<table>
<thead>
<tr>
<th>ESTRATEGIA COMPONENTE</th>
<th>ACTIVIDADES</th>
<th>RESPONSABLE</th>
<th>OBSERVACIONES OCI A 31 DE AGOSTO DE 2015</th>
<th>ANOTACIONES</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Identificación de los riesgos de corrupción y sus causas (debilitados o amenazas) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a los riesgos de corrupción.</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación y áreas que administren los riesgos de corrupción.</td>
<td>En el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, publicado en la página web de la SED el 31 de enero de 2015, fue actualizado el 6 de mayo del año en curso, incluyendo riesgos de los macroprocesos no identificados en la versión inicial, documento que fue nuevamente dispuesto en la página web de la entidad.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2. Descripción de riesgos por proyectos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción: Dirección, interministeriales, financiero, de contratación, de información y documentación, de investigación y sanción, de actividades regulatorias, de familias y servicios internos y externos, de reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.</td>
<td>Áreas que administren los riesgos de corrupción.</td>
<td>La SED cuenta con el Mapa de Procesos Versión 8, conformado por 18 macroprocesos. De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al mapa de riesgos anticroppción, con corte a 31 de julio de 2015, se observó la identificación de 42 riesgos con 72 acciones de mitigación, correspondientes a 10 macroprocesos descritos a continuación:</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3. Análisis del Riesgo: En la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se consideran los siguientes criterios: Casi seguro y posible.</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación y áreas que administren los riesgos de corrupción.</td>
<td>MACROPROCESOS RIESGOS IDENTIFICADOS</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4. El impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probabilidad de las entidades y del Estado.</td>
<td>Áreas que administren los riesgos de corrupción.</td>
<td>Control y Evaluación de la Gestión 1</td>
<td>Publicación en la página web de la entidad.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5. Los controles se establecen teniendo en cuenta: Controles preventivos y controles correctivos. Se hace monitoreo a los controles establecidos.</td>
<td>Áreas que administren los riesgos de corrupción.</td>
<td>Garantizar Acceso y Permanencia 15</td>
<td><a href="http://www.educacionbogota.edu.co">www.educacionbogota.edu.co</a>.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7. Las acciones tenidas en cuenta para la administración de los riesgos de corrupción corresponden a: Evitar el riesgo y Reducir el riesgo.</td>
<td>Áreas que administren los riesgos de corrupción.</td>
<td>Gestionar los Asuntos Legales 5</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8. La administración del riesgo, comprende: (i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para establecer cómo se van a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar, contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.</td>
<td>Áreas que administren los riesgos de corrupción y Oficina Asesora de Planeación.</td>
<td>Gestionar la Contratación 6</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9. Se realiza seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación, áreas que administren los riesgos de corrupción y como evaluador: Oficina de Control Interno</td>
<td>Gestionar la Tecnología de la Información y Comunicación 1</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10. Se hacen seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación, áreas que administren los riesgos de corrupción y como evaluador: Oficina de Control Interno</td>
<td>Gestionar los Recursos Financieros 3</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11. La identificación de los macroprocesos se realiza a través de la evaluación del riesgo de corrupción.</td>
<td></td>
<td>Inspección, Vigilancia y Evaluación de la Educación 2</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12. Se establecen medidas de mitigación para reducir el riesgo asociado con los macroprocesos identificados.</td>
<td></td>
<td>Mejoramiento Continuo 2</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13. Se realiza seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.</td>
<td></td>
<td>Prestar Servicio al Ciudadano 1</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>14. Se establecen medidas de mitigación para reducir el riesgo asociado con los macroprocesos identificados.</td>
<td></td>
<td>TOTAL 42</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>15. Se realizan auditorías y seguimiento periódico al cumplimiento de las medidas de mitigación.</td>
<td></td>
<td>Es de señalar que frente a los 8 macroprocesos restantes, referenciados a continuación no han sido analizados, ni se han identificado los riesgos de corrupción y al respecto se precisa que estos macroprocesos pueden ser susceptibles de actos de corrupción y en caso de su materialización, pueden incidir desfavorablemente en la garantía para la prestación del servicio educativo, ellos son:</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>16. Se realizan auditorías y seguimiento periódico al cumplimiento de las medidas de mitigación.</td>
<td></td>
<td>Dirección Estratégica</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>17. Se realizan auditorías y seguimiento periódico al cumplimiento de las medidas de mitigación.</td>
<td></td>
<td>Cualificar Docentes</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>18. Se realizan auditorías y seguimiento periódico al cumplimiento de las medidas de mitigación.</td>
<td></td>
<td>Integración Interinstitucional</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>19. Se realizan auditorías y seguimiento periódico al cumplimiento de las medidas de mitigación.</td>
<td></td>
<td>Establecer Lineamientos Curriculares y Pedagógicos, Fortalecer la Gestión Académica</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20. Se realizan auditorías y seguimiento periódico al cumplimiento de las medidas de mitigación.</td>
<td></td>
<td>Promover la Inclusión</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>21. Se realizan auditorías y seguimiento periódico al cumplimiento de las medidas de mitigación.</td>
<td></td>
<td>Gestionar la Comunicación</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>22. Se realizan auditorías y seguimiento periódico al cumplimiento de las medidas de mitigación.</td>
<td></td>
<td>Gestionar la Infraestructura y Servicios Administrativos</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

1. De los 42 riesgos identificados, se reportó el seguimiento de 38 riesgos, a los cuales se les asignaron acciones para el manejo de los mismos. Los mismos se derivan del respectivo porcentaje de avance a la fecha de seguimiento (31 de julio de 2015) y describen los efectos logrados en aplicación de los controles.

2. Se observa que la para los riesgos identificados en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contenidos en el numeral IV, literal a), y que está descriptas en los números 4, 35, 37 y 39 a cargo de la de la Dirección de Contratación y Dirección de Bienestar Estudiantil, no se reportó seguimiento para este periodo evaluado. De acuerdo con lo anterior, se recomienda revisar de nuevo y en forma transversal la identificación de los riesgos de corrupción con su correspondiente plan de mitigación.

3. Frente a los riesgos identificados para el Macroproceso Gestor de la Contratación, se señalaron 3 riesgos que son genéricos para toda la contratación que se adelanta en ejecución de los proyectos de inversión; no obstante, se determinó como el único responsable de ejecutar las actividades para mitigar el riesgo, a la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones, al respecto se precisa que las acciones propuestas deben ser realizadas por todos los responsables de ejecutar las contratación.
<table>
<thead>
<tr>
<th>ACTIVIDAD</th>
<th>INICIO</th>
<th>FINALIZACIÓN</th>
<th>RESPONSABLES</th>
<th>ENTREGABLE</th>
<th>OBSERVACIONES OCI AGOSTO 2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gestionar ante el DAFO la aprobación de los trámites que se encuentran pendientes de aprobación</td>
<td>15/01/2015</td>
<td>02/03/2015</td>
<td>Comité Antitrámites y GEL</td>
<td>Trámites y Servicios Publicados en el SUIT</td>
<td>Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se levantó el inventario de trámites y servicios, como insumo para la elaboración del portafolio de servicios. Se identificaron 113 trámites que se encuentran disponibles en la página web de la SED en el link: <a href="http://www.educacionbogota.edu.co/servicios/Gu%C3%ADa">http://www.educacionbogota.edu.co/servicios/Guía</a> de trámites y servicios. La SED actualizó el link de servicios Madres y Padres con el ánimo de orientar sobre Matrículas y Subsidios, Educación Media y Superior y Legalización, registro y certificados.</td>
</tr>
<tr>
<td>Consolidar el inventario total de trámites y servicios de la Secretaría de Educación</td>
<td>15/01/2015</td>
<td>02/03/2015</td>
<td>Comité Antitrámites y GEL</td>
<td>Inventario de trámites y Servicios</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Elaborar y aprobar el procedimiento para mantener actualizado el inventario de trámites y servicios.</td>
<td>15/01/2015</td>
<td>02/03/2015</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación</td>
<td>Procedimiento aprobado</td>
<td>La SED a través de la Subsecretaría de Gestión Institucional emitió Circular N° 03 del 27 de febrero de 2015, Racionalización de Trámites SED para impartir lineamientos para la modificación de trámites y/o servicios. Esta circular fue socializada a las áreas a través de la INTRASED. La OAP elaboró el procedimiento Planificación Operativa con el fin de definir como la SED documentara la Caracterización de Usuarios, Caracterización del Bien o Servicio y Portafolio de Bienes y Servicios. Se encuentra en proceso de adopción por resolución para su posterior implementación.</td>
</tr>
<tr>
<td>Aprobación de los trámites y servicios del Comité Antitrámites y Gobierno en Línea</td>
<td>08/04/2015</td>
<td>06/04/2015</td>
<td>Comité Antitrámites y GEL</td>
<td>Trámites y Servicios aprobados</td>
<td>Se actualiza constantemente la información de trámites y servicios tanto de la OSC como de las demás dependencias de la SED. Se revisaron y actualizaron 2 trámites de la Dirección de Cobertura y se fusionaron 2 del Grupo de Certificaciones en la Guía de Trámites y Servicios (113), y 1 trámite de la Oficina de Personal, en el SUIT (21). Se realizó la revisión mensual de los trámites (113 por mes) y la correspondiente expedición del Certificado de Confidencialidad de la Información.</td>
</tr>
<tr>
<td>Elaboración del portafolio de trámites y servicios de la SED</td>
<td>02/03/2015</td>
<td>01/04/2015</td>
<td>Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación</td>
<td>Documento portafolio de Trámites y Servicios</td>
<td>Se cuenta con el portafolio de trámites y servicios de la SED. Es necesario que a través de la Oficina Administrativa de REDP como responsable de liderar la implementación de las estrategias de Gobierno en Línea, en coordinación la Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se revise la accesibilidad y el contenido de la información en la página web a través de los diferentes link, de tal manera que estos den cuenta de la exigencia señalada en la Ley de Transparencia y su Decreto reglamentario.</td>
</tr>
<tr>
<td>Fechas</td>
<td>Acciones</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>--------------------------------</td>
<td>-----------------------------------------------</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>15/01/2015</td>
<td>Realizar eventos de divulgación y socialización a todos los funcionarios responsables de los trámites y servicios.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>02/04/2015</td>
<td>Dirección de Talento Humano y Oficina Asesora de Comunicación y Prensa.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>04/04/2015</td>
<td>Campaña de Comunicación.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>16/02/2015</td>
<td>PRIORIZAR Y SELECCIONAR TRÁMITES A RACIONALIZAR, EVALUAR LA PERTINENCIA, IMPORTANCIA Y VALOR AGREGADO PARA EL USUARIO.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>04/04/2015</td>
<td>Revisión de los procesos y procedimientos asociados a los trámites.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>02/03/2015</td>
<td>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>04/04/2015</td>
<td>Elaborar propuesta de Racionalización de trámites.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>01/04/2015</td>
<td>Aprobación del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de la Estrategia de Racionalización de Trámites.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>09/04/2015</td>
<td>Cronograma de Actividades. Estrategia de racionalización de trámites.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>09/04/2015</td>
<td>Implementación del proceso de racionalización de trámites, considerando la interoperabilidad con otras entidades.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Detalles de la Implementación:**
- Frente a la identificación de trámites y servicios de la SED desde el Comité Antitrámites y GElen, el que participa la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se vienen definiendo e implementando un plan de acción de manera articulada para la vigencia que contempla distintas estrategias que ya en la fase de divulgación cuentan con el apoyo de la OACP así como de actualización y socialización continua de la información ya validada en la página web de la entidad así como en los redes sociales. En este sentido y de manera paralela teniendo en cuenta que la OACP es un área de asesoría y servicio a las diferentes áreas se resalta el apoyo de asesoría, diseño, divulgación en acciones relacionadas con la gestión de trámites y servicios de la entidad como:
  - Jornadas de inducción presencial "la aventura de vivir y servir en la SED "
  - Participación en feria de servicio localidad de Suba
  - Jornadas de Gestión al 100% desde lo local
  - Infografía de atención de solicitudes, quejas y reclamos
  - Implementación de estrategia concursos internos Nivel Central y Local (Direcciones Locales), para la difusión de la información y los servicios que prestan cada una de las áreas.
- La OAP elaboró el procedimiento Planificación Operativa con con la siguiente documentación:
  - Caracterización de Usuarios, Caracterización del Bien o Servicio, Portafolio de Bienes y Servicios. Se encuentra en trámite de adopción por resolución.
- A través Circular N° 03 del 27 de febrero de 2015, Racionalización de Trámites SED de la Subsecretaría de Gestión Institucional se impartieron lineamientos para la modificación de trámites y/o servicios.
- En el Acta del Comité de GEL y Antitrámites de la SED del 24/07/15, se definió la actualización de la Resolución 1650 del 16 de septiembre de 2014 de la SED que da creación a este comité, ya que se requiere el ajuste a la luz del Decreto 2573 de Diciembre de 2014 de Gobierno en Línea.
- Según Acta del Comité de GEL y Antitrámites de la SED del 24/07/15, se señaló que de acuerdo a los tiempos otorgados en el Decreto 2573 de Diciembre de 2014 de Gobierno en Línea, se requiere el ajuste al cronograma de trabajo en los términos dispuestos por la normatividad.
- La Oficina Administrativa de REDP se ha publicado el portal de datos abiertos la información referente a los Colegios Oficiales del Distrito Capital, que puede ser consultado en el link: http://datosabiertos.bogota.gov.co/dataset/establecimiento-educativo-bogota/
<table>
<thead>
<tr>
<th>Acción</th>
<th>Propósito</th>
<th>Actores</th>
<th>Responsable</th>
<th>OBSERVACIONES OCIO AGOSTO DE 2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Socializar la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.</td>
<td>Apropóliación de la estrategia de rendición de cuentas al interior de la entidad en tal forma que se logre instalar el proceso.</td>
<td>Directivos, Funcionarios, Comunidad Educativa, SED, SED.</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación.</td>
<td>Se observa que la Oficina Asesora de Planeación adelantó dos (2) reuniones con la asistencia de profesionales de la Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales y Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, para presentar la Estrategia de Rendición de Cuentas (RdC) en la entidad elaborada por el PNUD. No se evidencia que haya sido divulgada y socializada a todos los servidores de la entidad en los tres niveles de la entidad.</td>
</tr>
<tr>
<td>Construir una hoja de ruta para la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas.</td>
<td>Definir y planificar las actividades a realizar para cada una de las acciones que contemple la estrategia.</td>
<td>Grupo base de representantes de las áreas con mayor relación en el proceso de rendición de cuentas (definir las áreas dado el proceso de socialización), SED.</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación.</td>
<td>Como producto del convenio, el PNUD diseñó y entregó la Hoja de Ruta para la implementación de Estrategias de RdC, documento que se encuentra en validación por parte de la Oficina Asesora de Planeación, y de acuerdo con el cronograma del mes de septiembre y octubre se desarrollarán reuniones con las áreas del nivel central para validar y ajustar la Hoja de ruta.</td>
</tr>
<tr>
<td>Realizar una campaña de sensibilización sobre la importancia de la petición y rendición de cuentas.</td>
<td>Ampliar el referente sobre la importancia de la petición y rendición de cuentas.</td>
<td>Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa, Oficina Asesora de Planeación.</td>
<td>Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa, Oficina Asesora de Planeación.</td>
<td>De acuerdo con la información de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, en la segunda semana del mes de julio, se definieron los lineamientos para el diseño de una campaña de socialización de la estrategia de RdC y de sensibilización sobre la importancia de la petición y rendición de cuentas dirigido a Directivos, funcionarios de planta y contratistas del nivel central, local e institucional. Los diferentes medios propuestos para su difusión son: Wall Paper, Mailing (Correo Presencial), Banner Intrased y Docin (pantallas niveles central y local), la cual se ejecutará a partir del mes de agosto de 2015.</td>
</tr>
<tr>
<td>Fomentar la participación a través de la implementación de programas y/o proyectos</td>
<td>La campaña estará dirigida a comunidad educativa, ciudadanía en general y funcionarios de los tres niveles (central, local e institucional).</td>
<td>Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales.</td>
<td>Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales.</td>
<td>No se observa para el cuatrimestre evaluado la realización de campañas para el fomento de la participación en el proceso de petición y rendición de cuentas definidas en el plan dirigida a los tres niveles de la SED.</td>
</tr>
<tr>
<td>Participación y colaboración abierta*</td>
<td>Convocar a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos de la gestión de la entidad para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías.</td>
<td>Esta acción se llevará a cabo en el marco de INCITAR: Iniciativas Ciudadanas de Transformación de Realidades.</td>
<td>Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales.</td>
<td>No se evidenció la convocatoria a la ciudadanía para proponer ideas y soluciones a temas concretos de la gestión de la entidad para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías. Es de señalar que las actividades presentadas en el seguimiento reportado por la OAP no están incluidas del Plan de Anticorrupción y Servicios al Ciudadano publicado por la SED.</td>
</tr>
<tr>
<td>Acción</td>
<td>Propósito</td>
<td>Actores</td>
<td>Responsable</td>
<td>OBSERVACIONES OCI AGOSTO DE 2015</td>
</tr>
<tr>
<td>--------</td>
<td>-----------</td>
<td>---------</td>
<td>-------------</td>
<td>----------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Unificación de criterios para producir información consolidada dirigida a la rendición de cuentas.</td>
<td>Contar con información sobre los resultados de la gestión de una manera completa, confiable y clara.</td>
<td>Directivos, Funcionarios, Ciudadanía en General, Entes de Control, Concejo de Bogotá, entre otros.</td>
<td>Oficina Asesora de Comunicaciones Presa, Oficina Asesora de Planeación, Directivos SED.</td>
<td>La Oficina Asesora de Comunicación y Presa realizó la formulación del lineamiento de la Política y Plan de Comunicación de la Entidad, que describe el proceso de planeación, diagnóstico y caracterización de mensajes, estrategia y medios más idóneos para llegar al público buscando incrementar el impacto del manejo de la información de la Entidad. Esto contiene los procesos y dinámicas de Rendición de Cuentas, se identifican las temáticas de la información que debe ser comunicada por la entidad a nivel interno y externo. No obstante, está pendiente la formalización de la misma por parte del representante legal de la Entidad.</td>
</tr>
<tr>
<td>Fortalecer la estrategia de comunicaciones para una adecuada divulgación de los resultados de la gestión.</td>
<td>Divulgar de manera oportuna y efectiva los resultados de la gestión.</td>
<td>Directivos, Funcionarios, Ciudadanía en General, Entes de Control, Concejo de Bogotá, entre otros.</td>
<td>Oficina Asesora de Comunicaciones Presa, Oficina Asesora de Planeación, Directivos SED.</td>
<td>La Política de Comunicación contempla los medios y frecuencias de comunicación a nivel interno y externo definidos por la Entidad. Desde la Oficina Asesora de Comunicación y Presa, se han definido mecanismos de divulgación de alta impacto a las partes interesadas sobre la gestión de la Entidad, ya que contiene responsables de las instancias de comunicación y las personas que deben comunicar; en especial, define los diferentes voceros en los tres niveles de la Entidad y la importancia de la unidad de su mensaje.</td>
</tr>
<tr>
<td>Estrategia</td>
<td>Acción</td>
<td>Propósito</td>
<td>Actores</td>
<td>Responsable</td>
</tr>
<tr>
<td>-----------</td>
<td>--------</td>
<td>-----------</td>
<td>---------</td>
<td>-------------</td>
</tr>
<tr>
<td>A. COMPONE</td>
<td>Publicar informes de gestión y documentos orientados al balance de la gestión.</td>
<td>Presentar a la comunidad educativa y ciudadanía en general el grado de avance y resultados de las metas, programas y/o proyectos implementados por la entidad.</td>
<td>Directivos, Funcionarios, Comunidad Educativa, Ciudadanía en General, Entes de Control, entre otros.</td>
<td>Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa, Oficina Asesora de Planeación.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Implementar la estrategia de Gobierno en Línea y la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Pública.**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Observaciones O.C AGOSTO DE 2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>La SED a través de la página web publica los diferentes informes de gestión relacionados con contratación, presupuesto, proyectos de inversión, estados financieros, control interno y entre otros, los cuales son registrados periódicamente en el espacio Nuestra Entidad Gestión link: <a href="http://www.educacionbogota.edu.co/nuestra-">http://www.educacionbogota.edu.co/nuestra-</a></td>
</tr>
<tr>
<td>de manera continua durante el período reportado el equipo de comunicación digital de la OACP remite Correos digitales enviados masivamente desde el buzón prenaseedbogota.edu.co, el cual difunde en los tres niveles de la entidad (central, institucional y local) a través de las estrategias &quot;Anuncios&quot; y &quot;Noticias&quot; que permiten reforzar tanto los resultados relevantes de los proyectos de inversión de la entidad como las diferentes acciones y estrategias que se desarrollan a nivel de la entidad. Con corte a Julio 31 se han producido y distribuido un total de 23 boletines “Educación al día” de los cuales 9 (Ediciones N 52 a N 59) se han difundido en este periodo de reporte, estrategia que se convierte en una herramienta de comunicación interno en los tres niveles de la entidad y permite reforzar la gestión institucional del interior de la comunidad educativa y política educativa en Bogotá, los logros de los proyectos prioritarios de la entidad, las cifras relevantes de otros aspectos de interés para los públicos internos de la SED. EVIDENCIA Versión electrónica en: <a href="http://issuu.com/secretarialeducacionbogota/diffundido">http://issuu.com/secretarialeducacionbogota/diffundido</a> a través de las demás redes sociales con la etiqueta: #EducaciónADiá</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>RENDICIÓN DE CUENTAS</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Realizar audiencias públicas participativas</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**En cumplimiento a la estrategia de Gobierno en Línea y la Ley 1712 del 06 de marzo de 2014 y Artículo 30 del Decreto reglamentario 103 de 2015, se han realizado entre otras actividades:**

| a. Publicación en la sección de Noticias del portal institucional, boletín con el balance de los logros obtenidos hasta junio 31 de 2015 y posteriormente divulgado en las redes sociales. [http://www.educacionbogota.edu.co/sitio-de-intereses/nuestros-sitios/|  
| b. En el portal institucional se encuentra el documento oficial de Rendición de Cuentas y sus respectivos históricos ubicados en: [http://www.educacionbogota.edu.co/nuestra-entidad/gestion/rendicion-de-cuentas/|  
| c. Se publicó en el portal institucional de la Entidad la invitación a la presentación de los resultados de la "Encuesta Multipropósito", [http://www.educacionbogota.edu.co/sitio-de-intereses/nuestros-sitios/|  
| d. Adicional, mediante Wallpaper, la invitación a seguir la transmisión por Canal Capital la transmisión de los resultados de la "Encuesta Multipropósito", el día 24 de julio de 2015.468Cierre de Gestión. |

Se entregó el documento de buenas prácticas de la Educación para la Ciudadanía y la Convivencia en la mesa de infancia, adolescencia y juventud liderada por la SED. En cooperación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, se adelantaron acciones para dar a conocer a la ciudadanía en forma de la Gestión del Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana" 2012-2016 y los Eje trabajo de rendición de cuentas para el nivel Distrital a través de la audiencia de Rendición de Cuentas Distrital llevada a cabo el 26 de marzo de 2015. De igual forma, el nivel institucional y dando cumplimiento al Decreto 4791 del 2006, adelantó audiencias de rendición de cuentas durante la última semana de febrero. Adicionalmente, la SED llevó a cabo audiencias públicas para adjudicación de plazas a través del nombramiento de directivos docentes y docentes elegibles del concurso de méritos de la Comisión Nacional del Servicio Civil CNCS. |
<table>
<thead>
<tr>
<th>ESTRATEGIA</th>
<th>Acción</th>
<th>Propósito</th>
<th>Actores</th>
<th>Responsable</th>
<th>OBSERVACIONES OCTUBRE DE 2015</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Articular los distintos encuentros con actores de la comunidad educativa y ciudadanía en general</td>
<td>Comunicar los resultados de la gestión de la entidad discriminado por las 13 promesas</td>
<td>Comunidad Educativa, Ciudadanía en General</td>
<td>Secretario, Subsecretarios, OAP, OACP, Gerentes de Proyectos</td>
<td>Se ha participado en las mesas de verificación con representantes del Observatorio Ciudadano Distrital, profesionales de las áreas, para mostrar resultados de los 6 sub-indicadores que componen la metodología ISO 18091 aplicada por la Veeduría Distrital. No obstante lo anterior, según lo manifestado por OAP a la fecha el informe del Observatorio no había sido entregado.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Promover y fortalecer los escenarios de rendición de cuentas (INCITAR)</td>
<td>Socialización de los avances, aprendizajes, retos y experiencias de todas y cada una de las iniciativas</td>
<td>Comunidad Educativa, Ciudadanía en General</td>
<td>Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales</td>
<td>Desde el cronograma presentado por la OAP y la Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales para fortalecer los espacios de diálogo con la comunidad educativa y ciudadanía en general, se proyectaron diferentes actividades. A la fecha se han desarrollado: Segundo encuentro de ideas PIECC por localidades, Encuentro y cese de estudiantes candidatos a gobierno escolar 2015 y Precumbrer de niños, niñas y jóvenes por el país. Quedan pendientes para desarrollar, según cronograma de trabajo las siguientes: Foro internacional semanal de las educaciones alternativas, Encuentro de Jóvenes &quot;usted no sabe quien soy&quot;, Foros institucionales y locales, Tercer congreso distrital de orientación escolar, Encuentro de facilitadoras y facilitadores docentes, Encuentro de educación ambiental por la ciudadanía y la convivencia, Seminario de política educativa, Encuentro de balance mesas distritales y locales.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Promover y fortalecer la comunidad virtual INCITAR</td>
<td>Medición del nivel de satisfacción de INCITAR, recibir retroalimentación, presentar resultados y la gestión de los recursos realizada hasta el momento</td>
<td>Comunidad Educativa, Ciudadanía en General</td>
<td>Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales</td>
<td>La Estrategia INCITAR de la SED ha diseñado las siguientes actividades de comunicación directa: 1. Comunidad INCITAR en Facebook, Socialización de avances, resultados e historias de transformación a través de la página web en el micrositio INCITAR <a href="http://www.educacionbogota.edu.co/incitar">http://www.educacionbogota.edu.co/incitar</a> en la cual la ciudadanía en general puede consultar la aporta pedagógica. 2. Creación del correo: <a href="mailto:iniciativasincitar@sesedbogota.edu.co">iniciativasincitar@sesedbogota.edu.co</a> para facilitar el intercambio de opiniones con todos los facilitadores, resolución de inquietudes y remisión de los diferentes comunicados generados desde la estrategia para mantener informados a las y los facilitadores. 3. Cada iniciativa cuenta con un gestor o gestora INCITAR que además de llevar a cabo el acompañamiento pedagógico a la iniciativa, también se convierte en el interlocutor directo por parte de la estrategia para informar, resolver inquietudes y ayudar a cada uno de los procesos de transformación.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Realizar reuniones zonales.</td>
<td>Se realizan encuentros de interlocución con la comunidad educativa y ciudadanía que tienen intereses específicos en metas, programas y/o proyectos adelantados por la SED.</td>
<td>Comunidad Educativa, Ciudadanía en General</td>
<td>Secretario, Subsecretarios, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones, Prensa, Gerentes de Proyectos.</td>
<td>Una vez verificada la página Red Académica de la entidad en el Link <a href="http://www.redacademica.edu.co/proyectos-pedagogicos/ciudadania/incitar/incitando-ideas.html">http://www.redacademica.edu.co/proyectos-pedagogicos/ciudadania/incitar/incitando-ideas.html</a>, se informa que cerca de 3000 iniciativas Ciudadanas de Transformación de Realidades (INCITAR) fueron recibidas por la Secretaría de Educación del Distrito. Se está programando para el mes de septiembre la realización del 1° Encuentro Distrital de Facilitadores que se desarrollará con el fin de recibir la retroalimentación sobre el estado de cada Iniciativa y de acuerdo con la evaluación que se adelante, se orientará el desarrollo de cada incitar bajo un enfoque de reflexión, acción y participación.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Implementar la metodología para el proceso de petición- rendición pública de cuentas herramienta ISO 18091:2014.</td>
<td>Se genera una interacción constante entre la entidad, la comunidad educativa y la ciudadanía en general, con el objeto de realizar seguimiento y evaluación a la gestión de la entidad.</td>
<td>Observatorios Ciudadanos: Comunidad Educativa, Ciudadanía en General, Alcaldías Locales.</td>
<td>Subsecretarios, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones, Prensa.</td>
<td>La Oficina Asesora de Comunicación y Prensa apoya los distintos eventos y espacios de interlocución con la comunidad educativa y la ciudadanía solicitados desde los distintos proyectos de inversión y áreas de la SED, uno de ellos es el currimon en tiempo real del Foro Local de Educación de la Localidad de Suba y Los Mártires, previo a la Semana Internacional de las Educaciones Alternativas SEA.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ACTIVIDAD</td>
<td>INICIO</td>
<td>FINALIZACIÓN</td>
<td>AREAS RESPONSABLES</td>
<td>ENTREGABLE</td>
<td>OBSERVACIONES OCI 30 DE AGOSTO DE 2015</td>
</tr>
<tr>
<td>-----------</td>
<td>--------</td>
<td>--------------</td>
<td>--------------------</td>
<td>------------</td>
<td>----------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Realizar una (1) sesión de trabajo de la subdirección para analizar y evaluar la política de servicio al ciudadano de la SED</td>
<td>02/02/2015</td>
<td>05/03/2015</td>
<td>Subsecretaría de Gestión Institucional</td>
<td>Documento aprobado Política de Servicio al Ciudadano</td>
<td>Bajo el direccionamiento de la Subsecretaría de Gestión Institucional se diseñó la Política de Servicio al Ciudadano, se sostuvieron las reuniones de socialización correspondientes y a la fecha se encuentra para aprobación final.</td>
</tr>
<tr>
<td>Institucionalizar una (1) política de servicio al ciudadano mediante resolución interna</td>
<td>04/02/2015</td>
<td>05/06/2015</td>
<td>Subsecretaría de gestión Institucional</td>
<td>Resolución aprobación Política de Servicio al Ciudadano</td>
<td>El acto administrativo para institucionalizar la política se encuentra en trámite.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>EL SERVICIO AL CIUDADANO COMO EJE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Articular la iniciativa de servicio al ciudadano con el Sistema Integrado de Gestión.</td>
<td>02/02/2015</td>
<td>30/12/2015</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Servicio al Ciudadano</td>
<td>Caracterización del servicio al ciudadano en el mapa de macroprocesos</td>
<td>Como parte de la implementación del SIS, se continúa con la actualización de los procesos y procedimientos de la OSC. De acuerdo con la Resolución 601 de 20 de julio de 2015, se actualizaron los procedimientos de Gestión de correspondencia de entrada y Gestión de correspondencia de salida, y se incorpora el formato de recepción de requerimientos según la OAP elaboró el procedimiento Planificación Operativa que se encuentra en trámite de revisión y adopción mediante el acto administrativo, que continúan las Caracterización de Usuarios y del Bien o Servicio, y el Planificación de Servicios y Bienes.</td>
</tr>
<tr>
<td>Diseñar e implementar el Macro proceso, proceso y procedimientos racionalizados de Servicio al ciudadano.</td>
<td>05/01/2015</td>
<td>30/10/2015</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Servicio al Ciudadano</td>
<td>Procesos y procedimientos racionalizados y en operación</td>
<td>La OAP elaboró el procedimiento Planificación Operativa que se encuentra en trámite de revisión y adopción mediante el acto administrativo, que continúan las Caracterización de Usuarios y del Bien o Servicio, y el Planificación de Servicios y Bienes.</td>
</tr>
<tr>
<td>Diseñar, elaborar y comunicar el Marco de Servicio al Ciudadano en la SED</td>
<td>05/01/2015</td>
<td>30/12/2015</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación</td>
<td>Marco de servicio al ciudadano</td>
<td>La OAP elaboró el procedimiento Planificación Operativa que se encuentra en trámite de revisión y adopción mediante el acto administrativo, que continúan las Caracterización de Usuarios y del Bien o Servicio, y el Planificación de Servicios y Bienes.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>CARACTERIZACIÓN DE NUESTRAS GRUPOS DE INTERÉS</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Establecer relación entre inventario de servicios, tramites y procedimientos del Servicio al ciudadano y los grupos de interés identificados</td>
<td>02/03/2015</td>
<td>30/12/2015</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación</td>
<td>Matriz de relación de servicios y grupos de interés identificados</td>
<td>Se encuentra identificados y asociados los procedimientos a los trámites para el ciudadano y grupo de interés.</td>
</tr>
<tr>
<td>Realizar la caracterización de los ciudadanos usuarios de dichos servicios</td>
<td>22/04/2015</td>
<td>30/12/2015</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación</td>
<td>Matriz de relación de servicios y grupos de interés identificados</td>
<td>Se encuentra identificados y asociados los procedimientos a los trámites para el ciudadano y grupo de interés.</td>
</tr>
<tr>
<td>Difundir los resultados de dicha caracterización entre los equipos responsables de la prestación del servicio con el fin de que sean usados para el diseño de los programas y líneas de atención a los diferentes grupos de interés</td>
<td>03/11/2015</td>
<td>30/12/2015</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Comunicaciones y Presa</td>
<td>Caracterización difundida en jornadas técnicas</td>
<td>Aún no se han difundido los resultados de la caracterización de los grupos de interés, por cuanto no ha sido expandido formalmente el procedimiento. No obstante, la OAP viene adelantando actividades para difundir la cultura del servicio al ciudadano y fortalecer las líneas de atención, tales como: Asesoría, Diseño e impresión de piezas informativas para Jornadas de Gestión al 100% en las localidades. Asesoría para campaña lanzamiento e implementación política servicio al ciudadano.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**INFRARRESTRUCTURA INCLUYENTE PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO DE LAS DIFERENTES SEDES** | | | | | |
<p>| Diseñar y ejecutar acciones tendientes a crear espacios incluyentes en cada 34 sedes de acuerdo con las observaciones formuladas por la Secretaría de Salud del Distrito. | 02/02/2015 | 30/12/2015 | Dirección de Conservación y Construcción de Establecimientos Educativos y Oficina de Servicio al Ciudadano | 34 sedes intervenidas para mejorar espacios incluyentes. | Atendiendo lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto 103, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se adelantó el requerimiento a la dependencia competente de adecuación de los espacios para la población en condición de discapacidad. |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>Implementar un (1) plan para fortalecer la atención al ciudadano en los colegios abiertos a la comunidad (100 instituciones)</th>
<th>02/02/2015</th>
<th>30/12/2015</th>
<th>Subsecretaría de Integración Interinstitucional, Subsecretaría de Gestión Institucional y Oficina de Servicio al Ciudadano</th>
<th>100 Colegios sensibilizados para fortalecer el servicio al ciudadano en sus instituciones</th>
<th>Mediante la socialización en cuatro encuentros interlocales realizados el 26 y 27 de mayo, se sensibilizó y promocionó la cultura de la transparencia y servicio al ciudadano con la participación 988 servidores.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>CANALES EFECTIVOS DE CONTACTO AL CIUDADANO</td>
<td>02/02/2015</td>
<td>13/04/2015</td>
<td>Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano</td>
<td>Página web actualizada</td>
<td>La dependencia responsable abordaron las siguientes actividades: 1) En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, y el Decreto reglamentario 103 de 2015, la Secretaría de Educación del Distrito ha dispuesto a través del link &quot;Transparencia y Acceso a la información de la ciudadanía&quot;, la información exigida; sin embargo, al efectuar las consultas se evidenció que algunos directos se actualizan lentamente y en otros casos se conserva de actualización de la información. 2. Se revisaron y actualizaron dos (2) trámites de la Dirección de Cobertura y se fusionaron dos (2) del Grupo de Certificaciones en la Guía de Trámites y Servicios y un (1) trámite de la Oficina de Personal y en el SUIT veintiocho (21). 3. Se realizó la revisión manual de los 113 trámites y la correspondiente expedición del Certificado de Calidad de la institución.</td>
</tr>
<tr>
<td>Fortalecer mediante acciones de mejora y monitoreo las respuestas a PQRS de la Sed y establecer mecanismos de control más efectivos.</td>
<td>02/02/2015</td>
<td>30/12/2015</td>
<td>Dirección de Servicios Administrativos y Oficina de Servicio al Ciudadano</td>
<td>Acciones de mejora implementadas</td>
<td>Bajo el direccionamiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se diseñó prueba piloto para la medición de la satisfacción del usuario y de la calidad de las respuestas a las peticiones de SDQS, el aplicativo para realizar la captura de información y el protocolo para la evaluación de la calidad de la atención y la medición del grado de satisfacción por parte de los usuarios externos. Asimismo, se adelanta el acompañamiento a las Direcciones Locales de Educación (DLE) para seguimiento y control de requerimientos radicados en la entidad en los diferentes aplicativos.</td>
</tr>
<tr>
<td>PROCESO DE MATRICULA 2016 CON ENFOQUE DE SERVICIO AL CIUDADANO</td>
<td>01/06/2015</td>
<td>01/06/2016</td>
<td>Dirección de Cobertura, Oficina Administrativa de REDP, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano</td>
<td>Seguimiento a la utilización de herramientas tecnológicas utilizadas</td>
<td>Desde la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se realizó la gestión para conter con una acción dentro de Bogotá para niñas y niños, abajo dentro del sitio web Portal Bogotá. La solicitud se realizó a través de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Actualmente el proceso se encuentra en etapa del reviéd el Acta de Entendimiento de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y la Secretaría de Educación del Distrito. La participación en dicho portal tiene como objetivo: * Fortalecimiento de la Función Administrativa con el mejoramiento continuo en la prestación de servicios ciudadanos. * Satisfacer las necesidades de los ciudadanos, en este caso, niñas, niños y jóvenes de Bogotá. * Analizar experiencias institucionales, que permitan diseñar y ejecutar acciones que mejoren sustancialmente la retención y las condiciones de aprendizaje de los alumnos de los sectores menos favorecidos de la ciudad. * Definición de la gestión de la calidad en redes sociales en las cuentas: @EducacionBogota, @JornadaCompleta, #JornadaCompleta, #SembrarFuturo, #SembrarFuturo, #IsacaLaPerCt, #ForoIdeias, #ConstruimosFuturo, #EnsueñoCiudadBolivar, #BernardoJaramillo. Se lograron 21,894 nuevos seguidores en las redes sociales institucionales en las diferentes plataformas.</td>
</tr>
<tr>
<td>Realizar actualización de la información referente al proceso de matrícula e instituciones educativas en la página web de la Sed</td>
<td>01/06/2015 PERMANENTE</td>
<td>01/06/2015 PERMANENTE</td>
<td>Dirección de Cobertura, Oficina Asesora de Comunicaciones, Dirección General de Colegios y Oficina de Servicio al Ciudadano</td>
<td>Página web actualizada</td>
<td>Publicación en la página web de la Sed y Alcaldía Mayor de la Resolución 1203 de 2015 del proceso de matriculas 2015-2016.</td>
</tr>
<tr>
<td>Realizar actualización de la información referente al proceso de matrícula e instituciones educativas en la página web de la alcaldía Mayor</td>
<td>01/06/2015 PERMANENTE</td>
<td>01/06/2015 PERMANENTE</td>
<td>Oficina de Servicio al Ciudadano, Dirección de Cobertura.</td>
<td>Página web actualizada</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Implementar estrategias de contacto con padres de familia y acudientes, para informar sobre el proceso de matrícula a través de llamadas, correos electrónicos y mensajes de texto.</td>
<td>30/06/2015</td>
<td>01/06/2016</td>
<td>Dirección de Cobertura, Oficina Asesora de Comunicaciones</td>
<td>Bases de datos de registros de contactos aplicando las estrategias de información ejercitadas y guiones utilizados.</td>
<td>Desde la OAP se informó que desde el contrato ETB vigente para la prestación de servicios de contacto, se implementó un sondeo de opinión para evaluar entre padres de familia y acudientes la campaña de comunicación y el servicio prestado en los puntos de atención durante el proceso de matrículas, permitiendo tener un acercamiento más efectivo con los públicos de interés para la SED. Se logró una efectividad del 80%, frente al total de la base de padres contactada (373 padres/madres). Se resaltan dentro de los resultados obtenidos aspectos como: - Los medios por los cuales los padres de familia de estudiantes nuevos se informaron del proceso de matrícula - A nivel de preferencias de medios para que la SED se comunique con ellos - Se realizó publicación del minibanner en el portal institucional para promover las matrículas de educación infantil y se realizó difusión en la misma información a través de dos diferentes redes sociales.</td>
</tr>
<tr>
<td>Manejo de sistema de riguro en los puntos de atención SED</td>
<td>01/06/2015</td>
<td>01/06/2016</td>
<td>Dirección de Cobertura y Oficina de Servicio al Ciudadano</td>
<td>Sistema de riguro implementado y en servicio en todos los puntos de atención.</td>
<td>La Oficina de Servicio al Ciudadano brindó asesoría a los 24 servidores de la DSDC de la Alcaldía Mayor para la atención oportuna en la Línea 195 y puntos de la Red CADE.</td>
</tr>
<tr>
<td>Gestión con otras entidades distritales, la difusión de las etapas del proceso de matrícula (Secretaría General, Transmilenio, entre otros)</td>
<td>01/06/2015</td>
<td>30/12/2015</td>
<td>Dirección de Cobertura, Oficina Administrativa de REDP, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano</td>
<td>Divulgación de las etapas del proceso de matrícula en otras entidades distritales.</td>
<td>La OAP apoyó la difusión del proceso de matrícula con el diseño de piezas de &quot;Búsqueda Activa&quot; solicitado por la Dirección de Cobertura en apoyo a la continuidad al refuerzo de la campaña de matrículas 2015 (fortaleciendo la etapa final de inscripciones, que consistía en el diseño de piezas (5 secuencias dirigidos a Padres y Estudiantes, 1 pieza radial 1 comercial) en articulación con el desarrollo del plan de medios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y el plan de medios ejecutado por Agencia en Casa.</td>
</tr>
<tr>
<td>Implementar una estrategia de atención a padres de familia y acudientes, que permita acceder al beneficio de movilidad escolar, una vez se realice la asignación del cupo escolar en I.E. no solicitada con más de 2 km de distancia del lugar de residencia</td>
<td>01/11/2015</td>
<td>01/06/2016</td>
<td>Dirección de Cobertura, Dirección de Bienestar Estudiantil, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano</td>
<td>Estrategias implementadas</td>
<td>La OACP durante este periodo realizó acompañamientos con los siguientes acciones a la estrategia de acceso a Movilidad Escolar &quot;Al colegio en Bici&quot;, la OAP apoyó el diseño de piezas de rutas seguras para el colegio en bici: - Alfóbe (tamaño medio pliego) - Certificada. - 4 mapas de rutas segura - 4 propuestas de pancarta - 2 propuestas de pie de soña - Sticker (tamaño 10 x 10 cm) - Impresión manual del biciusuario.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**MANEJO DE LA CULTURA Y LA CUALIFICACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD**

| Actividades de acompañamiento y capacitación a los colaboradores que atienden directamente a los ciudadanos y aquellos que administran canales de atención. | 02/02/2015 | 30/12/2015 | Oficina de Servicio al Ciudadano y Dirección de Talento Humano | Plan de Capacitación e información implementado. | Se capacitaron a funcionarios en las actividades propias del servicio al ciudadano, en en protocolos de servicios y tipos de clientes y técnicas de protocolos de servicio en manejos del SIGA, promoción y sensibilización en Lenguas de Señas, promoción cultura de transparencia y servicio al ciudadano, principios del servicio para atención al ciudadano. |

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DE SERVICIO AL CIUDADANO**

<p>| Crear una campaña de socialización de la política de servicio al ciudadano que genere alta apropiación | 02/02/2015 | 30/12/2015 | Oficina Asesora de Comunicaciones | Imagen del programa diseñada y difundida. | En el marco de la implementación de la campaña de promoción de valores SOY TRANSPARENCIA SOY SED, de servicio al ciudadano y transparencia, se apoya a la Oficina de Servicio al ciudadano en el diseño e entrega de piezas comunicativas para adentrar la campaña. |
| Desarrollar campañas con usuarios para que reporten irregularidades | 02/02/2015 | 30/12/2015 | Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano | Campañas y piezas diseñadas y difundidas, y evaluación de la misma | LA OAP cuenta con un CONTROL ATENCIÓN POR REDES SOCIALES, y existe el link Contactados desde la página web SED, pero no se observa alguna campaña específica para que los ciudadanos reporten irregularidades. |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>Desarrollar plazas para informar a usuarios sobre trámites y servicios que se prestan</th>
<th>02/02/2015</th>
<th>30/12/2015</th>
<th>Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano</th>
<th>Piezas diseñadas y distribuidas</th>
<th>Entre las áreas responsables se diseñó y difundió plazas de puntos de atención de la SED, horarios y trámites y servicios, distribuidos en en Colegios y Supercas de puntos de atención. Otros temas tratados en las diferentes campañas trabajadas por la SED se relacionaron con Subsidios de Movilidad Escolar, Gestión al 100%, inauguraciones de Centros Educativos y Aulas Inmersión, campañas de matrículas entre otros.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>OBSERVATORIO DE SERVICIO AL CIUDADANO</strong></td>
<td>---</td>
<td>---</td>
<td>SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL, SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL, OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO y DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</td>
<td>Diagnóstico de la situación actual del servicio al ciudadano</td>
<td>---</td>
</tr>
<tr>
<td>Realizar diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la SED, en todos los niveles (central, local e institucional).</td>
<td>02/03/2016</td>
<td>22/10/2016</td>
<td>Subsecretaría de Integración Interinstitucional, Subsecretaría de Gestión Institucional, Oficina de Servicio al Ciudadano y Dirección de Servicios Administrativos</td>
<td>Diagnóstico de la situación actual del servicio al ciudadano</td>
<td>De acuerdo con la información de los responsables de la actividad se espera al finalizar el tercer trimestre contar con un diagnóstico relativo a trámites y servicios.</td>
</tr>
<tr>
<td>Diseñar y proponer la creación del Observatorio de Servicio al Ciudadano.</td>
<td>22/05/2015</td>
<td>19/12/2015</td>
<td>Subsecretaría de Integración Interinstitucional, Subsecretaría de Gestión Institucional, Oficina de Servicio al Ciudadano, Dirección de Participación y Dirección de Servicios Administrativos</td>
<td>Observatorio creado y en funcionamiento</td>
<td>Se evidenció la participación en mesas de trabajo interinstitucionales del Distrito, que tiene como uno de sus objetivos diseñar y poner en marcha un Observatorio como mecanismo de participación ciudadana, cuyo resultado se espera a finales del año.</td>
</tr>
<tr>
<td>Diseñar y aplicar de instrumentos de evaluación de satisfacción y percepción de ciudadanos frente al servicio (prioridad en estudiantes, madres, padres y alumnado de instituciones oficiales)</td>
<td>02/02/2015</td>
<td>22/08/2015</td>
<td>Subsecretaría de Integración Interinstitucional, Subsecretaría de Gestión Institucional, Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Servicio al Ciudadano</td>
<td>Línea de base de medición de la satisfacción del Ciudadano</td>
<td>El acto administrativo para institucionalizar la política de Servicio al Ciudadano se encuentra en trámite.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Firma:**

[Signature]

Elaboró: [Signature]