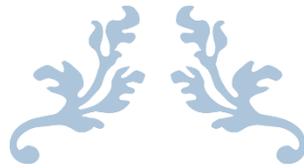


**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 BOGOTÁ**



---

**INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO**

---

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO  
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL



31 DE ENERO DE 2019  
**SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO**

Narda Lizeth Rodríguez  
Diana Carolina Giraldo  
María Consuelo Acuña  
Alexandra Albornoz  
Jimmy Alexander Lugo

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 - BOGOTÁ**

<b>Contenido</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>1 DIVULGACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL E SERVICIO A LA CIUDADANÍA.</b> .....	3
<b>1.1 Adelantar acciones encaminadas a posicionar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación.</b> .....	3
<b>1.2 Adelantar un proceso a la identificación/diagnóstico del estado de la infraestructura física y tecnológica de los puntos de atención ciudadana (accesibilidad, suficiencia y cualificación de los equipos de trabajo) y ponerlo en conocimiento de las instancias competentes en torno a la Política Pública PPDS:</b> .....	3
<b>1.3 Promover y adelantar las acciones correspondientes para que todas las áreas de la Secretaría de Educación con trámites y servicios de cara a la ciudadanía, los publiquen y/o actualicen tanto en la Guía de Trámites y Servicios como en la WEB:</b> .....	0
<b>2 IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, MECANISMOS Y HERRAMIENTAS, PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS</b> .....	1
<b>2.1 Velar porque en la Secretaría de Educación se dispongan herramientas que permitan a los Ciudadanos(as) evaluar el nivel de satisfacción frente al servicio prestado:</b> .....	1
<b>3 ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS O QUEJAS DE LOS CIUDADANOS(AS) DANDO CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS LEGALES O INTERNAS</b> .....	2
<b>3.1 Implementar al interior de la Secretaría de Educación la metodología de Seguimiento al cumplimiento de los atributos de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, en las respuestas emitidas a los ciudadanos:</b> .....	3
<b>3.2 Seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante el Defensor(a) del Ciudadano de la Secretaría de Educación:</b> .....	4
<b>3.3 Actualizar en la Página de la Secretaría de Educación, la información sobre el Defensor(a) del Ciudadano en la Secretaría de Educación (nombres, datos de contacto, cuando y en qué casos acudir al Defensor, canales de acceso, entre otros):</b> .....	5
<b>4 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES</b> .....	7

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 - BOGOTÁ**

**INTRODUCCIÓN**

En el Acuerdo 257 de 2006<sup>1</sup>, se señala como objeto “orientar y liderar la formulación y ejecución de políticas, planes y programas para garantizar el derecho a la educación y asegurar a la población el acceso al conocimiento y la formación integral. Para tal fin, la Secretaria de Educación se acogió la Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", y el Decreto 371 de 2010<sup>2</sup> en el cual entre otros se establece el reconocimiento dentro de las entidades a quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

En el año 2010 se expide la Resolución 2994 del 04 de noviembre de 2010, por la cual “Se designa al Defensor del Ciudadano en la Secretaría de Educación del Distrito y se reglamenta la figura”<sup>3</sup>, Por último, con la expedición de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía<sup>4</sup> en el año 2014 se asigna al Defensor del Ciudadano ser “garante y veedor en la implementación y el seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.

Es así como en el marco de las funciones asignadas en la resolución 2994 de 2010, se elaboró un Plan Estratégico y metodológico que permita orientar el quehacer y fortalecer el rol del defensor(a) del Ciudadano al interior de la Secretaría de Educación, del cual en el presente informe se muestran los avances.

---

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

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

<sup>3</sup> Resolución 2994 de 2010, por medio de la cual “Se designa el/la Defensor/a del/a Ciudadano/a en la Secretaria de Educación del Distrito y se reglamenta la figura”.

<sup>4</sup> Decreto Distrital 197 de 2014. Art 15, Parágrafo 2.

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 - BOGOTÁ**

**1 DIVULGACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA  
DISTRITAL E SERVICIO A LA CIUDADANÍA.**

Atendiendo la estrategia “Impulsar la divulgación posicionamiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación” la Defensora del Ciudadano de la Secretaría de Educación, ha impulsado las actividades que se relacionan seguidamente:

**1.1 Adelantar acciones encaminadas a posicionar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación.**

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, se viene realizando el proceso de inducción y divulgación a servidores de la Secretaría de Educación, en el cual se socializa/sensibiliza en torno a los principios, tributos y características del servicio a la ciudadanía en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

**1.2 Adelantar un proceso a la identificación/diagnóstico del estado de la infraestructura física y tecnológica de los puntos de atención ciudadana (accesibilidad, suficiencia y cualificación de los equipos de trabajo) y ponerlo en conocimiento de las instancias competentes en torno a la Política Pública PPDSC:**

En cumplimiento de esta estrategia, en la Oficina de Servicio al Ciudadano, se realizó un trabajo de muestreo con las Direcciones Locales DILES, y Nivel Central que prestan atención directa a la ciudadanía, para, entre otros identificar/diagnosticar la atención prestada a los ciudadanos(as), el estado de la infraestructura, accesibilidad, suficiencia, cualificación de los equipos de trabajo,

En el siguiente cuadro los puntos a los cuales se realizó el diagnóstico/ seguimiento y medición del servicio y el número de servidores sensibilizados en fortalecimiento de la cultura del servicio.

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 BOGOTÁ**

<b>PUNTO DE ATENCION</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>NO DE SERVIDORES SENSIBILIZADOS</b>
Canal Virtual	Se identifica la necesidad de hacer un plan de mejoramiento de las quejas y solicitudes que llegan a la Oficina de Servicio al Ciudadano para brindar una experiencia del servicio a los ciudadanos.	Diseño de plan de mejoramiento con la consolidación y seguimiento a cada una de las quejas en la OSC	
Canal Presencial ( Direcciones Locales)	De acuerdo a las visitas realizadas a las Direcciones Locales de Educación, se evidenció que una de las causas por la cual el indicador Nivel de Oportunidad se ve afectado negativamente, es por el deficiente clima organizacional que se presenta en cada una de ellas, ausencia de socialización de lineamientos, temas de correspondencia, calidad en las respuestas, manejo de contingencias, trámites y sistemas de información.	Se llevó a cabo jornada de sensibilización en actitud de servicio-febrero 19/ 2018 Dirección Local DILE Fontibón. Se llevó a cabo jornada de acompañamiento con la estrategia "En la OSC Estamos contigo" Junio 27 de 2018 Dirección Local Barrios Unidos con espacio de sensibilización en actitud de servicio, socialización de lineamientos, temas de correspondencia, calidad en las respuestas, manejo de contingencias, trámites y sistemas de información.	49
Nivel Central	De acuerdo a la observación y plan canguro realizado en las ventanillas de atención en el nivel central, se evidencia que existen inconvenientes en el proceso de solicitud de certificaciones y entrega de los mismos.	Jornadas de acompañamiento en sistema "Humano" para equipo de servicio Nivel Central	10
Canal Telefónico	Se identifica la necesidad de reestructurar el IVR, este presenta información	Propuesta nuevo IVR con contenido de temas de participación, primera	

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 - BOGOTÁ**

<b>PUNTO DE ATENCION</b>	<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>NO DE SERVIDORES SENSIBILIZADOS</b>
	desactualizada, reproceso en algunas opciones. Se evidencia además en este canal de atención la necesidad de realizar una campaña telefónica al interior de la Secretaría de Educación, algunos docentes y personal administrativo solicitan que las extensiones sean contestadas para realizar consultas o trámites	infancia y línea anticorrupción (actualización de trámites)	
Canal Presencial - Nivel Central	Ausencia de algunos acuerdos de niveles de servicio entre áreas, lo anterior permitió que algunos trámites sean más ágiles.	Encuentros de sensibilización equipo de servicio back y front Nivel Central abril 24, junio 25 y 26 actitud de servicio, trabajo en equipo y comunicación	61
		Se realizaron encuentros de sensibilización y actitud de servicio a los equipos de gestores de vigilancia y aseo en el mes de junio	58
Colegios IED	Se evidencia la necesidad de involucrar al equipo líder de las IED dentro del proceso de Liderazgo de servicio y protocolos de atención al Ciudadano	Participación en el encuentro de líderes de servicio bajo la línea de Liderazgo de Servicio enfocada en el sensibilización frente al compartir de experiencias exitosas de servicio	270
Centro de contacto	Se identifica la necesidad de fortalecer habilidades de servicio de comunicación en el equipo de agentes de servicio de los tres niveles de atención	Durante el mes de mayo se realizaron talleres de servicio y comunicación para los agentes de los tres niveles de atención del proveedor IQ	35

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 BOGOTÁ**

- 1.3 Promover y adelantar las acciones correspondientes para que todas las áreas de la Secretaría de Educación con trámites y servicios de cara a la ciudadanía, los publiquen y/o actualicen tanto en la Guía de Trámites y Servicios como en la WEB:**

La Oficina de Servicio al Ciudadano junto con el equipo de Tramites, presentó el diagnóstico y/o actualización de la información en la Guía de Trámites y Servicios, destacándose las siguientes observaciones/requerimientos de las dependencias:

<b>Ítem</b>	<b>Oficina</b>	<b>Tramite</b>	<b>Fecha De Actualización</b>
1	Dirección de Inspección y Vigilancia	Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	13/06/2018
2	Dirección de Inspección y Vigilancia	Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro	13/06/2018
3	Dirección de Inspección y Vigilancia	Reforma de Estatutos de Entidades sin Ánimo de Lucro con Fines Educativos	13/06/2018
4	Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	Becas para la Universidad Libre y Universidad América	14/02/2018
5	Dirección de Cobertura	Traslado de estudiantes antiguos	21/05/2018
6	Dirección de Talento Humano	Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	29/05/2018
7	Dirección de Talento Humano - Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio	Cesantías parciales para docentes oficiales	16/04/2018
8	Oficina de Escalafón Docente	Reporte de relación de docentes que laboran en instituciones privadas	08/03/2018
9	Oficina de Escalafón Docente	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	21/05/2018

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 - BOGOTÁ**

- Se emite el Certificado de Confiabilidad de la Información (5 primeros días de cada mes), que las dependencias, tiene publicada en la Guía de Trámites y Servicios los cuales se encuentran en la siguiente ruta
  - <http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>
  - [\\CONTROL\INFORMES](#) - Servicio al Ciudadano\tramites\certificados confiabilidad

## **2 IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, MECANISMOS Y HERRAMIENTAS, PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

### **2.1 Velar porque en la Secretaría de Educación se dispongan herramientas que permitan a los Ciudadanos(as) evaluar el nivel de satisfacción frente al servicio prestado:**

La Oficina de Servicio al Ciudadano, está implementando una nueva metodología para la medición de la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado en la Secretaria de Educación en todos sus canales de interacción (Telefónico, virtual y presencial) y puntos de atención (Nivel Central, Supercades y Direcciones Locales), en el primer semestre se realizaron las siguientes tareas previas a la implementación:

- ❖ Se construyó un marco legal, el cual justifica jurídicamente el estudio de medición. El marco legal brinda orientación en todos los aspectos de la investigación y sustenta el estudio. De igual manera, el marco legal define las obligaciones institucionales sobre la materia y da lineamientos respecto a la ejecución del proyecto y requisitos mínimos que se deben tener en cuenta.
- ❖ Se revisaron y analizaron los antecedentes y estudios realizados previamente, los cuales brindan elementos importantes sobre aspectos como objetivos, variables de medición, muestreos, modelos de medición y metodologías.
- ❖ Se construyó un marco metodológico, en el cual se define el método utilizado en la ejecución del proyecto de medición de la satisfacción de los usuarios y se explican los mecanismos y procesos utilizados para el análisis de la medición, precisando los pasos secuenciales que se siguieron para cumplir los objetivos del proyecto. Se determinan las herramientas utilizadas para la construcción de los instrumentos de recolección de la información. Se adoptan los lineamientos definidos por la Subdirección Territorial y de Inversión Pública del Departamento Nacional de Planeación en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), el cual enmarca sus líneas de trabajo en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano (CONPES 3785, 2013). De igual manera, se define el modelo de medición

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 - BOGOTÁ**

el cual se basa en el modelo ACSI[1] para Servicios del Gobierno, desarrollado por el Centro de Investigación de Calidad de la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan y el Índice de Promotores Neto creado por el autor norteamericano Frederick Reichheld en el año 2003.

- ❖ Se consolidó un equipo líder del proyecto, el cual está conformado por representantes y asesores del Despacho de la Secretaría de Educación, la Oficina Asesora de Planeación, la Dirección de Servicios Administrativos y la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- ❖ Se definieron los objetivos y el alcance de la medición.
- ❖ Se definieron las dimensiones, variables latentes, variables manifiestas y las preguntas a formular.
- ❖ En desarrollo de la tercera etapa, que corresponde a la construcción de los instrumentos de recolección, se diseñaron un total de ocho formularios. Un primer formulario de medición de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario, el cual se basa en el modelo de medición ACSI para Servicios del Gobierno, desarrollado por el Centro de Investigación de Calidad de la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan y el Índice de Promotores Neto creado por el autor norteamericano Frederick Reichheld en el año 2003. Para el Cana Virtual se diseñó un formulario para cada uno de los servicios prestados por Chat Virtual, SDQS, Correo Electrónico y FUT. Para los canales telefónico y presencial se diseñó un formulario por canal, y adicionalmente se diseñó un formulario para respuestas escritas. Estos formularios fueron construidos para aplicación física e igualmente se construyeron formularios web para aplicación por dispositivos electrónicos.
- ❖ Se adelantó la prueba piloto de los formularios para Canal presencial, con una muestra de 100 encuestas. De manera particular, la prueba piloto de los formularios tiene el objetivo principal de evaluar los instrumentos diseñados y validados internamente por la Secretaría de Educación, para identificar las posibles deficiencias que puedan tener las encuestas, si las preguntas son comprensibles para los sujetos, si los encuestados manifiestan rechazo o fatiga, si la duración ha sido excesiva, si se han incluido preguntas innecesarias, o si, por el contrario, se han omitido preguntas relevantes, así como la viabilidad de un muestreo probabilístico.

### **3 ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS O QUEJAS DE LOS CIUDADANOS(AS) DANDO CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS LEGALES O INTERNAS**

---

<sup>[1]</sup> El Índice de Satisfacción del Cliente Americano, ACSI por sus siglas en inglés, es una medida de satisfacción uniforme, nacional e intersectorial con la calidad de bienes y servicios disponibles. (National Quality Research Center, Stephen M. Ross School of Business at the University of Michigan, 2018)

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 - BOGOTÁ**

**3.1 Implementar al interior de la Secretaría de Educación la metodología de Seguimiento al cumplimiento de los atributos de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, en las respuestas emitidas a los ciudadanos:**

Se viene implementando desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, un protocolo para el análisis de la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados por las dependencias de la Secretaría de Educación frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con el objeto de optimizar las mismas y tomar los correctivos pertinentes, brindándole al requirente una atención eficaz y oportuna. Los criterios establecidos para el análisis son coherencia, claridad calidez y oportunidad, dados por la Alcaldía Mayor de Bogotá, que se definen así:

**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para el ciudadano.

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Teniendo en cuenta lo establecido en la “Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021)”, se efectuó la evaluación mensual a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados, con una confiabilidad del 95%.

En el I semestre del 2018 se han recibido 5.676 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de las cuales para la evaluación de calidad se evaluaron 1.744 respuestas emitidas por la Secretaría de Educación, de las cuales se pudo evaluar que:

❖ La debilidad encontrada al interior de la entidad, se concentra en el manejo adecuado del aplicativo Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, donde 412 requerimientos no cumplieron con este criterio, se encuentran inconvenientes como:

- No anexan respuesta en la solución definitiva
- Aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley la publicación en el aplicativo fue extemporánea
- No es competencia de la entidad, sólo se requería dar traslado a la entidad(es) competente sin finalizarlo en el aplicativo.
- Bloqueado por número de intentos de asignación
- Dan cierre definitivo porque no hay datos, es importante recalcar la herramienta que tiene el sistema para solicitar ampliación de la información necesaria para dar una respuesta de fondo

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 - BOGOTÁ**

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

<b>Dependencia Evaluada</b>	<b>Peticiones Evaluadas</b>	<b>No Cumplen</b>
Dirección De Bienestar Estudiantil	141	87
Oficina De Personal	87	58
Dirección Local De Educación De Bosa	146	42
Dirección Local De Educación Kennedy	139	37
Dirección de Cobertura	135	36

- ❖ Realizado el análisis por criterio de calidad se encontró:

<b>Criterio de Calidad</b>	<b>Si Cumple</b>		<b>No Cumple</b>	
Coherencia	1579	91%	161	9%
Claridad	1485	85%	225	13%
Calidez	1530	88%	210	12%
Oportunidad	1576	91%	164	9%
Manejo Aplicativo	1328	76%	412	24%
TOTAL	1139	65%	605	35%

### 3.2 Seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante el Defensor(a) del Ciudadano de la Secretaría de Educación:

Se viene realizando el seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante el Defensor(a) del Ciudadano de la Secretaría de Educación, en el primer semestre del 2018 se recibieron 25 requerimientos para que sean atendidos por el Defensor Ciudadano, y fueron interpuestas directamente en la plataforma de Bogotá Te Escucha, en su totalidad fueron atendidas en términos, y con respuestas de fondo, estos requerimientos se relacionan por subtema en el siguiente cuadro:

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 - BOGOTÁ**

Subtema /Temas	Queja	Felicitación	Reclamo	Derecho de petición de interés	Sugerencia	Solicitud de información	Total general
Atención y servicio a la ciudadanía - deficiencia en la prestación del servicio	7	1	2	1	1		12
Atención y servicio a la ciudadanía - disponibilidad de servicio		2					2
Atención y servicio a la ciudadanía - horario de atención						1	1
Calidad de la educación - quejas administrativas - incidencia disciplinaria	1						1
Cobros - listas de útiles, matriculas o pensiones	1						1
Convivencia escolar - hostigamiento	1						1
Convivencia escolar - maltrato físico	1						1
Convivencia escolar - matoneo, bullying y/o violencia escolar				1			1
Gestión administrativa y financiera - nomina	2						2
Matriculas - solicitud cupos escolares			1				1
Acceso a la información - solicitud de acceso a la información						1	1
Traslado por no competencia					1		1
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>25</b>

Por otra parte, la Oficina de Servicio al Ciudadano viene generando de manera mensual, el informe de PQRS, lo cual permite hacer el seguimiento al manejo de las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación y presentado a la Alta Gerencia

**3.3 Actualizar en la Página de la Secretaría de Educación, la información sobre el Defensor(a) del Ciudadano en la Secretaría de Educación (nombres, datos de contacto, cuando y en qué casos acudir al Defensor, canales de acceso, entre otros):**

Se actualizó/modificó en la página de la Secretaría de educación la información publicada sobre el Defensor(a) del Ciudadano: nombre, datos de contacto, incluyendo información sobre cuándo y en qué casos se debe acudir al Defensor del Ciudadano, así como los canales de acceso.

# INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO 2018 - BOGOTÁ

Se encuentra en proceso de aprobación la actualización de la Resolución 2994 del 2010, por la cual se designa el Defensor del Ciudadano en la entidad.

Igualmente, se realizó un trabajo conjunto con la Oficina de Prensa, para diseñar el logo del Defensor del Ciudadano, y la publicidad para la divulgación de este en la entidad, como resultado se elaboró el afiche publicitario, el cual se lanzará en el segundo semestre del 2018.

## ¿Realizaste una solicitud a la Secretaría de Educación y no ha sido resuelta?



**!** CUENTA CON EL DEFENSOR DEL CIUDADANO SED

### Contáctanos:

**Canal presencial:**

Oficina del Defensor del Ciudadano Av. El Dorado No. 66 - 63  
piso 1 Ventanilla 4 - Atención Personalizada.  
Horario de atención: lunes a viernes de 7 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

**DEFENSOR AL  
CIUDADANO SED**

Compártenos además tus dudas y sugerencias y recuerda que el Defensor del Ciudadano no reemplaza los canales de interacción ciudadana de la Entidad.

¡RECUERDA QUE  
**ESTAMOS  
CONTIGO!**

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO  
2018 - BOGOTÁ**

**4 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.**

Se presentan las siguientes sugerencias/recomendaciones:

1. Continuar implementando acciones para la divulgación y posicionamiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación, tanto a nivel directivo, como a servidores en general, para lo cual se requiere disponer los recursos, y acompañamiento desde la Alta Dirección, de las acciones encaminadas a dicho posicionamiento, que garanticen contar con los escenarios para tal fin.
2. Continuar el proceso con las dependencias de la Secretaría de Educación que prestan atención directa a la ciudadanía, con las acciones propuestas para el mejoramiento de la atención y prestación del servicio (estado de la infraestructura, accesibilidad, suficiencia, cualificación de los equipos de trabajo, estado de la publicación y/o actualización de su información publicada en la Guía de Trámites y Servicios, y estado de atención a las peticiones quejas y reclamos de la ciudadanía) para lo cual se requiere disponer los recursos humanos, físicos, tecnológicos y acompañar desde la alta dirección las acciones propuestas.
3. Se recomienda iniciar plan de sensibilización en la calidad de las respuestas en todas las áreas de la Entidad.