

---

**INFORME DEFENSOR DEL CIUDADANO I-SEMESTRE DE 2020**

---



OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO  
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL



27 DE JULIO DE 2020

**TABLA DE CONTENIDO**

**INTRODUCCIÓN.....3**

**1 .....DIVULGACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. ....4**

    1.1 Adelantar acciones encaminadas a posicionar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación..... 4

    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:..... 9

    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: ..... 11

**2 .IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, MECANISMOS Y HERRAMIENTAS, PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ..... 13**

    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: ..... 13

**3 ..... ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS O QUEJAS DE LOS CIUDADANOS(AS) DANDO CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS LEGALES O INTERNAS ..... 17**

    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: ..... 17

    3.2 Seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios en la Entidad, detallando las interpuestas ante el Defensor(a) del Ciudadano de la Secretaría de Educación: **18**

        3.2.1 Gestión Realizada para el Grupo Solicitudes y trámites ..... 19

        3.2.2 Gestión Realizada para el Grupo Requerimientos Legales..... 20

        3.2.3 Gestión Realizada para el Grupo PQRSDF ..... 20

        3.2.4 Sugerencias recibidas en la SED..... 22

        3.2.5 Gestión Realizada por el Defensor Ciudadano ..... 23

    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):..... 24

**4 LOGROS Y RETOS..... 26**

**5 CONCLUSIONES..... 27**



SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN

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

## INTRODUCCIÓN

En el Acuerdo 257 de 2006<sup>1</sup>, se señala como objeto “orientar y liderar la formulación y ejecución de políticas, planes y programas para garantizar el derecho a la educación y asegurar a la población el acceso al conocimiento y la formación integral. Para tal fin, la Secretaría de Educación 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 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”<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 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 Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía al interior de la Secretaría de Educación, del cual en el presente informe se muestran los avances.

---

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

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

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

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

## **1 DIVULGACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE 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 Defensoría 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.**

El Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía, es una estrategia de la Secretaría de Educación del Distrito (SED) para articular los elementos que componen el servicio al ciudadano en sus dimensiones técnicas, tecnológicas, territoriales y normativas definidas a nivel nacional, para mejorar la atención en la entidad, con el objetivo fundamental de Mejorar las capacidades de la prestación del servicio al ciudadano de la Secretaría de Educación Distrital de manera que se consolide como un modelo innovador de gestión pública y eficiencia administrativa, y así garantizar la implementación y el seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad.

Entre estas estrategias de posicionamiento encontramos el servicio a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría para la recepción de requerimientos ciudadanos, los cuales deben ser atendidos con efectividad, calidad y oportunidad, de manera amable, digna, cálida y transparente en la SED.

Debido a la pandemia por el COVID-19, estos canales de atención tuvieron una modificación especial, logrando que se tomaran medidas para el fortalecimiento de la atención virtual; así mismo, dadas las modificaciones y la disminución en las restricciones se ajustó la operación en el Canal Presencial, específicamente en el punto de atención del Nivel Central, con un horario de atención de 10:00 am a 06:00 pm. a partir del 25 de mayo el año en curso.

Teniendo en cuenta las medidas preventivas tomadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá para enfrentar el COVID-19, y el Decreto Nacional 457 del 23 de marzo donde indican el aislamiento preventivo obligatorio desde las 00:00 horas del 25 de marzo hasta las 00:00 horas el 13 de abril, la Secretaría de Educación desde el 19 de marzo del 2020 suspendió la atención presencial a los ciudadanos y expide la Circular 8 del 25 de marzo del 2020, en la cual invita a la ciudadanía a utilizar los canales no presenciales, y a todos los funcionarios y contratistas a laborar desde sus casas, estableciendo lineamientos complementarios sobre el funcionamiento interno de la entidad, de la cual resaltamos las siguientes:

- Se suspenderá la radicación externa de manera presencial y únicamente se realizará a través de los siguientes medios electrónicos: por email al correo [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co), notificaciones judiciales en [notificajuridicased@educacionbogota.edu.co](mailto:notificajuridicased@educacionbogota.edu.co), notificaciones de tutelas en [notificacionestutelasaeducacionbogota.edu.co](mailto:notificacionestutelasaeducacionbogota.edu.co), Formulario Único de Trámites <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/> y a través aplicativo de la alcaldía "Bogotá te Escucha" <https://bogota.gov.co/sdqqs/>.

- Para la gestión de la correspondencia por parte de las áreas, se dispuso el acceso remoto del aplicativo SIGA <https://sgc.educacionbogota.edu.co/WebSigacse/> y se cuenta con el acceso al sistema de la alcaldía "Bogotá te Escucha" <https://bogota.qov.co/sdqs/>. En este sentido, todos los documentos ingresarán y se tramitarán de manera virtual, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Resolución 1140 de 2016 y los procedimientos 14-PD-004 Gestión de correspondencia de entrada, 05-PD-004 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones — PQRSDf y 14-PD-003 Gestión de correspondencia de salida.

El 6 de mayo se expidió el decreto 636 de 2020 en la cual se da ampliación a la cuarentena hasta el 25 de mayo y adicionalmente en el numeral 13, se contempla la apertura para "Las actividades de los servidores públicos y contratistas del Estado que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid-19, y garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado". A partir de ese momento se realizan modificaciones para el servicio presencial en nivel central que abrirá sus puertas desde el 25 de mayo y en algunos puntos de atención de la RedCade como Suba, Bosa y Américas a partir del 26 de junio, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional, redactadas en la Circular 017 del 2020 - Lineamientos Frente a la Implementación de Protocolos para la Reincorporación Gradual a las Instalaciones Físicas del Nivel central y Local de la SED, para el desempeño presencial de Funciones y Obligaciones bajo Medidas de Seguridad, Protección y Prevención de contagio del covid-19 expedida por la SED, donde de acuerdo con el "Protocolo de Bioseguridad" establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social, se adoptaron las siguientes medidas:

- a) El equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección de Talento Humano emitirá el "Protocolo de Bioseguridad de la Secretaria de Educación del Distrito" para mitigar y controlar la emergencia generada por el coronavirus COVID-19, el cual contemplará medidas generales de bioseguridad, uso correcto de elementos de protección personal (EPP), generalidades de limpieza, desinfección y manejo de residuos, lineamientos de servicio al ciudadano y retención documental, monitoreo de síntomas de contagio y plan de comunicación.
- b) El equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección de Talento Humano realizará las inspecciones previas de bioseguridad a que haya lugar en las instalaciones del nivel central y local, de acuerdo con la fecha de retorno físico de funcionarios y contratistas. Se demarcarán áreas de atención al ciudadano, recepción de insumos, portería y otras de afluencia para conservar el distanciamiento social mínimo de dos (2.0) metros, así mismo se promoverá el uso de medios virtuales y tecnologías de la información para el agendamiento de citas para la atención al público.
- c) Se realizará monitoreo de temperatura corporal a todos los funcionarios, contratistas y visitantes al ingreso de las instalaciones a través del medio tecnológico más idóneo con que pueda contar la entidad.
- d) Los funcionarios, contratistas y personal externo a la entidad que ingresen a las instalaciones del nivel central, local e institucional, deberán conservar la distancia mínima de dos (2.0) metros durante su permanencia en las oficinas, uso de ascensores y escaleras, así como en los momentos de ingreso, salida y desplazamientos dentro de las instalaciones.
- e) Se priorizará el uso de ascensores para personas cuya condición de salud así lo requiera y su utilización por máximo una persona durante cada desplazamiento.
- f) En las áreas de circulación (recepciones, pasillos, puntos de atención y áreas comunes) se dispondrán dispensadores de alcohol glicerinado para el uso de los funcionarios públicos,

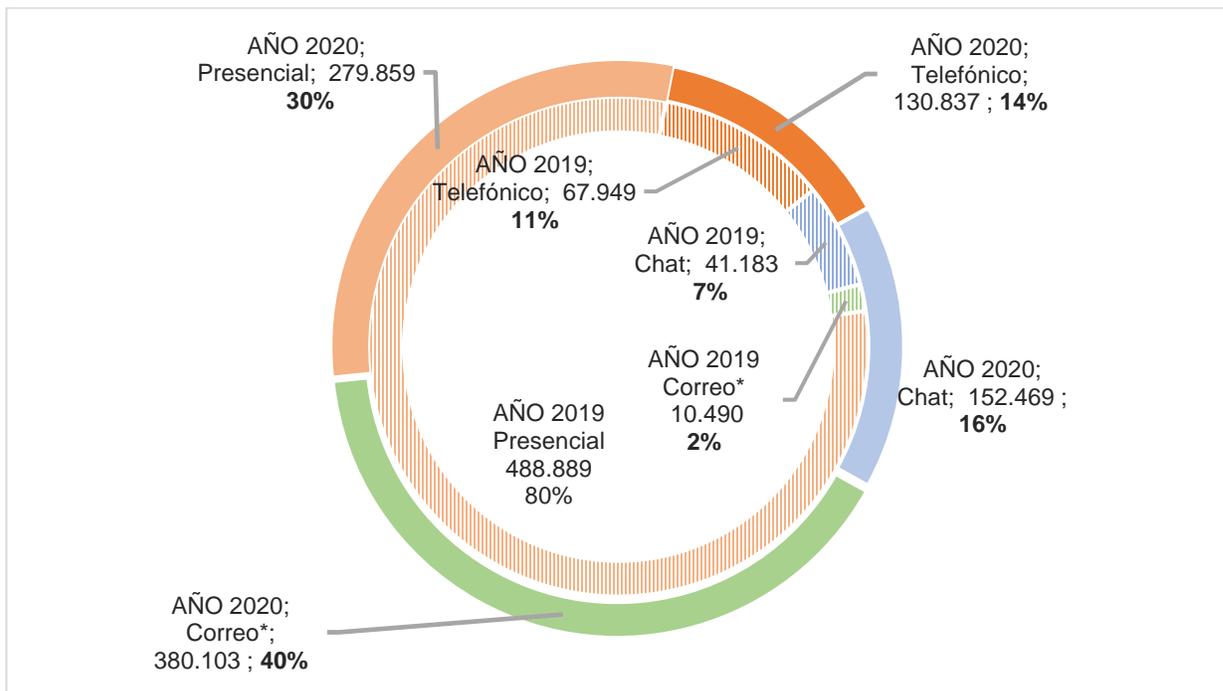
contratistas y ciudadanos, advirtiéndole que su utilización debe hacerse de manera razonable y no reemplaza el continuo y correcto lavado de manos que es responsabilidad de cada persona.

- g) Se dispondrá de elementos como jabón líquido y toallas desechables en los baños, así como los adecuados protocolos de limpieza y desinfección requeridos.
- h) Se dispondrá de recipientes demarcados para la disposición final de elementos de protección personal e insumos de bioseguridad.
- i) Se limitará el ingreso de visitantes a la SED y de funcionarios o contratistas a oficinas o dependencias diferentes a aquellas a las que pertenece, exceptuando al personal que deba desplazarse para efectos de garantizar las condiciones de limpieza, higiene y seguridad requeridas.
- j) No se atenderán ciudadanos en zonas diferentes a las destinadas para tal fin.
- k) Se adoptarán todas las medidas de higiene necesarias para la seguridad de las personas que prestan sus servicios a la entidad y garantizará la entrega de elementos de protección personal (EPP) requeridos mientras persista el riesgo de contagio por COVID-19, de acuerdo con el análisis del cargo, grupos según exposición al riesgo, funciones, actividades y roles con mayor exposición, de acuerdo con el acompañamiento adelantado por la ARL.
- l) No habrá programación de reuniones de trabajo presenciales, por lo que se invita a los funcionarios y contratistas, a continuar haciendo uso de los mecanismos virtuales y tecnologías de la información para tal efecto.
- m) Desde el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección de Talento Humano se continuará con las campañas de prevención en lavado de manos, uso adecuado de los elementos de protección personal (EPP) y seguimiento de recomendaciones generales para disminuir el riesgo de contagio.

Igualmente se impartieron instrucciones en las que frente al servicio se estableció que: “La atención a la ciudadanía en el Nivel Central, y en Direcciones Locales se adelantará en todos los servicios prestados, mediante el sistema de agendamiento disponible en el siguiente link <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/...>”, también se enfatizó en el uso de los canales no presenciales “Con el fin de optimizar la atención de trámites y servicios a la ciudadanía, se recomienda el uso del canal virtual a través del chat institucional, Formulario Único de Trámites y correo electrónico [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co)” .

Dado todo lo anterior a continuación presentamos 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 I semestre del 2020 Vs I Semestre del 2019, igualmente describiremos actividades adicionales realizadas, que refuerzan estas variaciones.

**Grafica 1 Comportamiento Canales de Atención I-Semestre 2020 Vs 2019**



Fuente: Grupo de operaciones - Oficina de Servicio al Ciudadano

Las atenciones en el primer semestre del 2020 fueron de 943.268, con una variación del 65% con respecto al mismo periodo en el 2019 donde fueron de 608.511, se puede observar claramente la fuerte variación que se dio en el canal presencial, en donde en el periodo anterior alcanzo el 80% de atenciones, siendo este el más representativo y los virtuales (Chat, Correo y Telefónico) con un leve 20%, para el 2020, como se ha mencionado, debido a las estrategias de fortalecimiento en los canales virtuales a causa del Covid 19, para el 2020, los canales virtuales pasaron a tener una fuerte representación del 70% y el presencial disminuyó al 30%.

Dado el proceso del Programa de Alimentación Escolar (PAE), hubo alta demanda en todos los canales de atención virtual, la continuación del proceso de inscripción para los estudiantes del Distrito de todas sus jornadas para obtener el complemento alimentario para la estrategia Aprende en Casa, dicha inscripción, se continuó realizando a través del formulario implementado por la Dirección de Bienestar Estudiantil <http://encuestased.educacionbogota.edu.co/index.php/646798?newtest=Y&lang=es>,

El agendamiento para los beneficiarios del complemento alimentario, el cual consiste en un bono de \$50.000, asignado a una cadena de supermercados específica para redimir, este es informado al acudiente a través de un mensaje de texto enviado por medio de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Así mismo, como estrategia de descongestión y priorización a los demás temas de la Secretaría de Educación, se implementó la estrategia del manejo de la cuenta

[novedadespae@educacionbogota.gov.co](mailto:novedadespae@educacionbogota.gov.co) por parte del PAE, quienes realizaron un empalme con el equipo de Servicio al Ciudadano al frente del correo electrónico [contactenos@educacionbogota.gov.co](mailto:contactenos@educacionbogota.gov.co) desde el mes de abril.

La Dirección de Cobertura lleva a cabo un proceso de solicitud de cupo a través de un formulario publicado en la página web [https://www.educacionbogota.edu.co/portal\\_matriculas/proceso-de-matricula/solicita-cupo-escolar](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_matriculas/proceso-de-matricula/solicita-cupo-escolar).

Adicionalmente, se implementaron y trabajaron estrategias como:

- Promocionar el Formulario Único de Trámites, para esto se realizó una estrategia de comunicación, en el cual se daba a conocer la utilidad de éste por medio de la página WEB de la entidad.
- Desde los distintos grupos de trabajo de la Oficina de Servicio al Ciudadano se analizó el escenario del retorno parcial a la atención presencial y se establecieron lineamientos básicos de atención.
- Se continúa realizando el apoyo a las áreas de la entidad a través del equipo de Plan Padrino; apoyo que se ha enfocado en la sensibilización y mejoramiento en el proceso y gestión de la correspondencia y los aplicativos utilizados para ello.
- Se inicia retroalimentación con la Dirección de Cobertura, para la generación de la Resolución de matrícula vigencia 2020 – 2021.
- En el mes de junio se fortalecen acuerdos de servicio con los Grupo de trabajo de Prestaciones y Certificaciones Laborales de la Dirección de Talento Humano.
- En el mes de junio se realiza entrega del plan de mejoramiento según la auditoría de la Oficina de Control Interno, en la cual se informan mejoras para el informe de Satisfacción.

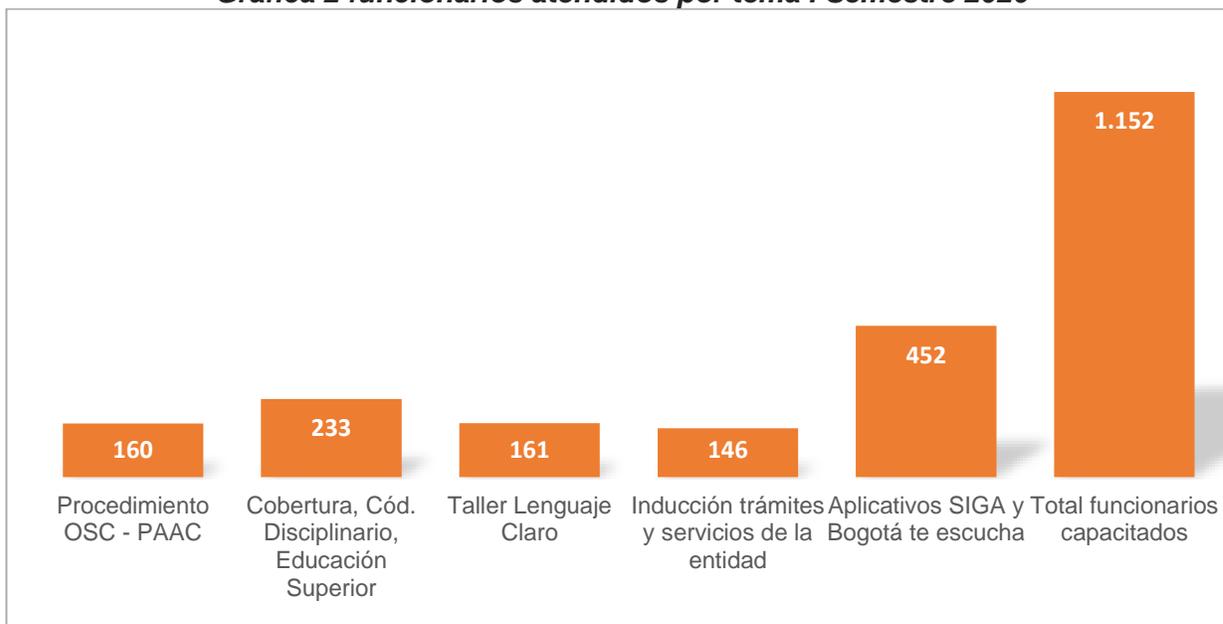
Para reforzar la atención, la Oficina de Servicio al Ciudadano, viene realizando el proceso de inducción y divulgación a servidores de la Secretaría de Educación, en el cual se socializa y/o sensibiliza en torno a los principios, atributos y características del servicio a la ciudadanía en el marco de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

En el transcurso del año 2020, se han llevado a cabo jornadas de capacitación, con la participación con 1.152 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. El tema más que más impacto tiene son las capacitaciones en los diferentes

Sistemas de Gestión de correspondencia con los que cuenta la entidad ya que repunta con el 39% del total de los servidores capacitados, seguido por los temas varios de las dependencias como cobertura, Código Único Disciplinario y Educación Superior con un 20%, en los talleres de lenguaje claro y el PAAC, asistieron un 14% de funcionarios en cada uno de los temas y por último y no menos importante la inducción de trámites y servicios de la entidad.

**Grafica 2 funcionarios atendidos por tema | Semestre 2020**



Fuente: Cualificación del Servicio - Oficina de Servicio al Ciudadano

**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, y evidenciar los temas de refuerzo para una prestación de servicio de calidad e incluyente, en el siguiente cuadro registramos los avances realizados en los puntos de diagnóstico/ seguimiento y medición del servicio. En la Grafica 3 se presentan los resultados de la matriz de seguimiento 2020 – de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) llevada por la alcaldía Mayor de Bogotá, en cuanto al aporte en el indicador 5.1.1 – Puntos de Atención Idóneos para la atención a la Ciudadanía, matriz Criterios de Espacio idóneo, en los cuales la entidad debe fortalecer, para los puntos 1.2 y 2.1, estos ya fueron incluidos el MIPG del II Semestre del 2020, para el estudio por parte de las oficinas correspondientes y asignación de recursos.

**Tabla 1. Avances de Diagnóstico**

Punto De Atención	Diagnóstico	Acciones De Mejora	No Servidores Sensibilizados
Canal Virtual	Rotación de personal en el mes de marzo por cambio de proveedor.	Socialización constante y rápida de los procesos.	90
	Canal virtual se convierte en principal canal de comunicación con la ciudadanía dado el Aislamiento preventivo Obligatorio declarado por el gobierno a partir del 24 de marzo del 2020.	Fortalecer el equipo en los canales virtuales (Chat institucional y correo electrónico), con el objetivo de brindar atención de calidad y oportuna. Allí se pasó de tener 3 personas en el correo electrónico a manejar 25 personas en dicho canal, así mismo se nombró un líder con un equipo que permitieron la distribución de tareas. Dada la cantidad de personas resolviendo las inquietudes varias de la ciudadanía, se incluyeron plantillas, para tener una información unificada, socializando estas con el equipo de correo electrónico.	
	Cambios en la información suministrada para el servicio como el Prestaciones – Dirección de Talento Humano, Cobertura, Proceso FEST, Colegios Privados, Aprende en Casa, Programa de Alimentación escolar, Cambios en la resolución 1140 del 2019 de la gestión de la cobertura y matrícula dada la Pandemia.	Se realizó articulación con las dependencias correspondientes (Dirección de Cobertura, Educación Superior, Dirección de relación con el sector educativo privado, Dotaciones, Subsecretaría de Calidad y Pertinencia, Dirección de Bienestar Estudiantil).	
Implementación CRM	Se realiza capacitación y retroalimentación del uso del CRM, dado que a través de la herramienta deben ingresar todas las solicitudes, incluyendo las solicitudes de SIGA, al tener interoperabilidad con el aplicativo		

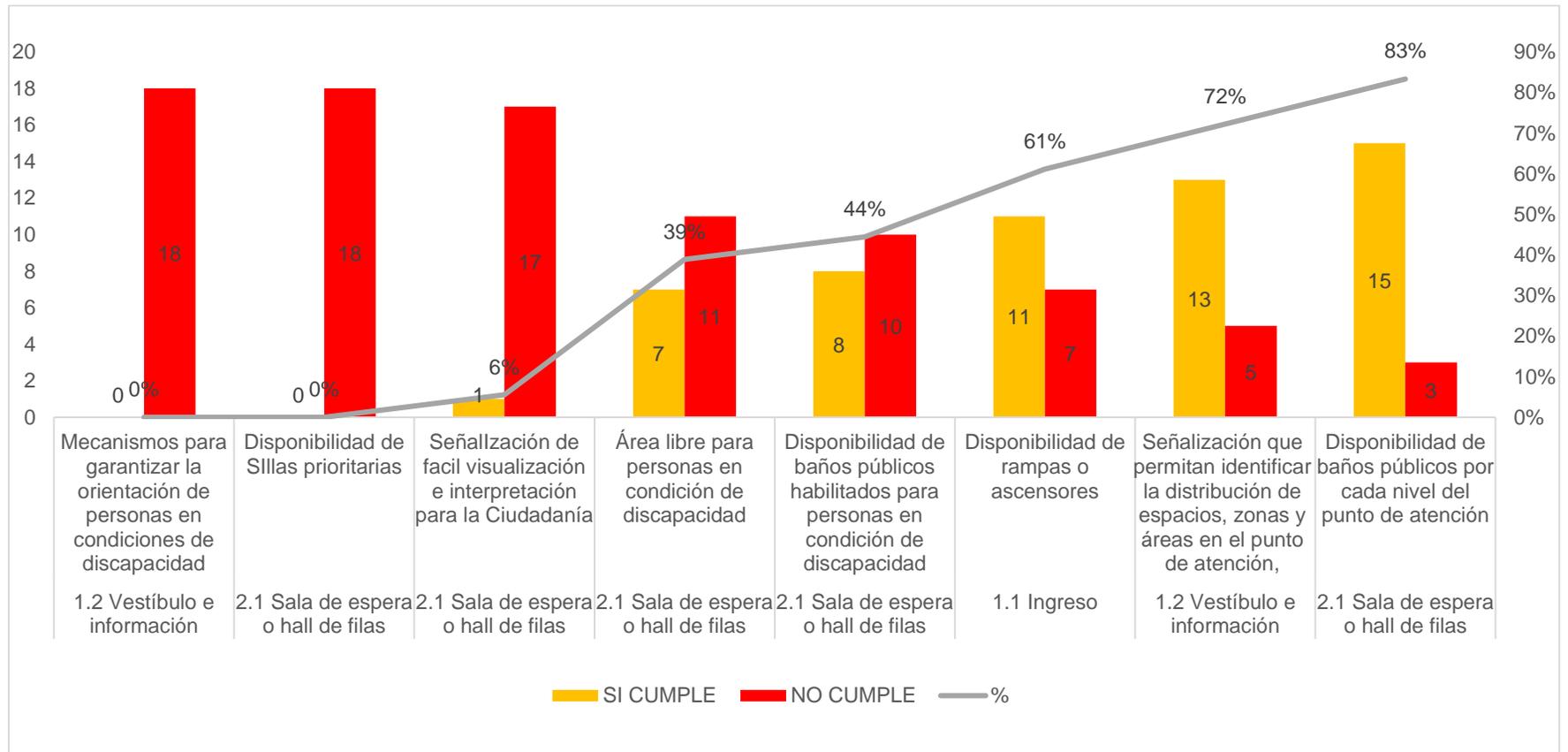
Punto De Atención	Diagnóstico	Acciones De Mejora	No Servidores Sensibilizados
	Incremento derechos de petición por el Programa de Alimentación Escolar	Se genera estrategia de gestión masiva, que consistió en la designación de un equipo de trabajo en la Dirección de Bienestar Estudiantil quienes diligenciaban una base de datos, que luego era gestionada por un equipo de Servicio al Ciudadano, que tenían las tareas asignadas en: Diligenciamiento en el aplicativo de Gestión Documental y Archivo SIGA y en el cargue de la documentación.	
	Alto volumen de solicitudes y tiempos de respuesta en el chat altos.	Desde el centro de contacto se establecieron las horas pico de solicitudes, fortaleciendo la atención con capital humano en esas franjas. Así mismo, dado que en algunas ocasiones finalizando marzo y abril se superaron las 3.000 solicitudes, se generó una categorización de estas y se procedió al envío de respuestas masivas.	
	Volumen de correos en la dirección contactenos@educacionbogota.edu.co supera los 8.000 finalizando marzo.	Se generó como tarea específica la gestión de las solicitudes del PAE, en la cual se categorizaban los correos, y se brindaban respuestas masivas acorde a la petición, que en su momento fueron inconvenientes generados en la inscripción del formulario. Dada la articulación del proceso, en conjunto con la Dirección de Bienestar Estudiantil, se creó un equipo de esta dependencia para el manejo de la cuenta de correo electrónico novedadespae@educacionbogota.gov.co, que se convirtió en el canal principal de contacto para este proceso. Se generó socialización y divulgación del Formulario Único de Trámites, con el objetivo de minimizar el impacto en correo electrónico.	
	Alto volumen de interacciones por el chat institucional.	Se adquirieron un total de quince (15) licencias para la gestión del chat institucional, incrementando la capacidad de atención.	
<b>Canal Presencial (Direcciones Locales)</b>	Alto volumen de solicitudes de agendamiento para el servicio de cobertura	Se realiza articulación con la Dirección de Cobertura para la prestación del servicio con el equipo del acuerdo tripartita - Corporación Opción Legal, y la apertura de agendamiento	50

Punto De Atención	Diagnóstico	Acciones De Mejora	No Servidores Sensibilizados
		<p>acorde a la disponibilidad de personal con una tasa de abandono del 30% aproximadamente.</p> <p>Se realiza sobre agendamiento por encima de la tasa de abandono, dado que se encontró en alrededor del 55% en las Direcciones Locales de alta demanda (Bosa, Ciudad Bolívar, Suba, Kennedy, Engativá).</p>	
	Incumplimiento del agendamiento en el evento de matriculatón	Se realizó apertura de agendamiento gradual, por encima de la capacidad instalada.	
	Retorno gradual al canal presencial	<p>Seguimiento a la apertura de la atención, logrando tener agendamiento para todos los servicios de la Dirección Local, teniendo en cuenta la disponibilidad y horarios establecidos según la necesidad.</p> <p>Se realizaron visitas a las Direcciones Locales junto con la Dirección de Talento Humano para validar y acondicionar los espacios físicos acorde a los requisitos de bioseguridad.</p>	
<b>Canal Presencial (Nivel Central)</b>	Retorno gradual al canal presencial a partir del 26 de mayo del 2020	<p>Uso de agendamiento obligatorio para todos los servicios (Entregas, Fondo prestacional, radicación, notificación, movilidad, cobertura, entre otros).</p> <p>Normas de bioseguridad para el ingreso a la sede de nivel central</p> <p>Grupos rotativos con el fin de no realizar traslados en la ciudad y mitigar el contagio.</p>	20
<b>Canal Telefónico</b>	Cumplimiento de normativa nacional donde los Centros de Contacto deben mantener poco personal en sus instalaciones	Implementación de modelo de llamadas de transferencia a teléfonos fijos o celulares	Acceso a Toda la Comunidad educativa

Punto De Atención	Diagnóstico	Acciones De Mejora	No Servidores Sensibilizados
	Alto volumen de llamadas superando la capacidad instalada lo cual causó una efectividad del 53%	Incremento de personal a 24 agentes dependiendo de la necesidad de la operación, fortaleciendo horas pico.	
	Alto volumen de llamadas PAE	Se proyectaron audios respuesta a las peticiones de mayor demanda, con el fin de minimizar el impacto en los tres canales.	

Fuente: Grupo de Operaciones – Oficina de Servicio al Ciudadano.

**Grafica 3 Aspectos a mejorar en la infraestructura física de los puntos de atención de la SED.**



Fuente: Matriz de Seguimiento PPDS- Criterios de espacios idóneos - Oficina de Servicio al Ciudadano

**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:**

En el tema de tramites, el cambio a la coyuntura que se está viviendo en estos momentos debido a las restricciones implementadas a causa del Covid-19, nos ha servido para realizar cambios positivos en la cultura organizacional de la Secretaría de Educación, saliéndonos de la cotidianidad de las atenciones presenciales, firmas de documentos originales, procesos personales, filas, etc., y abrir la posibilidad de avanzar a escenarios virtuales, ante la necesidad de restringir el acceso personalizado a la ciudadanía sin dejar de atender sus necesidades y dar respuesta a sus requerimientos, se generó un gran reto en todas las áreas de la entidad, permitiendo cuestionarse la manera en que hacen las cosas y como se avanza a las maneras virtuales, es por esto que aunque se tenían implementados solamente dos tramites, para este semestre *“Duplicado de Diplomas y Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares”*, de acuerdo a las necesidades dadas, se ampliaron las racionalizaciones a través de diferentes modalidades como recepción por la página WEB, y/o FUT, en la siguiente tabla se detallan los avances.

**Tabla 2. Estrategia de Racionalización de Trámites**

Tramites	Avance de Racionalización
Inscripción de matrícula y formalización	Recepción Pagina WEB
Prestaciones sociales	Recepción Correo Electrónico
Duplicado de Diplomas	Racionalizado / Recepción FUT
Solicitud de reembolso de gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios ante accidentes escolares	Racionalizado / radicación directa en la aseguradora
Legalización para el exterior	Recepción FUT
Expedición de certificados de retenciones en la fuente sistema general de participación	Eliminación del Tramite - SDH
Duplicado de diplomas y copias de actas de grado	Recepción FUT
Expedición de copias de órdenes de pago	Eliminación del Tramite - SDH

Fuente: Grupo de Racionalización – Matriz PAAC 2020 - Oficina de Servicio al Ciudadano

Es importante mencionar que la Resolución 1760 de 2019 “Por la cual se establece el proceso de gestión de la cobertura 2019- 2020 en el Sistema Educativo Oficial de Bogotá”. En su Artículo 39, Cronograma del Proceso de la Gestión de Cobertura, establece toda la atención de manera presencial, párrafo: *“El horario en los puntos de a viernes y en los establecimientos educativos en la página web de la SED”* es así que como estrategia de racionalización la Dirección de Cobertura lleva a cabo un proceso de solicitud de cupo a través de un formulario publicado en la página web [https://www.educacionbogota.edu.co/portal\\_matriculas/proceso-de-matricula/solicita-cupo-escolar](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_matriculas/proceso-de-matricula/solicita-cupo-escolar), y la Resolución fue modificada por la Resolución 0753 de mayo del 2020 “Por la cual se modifica el artículo 39 de la Resolución 1760 de 2019” en relación con las solicitudes de traslados y el proceso de verificación, depuración, validación, y actualización de la información de matrícula.

En cuanto a las prestaciones sociales del magisterio, este era un trámite que se debía realizar de manera presencial radicando las solicitudes en el punto de atención de la sede central; como estrategia, se implementó la recepción de estas a través del correo electrónico [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co), donde una vez recibidas, son radicadas en nuestro sistema de información y se notifica de manera inmediata al docente peticionario el correspondiente número de radicado.

La Legalización de documentos de estudio con destino al exterior, y el duplicado de diplomas y copias de actas de grado, eran trámites donde los padres de familia y/o estudiantes debían acercarse a la oficina de Nivel Central o a la institución educativa a realizar la solicitud y el pago según correspondiera, y acercarse por segunda vez a reclamar el documento solicitado, la estrategia implementada fue que los mencionados trámites pudiesen ser realizados a través del Formulario Único de Trámites FUT, reduciendo así los gastos de transporte del ciudadano y facilitando el acceso al trámite desde cualquier lugar.

Finalmente se realizó la eliminación de los trámites denominados “Expedición de certificados de retenciones en la fuente sistema general de participación” y “Expedición de copias de órdenes de pago” ya que estos eran recibidos a través del FUT, e inmediatamente se redireccionaba al usuario a la página de la Secretaría Distrital de Hacienda directa competente de atender dichos trámites, para que desde allí sus solicitudes fueran atendidas y respondidas; con ello se redujeron procedimientos, desplazamientos y tiempos para los ciudadanos interesados

Adicionalmente a los anteriores, contamos con 11 tramites de la oficina de Inspección y vigilancia que se encuentran en proceso de revisión y aprobación de racionalización.

Para cerrar el proceso de racionalización todos nuestros tramites aprobados se encuentran publicados y actualizados en la Guía de Tramites y Servicios y en la Página del SUIT

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

Página Secretaría de Educación:

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

Guía de Trámites y Servicios:

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

Página SUIT:

[https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites?\\_com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr\\_iframe\\_query=secretar%C3%ADa+de+educacion&x=0&y=0&p\\_p\\_id=com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr&\\_com\\_liferay\\_iframe\\_web\\_portlet\\_IFramePortlet\\_INSTANCE\\_MLkB2d7OVwPr\\_iframe\\_fin\\_d=FindNext](https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites?_com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=secretar%C3%ADa+de+educacion&x=0&y=0&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr&_com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_fin_d=FindNext)

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

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

## **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 Secretaría de Educación ha avanzado en los procesos de implementación del ciclo PHVA, especialmente en temas del Verificar y Actuar, que permite generar acciones de mejora y retroalimentar las condiciones en la prestación del servicio, procedimientos como la evaluación de la satisfacción y el desarrollo de monitoreo y reconocimiento de los funcionarios permitió llevar a cabo mecanismos de mejora que impactan finalmente en la percepción de la entidad en la ciudadanía,

Como antecedentes tenemos que en el 2015 la Encuesta Nacional de Percepción Ciudadana, realizada por el Departamento Nacional de Planeación, expuso la insatisfacción de los ciudadanos frente a la atención que brindaban las diferentes entidades públicas en Colombia, en lo que se refería a trámites excesivos, tediosos, respuesta inoportuna, déficit en infraestructura, filas interminables y poca empatía del servidor público para atender a los requerimientos del ciudadano (Planeación, 2016).

Sin embargo, y de acuerdo con los resultados de la misma encuesta Nacional de Percepción Ciudadana en el 2019 se identificó que a nivel de educación la percepción Ciudadana aumento 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/>)

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 ACS15”, estas encuestas, se envían de manera aleatoria a los ciudadanos a través del correo electrónico y se consolidan en un formato en “Forms”

A continuación, presentamos los resultados consolidados de la medición durante el I semestre del 2020

*Ilustración 1. Aspectos Evaluados en la Medición de Calidad*



Fuente: Grupo de Satisfacción Ciudadana – 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)?”.

**Tabla 3. 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

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

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

- **Canal Presencial 89%**
- **Canal Telefónico 70%**
- **Canal Virtual 57%**

Para un total SEMESTRAL de satisfacción para la Secretaría de Educación en sus **3 canales de atención del 63.7%**, Buscando que el proceso de atención sea el espacio perfecto para fortalecer los valores y principios de la Política Publica Distrital de Servicio al Ciudadano, con

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

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.

Por otro lado, convencidos que el servicio al ciudadano es la estrategia más eficiente y responsable en la generación de confianza institucional, se evidencia la necesidad de diseñar e implementar un sistema de seguimiento y reconocimiento de la prestación de los servicios en los canales de atención, que permita evaluar y monitorear el volumen de atención, tiempos de atención, tiempos de espera del ciudadano y la calidad prestada por los funcionarios que desempeñan estas labores.

Preparando así un equipo humano, cualificado en el desarrollo de competencias, habilidades y conocimientos para llevar a cabo sus funciones. logrando identificar y abordar las fortalezas y debilidades del equipo de trabajo, y establecer procesos de formación e información, seguimiento, reconocimiento y motivación

Es por esto por lo que en el I semestre del 2020 se fortaleció la implementación del grupo de monitoreo de calidad, el cual desarrollo la “matriz de monitoreo y reconocimiento de los funcionarios en los canales de atención” la cual permitió llevar a cabo 2 actividades de reconocimiento trimestral. Estas evaluaciones se realizan a todos los funcionarios que laboran en la Oficina de Servicio al Ciudadano y que influyen en el desarrollo de la operación para la prestación del servicio en ventanilla del Nivel Central, Local y centro de contacto de la Secretaría de Educación y se tiene en cuenta las siguientes variables y su porcentaje de peso en cada ítem.

**Tabla 4. Indicadores de Calificación**

Variable	Fuente	Peso
Puntualidad	Sistema de turnos	15%
Felicitaciones y/o Quejas por servicio	SDQS	5%
Redireccionamientos	Informe de redireccionamiento	15%
TMO	Sistema de turnos	30%
Evaluación de conocimientos	Evaluación de conocimiento	15%
Matriz de monitoreo	Matriz	20%

Fuente: Grupo Monitoreo de Calidad– Informes - Oficina de Servicio al Ciudadano

Reconocimiento I Trimestre:

En cuanto al primer ítem de puntualidad, se tiene en cuenta lo registrado en la “matriz de Seguimiento” donde se encuentra que el 82% está cumpliendo con la puntualidad en la operación, el 18% está por debajo del 80% de cumplimiento. Para el ítem, Felicitaciones y/o Quejas por Servicio, Conforme a la información registrada en el sistema distrital de Bogotá te Escucha SDQS, en el primer trimestre de 2020 no se presentaron quejas y se presentaron 6 felicitaciones. En cuanto Redireccionamientos El 62% presenta una efectividad superior al 95%, el porcentaje restante presenta una efectividad por debajo del promedio general, en el TMO, esta

información se toma del Sistemas de turnos, es posible determinar que el 64% cumple con los tiempos de TMO establecidos y superiores al 96%, y el 36% se encuentra por debajo del promedio general. La fuente de los resultados del ítem de Evaluación de Conocimientos”, se encuentra en las evaluaciones aplicadas en Nivel Central, Nivel Local y Centro de contacto, a todos los funcionarios que se encuentran desempeñándose en atención al ciudadano, los resultados permiten evidenciar que el 86% obtienen una nota del 90% en adelante, mientras que el 14% restante está por debajo de la aprobación de la evaluación y por último en los resultados de la matriz de monitoreo, el 96% obtiene una nota superior al 90% mostrando resultados del seguimiento constante que se realiza al nivel de servicio en la operación.

#### Reconocimiento II Trimestre:

En cuanto al primer Ítem de puntualidad, se tiene en cuenta lo registrado en la “matriz de Seguimiento” donde se encuentra que el 93% está cumpliendo con la puntualidad en la operación, el 7% está por debajo del 80% de cumplimiento. Para el Ítem, Felicitaciones y/o Quejas por Servicio, Conforme a la información registrada en el sistema distrital de Bogotá te escucha SDQS, en el primer trimestre de 2020 se presentaron 2 felicitaciones. En cuanto Redireccionamientos El 53% presenta una efectividad superior al 95%, el porcentaje restante presenta una efectividad por debajo del promedio general. El TMO, esta información se toma del Sistemas de turnos, es posible determinar que el 35% cumple con los tiempos de TMO esta información se toma del Sistemas de turnos es posible determinar que el 35% cumple con los tiempos de TMO establecidos y superiores al 96%, y el 65% se encuentra por debajo del promedio general. La fuente de los resultados del ítem de Evaluación de Conocimientos”, se encuentra en las evaluaciones aplicadas en Nivel Central, Nivel Local y Centro de contacto, a todos los funcionarios que se encuentran desempeñándose en atención al ciudadano, Los resultados permiten evidenciar que el 73% obtienen una nota del 90% en adelante, mientras que el 27% restante está por debajo de la aprobación de la evaluación. y por último en los resultados de la matriz de monitoreo, El 86% obtiene una nota superior al 90% mostrando resultados del seguimiento constante que se realiza al nivel de servicio en la operación.

#### Premiaciones

Se reconoció y premió a los funcionarios que obtuvieron los indicadores más altos fueron durante el primer semestre del 2020, 5 del primer trimestre y 5 del segundo trimestre, relacionados a continuación:

**Tabla 5. Funcionarios premiados**

Funcionario	Tipo de vinculación	Nivel administrativo	Evaluacion
Jenny Paola Ramirez Rojas	Planta	SUPERCADE	98.90%
Jessica Paola Caicedo Sierra	Contratista	NVC	92.54%
Alexander Basto Guillen	Americas	CONTACT	94.10%
Marilyn Moscoso Malagón	Americas	NVC	98.14%
Oscar Andrés Sáenz Bonilla	Americas	DILE	92.04%
Luz Dary Perilla Moreno	Planta	SUPERCADE	98.8%

Funcionario	Tipo de vinculación	Nivel administrativo	Evaluación
Jessica Paola Caicedo Sierra	Contratista	NVC	93.0%
Carlos Felipe Álvarez Samacá	Americas	CONTACT	99.0%
Liliana Garzon Cotacio	Americas	NVC	99 %
Yizeth Paola Rincon Sanchez	Americas	DILE	95.0%

Fuente: Grupo Monitoreo de Calidad– Informes trimestrales - Oficina de Servicio al Ciudadano

### **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:**

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

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

En el I semestre del 2020 de las 47.727 respuestas dadas través de los sistemas de correspondencia, se tomó una muestra de 9.766 comunicaciones emitidas, de las cuales se pudo evaluar que:

- El 66% de las respuestas evaluadas cuentan con los criterios de calidad establecidos por la entidad, el 34% se encuentra en proceso de mejora
- La mayor debilidad encontrada al interior de la entidad se concentra en el no anexo de la respuesta definitiva del ciudadano, en formato PDF o los aceptados por los sistemas de correspondencia,
- Genera respuesta que no corresponde al requerimiento
- Aunque el(la) peticionario(a) es un(a) ciudadano(a) se refieren a él(ella) en genero diferente.

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

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

**Tabla 6. Colegios con evaluación a mejorar**

Dependencia / IED	Total Evaluado	Total No Cumple	%
Colegio German Arciniegas (IED)	113	112	99,10%
Colegio Sierra Morena (IED)	166	101	60,80%
Oficina De Escalafón Docente	226	108	47,80%
Oficina De Nomina	394	143	36,30%
Oficina De Personal	445	105	23,60%

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

Análisis por criterio de calidad se encontró:

**Tabla 7. Resultados por criterio**

Criterio de Calidad	Si Cumple	%	No Cumple	%
Coherencia	8.384	86%	1.370	14%
Claridad	8.156	84%	1.598	16%
Calidez	6.977	72%	2.773	28%
Oportunidad	8.227	84%	1.527	16%
Manejo Aplicativo	7.321	75%	2.433	25%

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

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

Se viene realizando el seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios en la entidad, a través de los sistemas de radicación que ofrece la Secretaría de Educación, al servicio de la ciudadanía, entendiéndose Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” y Sistema de Integrado de Gestión Documental y Archivo “SIGA”, como medida de mejoramiento para la unificación en la información, y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA y Bogotá Te Escucha, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro grandes grupos generales, iniciando con “Solicitudes y tramites” donde se agruparon requerimientos como Derechos de Petición (consulta, general, particular, información) FUT, Informativo, Invitaciones, “Requerimientos Legales” que son todas aquellas ingresadas como Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidades; tercer grupo “PQRSSDF” lo ingresado como Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Actos de Corrupción y Felicitaciones y cuarto y último grupo “Solicitud de Acceso a la Información” todas aquellas solicitudes de cifras y datos correspondientes a la misionalidad de la entidad y que permitan facilitar la respuesta a los temas de interés público en general, a partir de los datos consolidados y de acuerdo con las tipologías de clasificación la Secretaría de Educación en el I Semestre obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas

**Tabla 8. Entradas radicadas clasificadas por Grupo tipo de requerimiento.**

Tipo de Tramite	BTE	SIGA	Total
Solicitudes y Tramites	4.316	119.923	124.239
PQRSDF*	3.723	407	4.130
Requerimientos Legales		3.868	3.868
Solicitud de Acceso a la Información	313	5	318
<b>Total general</b>	<b>8.352</b>	<b>124.203</b>	<b>132.555</b>

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA TOTAL

Del total de estos registros, el 66% son atendidos en las oficinas del Nivel Central y/o Direcciones Locales y el 34% son atendidas por en Nivel Institucional.

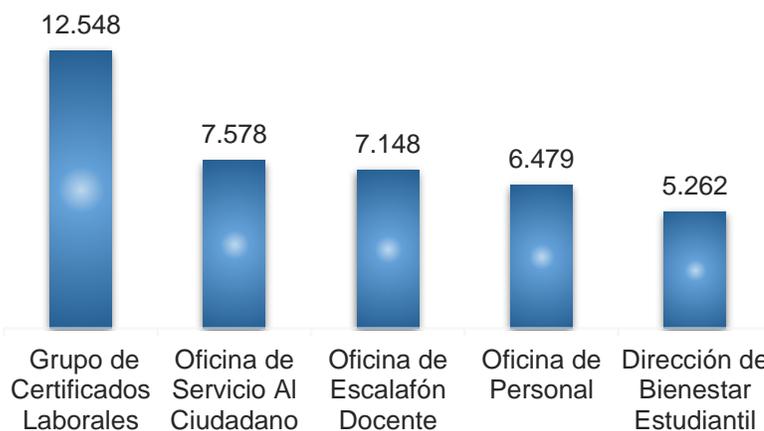
### 3.2.1 Gestión Realizada para el Grupo Solicitudes y trámites

El 94% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Tramites: los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos, se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 32% de las solicitudes, son atendidas por cinco dependencias con un total de 39.015 peticiones

**Grafica 4 Volumetría asignada a las principales oficinas**

La oficina de Certificaciones laborales da respuesta a el 10% de las solicitudes, de las cuales el 96% de estas refieren a Certificados de Factores Salariales y certificados de tiempo de servicio, un 3% a Certificado de Funciones y Bonos pensionales.

Le sigue la atención por parte de la oficina de Servicio al Ciudadano, la cual gestiona el 6%, donde las solicitudes para



legalización de documentos para el exterior representan el 56% de las atenciones, seguido por las respuestas ingresadas por contáctenos 24% y el registro de diploma con el 12%, como tercera dependencia que más atiende se encuentra la oficina de Escalafón Docente igualmente con 6% de participación, donde con solicitudes con inscripciones al Escalafón privado decreto 2277 - representan el 58%, continua con Certificación y Reporte de Docentes que Laboran en Instituciones Privadas, Verificación 18%, en la cuarta posición encontramos la Oficina de Personal con un 5%, en donde el 72% de las solicitudes son por nombramientos provisionales, Finalización de labores, Traslado de docentes y prorroga de vacaciones, 6% finalización de labores y un 3% traslado de entes territoriales, y la quinta dependencia que más gestiona es la Dirección de Bienestar Estudiantil, con un 5% de atención donde el 67% de sus solicitudes refieren a petición para solicitar una vez más el bono de refrigerio o alimentación escolar y aumento de su valor, completando las asignaciones en este grupo, se resumen todas aquellas

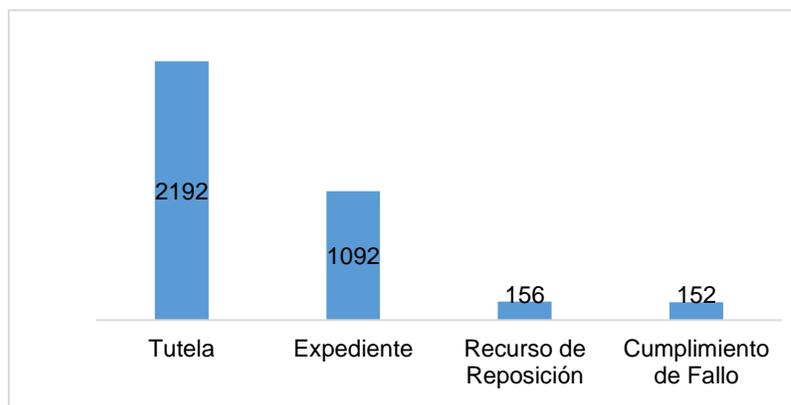
oficinas que se encuentran por debajo de las solicitudes registradas en la oficinas anteriores, con un total de 85.177 requerimientos repartidos en 412 oficinas adicionales y con el 69% de representación

### 3.2.2 Gestión Realizada para el Grupo Requerimientos Legales

En este grupo se clasifican todos los Requerimientos Legales y representan el 2.9% de las solicitudes, en el primer semestre, la oficina de Prestaciones Sociales, y la Oficina jurídica, son las que más temas legales atienden,

**Grafica 5. Volumetría recibida de Requerimientos Legales**

3.868 peticiones en total ingresan en este grupo, donde la oficina de Prestaciones Sociales atiende el 47% de las solicitudes, seguido por la Oficina Asesora jurídica con el 44% completando así el 91% de la atención a los requerimientos Legales, el 9% adicional es atendido por 47 diferentes oficinas.



Como se puede observar, Tutelas representa el mayor porcentaje de ingreso con el 57%, seguido de los Expedientes con un 28%, recursos de Reposición con un 4%, cumplimientos de fallo con el 4%, citaciones, demanda, conciliaciones, Nulidad y Restablecimiento del Derecho, entrega Propuestas y Recurso de Apelación completa el 7% restante.

### 3.2.3 Gestión Realizada para el Grupo PQRSDF

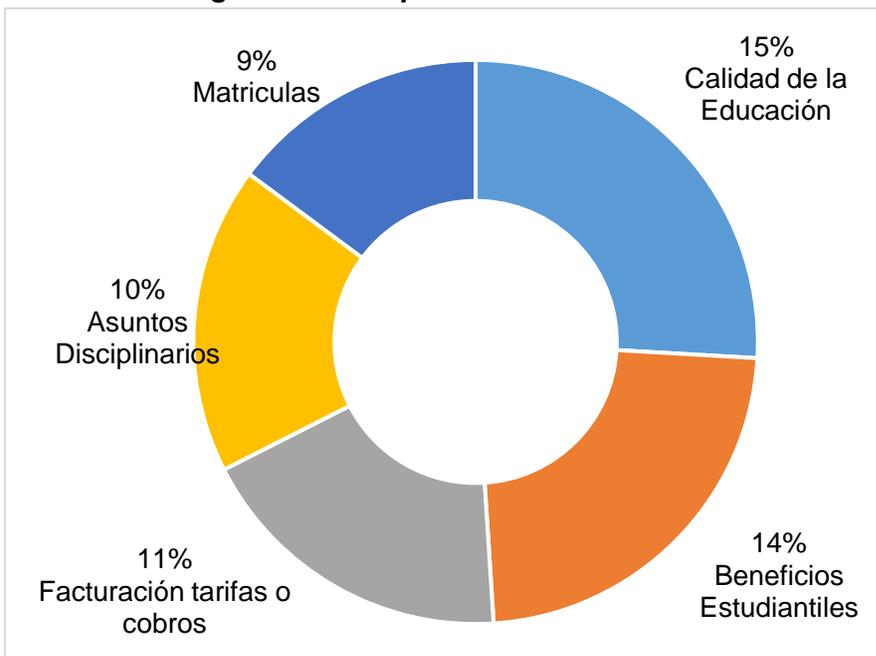
Este grupo junto con el de Solicitud de Acceso a la información representa tan solo el 3% de las solicitudes y contiene requerimientos tanto de BTE como los de SIGA ingresados bajo la tipología Queja o Reclamo, pero debido a su condición en donde se agrupan las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos, se describe más al detalle que de los grupos anteriores.

De total de los recibidos en esta categoría el 56% fueron atendidos por el canal WEB, 25% por el canal E-mail, el 9% canal presencial, telefónico 7% y tan solo el 3% escrito. En total se registraron 4.130 solicitudes, las cuales el 90% ingresaron por BTE y el 10% por SIGA, en la atención a estas solicitudes resaltamos las 5 oficinas con más de 200 requerimientos tramitados:

Cómo se ha comentado, entre los planes de mejora implementados para el manejo consolidado de la información, se contempló la necesidad de elaborar un árbol de categorizaciones que permitiera verificar y unificar la información de todos los sistemas de información (SIGA, Bogotá Te Escucha, Digiturno, SAT, y los demás que se manejen en la OSC), y de esta manera generar visiones y perspectivas que permitieran implementar mejoras en los hechos puntuales reiterativos, no solo en la Oficina de Servicio al Ciudadano sino en toda la Entidad, por lo anterior

se generó el “árbol de categorización”, donde cada mes, el grupo de PQRS y Calidad, analizan una a una las peticiones ingresadas en este grupo, y se les asigna una Categoría acorde al asunto de la petición, esta va acompañada con un tema, un subtema y un detalle. Una vez realizada las siguientes acciones, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Grafica 6. Categorías más representativas**

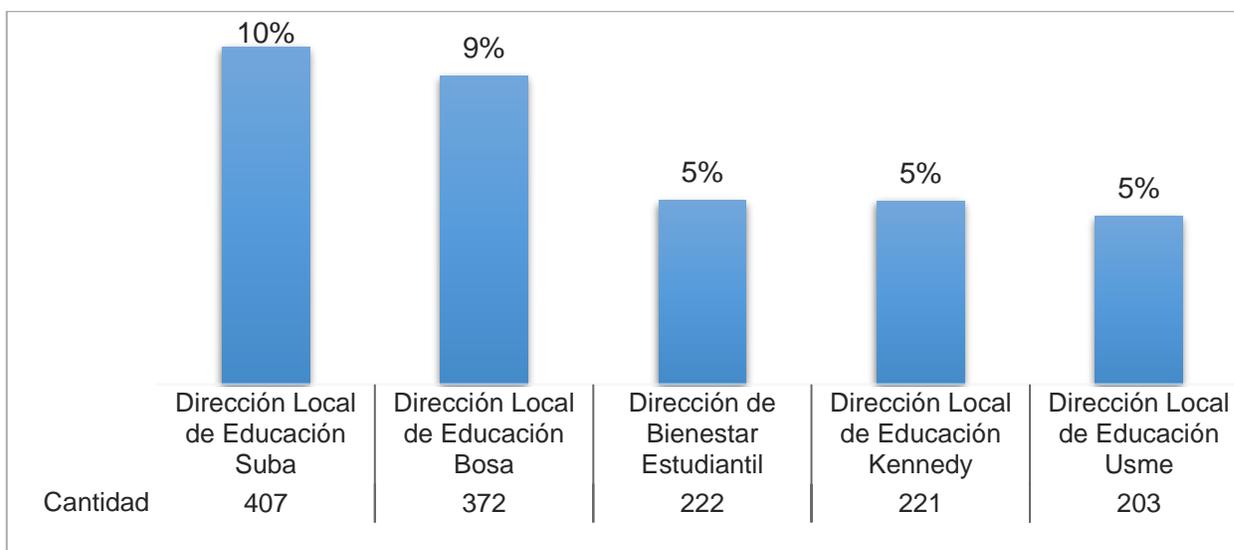


Las 5 categorías más representativas son Calidad de la Educación, donde se refiere requerimientos ciudadanos que solicitan, se revise la Metodología utilizada para la orientación académica, refieren Cantidad excesiva de guías de trabajo y quejas por Ausencia o cancelación de clases por parte del docente, y requieren recursos como acceso a internet o facilidad de un equipo de cómputo, para poder cumplir con la

virtualidad escolar. En segundo Lugar, está la categoría Beneficios Estudiantiles con un 14%, relaciona temas como principalmente sobre el beneficio PAE, en cuanto a los bonos de alimentación, Proceso de formalización del beneficio de rutas escolar, aclaración del medio de abono del subsidio (PIN, daviplata, o tarjeta tu llave), en cuanto a Facturación Tarifas y cobros representado con un 11%, el 82% de estas solicitudes refieren Cobros excesivos, Sin capacidad de pago - no tiene dinero, Cobros adicionales fuera del programada académico (guías, libros, plataformas), Prórroga acuerdo para pago solicitud condonación de intereses etc. y el 18% excedente, son temas como el cobro de servicios de Transporte y alimentación a pesar que no se esta prestando este servicio, refieren que la Institución Educativa solicita la compra obligatoria de libros o material en época de cuarentena, cabe aclarar que esta categoría es en su mayor porcentaje perteneciente a Instituciones Privadas, en cuanto a Asuntos Disciplinarios, con el 10%, son específicamente Quejas hacia algún funcionario Docente, Directivo docente, y/o administrativo de los diferentes niveles de atención, local, central e institucional, al igual que Denuncian posibles actos de corrupción por parte de la entidad y o sus funcionarios. Y por ultimo la categoría más representativa es Matriculas con el 9%, donde se relacionan solicitudes como cupo en colegio Distrital, Traslado por cambio de residencia, Inconvenientes para la formalización de matrículas por falta de atención o por disponibilidad de cupos, Solicitud retiro de SIMAT y Solicitud de traslado por preferencias de PEI.

En cuanto a la asignación de las peticiones a las diferentes oficinas para su gestión, el 35% de los requerimientos son atendidos por 5 oficinas principalmente por Direcciones Locales, con un total de 1.425 requerimiento, las solicitudes restantes son atendidas por las 188 oficinas adicionales y con asignaciones de menos de 200 solicitudes, para un total de 2.705 requerimientos, es decir el 65%.

**Grafica 7. Principales Oficinas**



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA TOTAL

### 3.2.4 Sugerencias recibidas en la SED

En los registros radicados en los sistemas de correspondencia, se registraron 166 sugerencias, en este I Semestre se recibieron 69 sugerencias relacionadas con COVID – 19: y 97 en temas varios, se reunieron de acuerdo con los temas y se resumen en la siguiente tabla:

**Tabla 9. Sugerencias por Grupo**

Tema	Covid-19	Otros	Total general
Beneficios Estudiantiles	15	27	42
Cobertura	14	27	41
Ofrece Servicios	28	7	35
Quejas		22	22
Talento Humano	3	12	15
Protocolos de seguridad	6		6
Cobros	3	2	5
<b>Total general</b>	<b>69</b>	<b>97</b>	<b>166</b>

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA TOTAL

A continuación, relaciono algunas de las sugerencias

- Buenas tardes somos un gremio que por el covid-19 detuvo actividades. Somos transportadores escolares y al reinventarnos decidimos ofrecer nuestro servicio de transporte especial para aquellas empresas que requieren reanudar actividades... (8 veces radicado)
- Solicito de manera atenta que se revise la posibilidad de un regreso a clase pronto para los niños y jóvenes. Con todos los requerimientos de seguridad. Es muy importante que los chicos y jóvenes puedan ir a sus clases compartir con sus compañeros (4 veces radicado)
- El programa televisivo de enseñanza de inglés. Quisiera que se presentara en el canal capital el programa “My Home Lab” que se transmite en el canal tele-café de lunes a viernes de 10 a 11 de la mañana ya que es un programa que recoge muchos contenidos necesarios para los niños (3 veces radicado)
- Sugerencia de propuesta piloto para reactivar a Bogotá post pandemia covid 19 (3 veces radicada)
- Pues mi sugerencia es que todos los niños repitan el año porque la verdad no estamos aprendiendo nada y en mi caso es un poco molesto de que un profesor le dicte clase a 3 cursos a la vez (2 veces radicada)
- Sugerencia sobre política pública de contratos laborales y de matrícula en los colegios privados.
- Ideas para la fundamentación de la cultura ciudadana y el arte y la discapacidad de Bogotá DC para el periodo 2020-2023
- Sugiero la revisión de las licencias de seguridad sanidad y funcionamiento que debe tener cualquier instituto de garaje para su funcionamiento en Modelia existe un ... donde se dictan cursos sin el personal idóneo y adicionalmente en el mismo predio y entrada funciona una especie de inquilinato en el segundo piso donde no se diferencia que clase de negocio funciona en ese inmueble...
- 

### **3.2.5 Gestión Realizada por el Defensor Ciudadano**

Ante el Defensor(a) del Ciudadano de la Secretaría de Educación, en el I Semestre de 2020, se recibieron 44 requerimientos y en su totalidad fueron atendidas en términos, y con respuestas de fondo 80% quejas y 20% Solicitudes u tramites generales de la entidad.

En la categorización de los temas atendidos por el Defensor Ciudadano, se refieren en primer lugar a Facturación tarifas y cobros 23%, Matriculas con el 14%, calidad de la Educación 11%, Legalización del servicio educativo 7%, para un total del 55%, el 45% adicional vienen con Beneficios Estudiantiles, Talento Humano y Contratación.

Estos requerimientos se presentan por Grupo tipo de requerimiento en la siguiente tabla de datos:

**Tabla 10. Sugerencias por Grupo**

Grupo tipo de Radicado	Atendido	% Participación
PQRSDF	35	79,55%
Solicitudes y Trámites	9	20,45%
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</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):**

La página de la Secretaría de educación cuenta con 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 manera conjunta con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, nos encontramos elaborando una Campaña para afianzar la figura del Defensor Ciudadano en la entidad, y será publicada durante el II Semestre del 2020.

**Ilustración 2. Información Defensor en la Pagina Web**



Así mismo, durante la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia Covid -19 se han publicado diferentes piezas gráficas, con información actualizada de puntos y canales de atención haciendo especial énfasis en la utilización de los canales virtuales:

### Ilustración 3. Piezas Graficas socialización página WEB

**OFICINA DE SERVICIO  
AL CIUDADANO**

¿Conoces nuestros **canales no presenciales** para trámites y servicios?

Entérate de esto y mucho más en la **SECCIÓN DE NOTICIAS** del servicio al ciudadano.



Mientras permanezca la emergencia sanitaria, la **notificación o comunicación de los actos administrativos** se hará por **medios electrónicos**.




**OFICINA DE SERVICIO  
AL CIUDADANO**

La atención para los trámites y servicios de la entidad se viene realizando en el horario habitual de **lunes a viernes de 7 a. m. a 6 p. m.**, a través de nuestros **canales no presenciales**

 VIRTUAL Chat institucional    
  TELEFÓNICO 324 1000    
  FORMULARIO Único de Trámites

 PARA RADICACIONES: FUT contáctenos    
 HAZ CLIC EN **LEER MÁS**

Realice sus solicitudes y trámites de manera virtual



Si eres **docente**, queremos contarte que puedes **radicar tus trámites de pensiones y cesantías** a través de **medios electrónicos**.

CONOCE CÓMO EN **VER MÁS** 




Utilice nuestros canales no presenciales para trámites y servicios



## 4 LOGROS Y RETOS



- Se reconstruyeron las bases de datos de los meses de febrero a mayo, obteniendo información consolidada de datos unificados, y verídicos para información puntual.
- La atención de la ciudadanía en el nivel central, direcciones locales e instituciones educativas, a través de los canales no presenciales
- El cambio a la virtualidad generó nuevos retos para para la comunidad educativa, retos que fueron asumidos por la entidad en un 100%
- La adaptación de la Dirección de Cobertura para la atención y asignación virtual de cupos escolares.
- La adaptación de la Dirección de la Dirección de Bienestar Estudiantil en la atención virtual al programa PAE en un 100%.



- Implementación de respuestas unificadas cuando son solicitudes que competen a varias oficinas.
- Crear un equipo Robusto del equipo de Calidad.
- Se evidencia la necesidad de continuar con la racionalización de trámites
- Interoperabilidad entre los tramites de Certificaciones laborales y prestaciones sociales
- Infraestructura física influyente
- Socializar la información y estadísticas de atención y satisfacción del ciudadano

## 5 CONCLUSIONES.

- 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.
- La Dirección de Bienestar Estudiantil y la Dirección de Inspección y Vigilancia, deben crear un plan de acción para dar respuesta a tiempo, de las solicitudes masivas que está recibiendo a causa de la Emergencia por COVID-19.
- Aunque se cuenta con el doble del tiempo para dar las respuestas, se sugiere dar trámite en los tiempos normales, para contribuir con el cumplimiento de la meta del Nivel de oportunidad.
- Adjuntar el documento de respuesta en formato PDF para su fácil visualización por parte del ciudadano.

**Aprobó:**



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

**Elaboró y Revisó:**



**NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO**  
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano  
Secretaría de Educación del Distrito

**Equipo de Procesos Oficina de Servicio al Ciudadano - Aporte de Información:**

Johan Andrés Morales – Racionalización de Tramites – Técnico Oficina de Servicio al Ciudadano  
Mayerly Guiza Cadena – Grupo de Conocimiento – Técnico Oficina de Servicio al Ciudadano  
Nancy Castañeda Mendoza – Grupo Nivel de Satisfacción - Técnico Oficina de Servicio al Ciudadano  
Paola Andrea Cristancho – Grupo de Operaciones - Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano  
Víctor Manuel Gutierrez – Grupo Monitoreo en la Calidad - Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano  
Narda Lizeth Rodríguez – Grupo de PQRS – Calidad - Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano