pueden presentar.
- Realizar permanentemente la toma de conciencia de la ISO9001:2015 en cuanto el cumplimiento de sus numerales por parte del grupo de la Oficina de Servicio al Ciudadano entre lo que se resalta la identificación de Servicio No Conforme, Acciones de mejora, actualización documental, reporte oportuno de indicadores y seguimiento a la plataforma estratégica como el Plan Operativo Anual, Programa de Transparencia y Ética Pública, Mapa de riesgo, entre otros.
- Realizar seguimiento permanente a las acciones de mejora y servicio No conforme, con el fin de mantener y mejorar los indicadores propuestos de cara a la ciudadanía.

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

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

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

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

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

En desarrollo de la tercera etapa de esta evaluación, que corresponde a la construcción de los instrumentos de recolección, se utilizaron los formularios diseñados para la medición, y monitoreo del nivel de atención al ciudadano los cuales se encuentran articulados con la planeación, ejecución, control y mejora institucional, basados en el modelo de encuesta “modelo de Medición ACSI5” – Net Promoter Score, estas encuestas, se envían de manera aleatoria a los ciudadanos a través de la plataforma Lime Survey de manera diaria, lo anterior teniendo en cuenta el instructivo interno de trabajo Medición Satisfacción de la Ciudadanía en los Canales de Atención.

Ilustración 30 - Aspectos Evaluados en la Medición de Calidad



Fuente: Informe Operaciones – Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 21 - 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

A continuación, presentamos los resultados consolidados de la medición durante el II semestre del 2023

Tabla 22 - Nivel de Satisfacción por Canales

Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, mes	Acumulado anual
Julio	90%	86%	74%	69%	86%	85%
Agosto	93%	90%	83%	72%	90%	86%
Septiembre	92%	91%	86%	72%	90%	86%
Octubre	91%	93%	86%	73%	90%	87%
Noviembre	95%	92%	93%	74%	94%	88%

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



V1. 15/JUNIO/2023

Diciembre	95%	92%	91%	67%	93%	89%
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

- Canal Presencial 94,43%
- Canal Telefónico 91,92%
- Canal Virtual Correo electrónico 72,25%
- Canal Virtual Chat Institucional 89,38%

Para un total semestral de satisfacción para la Secretaría de Educación en sus canales de atención del 92,24%, 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 continuó con el mejoramiento de la interfaz, con cambios tecnológicos a través de un proveedor externo de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, no obstante, se continúa en un trabajo con el mismo, para que la herramienta pueda ofrecer un servicio de fácil acceso, y de cara a los agentes sea de fácil interacción.
- Es importante mencionar que, como resultado del seguimiento minucioso a través del equipo de Aliados Incondicionales, y con las mejoras en la herramienta, se incrementó en 20,79 puntos porcentuales el indicador de satisfacción en el canal chat del semestre pasado al actual. Se emplearon acciones como la personalización en cada chat, buscando dar exclusividad a cada ciudadano.
- Para el canal presencial, se están realizando encuestas una vez finaliza la atención, tanto en el nivel central, local como en los Supercade. Así mismo, se cuenta con código QR para invitación a la ciudadanía a realizar la encuesta.
- Por otra parte, se continua el envío masivo de las encuestas de satisfacción mediante el aplicativo Lime Survey.
- Para el canal telefónico, se invita al ciudadano a calificar el servicio una vez finaliza la llamada.
- Adicionalmente, se busca a través de llamadas outbound conocer el motivo por el cual la ciudadanía se encuentra insatisfecha con la atención prestada, escuchando su punto de vista de esta.

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

3.1 Peticiones Mensuales

La Secretaría de Educación en el segundo semestre de 2023 ha tenido un comportamiento dinámico en el ingreso de peticiones en su nivel central e institucional, que se describe a continuación:

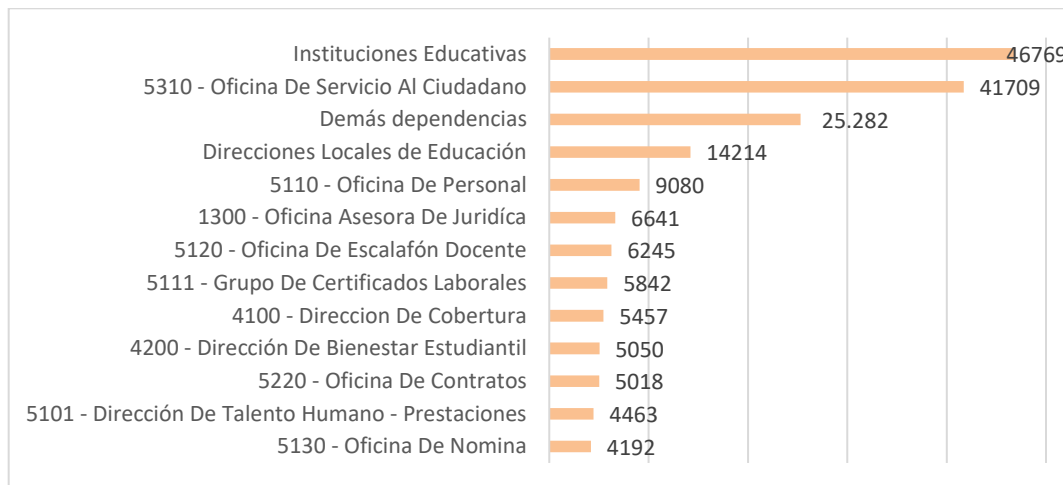
Tabla 23 -1 Gestión de peticiones por nivel

Mes	Nivel Central	Nivel Local	Nivel Institucional	Total General
Julio	18642	2082	8922	29646
Agosto	18670	2486	9377	30553
Septiembre	18112	2464	8505	29081
Octubre	18653	2597	8594	29844
Noviembre	21821	2994	11284	36099
Diciembre	23081	1591	87	24759
Total General	118979	14214	46769	179982

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

Para el segundo semestre del 2023, el 75% 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.

Grafica 2 - Volumetría generada por las principales oficinas –II Semestre 2023



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

En primer lugar, se encuentra la Oficina de Servicio al Ciudadano dando respuesta al 23% de las solicitudes, de las cuales el 50% de estas refieren a Legalización de documentos al exterior, el 18% a Trámite General entre otras.

En segundo lugar, con una participación del 5% se encuentran los requerimientos por parte de la Oficina de Personal, el 78% hace parte de Trámite General, seguido Licencia n o remunerada a docentes y directivos docentes con un 4% y vacaciones de funcionarios administrativos con el 3%.

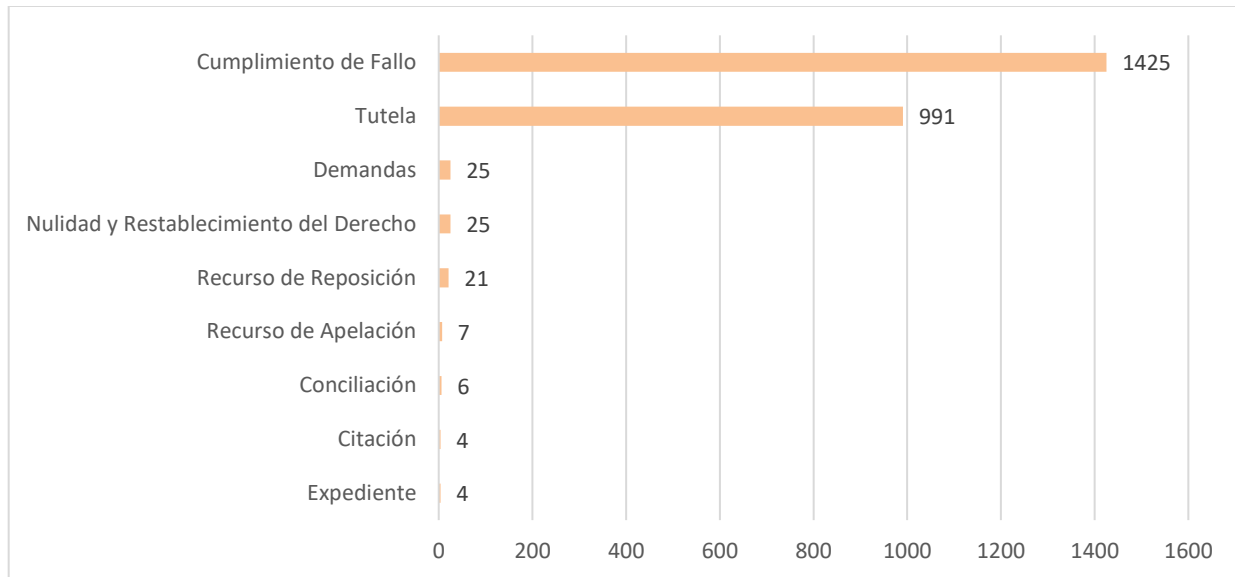
En tercer lugar, se encuentra la Oficina de Asesora de Jurídica con el 4%, que durante el segundo semestre recibió un 32% Tutelas, continuando con demandas con el 28%, por último, Trámite general con el 25%.

Es importante tener en cuenta que el uso de la clasificación del trámite depende de cada dependencia de la entidad.

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

3.2 Gestión Realizada para el Grupo Requerimientos Legales

Grafica 3 - Participación por tipo de documento – II Semestre 2023



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

Los anteriores tipos de documento representan el 1% del total de peticiones, en el segundo semestre; la Oficina Asesora de Jurídica y la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, son las que más requerimientos legales atienden con un 97% de participación.

2443 peticiones en total ingresan en este grupo, donde la Oficina Asesora de Jurídica atiende el 83% de las solicitudes, seguido por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones con el 15%, el 3% adicional es atendido por las demás oficinas.

3.3 Gestión Realizada para el Grupo PQRSDF

La Oficina de servicio al ciudadano, junto con su grupo plan padrino genera sinergias en todos los niveles para interiorizar una cultura de servicio que fortalezca el proceso de atención de PQRSDF a la ciudadanía, en cuanto a eficiencia, calidad, oportunidad y confianza en las dependencias, El equipo de Plan Padrino actualmente es el programa encargado del acompañamiento a los funcionarios del nivel Institucional, local y central. Las solicitudes son recibidas a través del correo electrónico oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co.

Para el II Semestre del 2023, se han realizado 5.284 atenciones las cuales se discriminan en:

- 3.164 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 1.079 solicitudes ingresan para Notificaciones

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



- 863 actividades registradas en seguimiento diario
- 178 actividades programadas de visitas de julio a diciembre

3.164 atenciones a las diferentes dependencias, DILES e IED, de la entidad, destacándose la Modificación a radicados en aplicativo SIGA 26.16%, Apoyo en la Gestión de atención y servicio 9.24%, entre otros, el detalle a continuación

Tabla 24- Soportes Estratégicos a las Dependencias por el Equipo Plan Padrino

Soporte prestado	Total	Porcentaje
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	827	26,16%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	616	19,49%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	292	9,24%
Modificación usuarios	232	7,34%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	208	6,58%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	168	5,31%
Creación de Usuarios	147	4,65%
Creación de Tramites	126	3,99%
Solicitud de Radicación Contactenos	75	2,37%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	71	2,25%
Aclaración Informe de Vencidos	53	1,68%
Apoyo Soportes Dexon	47	1,49%
Red Contacto	41	1,30%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	35	1,11%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	34	1,08%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	32	1,01%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	29	0,92%
Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	22	0,70%
Traslados a RedP	18	0,57%
Informativo (Seguimientos Plan Padrino)	14	0,44%
Creación de PC	11	0,35%
Aclaración Informe de Efectividad	11	0,35%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	10	0,32%
Solicitudes Base de Datos	10	0,32%
Creación de PC	9	0,28%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	8	0,25%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	7	0,22%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	6	0,19%
Comité Local de Cobertura	5	0,09%
Total general	3164	100,00%

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.

Adicionalmente, el Equipo Plan Padrino asiste de manera activa a las Ferias móviles estrategia “juntos Cuidemos Bogotá, y en las ferias “Educación en tu Localidad” y participa en la estrategia de atención en los periodos de matrículas Escolares 2023, ofreciendo servicios de orientación e información de servicios generales y la entrega de SIM para las tabletas de la ruta 4k.

Igualmente, se da inicio al proceso de cobertura del 06 de diciembre al 15 de diciembre, con la novedad de ausencia de PSI en la dila de Bosa y Kennedy, el 04 de diciembre se realizó la validación de los equipos, claves y espacios por parte de todos los equipos (Movilidad, Cobertura, OSC), 16 de diciembre, se finaliza primera etapa y se deja el equipamiento listo para el inicio en enero 2024.

En cuanto a las peticiones ingresadas en los Sistemas de Gestión de Correspondencia clasificadas como PQRS, están, Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Solicitud de Acceso a la información, y representa tan solo el 2% de las solicitudes.

De total de los recibidos en esta categoría durante el segundo semestre de 2023 el 83% fueron recibidos por el canal E-mail el 43%, por el canal Web, el 33% presencial, el 12% por teléfono, el 5% por buzón, y el 1% restante en el canal escrito y redes sociales. En la atención a estas solicitudes resaltamos las oficinas con mayor número de requerimientos tramitados:

Tabla 25 - Oficinas con mayor participación en requerimientos 2023

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Direcciones Locales de Educación	1084	30%
Instituciones Educativas Distritales	822	23%
Demás Dependencias	468	13%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	445	12%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	241	7%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	186	5%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	172	5%
4100 - Direccion De Cobertura	152	4%
TOTAL	3570	100%

Fuente: Tablero Control OSC BTE y SIGA

Teniendo en cuenta la distribución por dependencia, se tiene que a nivel general los temas de mayor impacto fueron servicio a la ciudadanía, beneficios estudiantiles con relevancia en movilidad escolar y programa de alimentación escolar.

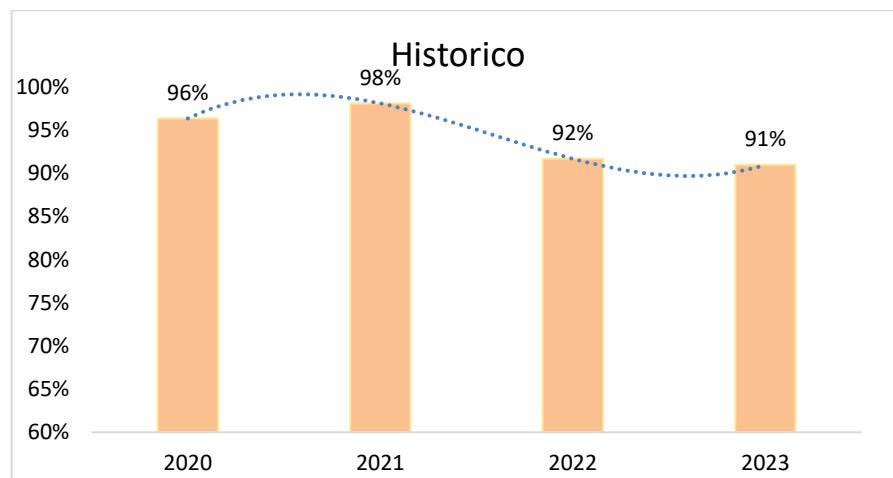
3.4 Porcentaje de atención oportuna por dependencia.

El nivel de oportunidad en las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) corresponde a las peticiones que debían ser resueltas por las

dependencias de la Entidad durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2023, 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.

Grafica 1 -Comportamiento Histórico del Nivel de Oportunidad



Ahora bien, respecto al indicador por dependencia a continuación se da a conocer el acumulado general del II Semestre del 2023, ordenado de menor cumplimiento al mayor:

Tabla 26 - Nivel de Oportunidad en los Tiempos de Respuesta

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	42	11	31	74%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	28	7	21	75%
5110 - Oficina De Personal	11031	2338	8693	79%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	7565	1602	5963	79%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	7567	1470	6097	81%
5130 - Oficina De Nómina	4968	844	4124	83%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	18	3	15	83%
5100 - Dirección De Talento Humano	1975	273	1702	86%

2210 - Dirección Local De Educación Engativa	1413	184	1229	87%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	158	20	138	87%
5200 - Dirección De Contratación	8	1	7	88%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	798	94	701	88%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	1346	163	1183	88%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	2341	283	2058	88%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	3099	366	2733	88%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	27	3	24	89%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	1448	155	1293	89%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	49	5	44	90%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	5442	497	4945	91%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	2233	188	2045	92%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	460	37	423	92%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	85	6	79	93%
5410 - Oficina De Presupuesto	33	2	31	94%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	168	10	158	94%
1000 - Despacho	723	41	682	94%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	497	28	469	94%
4100 - Dirección De Cobertura	6112	342	5770	94%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	830	46	784	95%
2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	475	23	452	95%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	22	1	21	96%
1200 - Oficina De Control Interno	415	17	398	96%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	3323	125	3198	96%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1453	43	1410	97%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	74	2	72	97%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	445	11	434	98%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	1172	25	1147	98%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	925	19	906	98%
3200 - Dirección De Educación Media	199	4	195	98%

4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	839	15	824	98%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	643	11	632	98%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	360	6	354	98%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	828	12	816	99%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	600	7	593	99%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	102	1	101	99%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	557	5	552	99%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	7173	63	7110	99%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	399	3	396	99%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	605	4	601	99%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	479	3	476	99%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	500	3	497	99%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	5992	33	5959	99%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	805	4	801	100%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	303	1	302	100%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	320	1	319	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	486	1	485	100%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	874	1	873	100%
5220 - Oficina De Contratos	5606	3	5603	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	26973	5	26968	100%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	27	0	27	100%
5400 - Dirección Financiera	3	0	3	100%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	278	0	278	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	13	0	13	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	57	0	57	100%
Total	123789	9471	114315	92%

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

La información anterior se establece de la siguiente manera:

- Total: Requerimientos ingresados durante el mes en medición.
- No cumple: Requerimientos que incumplieron el tiempo legal otorgado para el tipo de documento.
- Si cumple: Requerimientos que cumplen con los términos establecidos.

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



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

3.5 Análisis de Calidad y Calidez

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

De acuerdo con lo anterior, La Oficina de Servicio al Ciudadano implementó la “Guía Metodológica de valoración de la calidad en las respuestas” 05-MG-005, como estrategia de mejora continua, esta valoración de calidad a las respuestas ciudadanas dadas a través de los Sistemas de gestión de correspondencia, permite evidenciar las fortalezas y debilidades desde las áreas en la atención de los requerimientos, a fin de contribuir en el mejoramiento del desempeño institucional y mejorar la percepción y satisfacción por parte de la ciudadanía.

En el II semestre del 2023 las respuestas dadas a través de los sistemas de correspondencia, se tomó una muestra de 23696 comunicaciones emitidas, a las cuales se les realizó la valoración de los criterios de calidad acordes a lo establecido en la guía de valoración de calidad, de este ejercicio, se pudo evaluar que:

- Para el segundo semestre de 2023, comparado con el primer semestre de 2023, se evidencio un aumento a la calidad de las respuestas en 1 punto porcentual, pasando de un 87% a un 88% de respuestas que cuentan con los criterios de calidad establecidos por la entidad, y un 12% se encuentra en proceso de mejora
- La mayor debilidad encontrada al interior de la entidad representa el 9%, y equivale a la oportunidad de la respuesta definitiva del ciudadano, en los sistemas de correspondencia, en formato PDF en general, seguido por un 7% en respuestas que no cumplen con el criterio de manejo del sistema.

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

Tabla 27 - Principales Dependencias incumplimiento Calidad de la Respuesta

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	%	% NO
					CUMPLE	CUMPLE
					CUMPLE	CUMPLE
6001 - 03 COLEGIO CRISTOBAL COLON (IED)	1	1	1	0	0	1
6001 - 06 COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED)	1	1	1	0	0	1
6003 - 03 COLEGIO EL VERJON (IED)	1	1	1	0	0	1
6003 - 04 COLEGIO EXTERNADO NACIONAL CAMILO TORRES (IED)	1	1	1	0	0	1

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

Tabla 28 - Calidad de la Respuesta por Criterio

Criterio de Calidad	Si Cumple	%	No Cumple	%
Coherencia	22390	94%	1306	6%
Claridad	22466	95%	1230	5%
Calidez	22443	94%	1253	5%
Oportunidad	21658	91%	2838	9%
Manejo Aplicativo	22101	93%	1595	7%

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

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

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

Durante el segundo semestre de 2023 la Oficina de Servicio al Ciudadano con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa realizaron la actualización y diseño de nuevas piezas graficas para promocionar la figura del Defensor de la Ciudadanía, se realizó nota de prensa dando a conocer la nueva imagen y se socializaron por redes sociales. Igualmente se continuó promoviendo los deberes y derechos de la Carta de Trato Digo, los canales de atención de la entidad.

Ilustración 11 – Canales - Defensor



Fuente: Redes sociales Secretaría de Educación del Distrito

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

La Oficina de Servicio al Ciudadano durante el segundo semestre de 2023 programó y desarrolló 13 actividades de sensibilización con 105 asistentes de nivel central, local, institucional que prestan atención en los canales y personal de vigilancia de nivel central, enmarcadas en los temas de socialización de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Ilustración 4 - Actividades de Socialización



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



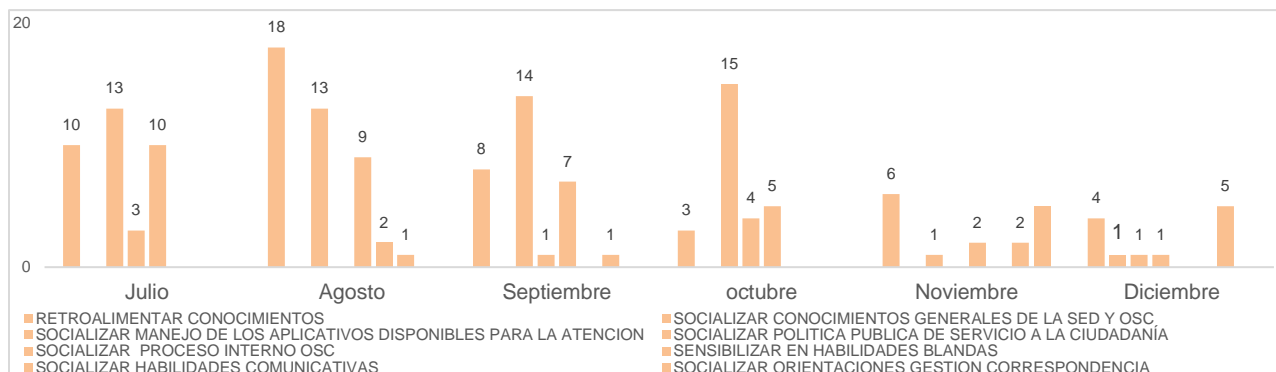
V1. 15/JUNIO/2023

Fuente: Registro fotográfico OSC – Actividades de socialización

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

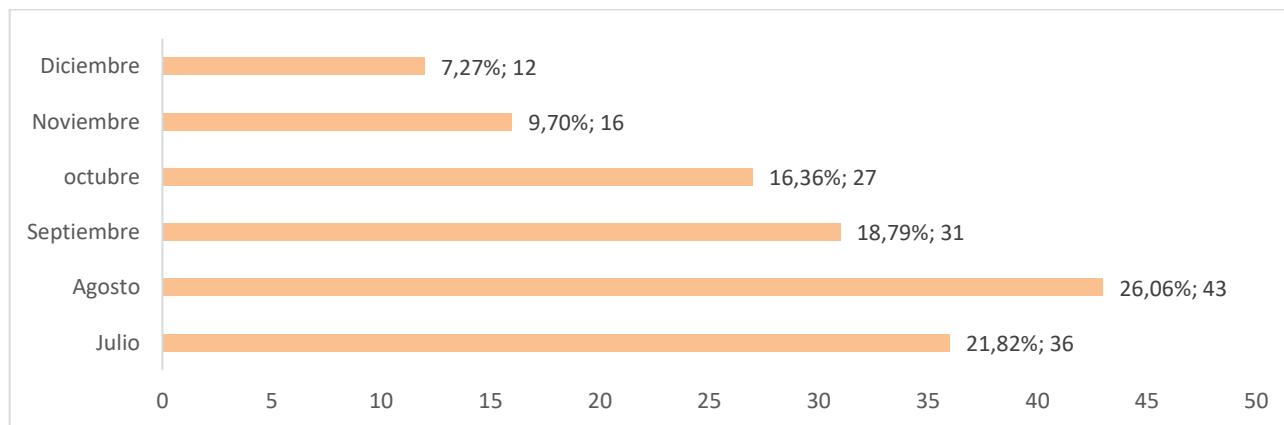
Durante el segundo semestre del 2023 la Oficina de Servicio al Ciudadano dentro de su cronograma de socializaciones y sensibilizaciones programó y desarrollo 165 actividades con 2524 asistentes registrados y un cumplimiento del 100%, atendiendo a las necesidades del servicio de los puntos de atención y las solicitudes recibidas de otras dependencias de la entidad dando así cumplimiento al objetivo de calidad “Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano”. dirigidas a los funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad y especialmente al personal de la OSC que brinda atención en los canales.

Grafica 2 - Cantidad de Socializaciones y Sensibilizaciones por tema



Fuente: Cualificación del Servicio - Oficina de Servicio al Ciudadano

Grafica 3 - Porcentaje de Socializaciones y Sensibilizaciones por mes



Fuente: Cualificación del Servicio - Oficina de Servicio al Ciudadano

Ilustración 5 - Actividades de Sensibilización



Fuente: Registro fotográfico OSC – Actividades de socialización

Los temas tratados durante el segundo semestre 2023 se enfocaron en las temáticas relacionadas con la gestión y atención a la comunidad educativa y ciudadanía en general.

- Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento, actividades internas)
- Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia)
- Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
- Retroalimentación de conocimientos (inducción, reinducción, funciones dependencias)
- Habilidades blandas y comunicativas.
- Gestión de correspondencia
- Comunicación asertiva y lenguaje claro

Tabla 39 - funcionarios atendidos por tema II semestre 2023

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Julio	36	447
Agosto	43	501
Septiembre	31	562
Octubre	27	332
Noviembre	16	522
Diciembre	12	160
TOTAL	165	2524

Fuente: Consolidado Cualificación y formación 2023

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



V1. 15/JUNIO/2023

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

Todos los trámites de la Secretaría de Educación del Distrito aprobados se encuentran publicados, actualizados y traducidos a lenguaje claro en la Guía de Trámites y Servicios y en el Sistema Único de Información de trámites y Portal gov.co.

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

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

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

Página SUIT:
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/inicio>

Gov.co
<https://www.gov.co/>

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:

III Trimestre:

https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/EIcRyfiTkBRHoXXzUIKPSh4B6FWSS1fesH2DL6N802pObQ?e=Vn7bsy

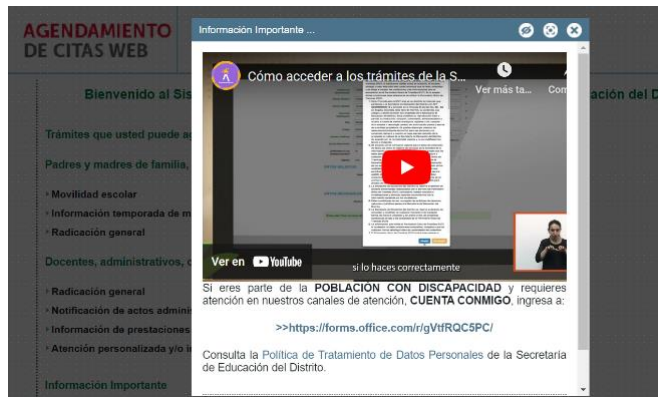
IV Trimestre:

https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/EhBqoQ8NPQ5DuSR3uvTTPqoBp3iaSWllemQCqLi01wS5bw?e=CeqTT9

Ilustración 6 - Agendamiento

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

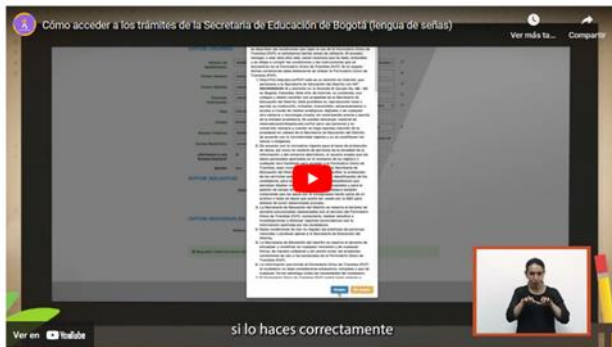




Fuente: Pagina web secretaria de Educación - Agendamiento

Adicionalmente. Se realizó la actualización en página web sección Servicio al Ciudadano del video de acceso a los canales de atención en lengua de señas.

Ilustración 7 - Atención en Lengua de Señas



Fuente: Pagina web secretaria de Educación - Agendamiento

Se actualizó en la página web sección Servicio a la Ciudadanía el video institucional de como acceder a los trámites de la Secretaría que cuenta con lengua de señas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

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

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

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

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

- El Ministerio de Relaciones Exteriores - Cancillería - con el fin de virtualizar y racionalizar el trámite Legalización de Documentos para el Exterior, establecido en la estrategia de racionalización de trámite de la presente vigencia, teniendo como objetivo la integración de firma digital en el trámite para que pueda intercambiar información directamente con la Cancillería.
- Se realizó el paso a producción del trámite Legalización de Documentos con Destino al Exterior en donde se incluyó la firma digital electrónica.

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

- Se registró el trámite en la estrategia de racionalización de trámites 2023 en SUIT, legalización de documentos al exterior de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Se actualizaron tanto en SUIT como en la guía de trámites de la alcaldía mayor de Bogotá, los trámites de prestaciones docentes por medio de la plataforma humano en línea para la solicitud de estas prestaciones, por parte de los docentes y/o sus beneficiarios.

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

Página Secretaría de Educación:

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

Guía de Trámites y Servicios:

Secretaría de Educación del Distrito - SED | Bogota.gov.co

Página SUIT:

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

Contamos con el Certificado de Confiabilidad de la Información, el cual se emite los 5 primeros

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



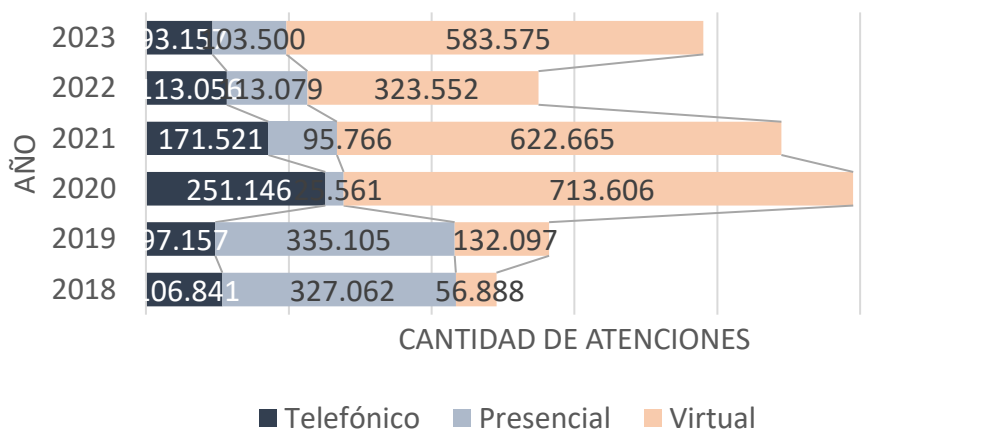
V1. 15/JUNIO/2023

días de cada mes y se encuentran en la siguiente ruta: https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/EsaSXAZsvQhJoCjtVt28R_EBN2USzvwpK922nULkrwqvA?e=CDDkv1

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

La Entidad, ha promovido los canales de atención, con el fin de que la ciudadanía tenga acceso a la información de manera ágil, de calidad y oportuna. A continuación, se da a conocer el comportamiento de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, realizando una breve comparación en la variación del uso de estos en el segundo semestre del 2018 al 2023, igualmente describiremos actividades adicionales realizadas, que refuerzan estas variaciones.

Grafica 4 - Comportamiento Canales de Atención II Semestre 2018 al 2023



Fuente: Grupo de operaciones - Oficina de Servicio al Ciudadano. Cantidad de atenciones

Las atenciones en el segundo semestre del 2023 fueron de 780.232, con un aumento del 41,9% con respecto al mismo periodo en el 2022 donde fueron de 549.687, como se puede observar gráficamente. Es importante mencionar que para este período se incluye el comportamiento del IVR en el centro de contacto.

En este sentido, en el 2023 el canal virtual continuó generando una mayor participación que los demás canales, por temas relacionados con solicitudes de cupo, certificaciones de docentes, entrega de dispositivos en el nivel central, legalización de documentos para el exterior, lo cual ha permanecido en el tiempo desde el semestre anterior.

Ahora bien, como estrategias para la prestación del servicio durante el semestre se tiene:

- El acompañamiento desde el Sistema de Gestión de Calidad para aplicar la política de Calidad y Objetivos en cada uno de los canales de atención.
- La generación de seguimientos a través del equipo de “Red Contacto” a las encuestas que presentaron una calificación de 1 a 6 (insatisfechas), así como a las quejas o reclamos que llegaron a través de Bogotá Te Escucha.
- Generación de la estrategia Relevo Sed para la atención a personas con discapacidad desde los diferentes puntos de atención.
- El acompañamiento por parte del equipo de Aliados incondicionales que permiten mejorar la prestación del servicio realizando seguimiento al cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio.

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

Con corte al 31 de diciembre del 2023 la Secretaría De Educación el Distrito ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador:

Se tuvo sesión con la Secretaría General para identificar los errores que se estaban generando en el SOAP, de igual manera para obtener los campos necesarios para incluir la caracterización de los ciudadanos por medio del CRM, y se remitieron los campos a la Oficina TIC con el propósito de continuar con la integración con BTE.

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

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

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

El del I Semestre del 2023 se presentó ante las entidades correspondientes, bajo radicado NoS-2023-246719 del 31 de julio del 2023.

6.1 Conclusiones y Recomendaciones

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

CONCLUSIONES

1. El Defensor Ciudadano, a través del Plan Padrino y Red Contacto ha permitido la mejora en los indicadores de respuesta de las dependencias y contribuido con la concientización de la importancia en la oportunidad de las respuestas a la ciudadanía
2. Se tiene un avance del 100% en el Cierre de los vencidos de las vigencias 2010 al 2021, y del 99.2% en los cierres de la vigencia 2022, quedando pendientes solo 6 requerimientos de la DEL de Suba.
3. Frente a los seguimientos de los indicadores entre los más relevantes se encuentra el nivel de satisfacción en los canales de atención, donde la Entidad aplicó 31177 encuestas con 28757 satisfechas, donde el 92.24% de los ciudadanos se encontró satisfecho con el servicio.
4. A partir del seguimiento diario a la atención en los canales de atención, el equipo de trabajo fue focalizado en su canal con el apoyo del equipo de formación y monitoreo, reforzando los conceptos y las habilidades necesarias para garantizar la respuesta oportuna y de calidad a la ciudadanía, optimizando los tiempos de gestión.
5. Desde el punto de vista de Operaciones, el Defensor de la Ciudadanía ha realizado seguimiento a los acuerdos de servicio que tiene con las dependencias generando articulación en los procesos de atención como lo son entregas de tabletas por parte de la Dirección de Dotaciones, entrega de pines y necesidad de movilidad escolar, asignación de cupos, traslados escolares, apoyo a eventos de Educación Superior, información de Colegios Privados.
6. Bajo la Coordinación del Defensor Ciudadano se generó articulación con la ETB para la entrega de SIM CARD a los estudiantes beneficiados con la ruta 4k, con el fin de poder continuar con el servicio de internet para los estudiantes.
7. Actualización y revisión a lenguaje claro de los instructivos interno, procedimientos, trámites y servicios mejorando la comunicación entre la entidad y la ciudadanía.
8. El Defensor del Ciudadano con el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía ha realizado los siguientes logros:
 - Ratificación etapa II de la Certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
 - Cultura de la identificación de No Conformidades y Acciones de mejora por parte del equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
 - Participación en otras instancias como el Comité de Gestión y Desempeño Institucional y de Control Interno, con el fin de realizar recomendaciones y generar alertas preventivas para la materialización del riesgo otros procesos.
 - Mantenimiento y mejora de los indicadores propuestos en la prestación del

- servicio.
- Actualización e implementación de documentación de apoyo a la gestión acordes con las necesidades del servicio, lineamientos internos y normatividad vigente.
9. Adicionalmente, se resalta el seguimiento a la volumetría en los canales de atención, determinando el personal óptimo para cada canal y generando la distribución de las labores de acuerdo con las necesidades del servicio.
 10. Solución en primer contacto con los ciudadanos atendidos con la atención inclusiva en el canal presencial con agente interprete en lenguaje de señas, que se encuentra adquirido a través de la Orden de compra 78018 con BPM Consulting a 60 personas con discapacidad auditiva de la ciudadanía que se presentó con discapacidad en el Nivel Central de la SED.
 11. Se continua con la atención en Lengua de Señas a todos los puntos de atención (Direcciones Locales de Educación) desde el Nivel Central por medio de Teams llamado RELEVO SED, el cual permite que cualquier persona con discapacidad auditiva sean atendidos en cualquier punto de la ciudad.
 12. Cumplimiento al 100% de las actividades de formación, socialización, sensibilizaciones programadas y desarrolladas para conocimiento del personal nuevo que ingresa a la entidad de las funciones, beneficios y canal de atención de la figura del Defensor de la Ciudadanía, así como la sensibilización de protocolos de atención para el personal en el nivel local, central y al personal de aseo de las dependencias administrativas de la entidad.
 13. Revisión, traducción y evaluación de 121 trámites y servicios registrados en la Guía de Trámites y Servicios mejorando la comunicación con la ciudadanía y comunidad educativa.
 14. Se garantizó la disponibilidad de los recursos necesarios a través del proyecto 7818 para que el sistema funcionara adecuadamente y se evaluara periódicamente mediante la auditoría interna y revisión por la dirección.

RECOMENDACIONES:

1. Continuar con la aplicación del liderazgo es un aspecto que tiene gran relevancia dentro de este proceso, pues a través de este, la Alta Dirección da ejemplo y asienta las bases para asegurar el correcto comportamiento del personal, a fin de lograr el mantenimiento de la certificación del SGC basada en la ISO 9001.
2. Garantizar el buen funcionamiento del proceso comprobando que la mejora continua se implementa en cumplimiento de los objetivos de la calidad del SGC, a través del correcto registro de la información pertinente al servicio No conforme o acciones de mejora identificadas durante la gestión del proceso, de cara a poder hacer un buen uso de los indicadores, claves en el rendimiento del proceso.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

3. Continuar identificando y desarrollando los planes de mejora resultado del correcto registro de Servicio No Conforme para reducir las brechas en la prestación del servicio según los atributos de la calidad.
4. Cumplir con las actividades del plan de trabajo, aprobado por las áreas de la estrategia de racionalización de trámites propuesta en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2023 con la racionalización en los 21 trámites
5. Cerrar el total de los documentos vencidos de los años 2022 Y 2023.
6. Trabajar articuladamente con la Alcaldía Mayor de Bogotá en la traducción de trámites registrados en el SUIT.
7. Continuar con la documentación pertinente de la forma de cómo se atiende cada uno de los canales de atención (instructivos internos) con el objetivo de unificarlo.
8. Continuar con el seguimiento a los indicadores de satisfacción, nivel de servicios, y precisión de error crítico y no crítico.

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



V1. 15/JUNIO/2023