



# MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO  
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

LA EDUCACIÓN  
EN PRIMER LUGAR



SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN



**1. Introducción**

**2. Ámbito de aplicación**

**3. Quiénes somos y hacia dónde vamos**

- 3.1. Objeto
- 3.2. Misión
- 3.4. Visión

**4. Declaración de la política de servicio a la ciudadanía en la secretaría de educación del distrito**

- 4.1. ¿A quién va dirigido el servicio en la SED?
- 4.2. Portafolio de servicios de la SED

**5. Carta de trato digno a la ciudadanía**

- 5.1. Derechos
- 5.2. Deberes

**6. Perfil de servicio y el servidor público en la secretaría de educación del distrito**

- 6.1. Atributos del servicio
- 6.2. Definición del servidor público
- 6.3. Derechos del servidor/a

**7. Niveles de prestación del servicio A la ciudadanía**

- 7.1. Nivel Institucional- Instituciones Educativas Distritales
- 7.2. Nivel Local -Direcciones Locales de Educación DILE
- 7.3. Nivel Central

**8. Canales de atención a la Ciudadanía de la entidad**

**9. Modelo de servicio a la ciudadanía en la secretaría de educación del distrito**

- 9.1. Ciclo de Servicio
- 9.2. Cadena de Valor de Servicio a la Ciudadanía

**10. Lineamientos generales de servicio a la ciudadanía**

- 10.1. Presentación personal de los servidores públicos/as
- 10.2. Presentación de los puestos de trabajo de los servidores públicos/as
- 10.3. Presentación de los espacios de atención al ciudadano/a
- 10.4. Revisión preventiva de los espacios y elementos físicos

**11. Elementos del servicio comune a todos los canales de atención**

- 11.1. Pautas para servidores de todas las áreas de la Entidad
- 11.2. Uso adecuado del lenguaje verbal
- 11.3. Atención de personas con estado emocional alterado
- 11.4. ¿Cómo dar una respuesta negativa?
- 11.5. Pautas generales de atención de quejas y reclamos

**12. Protocolo de atención presencial o personalizada**

- 12.1. ¿Quiénes intervienen en el canal presencial?
- 12.2. Pautas para personal de seguridad y vigilancia
- 12.3. Pautas para personal de aseo
- 12.4. Pautas para anfitriones u orientadores
- 12.5. Pautas para servidores de módulos de contacto

**13. Protocolo de atención con enfoque diferencial**

- 13.1. Pautas de atención a adultos mayores, mujeres embarazadas y/o con niños de brazos
- 13.2. Pautas de atención a personas con discapacidad
- 13.3. Pautas de atención a personas con discapacidad cognitiva
- 13.4. Pautas de atención a personas con discapacidad visual
- 13.5. Pautas de atención a personas con sordoceguera
- 13.6. Pautas de atención a personas con discapacidad auditiva o hipoacusia
- 13.7. Pautas de atención a personas con discapacidad física o motora
- 13.8. Pautas de atención a personas de talla baja
- 13.9. Pautas de atención a niños, niñas y adolescentes
- 13.10. Pautas de atención a personas en situación de vulnerabilidad
- 13.11. Pautas de atención con relación a identidad sexual y de género
- 13.12. Pautas de atención a grupos étnicos

**14. Protocolo de atención telefónica**

- 14.1. Generalidades para una adecuada prestación del servicio de atención telefónica por personal de la Entidad
- 14.2. Contacto inicial con el ciudadano/a
- 14.3. Desarrollo de la llamada
- 14.4. Transferencia de llamadas
- 14.5. Finalización de la llamada

**15. Protocolo de atención virtual**

- 15.1. Pautas a tener en cuenta a través del correo electrónico institucional
- 15.2. Atención de solicitudes recibidas por el chay institucional
- 15.3. Atención de solicitudes por Contáctenos
- 15.4. Atención de solicitudes atendidas por redes sociales 16.

**16. Protocolo de correspondencia**

- 16.1. Pautas de atención de buzón

**17. Protocolo para la atención del aplicativo de agendamiento web**

**18. Protocolo para el manejo de contingencias**

**19. Normograma**

**20. Glosario**

**21. Protocolo para el manejo de contingencias**

# 1. Introducción

La Constitución Política de Colombia establece en su segundo artículo que uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general de toda la población y la garantía efectiva de todos los principios, derechos y deberes constitucionales. De este modo, la excelencia en el servicio debe constituirse como uno de los propósitos fundamentales de toda entidad y servidor público/a, tendiente a la reafirmación de la confianza, eficiencia, eficacia y efectividad en el momento de responder a las expectativas de la ciudadanía.

Es así como, en concordancia con lo dispuesto en nuestra Carta Magna, se presenta el siguiente Manual de Servicio a la Ciudadanía como un instrumento de apropiación de los diferentes protocolos de servicio y optimización de la relación entre servidores públicos/as y la ciudadanía.

Esta herramienta contribuirá a que las interacciones se orienten hacia los principios de inclusión e igualdad, en cumplimiento de todos los parámetros de servicio establecidos en las distintas áreas de la Secretaría de Educación del Distrito a través de sus diferentes canales de atención y bajo un enfoque de calidad y calidez en el servicio.

El presente documento es el producto de una construcción colectiva y rigurosa, llevada a cabo con la participación de servidores de los niveles central, local e institucional de la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC), a través de ejercicios grupales de revisión e incorporación de contribuciones, todo ello tendiente a reflejar el ideal de servicio desde un marco de referencia amplio, incluyente y que involucre la perspectiva del ciudadano/a en todas sus dimensiones.

# 2. Ámbito de aplicación

El presente Manual está dirigido a todas las personas que trabajan en los diferentes puntos de atención de la Secretaría de Educación del Distrito en todos sus niveles: central, local e institucional, así como de todas las dependencias que atienden a la ciudadanía a través de cualquiera de los canales dispuestos para tal fin: presencial, telefónico, virtual y de correspondencia.

Se buscará garantizar la aplicación del presente Manual en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como en cada uno de los protocolos de servicio acá mismo establecidos.



**Para mi la vida es algo emocionante, y más aún cuando se vive para los demás.**

Hellen keller



### 3. Quiénes somos y hacia dónde vamos

#### Objeto

La Secretaría de Educación del Distrito como organismo del sector central y cabeza del sector educativo de la ciudad, tiene por 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.

#### Misión

Promover la oferta educativa en la ciudad para garantizar el acceso y la permanencia de los niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo, en sus distintas formas, niveles y modalidades; la calidad y pertinencia de la educación, con el propósito de formar individuos capaces de vivir productiva, creativa y responsablemente en comunidad.<sup>1</sup>

#### Visión

La Secretaría de Educación del Distrito garantizará el derecho a la educación de los niños, niñas y jóvenes de la ciudad, a través de colegios distritales modernos, humanos e incluyentes y de un proceso de formación democrático, participativo, permanente, personal, cultural y social.<sup>2</sup>

1. Decreto 330 de octubre 06 de 2008 "Por el cual se determinan los objetivos, la estructura, y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito, y se dictan otras disposiciones". Capítulo I, Artículo 2.

2. Misión y Visión de la Secretaría de Educación del Distrito. Disponible en: <http://www.educacionbogota.edu.co/es/nuestra-entidad/quienes-somos/vision-mision>



### 4. Política de Servicio a la Ciudadanía Secretaría de Educación del Distrito

Establecida en la **Resolución 1715 del 21 de septiembre de 2015**, la Secretaría de Educación del Distrito "declara que el Servicio al Ciudadano es parte integral de la gestión que permite garantizar el derecho a la educación de los niños, niñas, jóvenes y las comunidades de la ciudad de Bogotá, mediante la prestación de servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, confiable y efectiva, implementando una cultura de excelencia en el servicio que permita avanzar hacia el logro de su visión institucional"<sup>4</sup>

4. Política de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito. (2015. Objetivo y fines de la política. Resolución 1715 del 21 de septiembre de 2015

## 4.1 ¿A quién va dirigido el servicio en la Secretaría de Educación del Distrito?

El espectro poblacional a quien va dirigida la atención de la Secretaría de Educación del Distrito es amplio y diverso, considerando el alcance en la misionalidad de la Entidad y la enver-

gadura de su portafolio de servicios. De este modo, se establece la siguiente relación de los grupos de interés a quienes van dirigidos sus servicios:

### GRUPOS DE INTERES

#### INTERNOS

- Docentes
- Directivos docentes
- Rectores
- Directores locales de Educación
- Funcionarios administrativos
- Prestadores de servicios
- Instituciones educativas distritales

#### EXTERNOS

- Entidades públicas distritales
- Entidades públicas nacionales
- Organismos de control
- Gobernaciones
- Alcaldías
- Académicos e investigadores
- Empresas
- ONG
- Organismos internacionales
- Ciudadanía en General
- Instituciones educativas Privadas
- Estudiantes
- Madres, padres/o acudientes

#### 4.1 ¿A quién va dirigido el servicio en la SED?

Se entiende por grupos de interés internos a aquellos que dependen administrativamente de la Entidad y que, por ende, mayoritariamente corresponden a servidores bajo las distintas modalidades de servicio que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En esta categoría se encuentra:

##### Docentes

Los profesionales que, interactuando con la población objetivo principal representada en los estudiantes, se encuentran a cargo de materializar la misión de la Secretaría de Educación del Distrito en su objetivo de "garantizar el derecho a la educación y asegurar a la población el acceso al conocimiento".

##### Directivos docentes

Aquellos educadores que, haciendo parte del proceso pedagógico integral de las Instituciones Educativas Distritales, se desempeñan en labores de liderazgo administrativo, académico o convivencial.

##### Rectores

Los líderes de los procesos académicos administrativos en el interior de las Instituciones Educativas Distritales, encargados de articular los esfuerzos internos y externos orientados a garantizar el derecho a la educación.

##### Directores locales de educación

Son las cabezas institucionales de la Secretaría de Educación del Distrito en el ámbito local, con la responsabilidad de articular voluntades en sus territorios, servir de enlace entre ciudadanía, Instituciones Educativas Distritales y el nivel central de la Secretaría de Educación del Distrito y llevar a cabo funciones de acompañamiento, asesoría, seguimiento e inspección en la correspondiente localidad.

##### Funcionarios administrativos

Personal vinculado con la Secretaría de Educación del Distrito en quienes reposa la responsabilidad de garantizar el debido funcionamiento de los procesos administrativos de la Entidad.<

##### Prestadores de servicios

Personas naturales o jurídicas no vinculadas a la Entidad de forma permanente, sin ningún tipo de relación laboral y que realizan labores de apoyo o asesoría dentro de un esquema de prestación de servicios.

Por su parte, los grupos de interés externos hacen referencia a quienes acceden a los servicios de la Secretaría de Educación del Distrito sin ostentar ninguna relación administrativa, aún si constituyen poblaciones objeto de atención directa por parte de la Entidad debido a su misión.

**Estudiantes**

Objeto fundamental de la misionalidad de la Entidad, a quienes se le garantiza el derecho constitucional a la educación a través de la oferta educativa de cada una de las Instituciones Educativas Distritales.

**Madres, padres y/o acudientes**

Los responsables y representantes legales en el caso de los estudiantes menores de edad, o demás personas relacionadas por grados de parentesco, filiación o relacionamiento en el caso de estudiantes mayores de edad.

**Entidades públicas distritales**

Todas las instituciones que hacen parte de la Administración Distrital y que dependen de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

**Entidades públicas nacionales**

Todas las instituciones que hacen parte del Estado colombiano y que dependen de alguno de los poderes públicos.

**Gobernaciones**

Entidades a cargo de administrar la rama ejecutiva de los departamentos de Colombia

**Alcaldías**

Entes territoriales encargados de administrar la rama ejecutiva de los municipios y distritos existentes en el país.

**Academia e investigadores**

Miembros de la comunidad académica, generalmente representados en docentes universitarios o miembros de grupos de investigación privados o públicos debidamente reconocidos.

**4.1 ¿A quién va dirigido el servicio en la SED?****Empresas**

Organizaciones productivas con ánimo de lucro.

**ONG**

Organizaciones No. gubernamentales, de carácter independiente, sin ánimo de lucro y no suscritas a ningún estamento del Gobierno Nacional o de gobiernos extranjeros.

**Ciudadanía en general**

Todos los ciudadanos/as nacionales o extranjeros, sin ninguna relación directa con la Entidad y sin tener vínculos necesariamente con el sector educativo, bien sea privado o público.

**Instituciones educativas privadas**

Instituciones de carácter educativo no adscritas con las Instituciones Educativas Distritales y auspiciadas por capital privado

**Instituciones educativas privadas**

Instituciones de carácter educativo no adscritas con las IED y auspiciadas por capital privado.



**Nadie puede ayudar a todos, pero todos podemos ayudar a alguien.**

John C. Maxwell //

## 4.2. Portafolio de servicios de la Secretaría de Educación del Distrito

El portafolio de servicios de la Entidad constituye una de sus cartas de presentación ante la ciudadanía. A través de ella se puede acceder de forma sencilla, clara y precisa a información relacionada con toda la oferta institucional de trámites y servicios, especificando brevemente los pasos a seguir, requerimientos, tiempos de respuestas, entre otros.

<https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>

Debido a la naturaleza del Portafolio de Servicios de la Secretaría de Educación del Distrito, éste representa una herramienta en continuo proceso de mejoramiento y actualización, por lo cual se incorpora al presente Manual en forma de anexo, al cual se puede acceder a través de la siguiente ruta:

## 5 Carta de trato digno a la ciudadanía

Actualizada 10 de agosto de 2021

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), Título I Disposiciones Generales, capítulo II Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones, se define la siguiente carta de trato digno a la ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito

### Apreciado Ciudadano/a:

Los servidores/as en los niveles institucional, local y central de la Secretaría de Educación del Distrito reconocemos nuestra responsabilidad y compromiso en el trato directo con usted.

Nuestra razón de ser es servir con calidez, respeto, eficiencia y de forma oportuna. Nos esforzamos por satisfacer de manera amable y eficaz cada uno de los requerimientos hechos por los ciudadanos/as, en un marco corresponsable de derechos y deberes.

En la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito, entendemos el servicio público como un pilar del desarrollo y de crecimiento social, en concordancia con la misión de la Entidad y de los principios constitucionales que rigen la Nación.

Cada una de nuestras acciones como servidores están orientadas a satisfacer las necesidades de atención de la ciudadanía, siendo respetuosos con el tiempo de cada persona, coherentes con sus particularidades individuales y colectivas y siempre enfocadas a mejorar cada día, tanto en nuestro quehacer profesional como en nuestra doble condición de servidores y seres humanos.

Nos apasiona servir y procuramos hacer del servicio una experiencia memorable y enriquecedora para nosotros y para la ciudadanía. Una experiencia que impacte positivamente en la calidad de vida de los habitantes de Bogotá y que nos acerque cada vez más a nuestro ideal de servicio en una ciudad educadora



Índice

Sig. ▶

◀ Ant.

13

## 5.1 Derechos

Todo ciudadano/a tiene derecho a:

- Recibir un trato digno, respetuoso y amable.
- Tener fácil acceso a la información en forma correcta y actualizada acerca de los servicios, trámites y funciones de la Entidad.
- Ser informado de manera precisa, oportuna y completa sobre los requisitos del servicio y la atención.
- Presentar sus consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna a las mismas.
- A interponer derechos de petición, acciones de tutela, o demás recursos legales, cuando sienta que sus derechos han sido vulnerados y haya agotado previamente los recursos dispuestos por la Secretaría de Educación del Distrito.
- No ser discriminado por razones de género, edad, condición de discapacidad, orientación e identidad sexual, pertenencia étnica, social, ideológica, credo, situación socioeconómica, ni por ninguna otra causa.
- Tener a disposición diferentes canales de atención que faciliten y no restrinjan su acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.
- Exigir la reserva en relación con el uso de su información de acuerdo con lo estipulado por la Ley.

## 5.2 Deberes

Igualmente, todo ciudadano/a tiene como deberes:

- Dirigirse con respeto al servidor/a que lo atiende.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio, identificar y dar a conocer las falencias que detecte, siempre de forma fundamentada.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Estar informado debidamente acerca de los documentos y trámites.
- Seguir los procedimientos de atención y cumplir con los requisitos establecidos por la Entidad para cada trámite.
- Conocer y adherirse a los plazos para retirar los documentos solicitados.
- Verificar los documentos que se le entregan y/o notifican.
- No discriminar a los servidores públicos demás ciudadanos/as presentes en la Entidad por razones de género, edad, condición de discapacidad, orientación e identidad sexual, pertenencia étnica, social o ideológica, credo, situación socioeconómica, ni por ninguna otra causa.
- Respetar el orden dentro de las oficinas de la Entidad.
- Hacer un uso adecuado de los recursos, mobiliarios y espacios dispuestos por la Entidad para su servicio.



Índice

Sig. ▶

◀ Ant.

15

## 6. Perfil de servicio y el servidor público en la Secretaría de Educación del Distrito

### 6.1 Atributos del servicio

Los principios orientadores definidos en la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito se materializan en el presente Manual mediante los siguientes atributos del servicio:

#### Cálido y amable

Con un adecuado trato y tono de voz, postura y actitud de atención, cortesía, gentileza y sinceridad. Es la manera respetuosa, cortés y clara de brindar el servicio, otorgándole al ciudadano/a la importancia que se merece.

#### Oportuno y rápido

A través de servidores hábiles y ágiles en la percepción del tipo de trámite requerido por cada ciudadano/a y una atención efectiva y eficiente en el menor tiempo posible. El servicio es ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.

#### Confiable

Con respuestas certeras y completas que ofrezcan a nuestros usuarios una adecuada confianza en el servicio y en la información suministrada. Se presta de tal manera que los ciudadanos confían en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia ante las exigencias planteadas.

#### Efectivo

Consiguiendo la satisfacción del ciudadano/a en relación con el servicio prestado la respuesta ofrecida por la Entidad, en concordancia con sus necesidades y particularidades.

#### Respetuoso, digno y humano

Esto es, imparcial e igualitario, sin ningún tipo de discriminación y ofreciendo atención prioritaria para mujeres en estado de gestación, adultos mayores y personas con algún tipo de discapacidad. El servicio se ofrece con respeto, consideración y reconociendo en cada ciudadano/a sus diferencias, intereses y cualidades como ser humano.

### 6.2 Definición del servidor público

La Constitución Política de 1991, en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el reglamento.<sup>4</sup>

4. Concepto 662 de 2011 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Numeral 1

## 6.3 Derechos del servidor/a

En relación a la labor de servicio a la ciudadanía, todo servidor/a tiene derecho a:

- Recibir un trato respetuoso y digno por parte del ciudadano/a y sus compañeros/as de trabajo.
- Contar con los recursos físicos y tecnológicos necesarios para apoyar eficientemente su labor.
- A recibir inducción y capacitación permanente sobre los temas relacionados con su trabajo.
- Tener a disposición información detallada y actualizada sobre el quehacer institucional o sobre cambios en los procedimientos, trámites, procesos y demás.
- Obtener respuestas oportunas por parte de las distintas áreas de la Entidad, en pro de brindar un servicio eficiente, respetuoso y digno al ciudadano/a.
- Todos los demás contemplados legalmente.

## Competencias de los servidores públicos

Los servidores y servidoras del Distrito Capital deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan:

- **Aprendizaje continuo:** Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.
- **Orientación a resultados:** Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.
- **Orientación al usuario y al ciudadano:** Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de la ciudadanía, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
- **Compromiso con la organización:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.
- **Adaptación al cambio:** Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.
- **Resolución de conflictos:** Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.



Índice

Sig. ▶

◀ Ant.

19

- **Creatividad e innovación:** Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos
  - **Iniciativa:** Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.
  - **Comunicación efectiva:** Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanía, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.
- **Toma de decisiones:** Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.
  - **Disciplina:** Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.
  - **Responsabilidad:** Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.
  - **Colaboración:** Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

## 7 Niveles de prestación de servicio a la ciudadanía

La Secretaría de Educación del Distrito, con el propósito de facilitar el acceso pleno y efectivo de la ciudadanía a su oferta de trámites y servicios, ha consolidado una red de puntos de atención distribuidos de forma estratégica a lo largo de la ciudad en tres niveles. Estos se ven representados por las Instituciones Educativas Distritales como Nivel institucional, por las Direcciones Locales de Educación como Nivel Local, y por la Secretaría de Educación del Distrito de la Secretaría como Nivel Central.

## 7.1 Nivel Institucional Instituciones Educativas Distritales

Comprendido por 400 instituciones educativas<sup>5</sup> cuyos principales grupos de interés atendidos son estudiantes, padres, madres y acudientes a través de los siguientes espacios:

### Página Web de las IED:

Algunas Instituciones Educativas Distritales han desarrollado portales de Internet donde presentan información y se prestan algunos servicios a la comunidad interesada.

### Servicio de Atención Telefónica:

En las Instituciones Educativas Distritales se cuenta con líneas telefónicas mediante las cuales los ciudadanos/as se comunican con sus diferentes dependencias.

### Portería principal:

Constituye el espacio donde físicamente se entabla relación inicial con un ciudadano/a, así como para publicación de información.

### Rectoría, Secretaría Académica y Coordinación Académica:

Se atienden situaciones administrativas y se mantiene contacto personalizado con padres, madres y acudientes, recibiendo y dando respuesta a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.

### Aulas de clase, bibliotecas y demás espacios de enseñanza:

Donde se garantiza principalmente el derecho a la educación.

## 7.2 Nivel Local

El nivel local se encuentra representado en 17 Secretaría de Educación del Distrito ubicadas en las diferentes localidades de la ciudad, las cuales cuentan, entre otros, con los siguientes espacios:

### Servicio de Atención Telefónica:

Se brinda información y orientación a la ciudadanía y se atienden quejas y reclamos.

### Portería principal:

Constituye el espacio donde físicamente se entabla relación inicial con un ciudadano/a, así como para publicación de información.

### Módulo de contacto de Radicación:

Recepción de documentos, solicitudes y lo referente a quejas y reclamos.

### Oficinas de las diferentes áreas:

Atención y respuesta a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos/as.

### Módulo de contacto de supervisión:

Es el punto de contacto donde se realizan los trámites de licencias de funcionamiento, se atienden los requerimientos de supervisión (Inspección y Vigilancia) de las instituciones públicas y privadas de la localidad.

### Módulo de contacto de Cobertura:

Se realiza el trámite de inscripción y se atienden solicitudes referentes a los procesos de matrícula.

### Módulo de contacto de Talento Humano:

Se tramitan aspectos relacionados con la administración de planta de personal de la localidad, solicitudes, notificaciones, trámites y enlace con los programas de bienestar de la entidad, etc.

<sup>5</sup> De acuerdo con el Directorio único de establecimientos educativos de Bogotá D.C., emitido por la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría de Educación del Distrito.z

## 7.3 Nivel Central

Hace referencia a la sede principal ubicada en la Avenida El Dorado No. 66-63, en la cual están disponibles los siguientes canales de atención:

### Página Web de la SED:

Donde se incluyen el servicio de trámites que un ciudadano/a puede adelantar virtualmente y el acceso a información de interés sobre la Entidad.

### Punto de Atención Virtual:

La Secretaría de Educación del Distrito cuenta con un módulo donde se puede solicitar requerimientos mediante el correo electrónico institucional "Contáctenos", servicio de chat y presencia en diferentes redes sociales para atender las diferentes inquietudes de los ciudadanos/as.

### Punto de Atención Telefónico:

Se brinda información y orientación a la ciudadanía y se atienden quejas y reclamo.

### Punto de Información y Orientación:

El cual dispone de manera permanente de un anfitrión/a para atención personalizada de los ciudadanos/as con relación a trámites a realizar con la Entidad, así como para orientación en el uso de las pantallas táctiles del Sistema de Asignación de Turnos.

### Módulos de contacto para atención personalizada:

En ellas se brinda información y orientación relacionadas con los trámites y servicios de la Entidad y se realiza el procedimiento de notificación de actos administrativos.

### Módulo de contacto de entregas:

Se entregan certificaciones laborales y legalizaciones de documentos previamente solicitadas.

### Módulo de contacto de correo certificado:

Allí se radican documentos y se recibe correo certificado, quejas y reclamos.

### Módulo de contacto de Talento Humano:

Se tramitan aspectos relacionados con el Plan de Bienestar dirigido al personal de planta de la Entidad, como inscripción a juegos, eventos y demás actividades organizadas por la Secretaría de Educación del Distrito o las Cajas de Compensación, entre otros.

### Módulo de contacto del Fondo Prestacional del Magisterio:

En él se brinda información relacionada con las prestaciones sociales de los docentes y se radican las solicitudes para reconocimiento y pago de estas.

### Módulo de contacto de Personal:

Recepción y entrega de documentos relacionados con trámites de la Oficina de Personal, así como notificaciones de posesión

### Módulo de contacto de Cobertura:

Se suministra información del proceso de matrícula, inscripciones, traslados y educación especial, entre otros.

### Módulos de contacto de Bienestar Estudiantil:

Se atienden temas relacionados con subsidios para los estudiantes de las Instituciones Educativas Distritales, entrega de tarjetas para el pago de los subsidios, monitoras de ruta entre otros.

### Módulo de contacto del Defensor de la Ciudadanía:

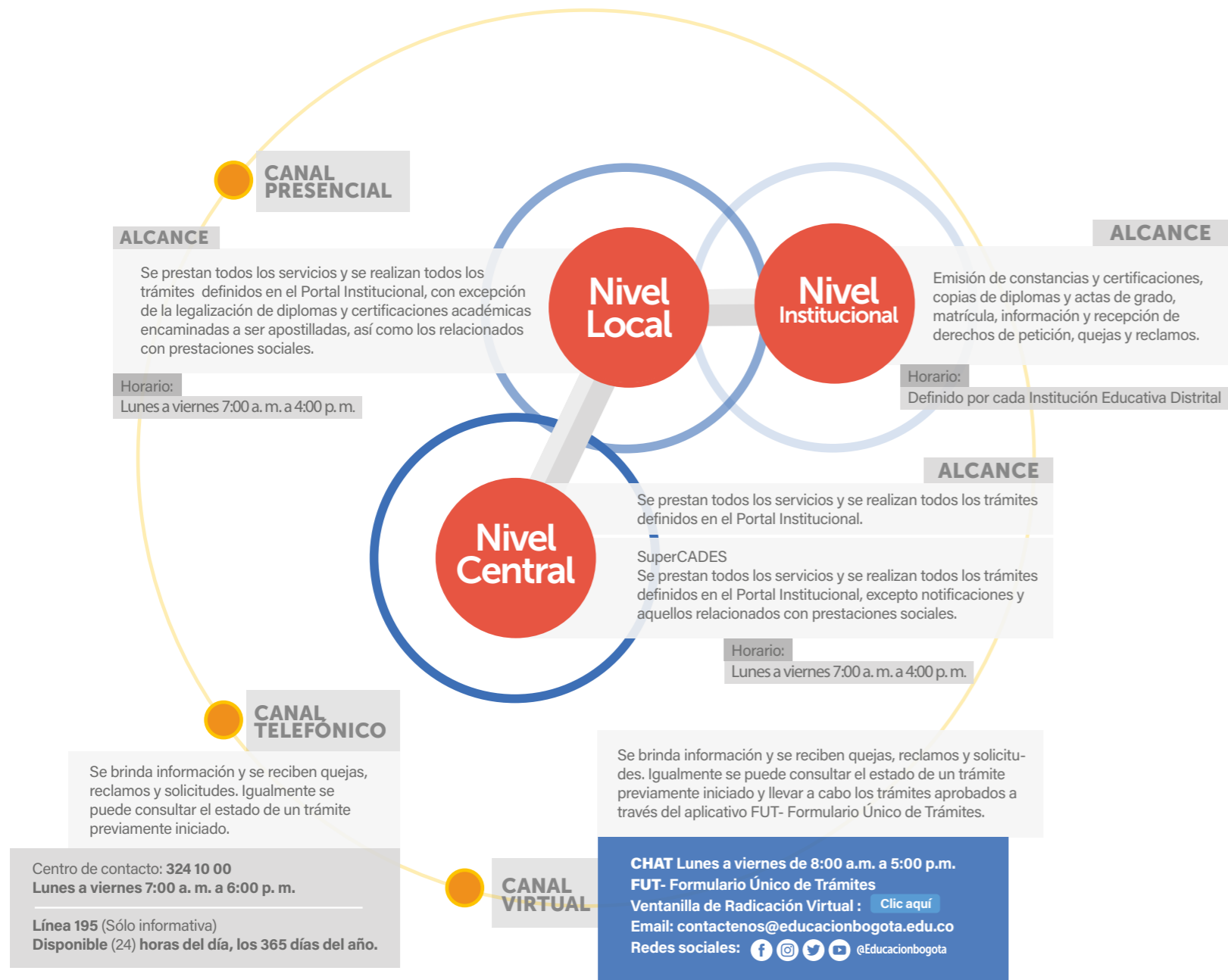
Se presta atención y solución de forma amable y efectiva a las solicitudes que puedan surtir con la ciudadanía, facilitando acuerdos entre la ciudadanía y la Secretaría de Educación del Distrito.<sup>7</sup>

### Oficinas de diferentes áreas

Donde los ciudadanos/as pueden realizar consultas específicas. Esta interacción se realiza de forma presencial y por solicitudes escritas.

<sup>7</sup> Resolución 1153 del 22 de junio de 2021 "Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones"

## 8 Canales de atención a la ciudadanía de la Entidad



## 9 Modelo de servicio a la ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito

El modelo de servicio tiene como objetivo aumentar el nivel de satisfacción y confianza en el servicio que presta la Secretaría de Educación del Distrito, a través de la implementación de acciones integrales de mejora continua en todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio y en todos los niveles de la organización.

De esta manera, en el marco del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía, se busca garantizar el acceso a un servicio de excelencia y calidad a través de todos los canales de atención de la Entidad. Promoviendo igualmente "la cultura de la excelencia en el servicio para facilitar la participación ciudadana en el marco

de la estrategia de modernización institucional, orientada a garantizar el acceso a los derechos del ciudadano con enfoque de transparencia y rendición de cuentas, en toda la cadena de valor de la Entidad."<sup>8</sup>

Para desarrollar el objetivo señalado anteriormente, la Secretaría de Educación del Distrito contempla los siguientes componentes dentro del ciclo PHVA, los cuales agrupan en el desarrollo de las acciones de mejora permanentes encaminadas a la prestación de un servicio de excelencia y calidad en toda Entidad.

8. Plan sectorial de Educación 2016-2020 - Hacia una ciudad educadora. pg. 150

## 1. Planear

### Planeación

- Planeación del Servicio en los canales de atención.
- Gestión del Conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Manual de Implementación del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación Del Distrito.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- Metodología para la Medición del Impacto de las Acciones de Racionalización de Trámites en la Secretaría de Educación del Distrito.
- Trámites, Servicios y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS de la Secretaría de Educación del Distrito.

## 2. Hacer

**Acompañamiento para la implementación de lineamientos para la atención integral del ciudadano.**

### Gestión integral del servicio

- Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención.
- Certificaciones de Registro de Diplomas.
- Creación, Modificación o Eliminación de Trámites, Servicios y Otros Procedimientos Administrativos (OPA'S)
- Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF.
- Legalización de Documentos para Estudios en el Exterior.
- Notificación de Actos Administrativos.

## 3. Verificar

### Gestión integral del servicio

**Sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad.**

- Evaluación de la Calidad en las Respuestas.
- Generación, Reporte y Socialización del Nivel de Oportunidad de las respuestas a la ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito.
- Medición de Satisfacción de la Prestación del Servicio.
- Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención.

## 4. Actuar

### Mejora continua

- Gestión de Solicitudes ante el Defensor de la Ciudadanía

Figura: 1 Modelo del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía.  
Tomado del Plan sectorial de Educación 2016-2020



La Secretaría de Educación del Distrito, en el marco de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano implementa el Sistema Integral de Servicio a la Ciudadanía mediante el cual se materialice el objetivo y los principios de esta, cuyas características se enuncian a continuación:

**Empático**

Se diseña y ejecuta desde la posición del ciudadano/a, saber qué es lo que quiere y cómo lo quiere.

**Integrador y articulador**

El programa busca coordinar esfuerzos de diferentes áreas, proyectos, procesos e iniciativas en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión. Pero igualmente busca complementar la labor misional que adelanta la Entidad.

## 9.1 Ciclo de Servicio

**Innovador**

Se buscan soluciones creativas, pertinentes, costo efectivas y escalables que permitan mejorar el servicio.

**Diverso y dinámico**

El enfoque será de atención multinivel y multi-canal, por lo cual las mejoras se realizan en diferentes instancias y niveles institucionales en los diversos canales de contacto con los ciudadanos/as; y además propondrá acciones flexibles que puedan ser desarrolladas en paralelo.

**Progresivo**

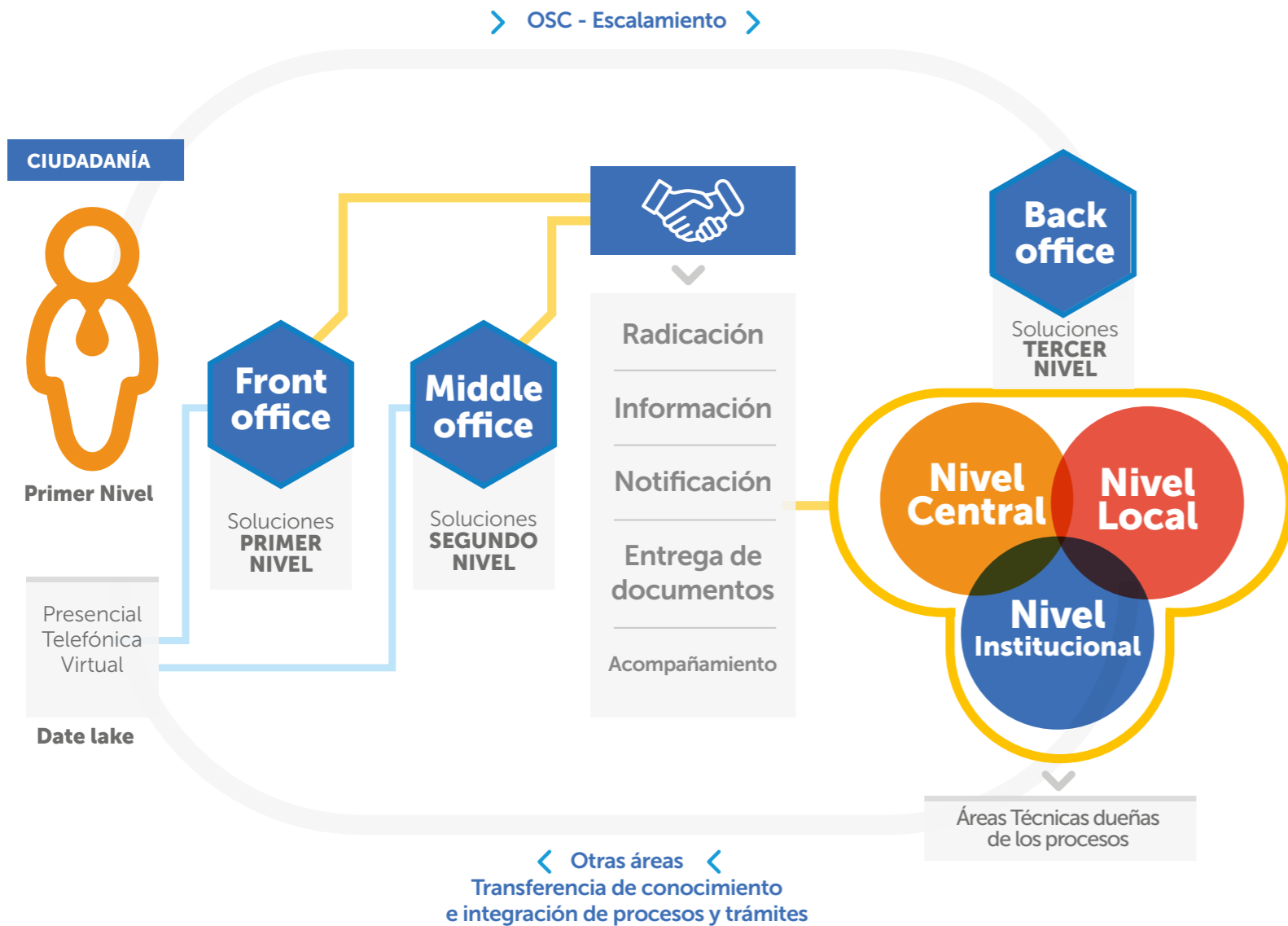
Debido al alcance del modelo, su desarrollo se lleva a cabo por fases.

El Ciclo describe los diferentes componentes en el proceso de interacción entre la ciudadanía y el servidor/a de la Entidad.

Se da apertura cuando el ciudadano/a se acerca a la Secretaría de Educación del Distrito a presentar un requerimiento, en cualquiera de sus niveles de atención y por medio de cualquiera de sus canales. Este requerimiento puede estar representado en una queja, un reclamo, una solicitud de información o el inicio de un trámite, el cual es recibido por el servidor/a, quien, a su vez, dependiendo de la naturaleza del requerimiento, da una respuesta inmediata o inicia la gestión interna con las áreas correspondientes dueñas de los procesos, encaminada a emitir finalmente una respuesta.

El ciclo se cierra en el momento en el que el ciudadano/a recibe dicha respuesta, la cual debe cumplir con los parámetros de calidad, eficiencia y oportunidad que satisfagan sus expectativas.

Figura No. 2  
Ciclo de servicio a la ciudadanía en la SED



## 9.2 Cadena de Valor de Servicio a la Ciudadanía

Para desarrollar el objetivo señalado anteriormente, la Secretaría de Educación del Distrito contempla los siguientes componentes de la cadena de valor, los cuales agrupan el desarrollo de las acciones de mejora permanente encaminadas a la prestación de un servicio de excelencia y calidad en toda Entidad.

### Experiencia del Servicio

- Radicación de PQRS
- Gestión de canales de atención al ciudadano
- Gestión de lineamientos sectoriales de servicio al ciudadano (Protocolo y/o Manual de Servicio al Ciudadano)
- Gestión del conocimiento

### Prestación del servicio al ciudadano

- Legalización de títulos al exterior
- Registro de diplomas
- Gestión de actos administrativos
- Gestión de trámites y servicios (Racionalización, Optimización y Publicación)

### Monitoreo de servicio al ciudadano

- Seguimiento a PQRS
- Seguimiento a Direcciones locales e instituciones educativas
- Medición de la satisfacción ciudadana
- Revisión y actualización de información sobre requisitos de trámites ciudadanos

### Mejoramiento continuo

- Identificación de oportunidades de mejora
- Trabajo entre las áreas
- Retroalimentación a la alta dirección
- Gestión de riesgos e impactos



## 10 Lineamientos generales de servicio a la ciudadanía

Un aspecto esencial hacia la apropiación de los lineamientos generales de servicio a la ciudadanía, le constituye la comprensión del momento de la verdad, entendido como toda interacción del ciudadano con la Entidad en la que se deriva una percepción sobre la calidad del servicio.

### 10. Lineamientos generales de servicio a la ciudadanía

De este modo, dicho momento de la verdad no necesariamente involucra la interacción personal directa con el servidor/a, sino que puede construirse desde el primer contacto a través de los elementos físicos del punto de atención, tales como la infraestructura, la disposición espacial, la luz y el mismo ambiente laboral. Todo lo anterior incidiendo en el grado de satisfacción de las necesidades del ciudadano.

El momento de la verdad a su vez implica la concreción acertada o alejada del ideal de servicio de una entidad, estableciendo el alcance o

no de los objetivos de calidad, oportunidad, eficiencia, efectividad y en general, de satisfacción en la prestación de un servicio. Esto conlleva a su vez el fortalecimiento o debilitamiento de las redes de confianza entre ciudadanía y entidad, lo cual se enmarca en un círculo de la promesa plenamente dialógico y articulador.

Círculo de la confianza.  
Adaptado del Círculo de la Promesa presentado por Andrés Augusto Flórez



En virtud de propiciar un momento de la verdad memorable y correspondiente con las expectativas de la ciudadanía, se torna imperativo establecer los lineamientos dispuestos en el presente Manual, los cuales, más que protocolos,

representan la materialización de los atributos del servicio adaptados a la realidad social de la ciudad y a los alcances del trabajo institucional a través de sus servidores.

## 10.1 Presentación personal de los servidores públicos/as

La apariencia personal de los servidores/as de los puntos de servicio al ciudadano produce una impresión directa y un alto impacto en las personas a las que a diario servimos.

La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano/a con respecto al servidor público y a la Secretaría de Educación del Distrito. Por tal motivo, es importante mantener una excelente presentación, que refleje confianza al ciudadano/a.

Los servidores públicos/as estarán siempre bien presentados al atender al público y portando a la vista de los ciudadanos/as el carné institucional y el chaleco distintivo del servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. / Secretaría de Educación (actualmente chaleco azul con el logo "Bogotá Mejor para Todos"), en el caso de que se cuente con él.

### 10. Lineamientos generales de servicio a la ciudadanía

Adicionalmente, deberán tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones tendientes a lograr una excelente presentación personal:

1. Ser impecable en la forma de vestir.
2. El cabello debe lucir bien arreglado y no debe cubrir el rostro durante la atención.
3. El aseo dental y corporal debe ser una regla en todo momento.
4. El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria.
5. Las servidoras no se deben maquillar o hacer retoques al maquillaje en presencia de los ciudadanos.
6. Las uñas deben estar siempre limpias y bien arregladas.
7. Los servidores deben afeitarse a diario, a menos que usen barba.
8. No usar accesorios o prendas de vestir, como bufandas, que cubran el rostro durante la atención.
9. No usar lentes oscuros en espacios interiores.

## 10.2 Presentación de los puestos de trabajo de los servidores públicos/as

**Los hombres construimos demasiados muros y no suficientes puentes.**

Sur Isaac Newton //

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, proyecta una clara sensación de desorden, negligencia y desorganización tanto del puesto de trabajo individual como del área de atención en general.

### 10. Lineamientos generales de servicio a la ciudadanía

El puesto de trabajo del servidor público/a requiere estar siempre bien presentado y con dicho propósito deben seguirse las siguientes recomendaciones:

- Mantener su puesto en perfecto orden y aseo.
- Si se requiere el apoyo del grupo de gestores de aseo de la Secretaría de Educación del Distrito, solicitarlo oportunamente.
- Las carteras, celulares y demás elementos personales, deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano/a.
- No tener elementos distractores como radios, revistas, fotos, adornos y juegos.
- No consumir alimentos ni bebidas en el puesto de trabajo. Estas deben consumirse en los momentos de descanso o en la hora del almuerzo y fuera de la vista del público.
- La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y archivadores verticales y solamente una cantidad suficiente de papel debe estar disponible en las impresoras.
- Los documentos deben ser archivados oportunamente, cuando se trate de un archivo temporal.
- Las papeleras de basura no deben estar desbordadas, de lo contrario solicitar el apoyo del grupo de gestores de aseo de la Secretaría de Educación del Distrito.
- Antes de iniciar la labor debe revisar que se cuenta con todos los elementos necesarios y acordes con la fecha de servicio, tales como fechadores y numeradores, cosedora, saca ganchos, bolígrafos, resaltador, etc.

### 10.3 Presentación de los espacios de atención al ciudadano/a

Es necesario ofrecer a los ciudadanos/as espacios agradables, limpios y organizados, que ellos identifiquen fácilmente como puntos de atención, y en los cuales puedan recibir un óptimo servicio.

Los líderes del servicio tanto en el nivel central, como en las Direcciones Locales de Educación y en las Instituciones Educativas Distritales, deben verificar al inicio de la jornada la-

boral y al mediodía, que los puntos de servicio al ciudadano se encuentren limpios. En caso contrario, solicitar oportunamente el apoyo del grupo de gestores de aseo de la Secretaría de Educación del Distrito.

Se debe contar en lo posible con un área de baños para uso de los ciudadanos/as. Cuando no exista esta disponibilidad, se debe indicar el lugar más cercano donde puede encontrar.

### 10.4 Revisión preventiva de los espacios y elementos físicos

Con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento y presentación de las instalaciones en los puntos de servicio al ciudadano/a, tanto en el nivel central como local, los líderes del servicio verificarán durante la primera semana de cada mes el estado de los distintos elementos de cada punto. Si se encuentran con desperfectos o inconsistencias en su normal funcio-

namiento, se gestionarán oportunamente las soluciones requeridas ante las áreas correspondientes. Este examen no excluye en todo caso la revisión permanente que debe hacerse a lo largo del mes.

**Entre los elementos sujetos a revisión están:**

- Comunicaciones y redes de voz y datos.
- Fachadas, pisos, paredes, cielorrasos, techos y vidrios.
- Elementos o avisos de señalética institucional individual y general.
- Baños, cocinas, casilleros, bodegas o depósitos y archivos.
- Planta eléctrica, circuito cerrado de televisión y sus componentes, alarmas de seguridad e incendio, equipos y computadores.
- Planta telefónica, teléfonos móviles institucionales, y demás elementos eléctricos y electrónicos.
- Módulos de trabajo y silletería.
- En los puntos de servicio al ciudadano donde se cuente con parqueaderos, estos deberán ser cómodos, seguros, organizados, bien señalizados y ofrecer parqueo preferencial a personas con discapacidad.
- En los puntos de servicio al ciudadano en los que no se cuente con parqueaderos, se debe brindar información a la ciudadanía acerca de los parqueaderos más cercanos.

11. Elementos del servicio comunesa todos los canales de atención



**11** Elementos del servicio comunesa todos los canales de atención

## 11.1 Pautas para servidores de todas las áreas de la Entidad

Un aspecto fundamental para tener en cuenta es que todos quienes trabajamos en la Secretaría de Educación del Distrito somos servidores públicos/as, independientemente del área en el que se lleven a cabo las labores o del grado de contacto que se tenga con la ciudadanía. En todo caso, cuando un servidor/a deba atender a un ciudadano/a por medio de cualquiera de los canales de contacto dispuestos por la Entidad, seguirá las mismas pautas de atención contenidas en los apartados correspondientes en el presente manual.

### 11. Elementos del servicio comunes a todos los canales de atención

Igualmente se tendrán en consideración las siguientes recomendaciones adicionales:

- Siempre saludar antes de formular cualquier pregunta, de acuerdo con la hora del día "Buenos días/tardes" y/o "bienvenido/a".
- Mantener una buena actitud de servicio, amable y respetuosa.
- No mostrar impaciencia ni manifestar apreciaciones tales como: "estoy muy ocupado", "tengo mucho trabajo".
- En caso de que la solicitud del ciudadano/a no sea de su competencia, hacérselo saber de forma gentil y siempre redirigiéndolo/a al área en donde esté seguro de que se le pueda dar la atención requerida.
- Siempre ponerse en los zapatos del ciudadano/a, pensando "si estuviera en su lugar ¿cómo me gustaría ser tratado?".
- No emitir respuestas apresuradas. Tomarse el tiempo de dar información clara, confiable y oportuna.
- No menospreciar el tiempo del ciudadano/a.
- Si una persona se encuentra en situación de discapacidad, es madre gestante o persona mayor, y debe ser atendida por un servidor/a de las áreas internas de la Entidad, no obligarla a desplazarse hasta la correspondiente oficina, sino atenderla en la sala de atención al ciudadano/a de la Secretaría de Educación del Distrito del primer piso.

## 11.2 Uso adecuado del lenguaje verbal

Es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Para dirigirse al ciudadano/a encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
  - No dirigirse con tuteos al ciudadano/a.
  - El lenguaje de un servidor público/a siempre debe ser sencillo, concreto y, ante todo, respetuoso.
  - Mantener una postura corporal firme, natural y que demuestre disposición de servicio.
- Evitar usar tecnicismos sobre los procedimientos, abreviaturas o siglas propias de la Entidad. Si es estrictamente necesario, aclarar su significado. No dar por hecho que el ciudadano/a lo conoce.
- Abstenerse totalmente de utilizar expresiones como "mijo/a", "pelao", "sardino/a" "mi amor", "mi vida", etc.
  - Manifestar una buena actitud de servicio mediante frases como: "bienvenido/a", "por favor", "¿En qué lo puedo ayudar?", "con mucho gusto", "gracias", "feliz día", etc.
  - Evitar respuestas cerradas "Sí", "No", pues se pueden tomar como secas o apresuradas. Acompañarlas diciendo "si señora", "no señor".
  - Modular la voz de acuerdo con las diferentes situaciones.
  - Vocalizar y articular de manera clara para que la información sea comprensible.

## 11.3 Atención de personas con estado emocional alterado

Cuando un ciudadano/a se muestre inconforme u ofuscado se sugiere:

- Demostrar una actitud amable y conciliadora.
- No mostrarse a la defensiva o desafiante, ni verbal, ni gestualmente.
- Aún en las comunicaciones telefónicas, la actitud, así como los gestos y los actos también pueden percibirse a través de la voz.
- Escuchar atentamente al ciudadano/a, sin interrumpirle y mirándole a los ojos.
- No enfrascarse en una discusión.
- Ser cuidadoso no sólo en cuanto a lo que se dice sino a la forma en la que se dice.
- No pedirle al ciudadano/a que se calme y nunca calificarlo a él/ella o sus respuestas.
- Ante la inconformidad del ciudadano/a, presentar excusas si se requiere, y usar expresiones como: "tiene razón", "lo comprendo perfectamente" para demostrar empatía y comprensión.



Índice

Sig. ►

◀ Ant.

47

## 11.3

- Obtener toda la información que sea necesaria y evaluar las alternativas y soluciones que se pueden ofrecer.
- En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano, preguntarse: ¿Qué necesita esta persona, y cómo le puedo ayudar para satisfacer esa necesidad?
- Como servidor/a, no enfascarse en auto referencias como respuesta a un señalamiento hecho por el ciudadano/a, por ejemplo: "estoy acá desde la mañana", "aún no he almorzado", etc.
- No proferir indirectas o comentarios imprudentes en relación con el ciudadano/a.
- Mantener siempre la mejor disposición posible.
- Cuando el servidor/a no cuente con la respuesta, siempre recurrir al grupo de trabajo para obtener más información.
- Ser proactivo y no detenerse ante el primer obstáculo que surja.
- De ser necesario y posible, contactar posteriormente al ciudadano/a para medir su grado de satisfacción con la solución dada.

## 11.4 ¿Cómo dar una respuesta negativa?

En esos casos en los que no se puede dar al ciudadano/a la respuesta que espera, se recomienda:

- Cerciorarse de que efectivamente todos los mecanismos se han agotado antes de emitir una respuesta negativa.
- Hablar con claridad, de forma directa pero cortés.
- Ofrecer todas las explicaciones que justifiquen dicha de respuesta.
- Presentar alternativas que posibiliten encontrar soluciones al ciudadano/a, así no se adecuen enteramente a sus expectativas.
- Verificar que la respuesta y las alternativas dadas fueron comprendidas por el ciudadano/a.
- Justificar razonadamente las opciones y ser claro y solícito la hora de explicar los pasos que el ciudadano/a debe seguir.

## 11.5 Pautas generales de atención de quejas y reclamos

Al recibir una queja o reclamo el servidor público/a debe:

- Escuchar atentamente al ciudadano/a.
- Realizar las indagaciones y preguntas que se requieran, tendientes a entender el problema a cabalidad, así como la solicitud del ciudadano/a.
- No interrumpir.
- Ser muy claro con relación a los tiempos establecidos por la Ley y la Entidad para emitir una respuesta.
- No tratar de disuadir al ciudadano/a de interponer una queja o reclamo si ya ha tomado la decisión y está fundamentada.
- Facilitar al ciudadano/a el formato necesario para el registro de la queja o reclamo, recibirlo diligenciado y radicarlo en el Sistema SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor).
- Hacer seguimiento a la solicitud.

12. Protocolo de atención presencial o personalizada



## 12 Protocolo de atención presencial o personalizada

Se entiende como el canal mediante el cual se establece un contacto personal directo entre la ciudadanía y el servidor/a, y el cual se lleva a cabo en los distintos puntos de atención, correspondientes a los niveles: central (Secretaría de Educación del Distrito), local (Direcciones Locales de Educación y Red CADES) e institucional (Instituciones Educativas Distritales).

Con el fin de prestar una excelente atención es imprescindible que la totalidad de servidores lleguen a los distintos puntos de atención minutos antes de la apertura de puertas al público. De este modo se debe verificar que se dispone de todos los elementos de trabajo necesarios, que los puestos se encuentren aseados y que los aplicativos y demás herramientas de trabajo están en óptimas condiciones de funcionamiento para garantizar la normalidad en el servicio.

## 12.1 ¿Quiénes intervienen en el canal presencial?



**Cada momento de la vida en el que entramos en contacto con una persona lo podemos volver un momento mágico, único, maravilloso.**

Carlos Raúl Yepes  
Por otro camino

- Personal de seguridad y vigilancia.
- Personal de aseo.
- Orientadores o anfitriones en el nivel central.
- Servidores de módulos de contacto en el nivel central y en puntos de atención a los ciudadanos en las localidades.
- Servidores en otros puntos o áreas de atención en las áreas del nivel central, las localidades o las instituciones educativas distritales

## 12.2 Pautas para personal de seguridad y vigilancia

- Mantener una presentación personal pulcra, portando el uniforme con decoro y accesorios como quepis, gorras o corbatas en orden.
- No tener la mano empuñada ni dispuesta sobre el arma de dotación, en caso de que la haya.
- Estar atento para abrir la puerta en la medida que el ciudadano/a se aproxime y abstenerse de obstaculizar el ingreso al punto de servicio.
- Siempre saludar antes de formular cualquier pregunta, de acuerdo con la hora del día "Buenos días/tardes" y/o "bienvenido/a".
- Evitar mirar de forma desconfiada o acusadora al ciudadano/a, y por el contrario sonreír haciendo un contacto visual natural
- Cuando una persona con discapacidad visual cuente con un perro guía, de ningún modo separarlos.
- No distraer, alimentar o consentir al animal y mucho menos impedir su ingreso; no es una mascota. Si es necesario revisar las maletas o paquetes de quien ingresa o sale del punto de servicio, solicitarlo de manera amable previamente.

## 12.2

- No abrirlas sin autorización. Si se requiere, indicar respetuosamente que la revisión hace parte de los protocolos de la Entidad para visitantes, con el fin de garantizar la seguridad de todas las personas.
- Si el ciudadano/a se muestra inseguro sobre a dónde acudir, preguntarle amablemente "¿En qué le podemos servir?"
- Dar las indicaciones al ciudadano sobre la ubicación de los dispensadores de turnos, sean digitales táctiles o físicos.
- Mostrarse dispuesto a orientar al ciudadano sobre la ubicación de los demás espacios dentro del punto de servicio, tales como módulos de contacto, carteleras, baños, etc. En caso de no contar con dicha información, preguntar al anfitrión/a de la sala.
- No hacer comentarios que predispongan al ciudadano/a o emitir apreciaciones valorativas (opiniones) sobre el servicio de la Entidad. Limitarse a dar orientaciones precisas sobre lo que se pregunte.
- Despedir cortésmente al ciudadano/a a la salida de la entidad y seguir el protocolo ya sugerido en relación con la revisión de paquetes.

## 12.3 Pautas para personal de aseo

- Al momento de interactuar con la ciudadanía, mostrarse amable y con buena disposición de servicio.
- En el caso de que un ciudadano/a le formule alguna pregunta, direccionarlo al anfitrión, coordinador de sala o servidor del punto de contacto.
- No brindar información específica sobre trámites, servicios o demás ya que esto puede llevar a confusiones y malentendidos.
- Cuando se requiera hacer una intervención de limpieza en un espacio determinado, avisar amablemente al ciudadano/a que pueda verse afectado.
- No empezar la labor de limpieza si el ciudadano/a no se ha retirado.
- No hacer comentarios que indispongan al ciudadano/a o emitir apreciaciones valorativas (opiniones) sobre el servicio de la entidad

## 12.4 Pautas para anfitriones u orientadores

- Estar atento a brindar acompañamiento al ciudadano/a sobre el uso del dispensador de turnos táctil, en caso de que así se lo solicite.
- En caso de asesorar al ciudadano/a sobre las opciones en el dispensador de turnos táctil, cerciorarse de que la información haya quedado clara, esto con el fin de minimizar la ocurrencia de redireccionamientos por error en la escogencia de la opción de atención.
- Facilitar al ciudadano el Formato Único de Trámite (FUT) cuando éste sea requerido para radicar solicitud en los módulos de contacto o informar al ciudadano el enlace en el cual puede tramitar el (FUT) virtualmente.
- Si es necesario, asesorar al ciudadano/a para el diligenciamiento del (FUT) en los computadores disponibles en la sala de espera.

## 12.4

- Cuando el ciudadano/a desee efectuar una petición a la Entidad de forma verbal, el funcionario le escuchará atentamente y la transcribirá textualmente en el aplicativo correspondiente.
- Cuando el ciudadano/a desee realizarla por escrito y sin tenerla redactada previamente, se le facilitará papel reciclable y se le indicará la mesa en la cual puede escribirla.
- Orientar al ciudadano/a hacia el módulo de contacto o fila que le corresponda. Realizar acompañamiento para dar atención preferencial a los ciudadanos/as que la requieren, como personas mayores, en condición de discapacidad, madres gestantes o personas que estén acompañadas por niños, niñas y adultos mayores.



Índice

Sig. ►

◀ Ant.

57

## 12.5

## Pautas para servidores de módulos de contacto

- Llegar con antelación suficiente, al menos 15 minutos, al puesto de atención asignado y verificar que los elementos de trabajo se encuentren disponibles y funcionales.
- Informarse sobre cualquier circunstancia o lineamiento de último momento que se haya presentado en su ausencia.
- Prestar especial atención a que el sistema de asignación de turnos esté operando de forma adecuada, de lo contrario, informar oportunamente al personal de apoyo tecnológico con el fin de obtener una solución rápida y no afectar el servicio.
- De ninguna manera se utilizará el teléfono celular u otro dispositivo electrónico, tales como reproductores de música, cuando se esté en el puesto de trabajo durante los horarios de atención.
- No se consumirán alimentos ni se realizarán actividades como peinarse, maquillarse o arreglarse las uñas cuando se esté en el puesto de trabajo durante los horarios de atención.

## 12.5

- Saludar con una sonrisa, y manifestar con la expresión corporal y del rostro la disposición para servir.
- Hacer contacto visual con el ciudadano/a de forma natural. Evitar observar fijamente, lo cual puede resultar intimidante o agresivo.
- Saludar de acuerdo con la hora del día "Buenos días/tardes" y dar la bienvenida mediante la frase: "bienvenido/a", "mi nombre es (nombre y apellido) ¿En qué le puedo servir?".
- Preguntarle al ciudadano/a su nombre y usarlo siempre para dirigirse a él/ ella, anteponiendo el título "Señor" o "Señora".
- Si este nombre no corresponde al que aparece en el documento de identidad del ciudadano/ pero es con el que se identifica, en todo caso debe usarse. No mostrar extrañeza ni de ningún modo combinarlo con el nombre legal.
- Responder a todas las preguntas del ciudadano/a y darle toda la información que solicite, de manera clara y precisa.
- Cuando no se cuente con la información, preguntar al coordinador/a de la sala.
- Debe prestársele atención exclusiva al ciudadano/a a lo largo de todo el ciclo de servicio y no realizar ningún tipo de actividad que acarree alguna distracción.
- Mantener la postura corporal recta y natural.
- Se debe evitar cruzar los brazos y efectuar movimientos exagerados, así como sentarse de forma extremadamente relajada.
- Cuando el servidor se deba ausentar



Índice

Sig. ▶

◀ Ant.

59



## 13 Protocolo de atención con enfoque diferencial

Entendemos como atención con enfoque diferencial aquella que se brinda basada en el reconocimiento de las necesidades particulares de distintos grupos poblacionales. Así, el servicio en la Secretaría de Educación del Distrito se adaptará a variables tales como género, orientación y/o identificación sexual, condición de discapacidad, edad, situaciones médicas especiales, condición socioeconómica, pertenencia a grupos étnicos, culturales o lingüísticos específicos y condición de desplazamiento o vulnerabilidad comprobable.

Dentro de este conglomerado se establecen como objeto de atención prioritaria a personas mayores (mayores de 60 años, según la Organización Mundial de la Salud), mujeres gestantes o con niños de brazos, personas en condición de discapacidad, niños, niñas y adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad o desplazamiento.

### 13.1 Pautas de atención a adultos mayores y mujeres embarazadas o con niños de brazos



**Piensa cómo piensan los sabios pero habla como habla la gente sencilla.**

Aristóteles //

- Una vez en el interior de la sala de espera, se les orientará para solicitar el turno de atención prioritaria.
- Antes de intentar prestar un apoyo que involucre una interacción personal más cercana, se preguntará si requieren algún tipo de asistencia física o acompañamiento en la gestión.
- La atención de estas personas se realizará por orden de llegada.

## 13.2 Pautas de atención a personas con discapacidad

Con el fin de brindar una atención efectiva de este tipo de población, es necesario conocer los diferentes tipos de discapacidad: Discapacidad Sensorial (visual, auditiva y sordoceguera); Física o Motora; Cognitiva; Mental y Discapacidad Múltiple Siempre se debe usar el término persona con discapacidad.

- Se les tratará con naturalidad, sin manifestar ningún tipo de gesto o comentario que implique extrañeza, rechazo o conmiseración.
- Tan pronto llega el ciudadano a la oficina, se debe prestar un apoyo que involucre una interacción personal más cercana, se preguntará si requieren algún tipo de asistencia: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?". Debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o desea que la haga su acompañante, en caso de que lo haya.
- La persona "orientadora" de la sala o la encargada del sistema de turnos, atenderá al ciudadano con las condiciones preferenciales, brindando un turno de Atención Preferencial y lo acompañará a ubicarse en la sala cerca a la ventanilla de atención (esto incluye al acompañante en el caso requerido).
- Se le brindará el tiempo necesario para que informe sus requerimientos.
- Verificar si la información que se brinda fue comprendida, si requiere información adicional siempre con un lenguaje claro y sencillo.

### 13.3 Pautas de atención a personas con discapacidad cognitiva

- Se hablará directamente al ciudadano y no a su acompañante
- Se usará con ellas un lenguaje claro y sencillo y a un ritmo que le permita entender las indicaciones, libre de tecnicismos.
- Se hará uso de recursos visuales con ejemplos para brindar la información, acompañados de mensajes cortos.
- Se mostrará buena disposición en la medida que se haga necesario escuchar y repetir las indicaciones y esperar a que ejecuten.
- Es posible que se requiera hacer una delimitación muy clara de cada uno de los pasos que compongan un procedimiento, así como prestar especial atención a que en efecto se hayan comprendido y ejecutado las instrucciones dadas.

### 13.4 Pautas de atención a personas con discapacidad visual

La forma de dirigirse a una persona con discapacidad visual no será diferente a la de cualquier otro ciudadano/a. No obstante, se tendrán en cuenta las siguientes orientaciones con el fin de brindar un servicio que se adecúe plenamente a sus expectativas, sin que su condición interfiera en ese propósito.

## 13.4

- Saludar claramente a la persona y presentarse inmediatamente, indicando el nombre y apellido del servidor/a.
- Procurar hablar mirando a su rostro, de modo que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente.
- Para guiar a la persona al módulo de atención, ubicando su mano en el hombro para facilitar el desplazamiento con pasos firmes pero pausados.
- Al apoyar el desplazamiento del ciudadano/a, se utilizarán orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: "adelante", "atrás", "izquierda", "derecha", con

respecto a su posición. No se utilizarán palabras o expresiones tales como "por aquí", "allí", "esto", "por esa puerta", "en aquel módulo de contacto", etc., ya que van acompañadas con gestos que no pueden verse por la persona.

- Mantener a la persona con discapacidad informada en todo momento sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Dependiendo del contexto y de forma genérica se pueden usar las palabras ver, mirar, observar, etc., en frases como "vamos a ver", "permítame mirar", entre otras, pues las propias personas con ceguera y deficiencia visual las utilizan

normalmente en sus conversaciones. En otros casos donde su uso, es más específico, se debe ser cuidadoso y abstenerse de usar frases como: "firme donde ve (está) la línea punteada", "vea la pantalla", etc., pues se relacionarían directamente con algunas limitaciones propias de la discapacidad.

- Cuando la persona cuente con un perro guía, de ningún modo separarlos. No distraer, alimentar o consentir al animal. Si es necesario leerle un documento a la persona, se hará de forma clara y pausada, sin abreviar los contenidos o hacer comentarios a menos que el ciudadano/a lo solicite.
- Al momento de entregar documentos, expresar con claridad cuáles y cuántos son. Asimismo, se informará si están escritos o impresos por ambas caras. Hablar en un

tono normal, sin impostar la voz, infantilizar la entonación, o gritar y evitando exclamaciones fuertes o que denoten fatiga o molestia.

- Si por algún motivo el servidor público/a requiere retirarse del puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual, antes de dejarla sola, de la misma forma en la que aplica para todos los demás ciudadanos/as.



**¿Quiere saber cuál es la fórmula ganadora? Dé a la sociedad más de lo que recibe.**

Garay Vee

Para la atención de ciudadanos con discapacidad visual se está desarrollando la siguiente estrategia:

- a. En la página web de la Secretaría de Educación del Distrito, se habilitó en el botón de agendamiento de citas un enlace para solicitar cita.
- b. La persona que cuente con cualquier tipo de discapacidad ingresa, diligencia el formulario, registra su información y la Oficina de Servicio al Ciudadano se comunicará por los diferentes canales para atender sus requerimientos.

### Discapacidad auditiva

- c. Las citas de atención virtual a personas con discapacidad auditiva se programan para los viernes con un tiempo de atención de 20 minutos cada una.
- d. Horario de atención: de 7:00 a.m. a 9:00 a.m.
- e. Se cuenta con un intérprete de la Dirección de Inclusión y una colaboradora de la Oficina de Servicio al Ciudadano para brindar respuesta.



- f. Se realiza la grabación de la atención, dejando registro en el aplicativo correspondiente.
- g. Durante la atención se darán respuesta si es posible o se orientará a la radicación de su requerimiento.
- h. En caso de que el ciudadano se presente en los puntos de atención de manera presencial se mantendrán todos los protocolos correspondientes y se realizará el acompañamiento de acuerdo con el tipo de discapacidad.

### Discapacidades visual, física, intelectual, múltiple, psicosocial (mental), sordoceguera

- a. Inicialmente por medio telefónico se realizarán dos (2) intentos de contacto
- b. Los intentos telefónicos se harán:
  - El primero entre el día de la solicitud y máximo al segundo día.
  - El segundo intento de contacto al siguiente día.

c. En caso de no lograr comunicación telefónica, se remitirá por correo electrónico la solicitud para que indique el requerimiento.

d. En caso de recibir respuesta por parte del ciudadano, se realizará la gestión dando respuesta directamente o radicando a la dependencia

e. En caso de que no sea contestado por el ciudadano se procederá a cerrar el caso máximo 48 horas después de remitir

f. En el caso de la discapacidad auditiva se programarán citas de manera virtual para atender el requerimiento junto con el intérprete de lengua de señas que asegura la comunicación y entendimiento con el ciudadano.

¿Quiere saber cuál es la fórmula ganadora? Dé a la sociedad más de lo que recibe. Garay Vee

## 13.5 Pautas de atención a personas con sordoceguera

- Solicitar, si es posible, el apoyo de una persona que pueda servir de intérprete.
- Seguir las indicaciones dadas por el acompañante sobre cuál es el método que la persona con sordoceguera prefiere para poder comunicarse.
- Cuando la persona se encuentre concentrada en la realización de otra actividad, esperar hasta que la termine o pueda atender.
- Si no es posible determinar si la persona conserva capacidad visual, procurar ubicarse dentro de su campo de visión. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella de forma pausada, vocalizando correctamente, sin gritar, pero con un volumen adecuado.

## 13.6 Pautas de atención a personas con discapacidad auditiva o hipoacusia

- Asegurarse de atraer la atención antes de comenzar el diálogo, procurando tener un funcionario que domine la lengua de señas para facilidad de atención
- Hablar siempre de frente mirando a los ojos, en un ritmo normal, ni rápido ni lento, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- No taparse la boca ni tener nada dentro de ella como chicles, dulces o alimentos. Tampoco desviar la mirada, con el fin de permitir la lectura labial.
- No hacer ningún tipo de comentario que pueda resultar imprudente u ofensivo.
- Si el ciudadano/a no comprende algo, repetirlo o expresarlo de otra manera. Dar explicaciones con frases breves y concisas y abstenerse de usar tecnicismos o siglas.
- Asegurarse de que la persona comprende lo que se le dice formulando preguntas abiertas que demuestren su comprensión.

## 13.6

- El lenguaje corporal constituye un 90% del proceso comunicativo, por lo cual se sugiere ser expresivo a través de la gesticulación del rostro, el uso de las manos e incluyendo matices en la pronunciación. Siempre y cuando no se torne exagerado o de algún modo ofensivo, se podrán utilizar gestos o señas.
- Si la persona usa la lengua de señas colombiana para comunicarse, puede necesitar un intérprete. Este apoyo lo proporcionará la Entidad si cuenta con él, de lo contrario facilitará los mecanismos necesarios que permitan la comunicación de forma escrita.
- Si se hace necesario, se recurrirá a la escritura para hacerse entender. En este caso el servidor/a facilitará el papel y lápiz o bolígrafo y al responder lo hará con letra impresa – no cursiva, legible y grande.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener particular cuidado con el uso del lenguaje corporal. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella de forma pausada, vocalizando correctamente, y sin gritar, pero con un volumen adecuado.

## 13.7 Pautas de atención a personas con discapacidad física o motora

- Antes de intentar prestar un apoyo que involucre una interacción personal más cercana, se le preguntará al ciudadano/a si requiere algún tipo de asistencia: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Mantener una actitud de colaboración para apoyar las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (transportar objetos como carteras, cajas, sobres etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.
- Realizar preguntas cortas sin interrumpir en caso de que presenten dificultades en la comunicación.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de apoyo como muletas, caminador o bastón y que las personas tengan siempre estos elementos al alcance de su mano. Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, colaborarle para que las pueda mantener cerca.
- En ninguna circunstancia se le solicitará a una persona en silla de ruedas que se cambie a otro asiento.
- Si se está apoyando a una persona en silla de ruedas en la maniobra de ésta, de ningún modo se acelerará o se realizarán movimientos o giros repentinos o bruscos.
- Se tendrá clara de antemano la ubicación de los ascensores, rampas y baños para brindar información oportuna en caso de ser solicitada.

## 13.8 Pautas de atención a personas de talla baja

- La forma de dirigirse a una persona de talla baja no será diferente a la de cualquier otro ciudadano/a.
- Se procurará atender al ciudadano/a en módulos de contacto especiales para personas de talla baja o en donde se pueda sentar, de forma que tanto él/ ella como el servidor/a puedan visualizarse mutuamente sin obstáculos físicos.
- De ninguna forma se levantará o cargará al ciudadano/a, a menos que sea la misma persona quien lo solicita para poder realizar alguna tarea en la cual sea indispensable.

## 13.9 Pautas de atención a niños, niñas y adolescentes

En caso de atención presencial, los niños, niñas y adolescentes:

- En toda situación priman sus derechos e intereses
- Tendrán prelación en el turno, sobre los demás ciudadanos/as.
- Se les escuchará atentamente y se tratará su solicitud con total discreción. Al igual que con cualquier otra persona, se les preguntará su nombre y este será usado para llamarlos, absteniéndose de usar fórmulas como: "mijo/a", "mi amor", "pe-lao/a", "sardino/a", "chino/a" etc.
- Se usará un lenguaje claro y sencillo, sin entrar en tecnicismos propios de la Entidad, pero sin subestimar su capacidad de comprensión. Acudiendo al sentido común se adaptará el discurso a la edad de la persona.



Índice

Sig. ▶

◀ Ant.

75

## 13.10 Pautas de atención a personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia en cualquiera de sus formas, a quienes hayan sufrido de desplazamiento forzado y a personas en situación de pobreza extrema.

- Se evitará asumir cualquier actitud que lleve a la revictimización o generación de nuevos traumas, como gestos de conmiseración, desagrado o desinterés, palabras de consideración o discursos improcedentes y no relacionados con el requerimiento específico del ciudadano/a.
- Todo el protocolo de servicio se dará en un marco de dignificación y reconocimiento de sus derechos a la atención y la asistencia humanitaria.
- El servidor público/a escuchará atentamente y orientará sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Las respuestas deben brindarse en un lenguaje claro y se darán indicaciones precisas sobre el servicio o trámite solicitado, así como direcciones o nombres de personas a quienes se les redirecciona. Si es necesario, dichas orientaciones se harán por escrito.

## 13.11 Pautas de atención con relación a identidad sexual y de género

- No habrá ninguna diferencia en el trato hacia hombres y mujeres, y se les otorgará a ambos la misma consideración debido a sus derechos constitucionales y promoviendo las mismas oportunidades.
- En el caso de personas con orientaciones e identificaciones sexuales diversas, el protocolo de atención se hará en correspondencia con las pautas descritas para cualquier ciudadano/a, con total naturalidad y sin manifestar en ninguna circunstancia actitudes de extrañeza o sorpresa.
- Como se anotó en el apartado **Pautas para servidores de módulos de contacto** (nivel central y localidades), se preguntará el nombre al ciudadano/a, y este será el único que se use para llamarlo/a, independientemente de si este nombre corresponde o no al que aparece en el documento de identidad.
- El servidor/a se abstendrá de hacer o decir cosas que puedan vulnerar los derechos del ciudadano/a como risas burlonas, opiniones, indirectas, miradas o comentarios imprudentes.
- Las consideraciones personales o ideológicas del servidor público/a, no interferirán en ninguna circunstancia en la forma en la que se preste el servicio, el cual siempre será respetuoso, cálido, amable y oportuno.

## 13.12 Pautas de atención a grupos étnicos

- Se consideran parte de esta categoría a los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos (Rom).
- Se identificará si el ciudadano/a puede comunicarse en español o si requiere un apoyo comunicativo específico.
- Si se cuenta con un intérprete, se le solicitará su apoyo, pero siempre involucrando al ciudadano/a en la conversación y escucharlo atentamente con un intérprete.
- En caso de que el ciudadano/a no hable español y no se cuente con intérpretes, el servidor/a le pedirá que se comunique con señas. Este protocolo requiere de disposición, comprensión y voluntad de servicio, ya que puede demandar tiempo y esfuerzo.
- De ser necesario la radicación de una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación PQRSDf, se llamará al Centro de Contacto de la entidad y se tomará la petición, dejando como archivo adjunto la grabación de la misma para el trámite correspondiente, cumpliendo con los lineamientos de la Ley 1755 del 2015.
- El servidor/a podrá solicitar el apoyo de uno o dos compañeros que puedan coadyuvar en las tareas de entendimiento y comunicación, cuando se presente la situación anterior.
- Solicitar los documentos necesarios para el trámite, ya que al revisarlos se puede disipar cualquier duda en relación con el asunto de la solicitud.

14. Protocolo de atención telefónica



## 14 Protocolo de Atención Telefónica

El canal telefónico es un medio a través del cual se reciben llamadas de los ciudadanos/as para solicitar información, obtener asesoría sobre un trámite o un asunto institucional en particular.

La atención efectiva a través de este canal tiene como propósito interactuar de manera permanente con los ciudadanos/as y brindarles información completa y actualizada sobre nuestros trámites y servicios, eventos y aspectos relacionados con el quehacer institucional, de una forma oportuna, precisa, cálida y amable.

La Secretaría de Educación del Distrito a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano dispone actualmente de tres (3) frentes de acción de este servicio:

### 1 Atención exclusiva a través del grupo de operadores del Centro de Contacto

Para ello se cuenta con un operador externo especializado, con el propósito de ampliar la prestación del servicio telefónico por parte de la Secretaría de Educación del Distrito, en beneficio de toda la comunidad educativa. El Centro de Contacto es un servicio que debe ser prestado por un grupo de agentes especialmente entrenados, con el propósito de recibir y tramitar altos volúmenes de solicitudes desde y hacia usuarios externos e internos de la Entidad.

### 2 Atención en la línea 195 de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Allí se atienden llamadas relacionadas con los trámites y servicios a cargo de la Secretaría de Educación del Distrito. En ella se ofrece estrictamente la información que aparece publicada en la página institucional de la Secretaría de Educación del Distrito. Cuando el ciudadano/a requiera información más detallada, allí se le indican los demás canales de atención y sus respectivos horarios. La línea 195 está disponible veinticuatro (24) horas del día, los 365 días del año.

### 3 Atención en extensiones

A través del número 324 10 00, el ciudadano/a puede comunicarse con un área o persona específica dentro de la Entidad, cuando conoce la extensión correspondiente o cuando ésta se le informa por el servidor del Centro de Contacto.

## 14.1 Generalidades para una adecuada prestación del servicio de atención telefónica por personal de la Entidad

- Conocer perfectamente las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera. Tener siempre disponible para consulta, el listado actualizado de todas las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Manejar la inconformidad del ciudadano/a, permitiéndole expresarla en su totalidad, prestarle completa atención y no interrumpir cuando está exponiendo su solicitud.
- Presentar excusas cuando sea necesario, obtener toda la información requerida y evaluar las alternativas o soluciones que puedan brindarse.
- Cuando se tenga un buzón de voz, revisarlo diariamente y devolver las llamadas, preferiblemente dentro de las 24 horas siguientes.
- No consumir alimentos durante la atención al ciudadano/a.
- La actitud puede ser percibida a través del teléfono. La voz puede revelar información precisa sobre nuestro estado de ánimo o inclusive sobre la postura. Por lo tanto, seguir las mismas indicaciones en relación con la posición del cuerpo que se tienen para la atención presencial.

## 14.1

- Dar al ciudadano/a una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación o conversación con el mismo.
- La actitud puede ser percibida a través del teléfono. La voz puede revelar información precisa sobre nuestro estado de ánimo o inclusive sobre la postura. Por lo tanto, seguir las mismas indicaciones en relación con la posición del cuerpo que se tienen para la atención presencial.
- Dar al ciudadano/a una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación o conversación con el mismo.

## 14.2 Contacto inicial con el ciudadano/a

- En el caso del centro de contacto, contestar el teléfono máximo al escuchar el tercer timbre mediante el siguiente saludo: "Secretaría de Educación del Distrito, Buenos días/tardes, ¿En qué le puedo ayudar?".
- Esperar a que el interlocutor hable. En el caso de que se trate de otro compañero/a de trabajo, éste debe identificarse e informar que le va a transferir la llamada de un ciudadano/a.
- Cuando se responda en oficinas, añadir el nombre de las áreas o dependencias específicas.
- Agradecer por la transferencia y a continuación atender al ciudadano/a: "buenos días/tardes, habla (nombre de quien contesta) ¿En qué le puedo ayudar?".

## 14.3 Desarrollo de la llamada

- Mostrarse amable y servicial a lo largo de toda la comunicación.
- Hablar con nitidez y muy buenas articulación y vocalización para que el ciudadano/a comprenda el mensaje.
- El lenguaje será formal, natural y sencillo. No se usarán expresiones del ámbito informal ni tampoco términos incomprensibles para el ciudadano/a común.
- Conservar en todo momento la calma y los buenos modales, mediante el uso de expresiones como: por favor, disculpe, gracias.
- Si el ciudadano/a desea interponer una PQRSDF tomar la solicitud, y adjuntar como evidencia la grabación de la misma.
- Al verificar o confirmar información, hágalo saber al interlocutor. Puede utilizar frases como: "un momento por favor, voy a verificar en.... consultar en...". Igualmente retomar la llamada expresando gratitud: "gracias por su amable espera señor...señora...".
- Se usará el registro de habla "usted".
- Prestar total atención al ciudadano/a, escuchando atentamente y no interrumpir, a menos que sea estrictamente necesario y realizándolo de forma cortés.

### 14.3

- Si el servidor/a debe hacer que el ciudadano/a espere en el curso de la llamada, se lo informará con cortesía, especificando el motivo y cuánto tiempo tardará.
- Se le pedirá permiso antes de hacerlo esperar.
- Esperar a que el ciudadano/a conteste antes de continuar con la verificación o desplazamiento necesario para conseguir la información complementaria de respuesta.
- Al retomar la llamada manifestar: “muchas gracias por esperar”
- Si el ciudadano/a ha aceptado esperar un tiempo largo en línea, retomar la llamada cada cierto tiempo, aproximadamente cada minuto, y explicar en qué estado se encuentra la gestión.
- Si la espera se prolonga por más tiempo del señalado, el servidor/a se excusará ante el ciudadano/a y le agradecerá por esperar

### 14.4 Transferencia de llamadas

- Cuando sea necesario transferir la llamada, el servidor/a explicará el motivo de la transferencia y le preguntará al ciudadano/a si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Se realizarán 2 intentos de transferencia y se deja en la navegación.
- Informar a la persona a quién se le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- En ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien va a atender al ciudadano/a.
- Cerciorarse del requerimiento o solicitud, evitando trasladar al ciudadano/a de extensión en extensión. En caso de marcar un número o extensión por error, presente excusas por este hecho. No cuelgue el teléfono de inmediato sin decir nada.



Índice

Sig. ►

◀ Ant.

85

## 14.5 Finalización de la llamada

- Concluir la llamada, dirigiéndose al ciudadano/a de manera formal (señor..., señora...) verificando que la información fue transmitida correctamente.
- Si quedan gestiones por realizar tras la finalización de la llamada, ser claro con el ciudadano/a en relación con los pasos y procedimientos por seguir.
- Preguntar si existe algo adicional en Finalización de la llamada lo que le pueda servir.

- Despedirse amablemente, agradeciéndole la oportunidad en haberle podido servir.
- Indicarle al ciudadano/a que, en caso de inquietudes, no dude en contactarse de nuevo.
- Registrar las tareas y compromisos adquiridos con el ciudadano/a. Realizar las gestiones correspondientes y hacer el seguimiento hasta la emisión de la respuesta al solicitante.

## Guión para llamadas a la línea **324 1000**

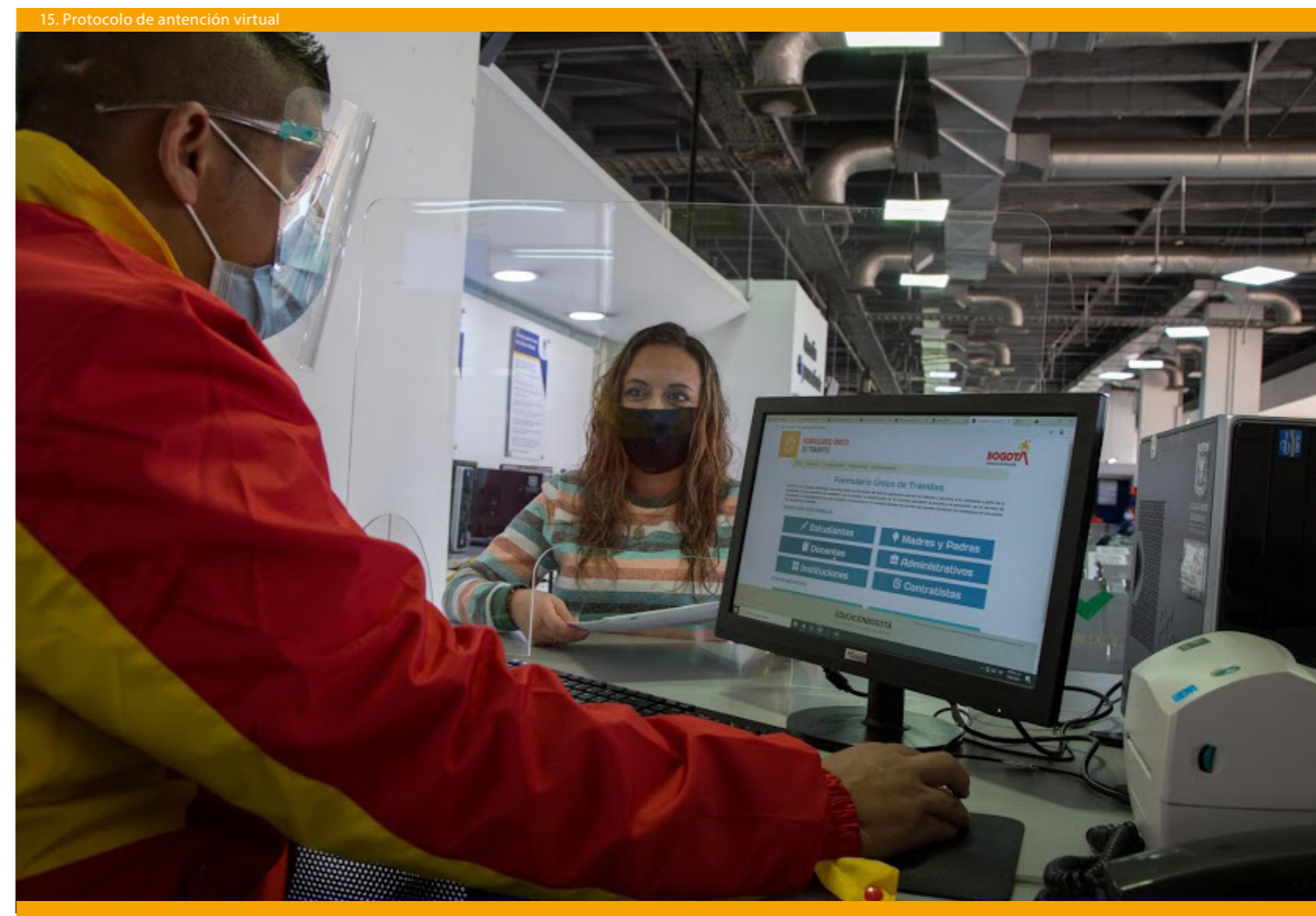
- Saludo de bienvenida**
- Buenos (días, tardes, noches) Secretaría de Educación del Distrito, le habla "XXX, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"
  - Señor (primer nombre del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) "En qué le podemos servir?"
  - Para el registro de la llamada me indica por favor los siguientes datos: número de documento, número de teléfono celular y correo electrónico

- Espera**
- Señor (primer nombre del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) su consulta tardará de uno a dos minutos, por favor permanezca en línea. (si la investigación amerita un tiempo mayor de consulta, se le sugerirá al ciudadano la espera de dos minutos adicionales)

- Llamada equivocada**
- Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) a través de la línea 3241000 usted podrá obtener información de los trámites y servicios que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. Para ubicar la información que usted solicita le sugerimos que consulte el directorio telefónico de la ciudad o la página web de la entidad.

- Retomar la llamada en espera**
- Gracias por su amable espera en línea.

<b>Llamada muda</b>	Señor (primer nombre del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana) por falta de interacción, debemos dar por finalizada la llamada. Gracias por comunicarse con la Secretaría de Educación.
<b>Cuando se presente un problema de comunicación con el ciudadano que no permita al agente escuchar adecuadamente</b>	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), se presentó una falla técnica y no fue posible entender su comunicación, ¿por favor me confirma la información?
<b>Ciudadano grosero</b>	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), los términos que usted utiliza para comunicarse con nosotros no son adecuados, ni respetuosos, por tal motivo se da por finalizada esta comunicación.
<b>Cuando el ciudadano no desea esperar en línea</b>	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), en este caso, le sugerimos que se comunique de nuevo con nosotros cuando disponga de tiempo para poderle colaborar con la solicitud.
<b>Satisfacción de la llamada</b>	Señor (primer apellido del ciudadano) / señora (primer nombre de la ciudadana), se encuentra satisfecho con la información recibida, sí o no?
<b>Despedida</b>	Agradecemos su comunicación con la Secretaría de Educación del Distrito recuerde que habló con (nombre de quien atiende la llamada), que tenga un buen día, tarde, noche.



## 15 Protocolo de atención virtual

## 15.1 Pautas a tener en cuenta a través del correo electrónico institucional

### 15.1.1 Al recibir un mensaje:

- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Secretaría de Educación del Distrito.
- Si el protocolo de la Entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, seguir esa directriz.
- No olvidar que la cuenta de correo institucional es estrictamente para asuntos relacionados con su trabajo como servidor.
- No usar la dirección electrónica institucional para asuntos personales.
- En el evento de recibir de manera persistente "correos basura" de un mismo destinatario, bloquee el remitente de tal forma que ingrese siempre a la carpeta de correos no deseados.

### 15.1.2 Al redactar un mensaje:

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "asunto".
- En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Empezar la comunicación con una frase como "según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "en respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".
- Ser conciso. Leer un mensaje electrónico resulta más exigente que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito sólo en mayúsculas- se pueden interpretar como gritos en el lenguaje escrito.
- Cuando lo que se requiere decir involucra un texto de gran extensión, es preferible adjuntarlo como documento adjunto y no en el cuerpo del mensaje.
- Usar el lenguaje adecuado para un entorno laboral. Independientemente de la prisa, no olvidar saludar, despedirse y agradecer si así lo amerita, así sea mediante fórmulas muy breves.
- Evitar enviar mensajes con copias masivas si no son del interés de los destinatarios, más aún si hacen referencia a asuntos de incumbencia muy específica.

### 15.1.3 Al dar una respuesta:

- Encabezar la respuesta con la expresión: “estimado señor/a, seguido del primer apellido”.
- Continuar con la frase “de acuerdo con su petición/Respondiendo a su solicitud, le informamos que...” (contenido de la respuesta).
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano/a de forma clara y precisa, atendiendo el orden y numeración (si la incluye) en la que fueron formuladas.
- El servidor público debe asegurarse que debajo de su firma, aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano/a lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto de acuerdo con las pautas establecidas por la Oficina Administrativa de REDP.
- Siempre revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Prestando atención no sólo a la pertinencia de la respuesta sino a aspectos formales como gramática y ortografía.
- Todo error que se cometa no sólo deja una mala impresión del servidor/a sino de toda la Entidad.

**No es difícil utilizar un nuevo lenguaje para prestar un mejor servicio; lo difícil es utilizar ese lenguaje un día tras otro hasta que se convierta en un hábito.**

Ron Kaufman  
Servicio Inspirador

## 15.2 Atención de solicitudes recibidas por el chat institucional

- Verificar el estado de los equipos antes de iniciar la labor de servicio (diademas, computador, acceso a Internet).
- Empezar a brindar el servicio al ciudadano/a lo más pronto posible después de que éste acceda al chat y evitar demoras no justificadas.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “buenos días/tardes, soy (nombre y apellido)”, preguntar el nombre del interlocutor y luego “¿En qué le puedo ayudar?”.
- Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras y confirmar con el ciudadano/a si es correcta esa versión.
- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano/a que esta tarea puede requerir un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: “por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta por el tema planteado o la complejidad de la respuesta desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al ciudadano/a con el siguiente guion: “le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por... (y se le da la opción para que proceda).

## 15.2

- Escribir con buena ortografía, puntuación y coherencia gramatical. La rapidez de la respuesta no implica una redacción apresurada y deficiente.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito sólo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano/a, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano/a para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano/a está conforme con la respuesta, siempre despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- En caso de que el ciudadano/a no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible e invitarlo a comunicarse nuevamente.

## 15.3 Atención de solicitudes por los buzones de correo de la entidad

- La Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito, es la encargada de revisar a diario las solicitudes de ciudadanos/as que se realizan por la Ventanilla de Radicación Virtual ubicada en la Página Web de la Entidad o en los buzones de correo electrónico existentes.
- El servidor encargado por parte de la OSC revisa a diario las solicitudes.
- Se debe evaluar si la solicitud contiene datos completos o si requiere más información del ciudadano/a, en cuyo caso se la solicitará al correo electrónico de contacto. Cuando se cuente con datos completos de la solicitud, el servidor debe evaluar si puede dar respuesta directa al ciudadano/a o si se requiere direccionar la misma a otra dependencia de la Secretaría de Educación del Distrito, por competencia y de acuerdo con el trámite. En el último caso, la solicitud debe ser radicada en el aplicativo correspondiente, y ser atendida dentro de los términos legales, dando la respuesta necesaria a la dirección electrónica del ciudadano/a o al medio de correspondencia que se solicite, por parte del área de la Entidad responsable del trámite.
- Si la solicitud corresponde a registro en una red social, gestionarla de acuerdo con lo establecido en el protocolo de atención de solicitudes recibidas por redes sociales (ver siguiente apartado).

## 15.4 Atención de solicitudes recibidas por redes sociales<sup>8</sup>

La Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

- Es la única instancia de la Secretaría de Educación del Distrito autorizada para crear o administrar perfiles, cuentas, páginas o links de la Secretaría de Educación del Distrito en las redes sociales como Facebook, Twitter y otras. En el evento de encontrarse en las redes sociales páginas o enlaces no autorizados que hagan uso de la imagen institucional sin la debida autorización, podrán ser reportadas con el fin del bloqueo de estas.
- Es la dependencia responsable en la SED de recibir a diario los registros de los ciudadanos en las redes sociales y de dar inicio al protocolo correspondiente para atención. Enviará una respuesta estándar a los usuarios, en algunos casos dará respuesta inmediata a través de este canal. En otros casos dará trámite al requerimiento a través del chat de atención o iniciará protocolo de res-

puesta de fondo por parte de las áreas responsables de la Entidad. Los requerimientos quedarán registrados en un documento DRIVE compartido, para dar trazabilidad al proceso entre la Oficina Asesora de comunicación y Prensa y la Oficina de Servicio al Ciudadano.

- La Oficina Asesora de Comunicación y Prensa promoverá a través de las redes sociales de la Secretaría de Educación de manera permanente el uso de los canales virtuales de contacto como la Ventanilla de Radicación Virtual, el correo electrónico institucional, el chat virtual y el registro de información en redes sociales en las que tenga presencia.

8. Manual para la gestión de la comunicación digital

## 15.4 Los pasos para seguir son los siguientes:

- 1 Usuario:**  
Registra comentario, pregunta, petición, denuncia, queja, reclamo, sugerencia o felicitación en redes sociales.
- 2 Oficina asesora de comunicación y prensa:**  
Atiende la solicitud o redirecciona a través del Drive a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- 3 Oficina de servicio al ciudadano**  
Atiende la solicitud o de lo contrario radica en el aplicativo de gestión de correspondencia.
- 4 Dependencia competente**  
Recibe direccionamiento
- 5 Dependencia competente**  
Tramita solicitud
- 6 Dependencia competente**  
Da respuesta e informa al ciudadano

### ¿El asunto puede ser atendido directamente por la oficina asesora de comunicación y prensa?

Si el trámite es de respuesta inmediata la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa atenderá la solicitud, de lo contrario, si se trata de un asunto que requiera la intervención de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se dará respuesta al ciudadano con registro la gestión en el drive de trámites de redes sociales.

### Atención de la solicitud

Si el facilitador de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa puede dar respuesta inmediata al solicitante, se realiza a través del mismo canal y posteriormente registra la actividad en la matriz de seguimiento de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa: esta matriz será un drive de ambiente colaborativo con la Oficina de Servicio al Ciudadano, donde se validarán los casos para gestión.

Lo anterior, dando cumplimiento a los lineamientos para atención de redes sociales de la entidad.



## 16 Protocolo de correspondencia

Informar y direccionar los requerimientos del ciudadano:

Código 09-02-PD-009

Gestión de correspondencia de entrada: Código 17-02-PD-007

Gestión de correspondencia de salida: Código 17-02-PD-008

A cargo de la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito se encuentra la gestión de la correspondencia de entrada y salida. El detalle de las políticas y el paso a paso necesario de gestión se encuentran determinados en los procedimientos institucionales, disponibles para consulta en el aplicativo ISOLUCION, en la Página Web de la Secretaría de Educación del Distrito. Los siguientes son los códigos correspondientes:

### Gestión de correspondencia de entrada Gestión de correspondencia de salida

En estos procedimientos se determinan de manera específica las políticas institucionales y el paso a paso para la recepción de la correspondencia en los módulos de contacto del nivel central ubicadas en la OSC, la radicación en el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo (SIGA) o SDQS según corresponda, el direccionamiento interno y la responsabilidad por parte de las distintas áreas de la Secretaría de Educación del Distrito encargadas del trámite, para dar respuestas oportunas a las peticiones de los ciudadanos/as.

De igual manera, por parte de las Direcciones locales de educación, deben recibirse y radicarse en el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo (SIGA) o SDQS según corresponda, las solicitudes recibidas de los ciudadanos/as o las Instituciones Educativas Distritales y dar respuesta directa a las que sean de su competencia.

Cuando se requiera direccionar las solicitudes al grupo de correspondencia de la OSC en el nivel central, se hará a través del sistema de

tránsito de documentos físicos por tulas o bolsas de seguridad. La Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) llevará a cabo el redireccionamiento y seguimiento de aquellas solicitudes que han sido remitidas a otras áreas cuando las Direcciones Locales de Educación no sean competentes del trámite.

Asimismo, cada una de las sedes administrativas de las Instituciones Educativas Distritales, requiere adelantar la adecuada gestión de las solicitudes escritas recibidas por parte de los acudientes, padres y madres de familia, estudiantes, docentes o la comunidad educativa en general, atendiendo de primera mano las solicitudes cuya solución esté a su alcance, o remitiendo a la Dirección Local de Educación respectiva la solicitud cuya solución no sea de su competencia.

Adicionalmente, aplica para una correcta administración de este protocolo lo dispuesto por las Resoluciones números 1140 y 1184 de 2016 de la Secretaría de Educación del Distrito, relacionadas con el trámite de peticiones internas.



Índice

Sig. ►

◀ Ant.

99

## 16.1 Pautas de atención de buzón

- El buzón es un canal escrito a través del cual los ciudadanos/as pueden comunicarse con la Secretaría de Educación del Distrito para presentar cualquier tipo de solicitud.
- Se asignará mediante notificación escrita a un servidor/a o contratista encargado de la gestión, revisión y cuidado del buzón en cada uno de los puntos de atención. El buzón debe estar ubicado en un lugar totalmente visible, al ingreso de las áreas de atención a la ciudadanía, bien sea en el nivel central, en las localidades o en las Instituciones Educativas Distritales.
- El buzón no podrá ser manipulado o abierto en condiciones que no sean las estipuladas en este manual, ni por personas distintas al servidor o contratista designado/a.
- El buzón estará cerrado bajo llave. El servidor/a asignado garantizará que los buzones permanezcan con suficientes formatos institucionales de trámite disponibles y bolígrafo para el diligenciamiento.

### 16. Protocolo de correspondencia



- Las solicitudes deben ser tramitadas como requerimientos de correspondencia, por lo tanto, deben cumplir con los mismos requisitos de los procedimientos institucionales de gestión de correspondencia en el nivel central y las localidades o los dispuestos al interior de las Instituciones Educativas Distritales.
- En aquellos puntos donde se disponga de buzón de atención, debe ser revisado a diario, media hora antes de finalizar la jornada, por parte del servidor o contratista designado/a, dejando un acta de evidencia de lo recibido. Inmediatamente tras la revisión, se radicarán las solicitudes en el aplicativo SIGA o en el Bogotá Te Escucha según corresponda. De encontrarse entre las solicitudes documentos urgentes o de alta prioridad, serán entregados a los destinatarios internos el mismo día en que fueron recibidos.
- Cuando el punto de atención no cuente con buzones físicos de sugerencias, será a través del personal encargado de la recepción de documentos que se atienda la solicitud, incluso de forma anónima a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha.



## 17 Protocolo para la atención del aplicativo de agendamiento web

- El estudiante, padre, madre o acudiente, docente o ciudadanía en general agenda cita para la atención en el punto de atención a través de la Página Web de la Secretaría de Educación del Distrito, [www.educacionbogota.edu.co/servicio](http://www.educacionbogota.edu.co/servicio) al la ciudadanía/ botón agendamiento de cita o ingresando directamente al enlace <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/>
- El estudiante, padre, madre o acudiente, docente o la ciudadanía en general indica al personal de seguridad sobre la cita agendada de forma impresa o digital.
- El personal de seguridad y vigilancia revisa la información impresa de las citas agendadas que previamente le ha entregado el personal administrativo del punto de atención y permite el ingreso.
- Al llegar al punto de atención, la ciudadanía, confirma su cita de agendamiento en el dispensador de turnos (esto se debe realizar 15 minutos antes y/o 15 minutos después de la hora solicitada, de lo contrario perderá su cita) y espera el llamado. De no contar con dispensador de turnos, espera mientras es llamado por parte del servidor encargado de la atención de acuerdo con la hora agendada.
- El servidor o contratista del punto de atención realiza el llamado a través del sistema de turnos; en llegado caso la ciudadanía no atiende

el llamado, se realizará en una segunda oportunidad conforme a la priorización del sistema de turnos, luego de este, el turno se dará por abandonado.

- Para el caso de las Instituciones Educativas Distritales, el encargado de la atención de las citas a través del agendamiento Web, ingresa a la dirección: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8814> con su usuario y contraseña. Al ingresar al agendamiento de citas Web, el servidor podrá visualizar las citas que tenga de acuerdo con el día del calendario y prestar el servicio. Una vez atendida la cita de agendamiento, es necesario que el servidor/a seleccione al final de la cita: el checklist la opción "atendida". El sistema cuenta con un menú al lado izquierdo de la pantalla donde el servidor podrá consultar:

**Citas programadas oficina:** Sirve para consultar las citas programadas del día o la fecha seleccionada en el calendario.

**Consultar oficina disponible para cita:** Permite las visualizar las agendas disponibles para citas, en todos los niveles de la Secretaría de Educación del Distrito, de acuerdo con el servicio seleccionado.

**Consultar histórico de citas:** Permite consultar la información de las citas programadas para cada oficina y exportarlas a formato Excel o PDF.

## 18. Protocolo para el manejo de contingencias



## 18 Protocolo para el manejo de contingencias

## 18. Protocolo para el manejo de contingencias

### 1. En caso de presentarse fallas en el sistema de turnos, la pantalla táctil o en el acceso de cada una de las terminales:

En este caso el servidor/a de la Oficina de Servicio al Ciudadano del punto de atención:

- Validará las conexiones de energía y de red.
- Reportar la falla a Oficina Administrativa de REDP (Mesa de ayuda) [soportased@educacionbogota.edu.co](mailto:soportased@educacionbogota.edu.co) e informar a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- En el caso de las Direcciones Locales de Educación, el profesional de apoyo entregará las planillas de atención del Plan de Contingencia al funcionario definido para tal fin por la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Si se presenta una falla en el sistema menor a una hora, el anfitrión encargado diligencia el formulario donde se registran los datos de los ciudadanos que ingresan a la Oficina de Servicio al Ciudadano y desde las ventanillas se hace el llamado de acuerdo con el reporte, se le informará al ciudadano/a en qué parte debe esperar para ser atendido, procurando que la espera sea de forma ordenada, ya sea en filas, en las sillas o por la entrega de turnos manuales.
- Si la falla del sistema es mayor a 4 horas; se orienta al ciudadano y se otorgan fichas físicas de contingencia para que sean entregadas a los ciudadanos y así controlar aforo y turnos
- Para manejar una falla masiva del sistema, se contará con turnos manuales enumerados para cada servicio, desde el número 1 hasta el 1.000, que garantice la atención en caso de gran afluencia de ciudadanos/as. Si fuese necesario, se reiniciará el llamado desde el número 1.
- Cuando retorne el servicio se iniciará la entrega de turno a los ciudadanos/ as en orden de llegada, quedando en espera hasta que se termine de atender a las personas que aún tienen turnos manuales, las cuales deben estar previamente identificadas.

- En el caso de las Direcciones Locales de Educación, las planillas se entregan al servidor de servicio al ciudadano encargado, quien las remite escaneadas al nivel central al correo electrónico establecido para tal fin.
- Si se cuenta con turnos agendados, se debe atender en el orden respectivo, de acuerdo con un listado impreso

### Para el caso de Instituciones Educativas Distritales

#### El funcionario encargado de brindar atención al ciudadano deberá:

- Validar la conexión de energía y de red.
- Reportar la falla a Oficina Administrativa de REDP (Mesa de ayuda) [soportesed@educacionbogota.edu.co](mailto:soportesed@educacionbogota.edu.co) e informar a la Oficina de Servicio al Ciudadano, a través del padrino de la Institución Educativa Distrital.
- Elaborar turnos manuales con números del 1 al 500, como apoyo para brindar una atención organizada. De ser necesario reiniciar la asignación de turnos desde el número 1.

- Informar al personal de vigilancia y servicios generales acerca de la falla presentada y solicitar que direccionen a la ciudadanía al lugar definido para la atención requerida. El personal de vigilancia deberá entregar al ciudadano, en orden de llegada, los turnos elaborados para la atención.
- Imprimir y diligenciar el "Formato de Atención de turnos". Registrar en el formato la información de cada ciudadano atendido: fecha, hora, nombre, tipo y número de documento de identidad, teléfono, correo electrónico y observaciones para evidenciar el tipo de solicitud y facilitar su trazabilidad.

#### Cuando no funcione el internet:

- Se realizan turnos de forma manual, se registran en una base en Excel para llevar el control, además se utiliza Forms para subsanar digiturno, adicional se asigna a un agente para que resuelva dudas en la entrada de la OSC.
- Si la falla persiste por más de 4 horas, se indica al ciudadano que debe realizar la solicitud por medio de la Ventanilla de Radicación Virtual, correo electrónico, canal telefónico o chat y en la OSC se resuelven dudas, pero no se radican documentos, ni se realizan notificaciones.

#### Cuando no funcione la pantalla de información de turnos, pero si funcionan las terminales:

En este caso el servidor/a del punto de atención:

- Validará las conexiones de energía y de red
- Reportar la falla a Oficina Administrativa de REDP (Mesa de ayuda) [soportesed@educacionbogota.edu.co](mailto:soportesed@educacionbogota.edu.co) e informar a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Se generarán turnos masivos dentro del mismo aplicativo a través de la opción PC, el funcionario diligencia los datos del ciudadano/a atendido
- El servidor/a ingresará los datos de los usuarios en el selector del sistema, que se tiene instalado en el escritorio de su computador y desde allí asignará los turnos, si no se cuenta con la impresora, se entregará un papel con el número asignado por el sistema, en las terminales se llamará en voz alta el número del turno y el nombre del ciudadano/a.

#### 2. En el caso que no se tenga acceso a los sistemas de información de matrículas SIMAT o de Movilidad Escolar:

- Se evalúa la solicitud del ciudadano/a, considerando si es posible atender la solicitud por el centro de contacto o en otro punto de atención, si ese es el caso se realizará el contacto y se brindará el soporte respectivo.
- Se debe generar una plantilla manual y tenerla impresa.
- Si no es posible realizar la actividad anterior, el servidor/a tomará nota del documento de identificación del padre, madre o acudiente del estudiante, número telefónico de contacto o correo.
- Se le informará al ciudadano/a cuando puede regresar, ya que, para la formalización de los trámites, en el caso de Movilidad Escolar, es necesario firmar el acta de compromiso que sólo puede ser emitida por el aplicativo correspondiente.



Índice

Sig. ▶

◀ Ant.



Índice

Sig. ▶

◀ Ant.

### 3. En el caso que no esté funcionado el aplicativo Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo (SIGA)El servidor/a:

El servidor/a:

- Validará las conexiones de energía y de red.
- Reportar la falla a Oficina Administrativa de REDP (Mesa de ayuda) [soportesed@educacionbogota.edu.co](mailto:soportesed@educacionbogota.edu.co) e informar a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Contará de forma impresa con el formato de control de radicación para Plan de Contingencia – PC.
- Realizará la radicación a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, llevando control de esto.

### En el caso que no esté funcionado la plataforma SDQS - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha:

- Por ser una plataforma administrada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, se hará el reporte ante la respectiva área de servicio técnico de dicha Entidad
- Se procederá a recibir y registrar en formato físico las quejas, reclamos, solicitudes de información o denuncias y radicarlo en el aplicativo Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo (SIGA), si se tiene acceso a este sistema, siguiendo sus protocolos. En caso contrario, se hará uso de una planilla definida para tal propósito.
- Una vez restablecido el sistema, se procederá a registrarlas oficialmente en el aplicativo Bogotá Te Escucha - SDQS, finalizando el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo (SIGA).

### 4. Cuando se presente falla masiva de los sistemas de información o internet.

Gestión de correspondencia de entrada:

El servidor/a deberá:

Validar las conexiones de energía y de red.

- Reportar la falla a Oficina Administrativa de REDP (Mesa de ayuda) [soportesed@educacionbogota.edu.co](mailto:soportesed@educacionbogota.edu.co) e informar a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Contar de forma impresa con el formato de control de radicación para Plan de Contingencia.
- Asignar un número de radicado manual para el Plan de Contingencia al ciudadano por cada solicitud
- Diligenciar la “Planilla de contingencia para entrega de correspondencia externa de salida e interna a la empresa de mensajería para distribución”.
- Marcar con una X, en la planilla de consecutivos de radicación, el número de asignado para evitar la repetición de consecutivos

- Dejar registro, en el documento allegado por el ciudadano, de la fecha de recepción de la solicitud y nombre del funcionario que radica la comunicación
- Escanear el documento y esperará a que se restablezca el sistema.
- Si el sistema tarda en restablecerse, se solicitará el apoyo del núcleo de servicio más cercano (SuperCades y Direcciones Locales de Educación), para generar el número de radicado y posteriormente ingresar el documento escaneado por parte de la Dirección Local de Educación.
- Allegar, junto con la planilla de envío de correspondencia, a la Dirección Local de Educación para el envío en la tula hacia el Nivel Central.
- Crear un archivo digital de la correspondencia gestionada en la contingencia. Se sugiere crear una carpeta diaria de 1os registros.
- Si se reciben documentos de tipo prioritario como tutelas, requerimientos de entes de control o cualquier tipo de solicitud urgente, se asignará o se remitirá por la tula de forma manual. (Radicado Manual).



Índice

Sig. ▶

◀ Ant.

### Gestión de la correspondencia interna

El servidor/a deberá:

- Reunir todos los documentos a remitir a nivel central.
- Digitalizar todos los documentos.
- Allegar los documentos a la Dirección Local de Educación para el envío al Nivel Central.

#### Notas:

En caso de presentarse fallas en el aplicativo de Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo (SIGA), la Dirección Local de Educación debe apoyar a las Instituciones Educativas Distritales en el proceso de gestión de la correspondencia interna y de salida, con la recepción de los documentos y planilla de envío por tula a Nivel Central.

Si la Institución Educativa Distrital cuenta con acceso a internet, el sistema oficial de radicación será el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te Escucha" (SDQS).

### 5. Cuando se presentan fallas en el canal telefónico:

- Se definirá si la falla se presenta en el servidor del proveedor externo u obedece a una contingencia interna de la Secretaría de Educación del Distrito.
- En el primer caso se pasará a usar el servidor alternativo del proveedor externo definido para ese tipo de situaciones, en el segundo, se realizará el reporte ante la Oficina de Servicio al Ciudadano para redireccionarlo internamente ante la Mesa de Ayuda. Se contará con los demás canales de atención como alternativas de servicio, entretanto se da resolución a la falla telefónica.

### 6. Cuando se presenten caída del administrador de correos o en el buzón de correo

- Describir los casos en un libro de Excel.
- Asignar a los agentes correspondientes para radicar o dar solución según corresponda y dar respuesta al peticionario por medio del correo de respuestasosc@educacionbogota.gov.co

### 18. Protocolo para el manejo de contingencias

- En llegado caso, el retorno del aplicativo no sea rápido, generar respuesta automática a los ciudadanos donde se explique los demás canales de atención (Ventanilla de Radicación Virtual), para que por este medio radiquen su solicitud.

### 7. Cuando se presente alto volumen de solicitudes

- Se contará con el apoyo del personal de Back Office y de otros canales de atención menos congestionados para apoyar la gestión y evitar desbordamiento (Importante tener a las personas capacitadas y entrenadas en el proceso, además deben contar con usuarios de DEXON, Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo (SIGA).

### 8. Cuando se presente caída o intervención tecnológica del Canal Chat:

- Fijar un mensaje en el aplicativo, aprobado previamente por los líderes operacionales de la Secretaría de Educación del Distrito, invitando a la ciudadanía a utilizar otros canales de atención (presencial, correo electrónico, telefónico) ó entregando información general sobre algún tema específico. Por Ejemplo.

Programa Jóvenes a la U, agendamiento Bonos del Programa de Alimentación Escolar (PAE) etc.

- Solicitar a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa divulgar a través de las redes sociales o la página web sobre la falla en el canal.



Índice

Sig. ▶

◀ Ant.

111

## 19 NORMOGRAMA

El normograma de la Oficina de Servicio a la Ciudadano se encuentra disponible para consulta en la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

Ver caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía aplicativo Sistema Integrado de Gestión Isolucion y el link es el siguiente:

<https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx?UrlExterna=frmHome.aspx>

## 20 GLOSARIO

**Actitud de servicio**

Adecuada disposición de servicio de los funcionarios públicos que se desempeñan o prestan servicios en la Secretaría de Educación del Distrito, para atender con excelencia a los ciudadanos/as.

**Asertividad**

Estilo de comunicación que emplean aquellos servidores públicos de la Secretaría de Educación del Distrito, capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora

**Atributos del servicio**

Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

**Ciudadano/a**

Persona que hace parte de una sociedad, conlleva una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir. Término vinculado directamente con la idea de ciudad, asentamiento en el cual se considera que el ser humano comenzó a organizarse como sociedad organizada política y jurídicamente. La noción de convivencia en un mismo espacio por los seres humanos implicó la necesidad de jerarquizar derechos y deberes que organizaran la vida. El término ciudadano/a se aplica a los mayores de 18 años y no a los niños/as o adolescentes.

El concepto de ciudadano/a relacionado con la persona destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho, es asimilable a conceptos tales como clientes, beneficiarios o usuarios en general. Al respecto, en la gestión de la calidad se cuenta con la siguiente expresión contenida en la norma NTCGP 1000:2009:"3.12 Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. NOTA. Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios."<sup>9</sup>

**Derecho a la información y orientación**

Derecho que tienen todos los ciudadanos/ as para conocer trámites, servicios y programas de la Secretaría de Educación del Distrito, de otras entidades distritales o del orden nacional.

**Derecho de petición de interés particular**

Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de forma respetuosa. Derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada, que afecta los intereses individuales.

**Derecho de petición de interés general**

Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de forma respetuosa. Derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada, que afecta los intereses colectivos.

**Discapacidad**

Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Las clases de discapacidad pueden ser cognitiva, mental, física o motora, sensorial si se refiere a la pérdida de funciones visuales, auditivas, sordoceguera, o discapacidad múltiple si reúne simultáneamente algunas de las anteriores.

**Cognitiva**

Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

**Física o motora**

Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**Física o motora**

Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

**Mental**

Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

**Múltiple**

Se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

**Sensorial****Visual**

Pérdida o disminución de la visión.

**Auditiva**

Pérdida o disminución en audición.

**Sordoceguera**

Discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

**Peticionario**

Persona natural o jurídica que interpone un derecho de petición o una solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia o consulta ante la Secretaría de Educación del Distrito en

<sup>9</sup> Basado en el Protocolo de Atención al Usuario de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica Del Estado-ANDJE

<sup>10</sup> Concepto de la Organización Mundial de la Salud

cualquiera de sus tres (3) niveles: central, local (definido por las Direcciones locales de educación y SuperCades) o institucional (definido por cada una de las instituciones educativas distritales).

### Preguntas frecuentes

Conjunto de preguntas reiterativas de los ciudadanos/as, sobre un trámite o tema en particular. Requieren ser publicadas por parte de la Secretaría de Educación del Distrito con las respectivas respuestas, en la página web de la entidad.

### Protocolos de atención

Los protocolos son ciertas reglas establecidas para el trato, que se aplican en la Secretaría de Educación del Distrito, no sólo para que los ciudadanos/as reciban un servicio satisfactorio. Así, son orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor/a ante la ciudadanía, permitiendo un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico

### Queja

Manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en relación con sus funciones. Circular 021 del 29 de mayo de 2001, de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

### Reclamo

Es la manifestación de protesta o descontento que formula un usuario, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un bien o servicio o la inatención oportuna de una solicitud.

### Redes sociales

Aplicaciones digitales dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto – SMS – y otros contenidos, en línea y en tiempo real. La Secretaría de Educación del Distrito tiene presencia principalmente en Facebook y Twitter, Instagram y YouTube.

### Servidores públicos

Según el artículo 123 de la Constitución Política de 1991: “los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios”. Son todos y cada uno de los empleados públicos que prestan su servicio a la comunidad o la ciudadanía en la Secretaría de Educación de Bogotá, en la ubicación administrativa principal o nivel central, en las Direcciones Locales de Educación o en los colegios distritales, bien sean directivos, profesionales, técnicos, auxiliares o contratistas.

### Servicio

Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del ciudadano/a, dando valor agregado a las funciones de la Entidad. Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empleados para satisfacer necesidades del público.

### Sistema de asignación de turnos

Aplicativo para el manejo de filas y administración de turnos en la Secretaría de Educación del Distrito, el cual elimina la fila física de atención y se genera una fila virtual que es guiada por un número de asignación, donde puede ser visualizado por medio de un tablero digital llamado desde la comunidad de una sala de espera.

### Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - SDQS

“Bogotá te Escucha” a través de este sistema se pueden radicar denuncias y peticiones directamente por el ciudadano/a; fue diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía.

### Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo (SIGA)

Es el aplicativo institucional de la Secretaría de Educación del Distrito, en el que se radican diariamente todas las solicitudes y peticiones ciudadanas presentadas a través de los canales de atención en los tres niveles de la entidad (central, local e institucional), igualmente se realiza la digitalización de las solicitudes físicas que luego se direccionan al área competente de dar respuesta y posteriormente se radican las respuestas, También permite generar alertas, hacer un seguimiento a los vencimientos, elaborar informes, efectuar consultas y otras operaciones de gestión documental.

### Solicitud de información

Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias.



Índice

Sig. ▶

◀ Ant.

117

### Trámite

Proceso que inicia cuando un ciudadano/a hace una solicitud o petición ante la Secretaría de Educación del Distrito. Es el conjunto de pasos o acciones reguladas por el Estado que se deben efectuar para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando un ciudadano/a activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

### Puntos de contacto

Puntos de atención que brindan información y trámites sobre temas específicos; o en los cuales se recibe correspondencia física de carácter institucional para el trámite necesario del área competente; o en los cuales se atienden otros asuntos institucionales, de acuerdo con las necesidades de servicio planteadas por las distintas dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito.

## Protocolo para el manejo de contingencias

En caso de presentarse fallas en el sistema de turnos, la pantalla táctil o en el acceso de cada una de las terminales.

En este caso el servidor/a de la Oficina de Servicio al Ciudadano del punto de atención:

- Validar la conexión de energía y de red.
  - Reportara la falla a REDP (Mesa de ayuda) [soportesed@educacionbogota.edu.co](mailto:soportesed@educacionbogota.edu.co)
  - En el caso de las DILES, el profesional de apoyo entregara las planillas de atención del plan de Contingencia al funcionario definido para tal fin por la OSC.
  - Se informará al ciudadano/a en que parte debe esperar para ser atendido, procurando que la espera sea de forma ordenada, ya sea en filas, en las sillas o por la entrega de turnos manuales.
  - Para manejar una falla masiva del sistema, se contará con turnos manuales enumerados para cada servicio, desde el numero 1 hasta el 1000 que garantice la atención en caso de gran afluencia de ciudadanos/as. Si fuera necesario se reiniciará el llamado desde el número 1.
- 
- Cuando retorne el servicio se iniciará la entrega de turnos a los ciudadanos/as en orden de llegada, quedando en espera hasta que se termine de atenderá las personas que aún tienen turnos manuales, las cuales deben estar previamente identificadas.
  - En el caso de las DILES, las planillas se entregarán al servidor del servicio al ciudadano encargado, quien las remite escaneadas al nivel central al correo electrónico establecido para tal fin.
  - Si se cuenta con turnos agendados, se debe atender en el orden respectivo, de acuerdo a un listado impreso.

Cuando no funciona la pantalla o la impresora, pero si funcionan las terminales.

En este caso el servidor/a del punto de atención:

- 
- Validara la conexión de energía y de red.
  - Reportara a REDP (mesa de ayuda) [soportesed@educacionbogota.edu.co](mailto:soportesed@educacionbogota.edu.co)
  - Se generarán turnos masivos dentro del mismo aplicativo a través de la opción PC, el funcionario diligencia los datos del ciudadano/a atendido.
  - El servidor/a ingresara los datos de los usuarios en el selector del sistema, que se tiene instalado en el escritorio de su computador y desde allí asignara los turnos, si no se cuenta con la impresora, se entregara un papel con el numero asignado por el sistema, en las terminales se llamara en voz alta el número del turno y el nombre del ciudadano/a.

En el caso que no se tenga acceso a los sistemas de información de información de matrículas SIMAT o de Movilidad escolar.

- 
- Se evalúa la solicitud del ciudadano/a, considerando si es posible atender la solicitud por el centro de contacto o en otro punto de atención, si ese es el caso se realizará el contacto y se brindará el soporte respectivo.
  - Se debe generar una plantilla manual y tenerla impresa.
  - Si no es posible realizar la actividad anterior, el servidor/a tomara nota del documento de identificación del padre, madre o acudiente del estudiante, numero de telefónico del contacto o correo.
  - Se llenará un formato por parte del ciudadano con datos como, nombre, cedula de ciudadanía, teléfono, correo electrónico y en el espacio inferior colocar brevemente la solicitud que requiere el ciudadano, para cuando regrese el sistema poder comunicarse con el ciudadano/a y darle una respuesta concreta y oportuna.

Se informará al ciudadano/a cuando puede regresar, ya que, para la formalización de los trámites, en caso de Movilidad Escolar, es necesario firmar el acta de compromiso que solo pueda ser emitida por el aplicativo correspondiente.

En el caso que lleguen ciudadanos con agendamiento y no contemos con el Sistema de información SIMAT y Movilidad Escolar.

- Se llenará un formato por parte del ciudadano con datos como, nombre, cedula de ciudadanía, teléfono, correo electrónico y en el espacio inferior colocar brevemente la solicitud que requiere el ciudadano, para cuando regrese el sistema poder comunicarse con el ciudadano/a y darle una respuesta concreta y oportuna.

En el caso que no esté funcionando el aplicativo SIGA- Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo

El servidor/a:

- Validara las conexiones de energía y de red. Reportara a REDP (mesa de ayuda),sopor-tesed@educacionbogota.edu.co
- Contará de forma impresa con el formato de control de radicación para el plan de contingencia-PC.

- Asignara un numero de PC tachando el numero en el formato y relacionándolo en la comunicación recibida. Igualmente, debe registrar la fecha y nombre del funcionario que radica la comunicación.
- Escaneara el documento y esperara a que se restablezca el sistema.
- Si el sistema tarda en restablecerse, se solicitará el apoyo del núcleo de servicio más cercano (Supercades y DILES), para generar el número del radicado y posteriormente ingresar el documento escaneado por parte de la DILE.
- Si se reciben documentos de tipo prioritario como tutelas, requerimientos de entes de control o cualquier tipo de solicitud urgente, se asignará o se remitirá por la tula de forma manual (Radicado Manual).

En el caso que no esté funcionando la plataforma SDQS-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Por ser una plataforma administrada por la Alcaldía mayor de Bogotá, se hará el reporte ante la respectiva área del Servicio técnico de dicha Entidad.

- Se procederá a recibir y registrar en formato físico las quejas, reclamos, solicitudes de información o denuncias y radicarlo en el aplicativo SIGA, si se tiene acceso a este sistema, siguiendo sus protocolos. En caso contrario, se hará uso de una planilla definida para tal propósito.
- Una vez establecido el sistema, se procederá a registrarlas oficialmente en el aplicativo SDQS, finalizando el SIGA.

Cuando se presentan las fallas en el canal telefónico.

- Se definirá si la falla se presenta en el servidor del proveedor externo u obedece a una contingencia interna de la SED.
- En el primer caso se pasará a usar el servidor alterno del proveedor externo definido para ese tipo de situaciones, en el segundo, se realizará el reporte ante la oficina de

- Servicio al Ciudadano para redireccionarlo internamente ante la mesa de Ayuda.
- Se contará con los demás canales de atención como alternativas de servicio, entretanto se da resolución a la falla telefónica.



Índice

Sig. ▶

◀ Ant.

122



Índice

Sig. ▶

◀ Ant.

123

# MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



@Educacionbogota



/Educacionbogota



Educacionbogota



@educacion\_bogota

[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)

**Secretaría de Educación del Distrito**

Avenida El Dorado No. 66 - 63

Teléfono: (57+1) 324 10 00

Bogotá D.C. - Colombia