

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO
2019 BOGOTÁ**



INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL



26 DE FEBRERO DE 2020
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO

Narda Lizeth Rodríguez
Mayerly Guiza Cadena
Diana Alejandra Peña
Paola Andrea Cristancho

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO
2019 – BOGOTÁ**

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 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 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.

En el año 2018 se expide la Resolución 2374 del 08 de noviembre de 2018, por la cual “Se delega la función del Defensor del Ciudadano en la Secretaría de Educación del Distrito y se reglamenta la figura”³, Por último, con la expedición de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía⁴ 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 2374 del 2018, se elaboró un plan estratégico y que permite fortalecer el rol del defensor(a) del Ciudadano y la implementación de la Política Publica 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, Capitulo 6, Art. 82.

² Decreto 371 de 2010, Art. 3.

³ 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”.

⁴ Decreto Distrital 197 de 2014. Art 15, Parágrafo 2.

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO
2019 – 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.

Durante el año 2019, se llevaron a cabo 353 jornadas con la participación con 4.753 funcionarios de los niveles central, local e institucional, Dichas jornadas se encaminaron a socializar y fortalecer el manejo de los aplicativos “SIGA” Sistema Integral de Gestión de Correspondencia y Archivo y “Bogotá te Escucha”, las herramientas de apoyo para mejorar el servicio como son el sistema de turnos, agendamiento, Formulario único de trámites FUT – trámites en línea y el conocimiento de los lineamientos de los procesos que se manejan desde la atención en la Oficina de Servicio al Ciudadano, Cobertura, Movilidad y Talento Humano, así como acompañamiento a los procesos de inducción institucionales con la socialización del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía SISAC y sus componentes de acción en apoyo a la gestión integral de la Secretaría de Educación Distrital.

Los temas abordados influyen en las temáticas pertinentes a la gestión y sensibilización frente a las estrategias que apoyan el posicionamiento de la Política Pública Distrital en la Secretaría de Educación Distrital.

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:

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 registramos los avances realizados en los puntos de diagnóstico/ seguimiento y medición del servicio.

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO
2019 BOGOTÁ**

Tabla 1. Avances de Diagnostico

PUNTO DE ATENCION	DIAGNÓSTICO	ACCIONES DE MEJORA	NO DE SERVIDORES SENSIBILIZADOS
Canal Virtual	<p>Se identifica la mejora en el manejo del Sistema de Quejas y Soluciones, sin embargo, es importante buscar una mejora continua.</p> <p>Alto volumen de interacciones por el chat institucional.</p>	<p>Envío de la evaluación de la calidad de la respuesta a las peticiones de Bogotá Te Escucha.</p> <p>Así mismo, seguimiento del plan de mejoramiento de cada una de las quejas en la OSC.</p> <p>Se adquirieron un total de quince (15) licencias para la gestión del chat institucional.</p>	90
Canal Presencial (Direcciones Locales)	<p>Teniendo en cuenta, las visitas de seguimiento realizadas a las Direcciones Locales de Educación, se evidenció que se trabaja en equipo continuamente con el fin de lograr un alto indicador del Nivel de Oportunidad, teniendo lineamientos desde el Director Local. No obstante, existe un nivel de rotación alto, lo cual afecta la cualificación de las personas.</p>	<p>Se han llevado a cabo reuniones con los Directivos de las Direcciones Locales que se encuentran por debajo de la meta plan del Nivel de Oportunidad, así como se ha reforzado aquellos que se encuentran cumpliendo, con el fin de llegar al 100%.</p> <p>Dada la rotación en los Directores Locales de Educación, se realizaron reuniones de inducción personalizada con el fin de dar a conocer los procesos Servicio al Ciudadano (Correspondencia, Nivel de oportunidad, Servicio al Ciudadano, entre otros).</p>	50

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO
2019 – BOGOTÁ**

PUNTO DE ATENCION	DIAGNÓSTICO	ACCIONES DE MEJORA	NO DE SERVIDORES SENSIBILIZADOS
		Se han realizado dos reuniones de sensibilización a los servidores públicos encargados de Atención al Ciudadano, con el fin de darles a conocer la importancia de los sistemas de información.	
Canal Presencial (Direcciones Locales)	Se realiza visita de seguimiento a las Direcciones Locales evidenciando que el 94% (no cumple la Dirección Local de Ciudad Bolívar) de estas tienen acceso para atención diferencial, así mismo, el 29,4% de ellas tienen baños adecuados para las personas con discapacidad (Dirección local de: Bosa, San Cristóbal, Suba, Usaquén, Rafael Uribe Uribe)	Dado que a partir de octubre del 2019 se inicia atención en las Direcciones Locales de Educación para el proceso de cobertura, se realiza traslado de la atención para estos servicios al colegio Arborizadora Baja (Ciudad Bolívar) y para el colegio John F. Kennedy (Kennedy), de tal manera, que se garantice el espacio óptimo para la ciudadanía.	N/A
Canal Telefónico	<p>Se evidencia 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.</p> <p>Alta demanda de los ciudadanos cuando se desarrollan los procesos misionales de la entidad (Cobertura, movilidad).</p>	<p>Se actualizó el IVR con contenido de temas de participación, primera infancia y línea anticorrupción.</p> <p>La Secretaría de Educación solicitó al Centro de Contacto la vinculación de nuevos agentes para la gestión.</p> <p>Se proyectaron audios respuesta a las peticiones de mayor demanda, con el fin de minimizar el impacto en los tres canales.</p>	Acceso a Toda la Comunidad educativa

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO
2019 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, actualmente la Secretaría de Educación cuenta con 33 trámites, 74 servicios y 4 OPA's (Otros procedimientos administrativos), los cuales se encuentran publicados y actualizados en la página de la SED, en la guía de trámites y en la página del SUIT.

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

Página Secretaría de Educación:

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

Guía de Trámites y Servicios:

https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_de_educacion_del_distrito/

Página SUIT:

https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites?_com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=secretar%C3%ADa+de+educacion&x=0&y=0&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr&_com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_find=FindNext

Igualmente, los 5 primeros días de cada mes, se emite el Certificado de Confiabilidad de la Información, que las dependencias, tiene publicada en la Guía de Trámites y Servicios los cuales se encuentran en la siguiente ruta:

<\\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:

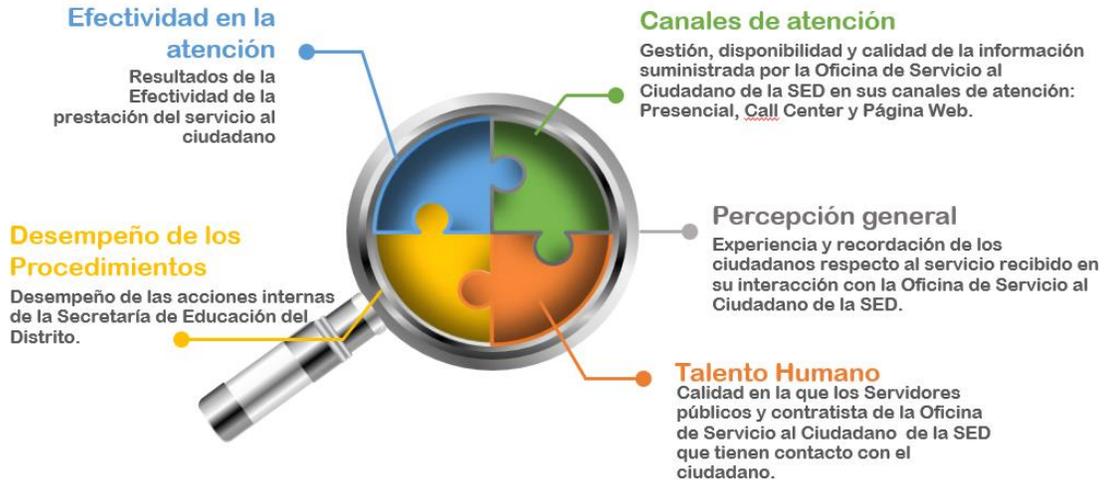
La Oficina de Servicio al Ciudadano, implemento una nueva metodología para la medición de la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado en la Secretaria de Educación en todos sus canales de interacción (Telefónico, virtual y presencial) y puntos de atención (Nivel Central, Supercades y Direcciones Locales), en desarrollo de la tercera etapa, que corresponde a la construcción de los instrumentos

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO
2019 – BOGOTÁ**

de recolección, se utilizaron los formularios diseñados para la medición, a continuación presentamos los resultados consolidados de la medición durante el año 2019

Ilustración 1. Aspectos Evaluados en la Medición de Calidad

ASPECTOS EVALUADOS



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)?”.

Tabla 2. Indicadores de Calificación

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

Los resultados del nivel de satisfacción medido de Manera global por canales y por niveles, se resume en la siguiente tabla.

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO
2019 BOGOTÁ**

Tabla 3. Registro de Datos

CALIFICACION DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	NUMEROS DE PERSONAS QUE EVALUARON EL RESULTADO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA CALIFICACIÓN									
	CANAL PRESENCIAL				CANAL TELEFONICO		CANAL VIRTUAL			
	NIVEL LOCAL	NIVEL CENTRAL	TOTAL	%	TOTAL	%	CHAT VIRTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	TOTAL	%
1	18	7	25	0%	66	3%	170	124	294	17%
2	7	2	9	0%	21	1%	31	30	61	4%
3	12	5	17	0%	51	2%	23	19	42	2%
4	7	7	14	0%	31	1%	27	16	43	3%
5	50	24	74	1%	162	6%	56	41	97	6%
6	58	39	97	2%	84	3%	38	20	58	3%
7	120	97	217	4%	164	6%	69	46	115	7%
8	463	188	651	11%	459	18%	174	71	245	15%
9	1263	354	1617	28%	378	15%	149	81	230	14%
10	2537	410	2947	52%	1181	45%	300	184	484	29%
Sin datos	40	11	51	1%	4	0%	9	11	20	1%
TOTAL	4575	1144	5719	100%	2601	100%	1046	643	1689	100%

Analizando los resultados dados en la escala de Satisfechos y muy satisfechos, se puede concluir que el indicador de satisfacción en la escala de satisfechos y muy satisfechos se encuentra muy por encima de los no satisfechos, especialmente en el canal presencial, donde el resultado es del 95%, en el canal telefónico los resultados están en el 84% y en el canal virtual del 64%

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO
2019 BOGOTÁ**

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

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, el 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

En el 2019 de los 13.942 requerimientos ingresados a través de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que cumplieran los parámetros para la evaluación, se tomó una muestra de 2.959 respuestas emitidas por la Secretaría de Educación, de las cuales se pudo evaluar que:

- ❖ La debilidad encontrada al interior de la entidad se concentra la coherencia en las respuestas, donde 304 requerimientos no cumplieron con este criterio, se encuentran inconvenientes como:
 - Genera respuesta que no corresponde al requerimiento
 - La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento
 - Aunque el(la) peticionario(a) es un(a) ciudadano(a) se refieren a él(ella) en genero diferente.
 - No anexan Oficio de Respuesta.

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

DEPENDENCIA	Peticiones Evaluadas	No cumplen
Oficina De Personal	214	68
Dirección De Inspección Y Vigilancia	108	36
Dirección Local De Educación Suba	162	34
Dirección De Bienestar Estudiantil	112	30
Dirección Local De Educación Engativá	96	28
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	126	27
Dirección De Cobertura	164	22
Oficina De Control Disciplinario	96	18

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO
2019 – BOGOTÁ**

DEPENDENCIA	Peticiones Evaluadas	No cumplen
Dirección Local De Educación Kennedy	108	17
Dirección Local De Educación Bosa	262	16

❖ Realizado el análisis por criterio de calidad se encontró:

Criterio de Calidad	Si Cumple		No Cumple	
Coherencia	2.623	90%	304	10%
Claridad	2.737	94%	190	6%
Calidez	2.690	92%	237	8%
Oportunidad	2.850	97%	77	3%
Manejo Aplicativo	2.739	94%	188	6%
TOTAL	2.371	81%	556	19%

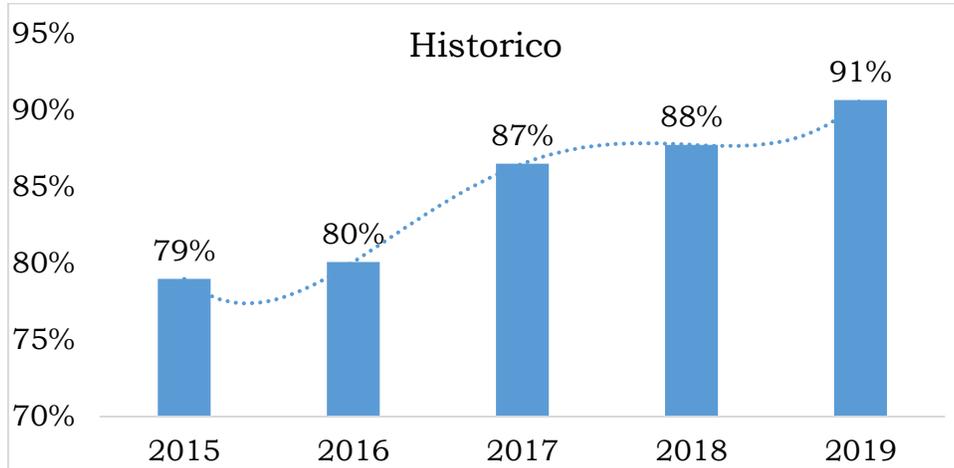
3.2 Seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante el Defensor(a) del Ciudadano de la Secretaría de Educación:

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 la vigencia del 2019, se recibieron 157 requerimientos para que sean atendidos por el Defensor Ciudadano, y fueron interpuestas directamente en la plataforma de Bogotá Te Escucha, 50 de estos requerimientos fueron asignados por competencia a otras dependencias de la entidad, y en su totalidad fueron atendidas en términos, y con respuestas de fondo, estos requerimientos se relacionan por tipo de requerimiento en el siguiente cuadro:

Etiquetas De Fila	Número de Peticiones
Queja	84
Derecho de Petición de Interés Particular	26
Derecho de Petición de Interés General	16
Denuncia Por Actos de Corrupción	9
Reclamo	9
Felicitación	8
Solicitud de Acceso a la Información	3
Consulta	2
Total General	157

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO
2019 – BOGOTÁ**

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, logrando aumentar significativamente la oportunidad en las respuestas, pasando de un 88% a un 91%, logrando así, el cumplimiento de la meta institucional del 2019 del 90% del plan de desarrollo 2016 2020



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.

De la mano con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se elaboraron afiches publicitarios, los cuales fueron ubicados en los pasillos de las Direcciones Locales de Educación y en las instalaciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano de Nivel Central; con el fin de dar a conocer a los ciudadanos toda la información pertinente respecto al seguimiento de sus peticiones

**INFORME DEFENSOR(A) DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO
2019 – 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 debe contar con el acompañamiento de la alta dirección para empoderar la figura del Defensor del Ciudadano.
4. Se requiere el empoderamiento por parte de los jefes de las dependencias en el cumplimiento de los tiempos de Ley en las respuestas ciudadanas, para lograr la meta institucional para el 2020 del 95%.
5. Es importante implementar estrategias que permitan evaluar la satisfacción de la ciudadanía frente a los trámites virtualizados.
6. Plantear como oportunidad de mejora los hallazgos de las encuestas del nivel de satisfacción con el fin de mejorar la prestación del servicio en los diferentes canales.

Cordialmente;



MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
Secretaría de Educación del Distrito

Elaboro: Narda Lizeth Rodriguez Toro. Profesional Oficina Servicio al Ciudadano