

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 2023-1

Compiló:

Veiman Cotrino Díaz
Profesional Universitario

Diana Malaver
Profesional Universitario

Narda Lizeth Rodríguez
Profesional Universitario

Johan Andrés Morales
Auxiliar Administrativo

Paola Andrea Cristancho
Contratista

Angélica Mayerli Vargas
Contratista

Alexandra Murillo
Contratista

Ricardo Rodelo López
Facilitador Sistema de Gestión de la Calidad

Camilo Andrés Suárez
Contratista

Fernando Benavidez
Contratista

Aprobó:



Marco Antonio Barrera Gómez
Jefe Oficina Servicio al Ciudadano
Defensor de la Ciudadanía

**Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.**

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



Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía



V1. 15/JUNIO/2023

INTRODUCCIÓN.....5

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR6

 FUNCION 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....6

 1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).....6

 1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía..... 11

 1.3 Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. 14

 1.4 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía. 17

 1.5 Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad. 18

 1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación. 22

 FUNCIÓN 2: Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.....23

 2.1 Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política. 25

 2.1.1 Contexto de la organización y la Comprensión de la organización, contexto y las necesidades y expectativas de partes interesadas 26

 2.1.2 Planificación y Acciones para abordar riesgos y oportunidades y el cumplimiento de los Objetivos de calidad y planificación 27

 2.1.3 Competencia e Información documentada 27

 2.1.4 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios 28

 2.1.5 Revisión por la dirección 29

 2.1.6 Evaluación del desempeño, Análisis y evaluación y, la Organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información del SGC 30

2.1.7 Mejora continua	32
2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	33
2.3 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía	35
2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.....	36
2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.....	41
FUNCIÓN 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.	45
3.1 Peticiones Mensuales	45
3.2 Gestión Realizada para el Grupo Requerimientos Legales	47
3.3 Gestión Realizada para el Grupo PQRSDF	47
3.4 Porcentaje de atención oportuna por dependencia.	51
3.5 Análisis de Calidad y Calidez.....	53
FUNCIÓN 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:	55
4.1 Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.....	55
4.2 Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plande Acción.	56
4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.	57
4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.....	60
FUNCIÓN 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.	62
5.1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.....	62

5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.62

5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales deservicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.....63

5.4 Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.....67

FUNCIÓN 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.....67

6.1 Conclusiones y recomendaciones.....67

INTRODUCCIÓN

En el Acuerdo 257 de 2006¹, se señala como objeto “orientar y liderar la formulación y ejecución de políticas, planes y programas para garantizar el derecho a la educación y asegurar a la población el acceso al conocimiento y la formación integral. Para tal fin, la Secretaría de Educación del Distrito se acogió al Decreto 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones", y el Decreto 371 de 2010² en el cual entre otros se establece el reconocimiento dentro de las entidades a quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

Con la expedición de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía³ en el año 2014 se asigna al Defensor del Ciudadano ser “garante y veedor en la implementación y el seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía” y en el año 2021 se expide la Resolución 1153 del 22 de junio de 2021, Por la cual “Se delega la función del Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito y se reglamenta la figura”⁴, derogando la resolución 2374 del 08 de noviembre de 2018.

Es así como en el marco de las funciones asignadas en la Resolución 1153 del 2021, se elaboró un plan estratégico que permite fortalecer el rol del Defensor de la Ciudadanía y la implementación de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía al interior de la Secretaría de Educación, del cual en el presente informe se muestran los avances.

1 Acuerdo 257 de 2006, Capítulo 6, Art. 82

2 Decreto 371 de 2010, Art. 3.

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

4 Resolución 1153 de 2021, por medio de la cual “Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones”.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

FUNCION 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC).

La Secretaría de Educación del Distrito dio cumplimiento a los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con la relación que a continuación se describe con corte al primer semestre de 2023:

a) Acciones de la plataforma estratégica de la entidad orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

La Secretaría de Educación del Distrito dando cumplimiento al objetivo del indicador propuesto en la Política de tener al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC, cumple al 100%, ya que cuenta con el proyecto de inversión 7818 Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá D.C. del cual a 30 de junio de 2023, la Oficina Asesora de Planeación, realiza seguimiento y reporte respectivo.

b) Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCade Virtual:

La Secretaría de Educación del Distrito cuenta con un Acuerdo de Nivel de Servicios que contempla la participación en el SuperCade Virtual, el cual fue celebrado en el mes de enero de 2021 dentro del **Convenio Interadministrativo** No. 4220000-114-2021 con la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudad el cual tiene vigencia hasta el enero del 2024.

Mensualmente se realiza seguimiento a este acuerdo, revisando o actualizando, si es el caso, la Guía de Trámites y Servicios, generando así, el certificado de confiabilidad, el cual relaciona 43 trámites, 2 Otros Procedimientos Administrativos (OPA'S), 72 servicios, para un total de 117.

Como novedad, dicho convenio presentó modificación al Acuerdo de nivel de servicios para agosto del 2022, dada la inclusión de los puntos de SuperCade centro Administrativo Distrital (CAD), SuperCade Engativá, y un punto adicional en el SuperCade Suba, quedando en total la presencia en 6 puntos de atención a través de la RedCade, sin afectar las actividades del SuperCade Virtual.

A la fecha se realiza atención oportuna en todos los puntos y se hace la verificación y continuidad de los Trámites en la Guía de trámites y Servicios y en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Actualización de información y avance en la estrategia de racionalización de trámites 2023.

c) Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General:

Durante el primer semestre de 2023 la Oficina de Servicio al Ciudadano programó y realizó 14 actividades de socialización y sensibilización al personal de la entidad (nivel central y local) así como al personal de aseo de nivel central, y agentes que brindan atención en los canales presencial, virtual y telefónico de la entidad, espacios en los cuales se dio a conocer el Manual de Servicio a la Ciudadanía y su contenido como la carta de trato digno (deberes y derechos de la ciudadanía y de los servidores públicos), protocolos de atención para los diferentes grupos poblacionales. En estos espacios se contó con la asistencia de más de 267 personas.

Se realizó la revisión en lenguaje claro y toma fotográfica para realizar la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía. Con esta actividad se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa iniciar la actividad de diseño para cambiar el manual, actualizando fotografías y haciendo el diseño para tener un Manual más claro y con una imagen más cercana a la ciudadanía.

Ilustración 1 Actividades de Socialización y Sensibilización



Fuente: Registro fotográfico OSC



d) Porcentaje de puntos de atención programados por la entidad con un sistema de atención de turnos implementado

La Secretaría de Educación del Distrito cuenta con el Sistema de Turnos Digiturno en los

diferentes puntos de atención, cumplimiento al 100% con el indicador, en los reportes de seguimiento por parte de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), bajo el contrato No. 4287118-2022 CIEL INGENIERIA S.A.S., se da seguimiento al indicador realizando actividades de soporte y mantenimiento en la Oficina de Nivel central y los 18 puntos de atención que cuentan con un sistema de atención de turnos implementados

e) Peticiones con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema:

La Secretaría de Educación realiza la valoración de calidad de las respuestas que se dan en los sistemas de correspondencia de la entidad, a través de la definición de criterios de evaluación, para proponer oportunidades de mejora por cada dependencia para el I semestre del 2023, se evaluaron un total de 15.043 requerimientos de los cuales 13.063 cumplieron con los criterios de calidad y calidez, y un total de 1.980 incumplieron con alguno de estos criterios, obteniendo un porcentaje definitivo de un 86.84% de respuestas dadas con calidad. Aumentando en un 6.26% el indicador con relación al obtenido en el mismo periodo del 2022.

Adicionalmente durante este periodo se han realizado 53 espacios de socialización y sensibilización presenciales y virtuales con la asistencia y participación de aproximadamente 400 personas entre administrativos y responsables del manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia (nivel central, local e institucional) en el adecuado uso de los criterios de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas y se ha brindado información del estado actual de cada dependencia a través de los informes de nivel de oportunidad y reporte de vencidos, con el objetivo de dar respuesta oportuna a las solicitudes que están pendientes de respuesta. Igualmente, la entidad participó en la jornada de socialización de las guías metodológicas en el manejo de PQRS realizada por la Veeduría Distrital.

f) Sistema de Gestión Documental Integrado a Bogotá Te Escucha - SDQS

Para este I semestre del 2023 la Secretaría de Educación el Distrito ha adelantado acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador, según los reportes de seguimiento por parte de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) realizando la validación de los ajustes de los campos de cauterización y envió en el servicio de SDQS.

g) Puntos de atención con mecanismos de radicación calificada

A corte I semestre de 2023 la entidad cumple con el 100% de la actividad, cuenta con 2 mecanismos de radicación calificada como es el Formulario Único de Trámites (FUT) y la Ventanilla de Radicación Virtual, adicionalmente se realiza constante seguimiento para la mejora de estos, en el periodo se realizó el soporte y mantenimiento al Sistema de Gestión de correspondencia SIGA y FUT bajo la demanda de requerimientos funcionales y técnicos de la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC).

h) Servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros de relevo, para atender a la población con discapacidad

auditiva.

Para el año 2023 se definió un plan de trabajo de infraestructura telefónica y virtual, que cuenta a la fecha con 30 actividades programadas para todo el año.

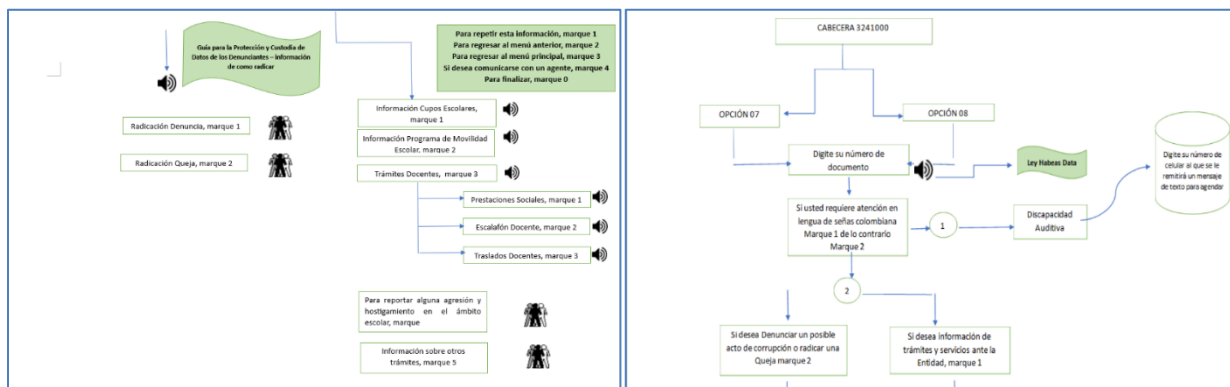
Enfocado en cuatro grandes espacios de trabajo:

- Página Web
- Atención Virtual personas en condición de discapacidad
- Atención Presencial personas en condición de discapacidad
- Respuesta de voz **interactiva** - Interactive Voice Response (IVR)
- Caracterización Grupos de Valor

De las actividades programadas (31) para el año, se dio cumplimiento a 16 de ellas con un enfoque en el canal telefónico IVR y virtual, proceso de ajustes razonables.

Para el año 2023 se prevé continuar con las mejoras a la página y la inserción de otras lenguas con textos misionales de la entidad remitió correos a las entidades correspondientes, a los cuales se recibieron respuestas con orientaciones para seguir con dichas labores. Adicional se trabajó en la actualización de la Respuesta de voz interactiva IVR (Respuesta de Voz Interactiva - Interactive Voice Response) que es una tecnología de telefonía automatizada que interactúa con las personas que llaman, recaba la información requerida y enruta las llamadas al destinatario en este caso a las dependencias o al centro de contacto. Colocando la nueva versión en operación el día 16 de junio de 2.023, esto con la finalidad de mejorar el contacto con los ciudadanos, con información más corta pero efectiva con los audios textos grabados.

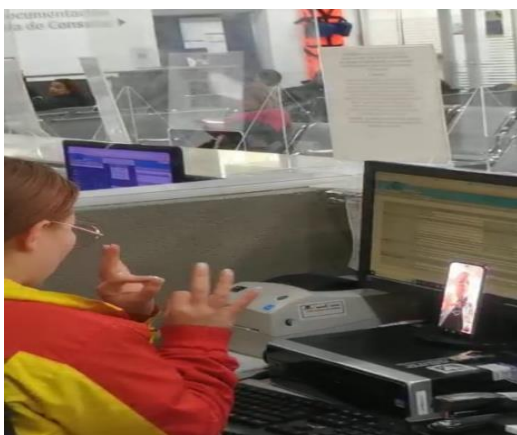
Ilustración 2 Interactive Voice Response (IVR)



En el canal telefónico se continúa atendiendo a los ciudadanos que se registran en el formulario de atención desde la página web <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>, realizando el seguimiento diario a la atención de estos por medio de la gestión de llamadas de salida, brindando la orientación correspondiente.

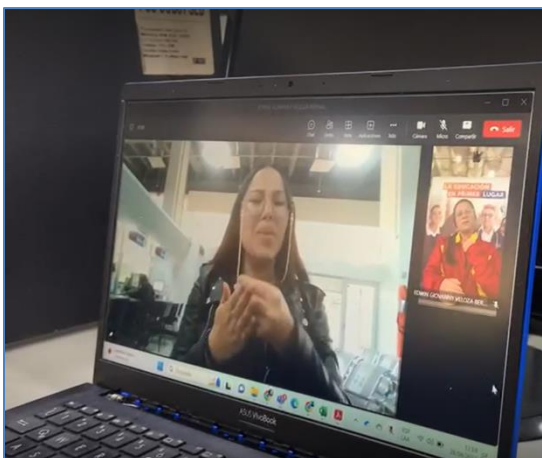
En el Nivel Central de la entidad se cuenta con una persona interprete en Lengua de Señas Colombiana para la atención personalizada de personas con discapacidad auditiva

Ilustración 3 Atención Lengua de Señas Colombiana (LSC)



Para el mes de mayo se colocó a disposición de todos los funcionarios de las Direcciones Locales de Educación el nuevo canal de atención interno de la Oficina de Servicio al Ciudadano que se denomina “Centro de Relevo - **Relevo SED**” que consiste en el acompañamiento a las Direcciones Locales que requieran el servicio de atención a personas con discapacidad auditiva a través de un intérprete en lengua de señas que está dispuesto cuando se requiera para atender a la ciudadanía, esta atención se brinda por video llamada para que la ciudadanía no deba realizar desplazamientos innecesarios hasta la oficina de servicio al ciudadano de nivel central

Ilustración 4 Relevo SED



[Video Relevo SED.mp4](#)

- i) Entidades que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuenta**

En los reportes de seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación, con corte al 31

de junio del 2023 la Secretaría de Educación ha ejecutado a publicado el informe de gestión de rendición de cuentas donde se evidencian los capítulos relacionados con servicio al ciudadano, el ultimo realizado con fecha 21 de abril del 2023, contribuyendo al avance y cumplimiento del indicador:

j) Entidades Distritales con avance de 100% en implementación de criterios de infraestructura y disposición de espacios en sus puntos de atención definidos para intervención

Se colocó a disposición de todos los funcionarios de las Direcciones Locales de Educación el nuevo canal de atención interno de la Oficina de Servicio al Ciudadano que se denomina “Centro de Relevo - Relevo SED” que consiste en el acompañamiento a las Direcciones Locales que requieran el servicio de atención a personas con discapacidad auditiva a través de un intérprete en lengua de señas, esta atención se brinda por video llamada para que la ciudadanía no deba realizar desplazamientos innecesarios hasta la oficina de servicio al ciudadano de nivel central, adicionalmente se modificó para beneficio de la ciudadanía el IVR (Interactive Voice Response) de la línea 601-3241000, beneficiando así a la comunidad educativa, ofreciendo un servicio más oportuno y digno.

1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

La entidad programó dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía, en la ficha técnica de su proyecto de inversión 7818 “Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá DC, en el marco del Plan de Acción y Plan de Gobierno 2020 “Un nuevo contrato social⁵ y ambiental para Bogotá para el siglo XXI”, se programaron las siguientes actividades:

Servicio a la ciudadanía: Ejecutar las experiencias de servicios en los canales de atención en la Secretaría de Educación del Distrito. Lo anterior, tiene como propósito fortalecer la gestión institucional mediante la prestación de servicios de soporte administrativo, logístico y la implementación y cualificación de los procesos de gestión documental y de atención a la ciudadanía con criterios de oportunidad y calidad.

Para así dar cumplimiento al principio de publicidad, haciendo visible a la ciudadanía, a través de los diferentes medios y canales de comunicación de la Entidad, los procesos para adquisición de bienes y servicios requeridos para la ejecución de este.

Lo cual responde a fortalecer la calidad de la experiencia de servicio a la ciudadanía en todos los

⁵ Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI
https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Plan%20Sectorial%202020-2024%20VF.pdf

canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito. (Solo lo de servicio al ciudadano)

A continuación, se presentan los gastos de funcionamiento e inversión realizados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en el primer semestre del 2023.

a) GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

Tabla 1 Servicios de Correo Electrónico Certificado CTO No. primer semestre 2023, 3850080_2022 CAMERFIRMA COLOMBIA S.A.S

MES 2023	VALOR TOTAL
Enero	\$ 7.983.115,00
Febrero	\$ 10.947.405,00
Marzo	\$ 11.119.360,00
Abril	\$ 7.571.970,00
Mayo	\$ 11.843.475,00
Junio	\$ 6.634.530,52
TOTAL	\$ 56.099.855,52

Tabla 2 Servicios de Mensajería Expresa primer semestre 2023, 4105018_2022 ALAS DE COLOMBIA Express SAS

MES 2023	VALOR TOTAL
Enero	\$ 27.236.412
Febrero	\$ 27.237.114
Marzo	\$ 26.930.554
Abril	\$ 25.634.914
Mayo	\$ 26.447.914
Junio	\$ 26.363.914
TOTAL	\$ 159.850.822

b) GASTOS DE INVERSIÓN – Proyecto 7818 – FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN EDUCATIVA EN BOGOTÁ D.C.

Tabla 3 Servicios de Centro de Contacto primer semestre 2023

MES 2023	VALOR TOTAL
Enero	\$ 332.261.824,72
Febrero	\$ 348.865.375,87
Marzo	\$ 291.079.946,79
Abril	\$ 264.928.484,95

Mayo	\$ 268.802.264,27
Junio	\$ 267.524.078,44
TOTAL	\$1.773.461.975,04

ORDEN DE COMPRA No. 109956 EMITIDA EL 24 DE MAYO DE 2023. CONTRATO INTERNO No. 2800-109956-2023	PRESTACIÓN DE SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	CAMERFIRMA COLOMBIA SAS	Prestar servicios de correo electrónico certificado con validez jurídica y probatoria para la Secretaría de Educación del Distrito	\$72.000.331	6 MESES	1/6/2023
---	---	-------------------------	--	--------------	---------	----------

Tabla 4 Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión – Oficina de Servicio al Ciudadano – Gasto primer semestre 2023

OPS-OSC-2023	CO1.PCCNTR.4465650	\$ 6,907,000	3/6/2023	2/5/2024
	CO1.PCCNTR.4465650	\$ 6,907,000	3/21/2023	2/20/2024
	CO1.PCCNTR.4457594	\$ 6,907,000	3/6/2023	2/5/2024
	CO1.PCCNTR.4638033	\$ 6,907,000	3/6/2023	2/5/2024
	CO1.PCCNTR.442994	\$ 7,575,000	3/6/2023	2/5/2024
	CO1.PCCNTR.4477792	\$ 3,287,000	3/1/2023	3/2/2024
	CO1.PCCNTR.4514715	\$ 3,287,000	3/6/2023	2/5/2024
	CO1.PCCNTR.4565968	\$ 3,287,000	3/13/2023	2/12/2024
	CO1.PCCNTR. 4507730	\$ 3,287,000	2/6/2023	2/5/2024

	CO1.PCCNTR.4565063	\$ 3,287,000	3/1/2023	1/31/2024
	CO1.PCCNTR.4565520	\$ 3,287,000	4/3/2022	3/2/2024
	CO1.PCCNTR.4501716	\$ 3,287,000	3/1/2023	2/29/2024
	CO1.PCCNTR.4501716	\$ 3,287,000	3/1/2023	2/29/2024

Tabla 5 Otras líneas de inversión

OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (OTIC)	CIEL INGENIERIA SAS	\$69,875,000
---	----------------------------	--------------

1.3 Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía en el marco de sus funciones establecidas en el Decreto 310 de 2022, verificó y promovió que en el Plan Operativo Anual - POA 2023, se incluyeran las metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de realizar la planeación y actividades programadas, consolidando las acciones previstas para alcanzar los fines propuestos en la vigencia, de acuerdo con los objetivos del Plan Estratégico, las metas del Plan de Desarrollo Distrital, los proyectos de inversión y las funciones o responsabilidades asignadas a la dependencia.

Para la presente vigencia, se plantearon 11 actividades, que responden al objetivo institucional "OBJM 5 - Servicio Integral a la Ciudadanía - Gestionar los requerimientos de los grupos de valor mediante la orientación, atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con el fin de mejorar la confianza institucional y la satisfacción de los usuarios". Descritas en la siguiente tabla y los logros obtenidos para cierre del II semestre del 2023:

Tabla 6 Plan Operativo Anual – OSC

ACTIVIDAD	LOGROS
POL16_Ejecutar adecuadamente el componente de Racionalización de trámites y Mecanismos de Atención al Ciudadano del POA y del Decreto 612 del 2018. (Consolidado anual).	Se reporta al final de la vigencia.
POL11_Generar un informe referente al acompañamiento a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRS y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, generando las respectivas acciones de mejora por parte de las dependencias.	Para este periodo se cumplieron con las actividades de acompañamiento por indicador. En referencia al nivel de oportunidad se obtuvo un indicador acumulado del 92%, un índice de calidad de las respuestas del 89%, en el seguimiento y cierre de vencidos un promedio del 86%, la percepción de calidad con un 41% y por último el indicativo acumulado de efectividad de correspondencia de salida física registro el 82% trimestral. Ver No 10. Tabla indica.
POL00_Socializar los resultados de la gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía al equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional de la Política de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la Revisión por la Dirección y el Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001:2015.	Se realizó la revisión por la Dirección en el marco de los equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, donde se socializó mediante publicación web y el espacio de los equipos técnicos de la gestión del proceso y el mantenimiento del SGC, cumpliéndose con las actividades programadas.
POL11_Realizar el seguimiento al cumplimiento del nivel de servicio en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida, evidenciado mediante informes.	A través de los canales de atención la entidad ha generado 171.667 atenciones acumuladas para el segundo trimestre, donde el 97% de los ciudadanos han sido atendidos efectivamente: Lo anterior, teniendo en cuenta la cifra proyectada mensual en los canales de atención con el fin de obtener mínimo el 93% en el consolidado anual.
POL11_Realizar el seguimiento y control del nivel de satisfacción en los canales de atención (Presencial, telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida para la vigencia, evidenciado mediante informes.	Se realizó seguimiento mensual del indicador de satisfacción en el informe de operaciones. Se evidenció que en el II trimestre la entidad aplicó 11.867 encuestas para medir el indicador de satisfacción en los canales de atención, de las cuales el 87,3% de los ciudadanos se encontró satisfecho con el servicio. Dicho indicador está acorde con el proyectado para el 2023 del 85%, cumpliendo con los estándares generales planteados por mes, exceptuando el mes de junio.
POL12_Generar un informe a la implementación y seguimiento de las	Desde la OSC para este periodo se destaca la continuidad de trámites que se mantienen dentro

ACTIVIDAD	LOGROS
actividades definidas en la estrategia de racionalización de trámites 2023, de acuerdo con el plan de trabajo.	de la estrategia los cuales son 21. Adicionalmente, se continuó desarrollando las actividades del plan de trabajo con las áreas que hacen parte de esta estrategia, con mesas de trabajo acorde con el cronograma establecido, cumpliéndose así un 28% respecto a lo programado, esto dado que el corte del periodo PAAC el 31 de agosto 2023.
POL12_Consolidar la formulación de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2024.	Se presenta resultado en el IV periodo de la presente vigencia.
POL11_Generar un informe de seguimiento al fortalecimiento de la atención e información inclusiva en los canales presencial, telefónico y virtual, según plan de trabajo definido por el equipo Técnico de Servicio al Ciudadano.	Para este periodo la dependencia avanzó en un 51,61% del plan de trabajo, adelantando la actualización del IVR en el canal telefónico, y correo al INCI solicitando apoyo para la accesibilidad de la página web institucional, lo cual se describe ampliamente en el informe anexo respecto al plan de trabajo establecido.
POL11_Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades y actitudes para la prestación del servicio en el personal de la OSC en la gestión, para así fomentar una cultura de excelencia en el servicio y uso de lenguaje claro en los 3 canales de atención.	Se desarrollaron 101 actividades de socialización, sensibilizaciones y capacitación respecto a las 101 programadas, actividades en las cuales se contó con 1183 asistentes, aportando al mejoramiento de la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención, fortaleciendo el conocimiento en manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia, retroalimentación de trámites y proyectos de la entidad y el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina.
POL11_Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo.	Se realizaron 4 actividades de divulgación de la Carta de trato Digno, los canales de atención, diseño de piezas gráficas y el video institucional para divulgar la figura del Defensor de la Ciudadanía. en canales de comunicación internos y redes sociales.
POL11_Revisar, traducir y evaluar la información de los documentos internos y externos, trámites u OPAS que se requieran a lenguaje claro según las metodologías vigentes a nivel distrital.	Se realizó la revisión, traducción y evaluación a lenguaje claro de 17 documentos internos de trabajo instructivos, procedimientos, guías y carta de trato digno, teniendo en cuenta las metodologías vigentes distritales y nacionales mejorando la comunicación entre la entidad, la ciudadanía y la comunidad educativa.

Fuente: Archivo descargado por la Plataforma Plan Operativo Anual – 2023.

Durante el seguimiento y reporte de las actividades fueron registradas en el aplicativo de manera oportuna, cumpliendo con los indicadores propuestos en un 100% para el cierre del II semestre de 2023, de acuerdo con lo verificado por la Oficina Asesora de Planeación – OAP y la Oficina de Control Interno. Lo anterior, puede ser consultado en el siguiente enlace:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-metas-objetivos-indicadores-gestion-desempeno-poa-plan-operativo-anual-nivel-central

1.4 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.


La Oficina de Servicio al Ciudadano, durante el primer semestre de la vigencia 2023 verificó y promovió la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía mediante el Normograma de la OSC.

Este documento hace parte de la caracterización del proceso Servicio integral a la Ciudadanía y se actualiza por: i) necesidades del servicio; ii) expedición de nuevas disposiciones legales normativas; y/o iii) derogación o sustitución de disposiciones legales o normativas que se relacionen directamente con el deber funcional de prestar el servicio de atención a la ciudadanía y el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad y documentación que estructura la gestión del servicio.

A la fecha, el normograma⁵ se encuentra actualizado de acuerdo con la normatividad vigente y su contenido se relaciona con las siguientes temáticas: i) disposiciones de la racionalización de trámites y procedimientos administrativos; ii) protección de datos, iii) transparencia y acceso a la información, iv) participación ciudadana, v) Procedimientos y términos de respuesta vii) nuevas funciones del Defensor de la Ciudadanía, entre otros.

La actualización del normograma cuenta con la aprobación de la Oficina Asesora de Jurídica. Fue adoptado por la SED mediante la Resolución 2876 del 13 de septiembre del 2022; fue modificado el 18 de mayo de 2023 y está publicado en el aplicativo Isolución.

Ilustración 5 Normograma

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	NORMOGRAMA				
	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía				
	Código:	05-NG-001	Versión:	2	Resolución:

[05-NG-001 Normograma del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía](#)

VERSIÓN	RESOLUCIÓN Y FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	2876-13/Sep/2022	Adopción
2	2-18/May/2023	Cambio de Versión

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: CLAUDIA ALEJANDRA REYES Cargo: CONTRATISTA	Nombre: RICARDO RODELO Cargo: CONTRATISTA Nombre: CAMILO ANDRES SUAREZ DE LA HOZ Cargo: CONTRATISTA	Nombre: MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ Cargo: JEFE DE OFICINA

1.5 Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Dada la importancia en la aplicación del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía actualmente se cuenta con el Manual Interno de la Calidad⁶, y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la implementación de las plataformas vigentes en la SED, el compromiso y la colaboración de las personas que trabajan para la SED, en los diferentes escenarios, así como los objetivos de calidad los cuales son transversales a la caracterización del proceso.

La Oficina de Servicio al Ciudadano en el marco y cumplimiento de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y a través de su Sistema de Gestión de Calidad

A través del Proceso Integrado de Servicio al Ciudadano, monitorea el cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento de la atención al ciudadano, incluyéndolas en los planes de mejora de la entidad, implementando acciones de mejora como las medidas de cambio dentro del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) para mejorar la prestación del servicio.

Las acciones formuladas para encaminar la mejora del desempeño de sus componentes, sistemas, subsistemas, procesos, proyectos o actividades, donde se encuentren tales hallazgos, identifiquen efectivamente soluciones que han sido programadas y verificadas para que las acciones realizadas cumplan con los criterios de solución para eliminar o reducir la causa del hallazgo.

Una vez cumplidas las condiciones anteriores, identificado un hallazgo o mejora en la prestación

⁶ https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Manual-Interno-de-la-Calidad-OSC-14-07-2023.pdf

del servicio, los responsables del seguimiento del proceso con sus equipos de trabajo y jefes de unidad realizarán un análisis de la fuente de oportunidades de mejora, indicios de hallazgos, causas, impactos, interpretación por parte de la unidad evaluadora, compromiso de acción para la mejora, personal responsable del cumplimiento de los compromisos, fechas, actividades realizadas, inicio y término proyectado, estado real de cumplimiento, evidencias y observaciones.

Cada ítem registrado se encuentra en una matriz de Excel para el seguimiento periódico con los responsables de la unidad y se generan alertas en horarios programados para asegurar el cumplimiento de estos ítems.

Para identificar el hallazgo que da lugar a las acciones de mejora, se realizan diferentes actividades de control : Auditorías Internas, Riesgos, Análisis de Datos, Autocontrol, Resultado de la Revisión de la dependencia o del proceso o Resultado del seguimiento de la Oficina de Control Interno, Oficina de Planeación, Auditorías Externas: - Contraloría, Personería, Entidad Certificadora, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Revisión por la Alta Dirección, Normas Internacionales, entre otras. A continuación, se presenta cuadro resumen con la información de las acciones de mejora implementadas en el año 2022, las cuales cuentan con las evidencias para seguimiento y consulta por parte de la dependencia, antes de control o auditorías internas:

Tabla 7 Acciones de Mejora y Servicios No Conformes

MES	Acciones de Mejora Planteadas	Acciones de Mejora Cumplidas	Indicador
Enero	10	10	100%
Febrero	24	24	100%
Marzo	18	18	100%
Abril	6	6	100%
Mayo	19	19	100%
Junio	12	12	100%

Fuente: Grupo de Calidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

MES	Servicio no Conforme Planteados	Servicio no conforme Cumplidos	Indicador
Enero	19	19	100%
Febrero	8	8	100%
Marzo	7	7	100%
Abril	19	19	100%
Mayo	15	15	100%

Junio	18	18	100%
-------	----	----	------

Fuente: Grupo de Calidad – Oficina de Servicio al Ciudadano


Se continuo con apoyó la documentación de instructivos y matriz de Servicio No Conforme y el registro de acciones de mejora en matriz, conceptualizando los ítems a diligenciar y ajustando los campos en cuanto a la descripción del hallazgo y su coherencia con las acciones de mejora propuestas, objetivos, indicadores, unidades de medición, entre otros provienen de un enfoque integral desde la norma Nación – Distrito, integrando el Plan Nacional de Desarrollo – NAL, Plan Distrital y Sectorial, Manual Específico de Funciones,

En línea con el numeral anterior, se realizó reunión con el equipo técnico donde se desarrolló la siguiente agenda.

- Proyecto Acto Administrativo unificación equipos Técnicos de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano.
- Certificación proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y Revisión por la Dirección del SGC 2023.
- Informe Defensor del Ciudadano II semestre 2022.
- Plan de Trabajo Racionalización de Trámites 2023.
- Plan de Trabajo de Accesibilidad Inclusiva 2023

En la reunión del mes de abril con el equipo técnico se revisaron las acciones realizadas con relación a la documentación externa al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía – Aplicativo ISOLUCION; a través de la resolución No. 1 del 29 de marzo del año en curso, la Oficina Asesora de Planeación formalizó los ajustes y/o modificaciones efectuadas:

Ilustración 6 Resolución No. 1 del 29 de marzo de 2023



RESOLUCIÓN N.º 001 del 29 de marzo de 2023


"Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones".

EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

En uso de sus facultades legales, en especial la conferida en la Resolución 4138 del 13 de diciembre de 2022 y,

CONSIDERANDO:

20. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Formato	05-IF-003	Solicitud de Creación, Modificación y Eliminación de Trámites, OPAS o Servicios	2	Modificación



Instructivos Internos Oficina Servicio al Ciudadano

1. Instructivo Apertura buzón de sugerencias Nivel Central 31-03-2023
2. Instructiva atención presencial MVC información orientación personalizada 31-03-2023
3. Instructiva atención presencial MVC radicación correo certificado 31-03-2023
4. Instructivo Atención telefónica 31-03-2023
5. Instructivo Atención Virtual Chat 31-03-2023
6. Instructivo Atención virtual FUT 31-03-2023
7. Instructivo Estrategia Red Contacto 31-03-2023
8. Instructivo Gestión Correo Electrónico Plan Padrino 31-03-2023
9. Instructivo producto no conforme OSC 31-03-2023
10. Instructivo Medición percepción de la calidad en la respuesta 31-03-2023
11. Instructivo modificación creación o eliminación parámetros en los Sistemas de Información Internos 31-03-2023
12. Instructivo Notificación de Actos Administrativos 07-12-2022
13. Instructivo reporte vencidos SIGA y Bogotá te Escucha 31-03-2023
14. Instructivo Asignación SDQS 31-03-2023
15. Instructivo Atención presencial ventanillas fondo prestacional 31-03-2023

Se realizó la presentación al equipo de trabajo de la caracterización de los grupos de valor identificando las características de los usuarios y demás grupos de interés más relevantes de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el propósito de reconocer sus necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios, trámites y entrega de servicios.

Se aclara que las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño del proceso y el éxito sostenido se logra cuando se gestionan las relaciones, optimizando su impacto, para así dar cumplimiento a 4. Contexto de la organización y el numeral 4.1 Comprensión de la organización y su contexto y 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas

Se realizó el seguimiento y reporte de los indicadores de los objetivos de la calidad y acuerdos de servicio del proceso Servicio Integral a la Ciudadano en cuanto su afinidad con la política de la Calidad para marzo.

De acuerdo con la solicitud realizada mediante correo electrónico de la Oficina Asesora de Planeación referente al avance de los indicadores en el marco de cumplimiento de la Circular NO. 005, alcance a lineamiento en materia de indicadores y avances, se coordinó que el equipo de trabajo la consolidación de datos años anteriores, remitiéndose mediante correo electrónico finalmente a la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con los formatos y hojas de vida de los indicadores del proceso establecidos.

Lo anterior, dando cumplimiento al numeral 6. Planificación, 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades y lo específico al literal 6.2 Objetivos de calidad y planificación.

Por otra parte, en el marco de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el mantenimiento de la certificación ISO9001:2015 etapa 2 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, a realizarse en agosto 2023 a través de una auditoría externa. Se solicitó el apoyo a la Oficina de las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones desde la trazabilidad del sistema hacia los demás procesos institucionales, un informe de las acciones correctivas y preventivas realizadas al hardware y software de los servicios prestados tanto a Nivel Central como Direcciones Locales para el primer semestre 2023.

De igual manera, se remitió el Acuerdo de Servicio que se ha venido trabajando desde diciembre de 2022 con los profesionales asignados de su dependencia para su revisión, ajuste, complemento de información según la capacidad instalada de su oficina y aprobación mediante firma. Adicionalmente, se aclaró que el fin del acuerdo es “Definir las actividades necesarias entre la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de resolver oportunamente los incidentes que se presenten en la prestación de los servicios tecnológicos de la OSC, para así brindar un servicio con calidad a la ciudadanía”.

Con el fin de evitar la materialización del riesgo de corrupción del proceso Servicio Integral a la

Ciudadanía se asistió a la socialización virtual del Programa Transparencia y Ética Pública Sector Educación, abordan las temáticas incorporadas en los Programas de Transparencia y Ética Pública, elementos definidos en la Ley 2195 de 2022 y en el lineamiento definido por la Secretaría General desde la anterior vigencia, para así dar cumplimiento al literal de la ISO9001:2015 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

En cuanto a la Evaluación de Desempeño, el sistema es conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC, los requisitos de esta Norma internacional y se implementa y mantiene eficazmente, se realizó el alistamiento y recibo de la auditoría interna de seguimiento etapa 2 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, con el fin preparar al proceso para la Auditoría Externa de seguimiento Certificación en la ISO9001:2015, de conformidad con el numeral 9.2 de la citada norma.

En cuanto a los beneficios asociados a la aplicación de los principios de la gestión de la calidad como liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos y mejora definidos en la ISO9001:2015, el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia del sistema, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Por lo tanto, en cumplimiento del numeral 8.7 Control de Salidas No Conformes y 10.3 Mejora Continua de la citada norma, el proceso se asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Se realizó el acompañamiento a los seguimientos en la mesa de operaciones con el fin generar reporte de acciones de mejora o Servicio No Conforme de la operación, dando cumplimiento al numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad.

De igual manera, se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora al proceso con base en la evaluación de los datos e información, para así implementar acciones que cumplan con los requisitos del cliente y así aumentar la satisfacción. Como resultado, se registraron y describieron las Salidas No Conformes y Acciones de Mejora, en la base de datos dispuesta, identificando el origen, causa raíz, tratamiento y acciones, entre otros, de conformidad al instructivo interno de trabajo "Tratamiento servicio no conforme".

1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

La entidad a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano verificó el cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites del 2023, promoviendo la identificación y simplificación, de 21 trámites, correspondientes a tres (3) dependencias de la entidad como son la Oficina de Servicio al Ciudadano, La Dirección de Cobertura y la Dirección de Inspección y Vigilancia:

- Legalización de documentos para estudiar en el exterior

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



V1. 15/JUNIO/2023

- Asignación de cupo escolar
- Traslado de estudiantes antiguos
- Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos
- Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media.
- Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano.
- Cancelación de personería jurídica de entidades sin ánimo de lucro con fines educativos
- Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano
- Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
- Registro de libros de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro
- Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado
- Ampliación del servicio educativo
- Cambio de sede de un establecimiento educativo
- Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales
- Cambio de propietario de un establecimiento educativo
- Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
- Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial Clausura de un establecimiento educativo

Estos trámites están en proceso de actualización, de acuerdo con el plan de trabajo establecido y aprobado por las áreas intervinientes dentro de la estrategia.

Durante este primer semestre de 2023, se realizaron 17 mesas de trabajo con diferentes áreas de la entidad y externas como parte de la gestión de la estrategia.

Lo anterior fue presentado ante la alta dirección en los equipos técnicos de Servicio al Ciudadano y Racionalización de trámites, así como a las subsecretarías de Acceso y Permanencia, Calidad y Pertinencia e Integración Interinstitucional.

FUNCIÓN 2: Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

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



V1. 15/JUNIO/2023

Se realizó la presentación al equipo de trabajo de la caracterización de los grupos de valor identificando las características de los usuarios y demás grupos de interés más relevantes de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el propósito de reconocer sus necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios, trámites y entrega de servicios. Se aclara que las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño del proceso y el éxito sostenido se logra cuando se gestionan las relaciones, optimizando su impacto.

En el marco de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el mantenimiento de la certificación ISO9001:2015 etapa 2 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, a realizarse en agosto 2023 a través de una auditoría externa, se solicitó el apoyo a la Oficina de las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones desde la trazabilidad del sistema hacia los demás procesos institucionales, un informe de las acciones correctivas y preventivas realizadas al hardware y software de los servicios prestados tanto a Nivel Central como Direcciones Locales para el primer semestre 2023.

De igual manera, se remitió el Acuerdo de Servicio que se ha venido trabajando desde diciembre de 2022 con los profesionales asignados de su dependencia para su revisión, ajuste, complemento de información según la capacidad instalada de su oficina y aprobación mediante firma.

Adicionalmente, se aclaró que el fin del acuerdo es “Definir las actividades necesarias entre la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de resolver oportunamente los incidentes que se presenten en la prestación de los servicios tecnológicos de la OSC, para así brindar un servicio con calidad a la ciudadanía”.

Para la Dirección de Talento Humano de la Entidad, se solicitó el acompañamiento desde la trazabilidad del sistema hacia los demás procesos institucionales y lo específico al numeral 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, el cual menciona “La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios”.

Con el fin de evitar la materialización del riesgo de corrupción del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía se asistió a la socialización virtual del Programa Transparencia y Ética Pública Sector Educación, abordan las temáticas incorporadas en los Programas de Transparencia y Ética Pública, elementos definidos en la Ley 2195 de 2022 y en el lineamiento definido por la Secretaría General desde la anterior vigencia.

De acuerdo con los beneficios asociados a la aplicación de los principios de la gestión de la calidad como liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos y mejora definidos en la ISO9001:2015, el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia del sistema, para aumentar la satisfacción

del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. Por lo tanto, en cumplimiento del numeral 8.7 Control de Salidas No Conformes y 10.3 Mejora Continua de la citada norma, el proceso se asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Se realizó el acompañamiento a los seguimientos en la mesa de operaciones con el fin generar reporte de acciones de mejora o Servicio No Conforme de la operación, dando cumplimiento al numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad. De igual manera, se determinaron y seleccionaron las oportunidades de mejora al proceso con base en la evaluación de los datos e información, para así implementar acciones que cumplan con los requisitos del cliente y así aumentar la satisfacción. Como resultado, se registraron y describieron las Salidas No Conformes y Acciones de Mejora, en la base de datos dispuesta, identificando el origen, causa raíz, tratamiento y acciones, entre otros, de conformidad al instructivo interno de trabajo "Tratamiento servicio no conforme".

2.1 Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.

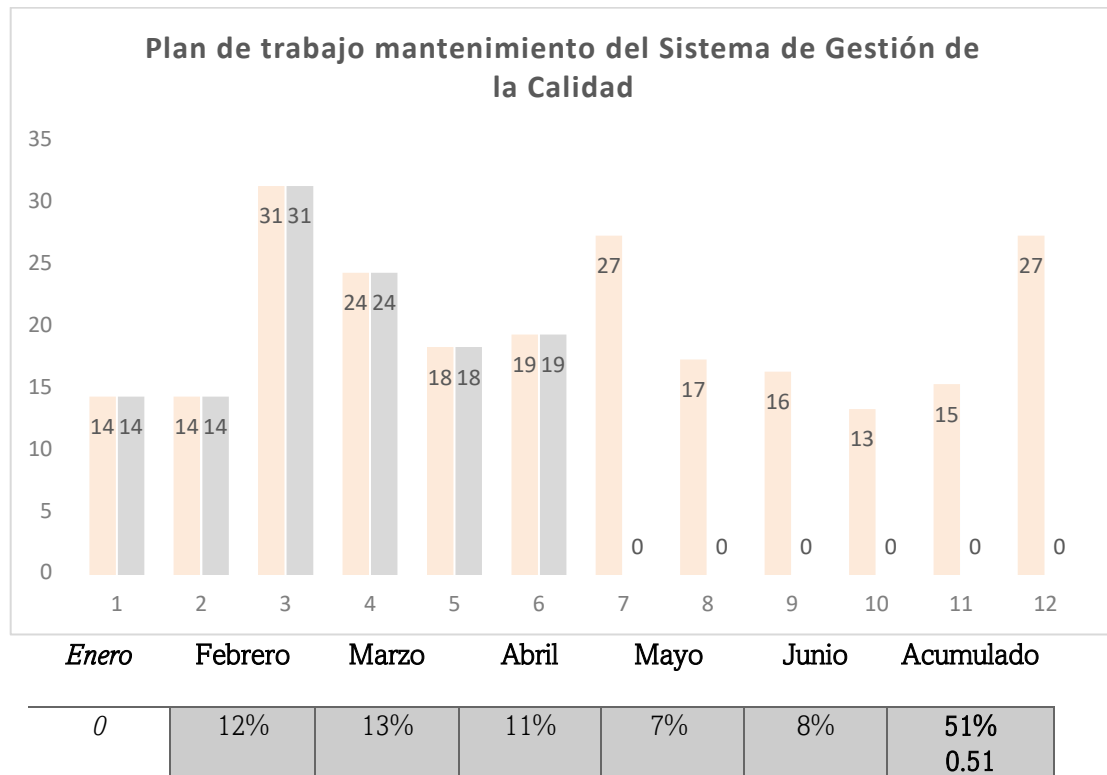
En el marco del PDD Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI6, la SED, realizó recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitieron el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política, dentro del cual incluyó el proyecto de inversión 7818 "Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá D.C." el componente Servicio a la Ciudadanía, dentro del cual se contemplan las siguientes metas:

Ejecutar las Experiencias de servicios en los canales de atención en la Secretaría de Educación del Distrito Fortalecer la política de servicio al ciudadano a través del proceso de certificación institucional en el Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, se reformuló el Plan Sectorial de Educación el cuál se encuentra publicado en el siguiente enlace:
https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Plan%20Sectorial%2020-2024%20VF.pdf

En el marco de la certificación proceso Servicio Integral a la Ciudadanía para el 2023 en la ISO9001:2015, se realizaron las siguientes acciones según plan de trabajo y cronograma definido, en concordancia con el proyecto de inversión 7818 "Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá D.C.", que busca fortalecer la gestión institucional en la prestación de servicios de soporte administrativo, logístico y la implementación y cualificación de los procesos de gestión documental y de atención a la ciudadanía con criterios de oportunidad y calidad, se tomó la decisión de realizar la implementación y mantenimiento de la certificación del proceso Servicio Integral al Ciudadano, cuya meta se cumplió en el 2022 y debe mantenerse para el 2023 mediante la auditoría interna y externa de seguimiento certificación etapa 2.

Para el cumplimiento del citado Plan de trabajo, se realizaron las siguientes actividades según los deberes establecidos por la ISO9001:2015:



Gráfica 1. Tomado del plan de trabajo aprobado con el líder del proceso para el 2023.

Teniendo en cuenta que para el 2023, la meta es del 10%, se reportan los avances representados en 100%, obteniendo para junio un avance del 8% y un acumulado del 51%. Es decir 0.51 para el porcentaje indicado del proyecto 7818.

2.1.1 Contexto de la organización y la Comprensión de la organización, contexto y las necesidades y expectativas de partes interesadas

Se realizó la presentación al equipo de trabajo de la caracterización de los grupos de valor identificando las características de los usuarios y demás grupos de interés más relevantes de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el propósito de reconocer sus necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios, trámites y entrega de servicios. Se aclara que las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño del proceso y el éxito sostenido se logra cuando se gestionan las relaciones, optimizando su impacto.

2.1.2 Planificación y Acciones para abordar riesgos y oportunidades y el cumplimiento de los Objetivos de calidad y planificación

Se realizó el seguimiento y reporte de los indicadores de los objetivos de la calidad y acuerdos de servicio del proceso Servicio Integral a la Ciudadano en cuanto su afinidad con la política de la Calidad para marzo.

De acuerdo con la solicitud realizada mediante correo electrónico de la Oficina Asesora de Planeación referente al avance de los indicadores en el marco de cumplimiento de la Circular NO. 005, alcance a lineamiento en materia de indicadores y avances, se coordinó que el equipo de trabajo la consolidación de datos años anteriores, remitiéndose mediante correo electrónico finalmente a la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo con los formatos y hojas de vida de los indicadores del proceso establecidos.

En línea con el debe del citado numeral, se realizó el seguimiento y reporte de los indicadores de los objetivos de la calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadano en cuanto su afinidad con la política de la Calidad, lo cual se describe en la publicación de los Informe de Operaciones en el enlace: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed

Para el proceso Servicio Integral se establecieron tres objetivos de calidad, descritos a continuación:

- Prestar servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. Medible a través de los indicadores de monitoreo de los errores críticos y no críticos que puedan ocurrir en la operación de los canales de atención de la OSC.
- Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la OSC. Medible a través del avance en implementación de las actividades del informe trimestral de cualificación y promoción.
- Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de la calidad en constante mejora. Medible a través del avance en la implementación de las acciones de mejora.

Dichos objetivos fueron cumplidos a satisfacción mediante acciones que permitieron la apropiación del sistema en una cultura de la calidad, que se debe reforzar constantemente

2.1.3 Competencia e Información documentada

En cumplimiento del citado numeral se afectaron 4 documentos procedimiento y guías denominados de la siguiente manera: Certificaciones de Registro de Diplomas, Metodología para la Medición del Impacto de las Acciones de Racionalización de Trámites en la SED y Valoración de la Calidad en las Respuestas y eliminación de la guía Sistema Integrado de Gestión, los cuales fueron ajustados con los responsables asignados y de conformidad con los lineamientos vigentes de Lenguaje Claro.

2.1.4 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

En el marco de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el mantenimiento de la certificación ISO9001:2015 etapa 2 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, a realizarse en agosto 2023 a través de una auditoría externa. Se solicitó el apoyo a la Oficina de las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones desde la trazabilidad del sistema hacia los demás procesos institucionales, un informe de las acciones correctivas y preventivas realizadas al hardware y software de los servicios prestados tanto a Nivel Central como Direcciones Locales para el primer semestre 2023.

De igual manera, se remitió el Acuerdo de Servicio que se ha venido trabajando desde diciembre de 2022 con los profesionales asignados de su dependencia para su revisión, ajuste, complemento de información según la capacidad instalada de su oficina y aprobación mediante firma. Adicionalmente, se aclaró que el fin del acuerdo es “Definir las actividades necesarias entre la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de resolver oportunamente los incidentes que se presenten en la prestación de los servicios tecnológicos de la OSC, para así brindar un servicio con calidad a la ciudadanía”.

Para la Dirección de Talento Humano de la Entidad, se solicitó el acompañamiento desde la trazabilidad del sistema hacia los demás procesos institucionales y lo específico al numeral 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, el cual menciona “La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios”.

De acuerdo con la citada norma se hace necesario evidenciar un ambiente adecuado conformado entre factores humanos y físicos, tales como sociales, psicológicos y, físicos. En resumen, en este numeral se evalúan las condiciones que tiene la Entidad para prestar sus servicios, ya que, en caso de no ser favorables, pueden interferir en la labor del trabajador y afectar el resultado final.

Lo anterior, en cumplimiento de las normas mínimas establecidas por el Sistema General de Riesgos Laborales para la protección de la integridad del personal que realiza el trabajo, labor o actividad, con la identificación de prácticas, procesos, situaciones peligrosas y de acciones de intervención en los riesgos propios de la actividad económica.

Para ello es necesario, la asignación de un profesional que pueda evidenciar en los formatos establecidos vigentes en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, para así ser presentados en la auditoría externa de seguimiento a la certificación del proceso estratégico en caso de ser requerido.

Se realizó la revisión y consolidación del FURAG 2022 de enero a diciembre, en el cual se verificaron cada uno de los ítems del formulario en PDF en el marco de la política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites. De igual manera se enviaron solicitudes y respuestas mediante correo electrónico previo análisis a las diferentes dependencias citadas en las evidencias del presente numeral.

De igual manera, se asistió virtualmente a la sesión realizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá con el fin de desarrollar la Matriz de Trabajo - Taller Plan Institucional de Participación Ciudadana.

Se asistió a la reunión POA 2023, socialización retroalimentación 1er trimestre con el fin de conocer las Fechas de Seguimiento 2do trimestre, Recomendaciones de un correcto reporte del POA, Modificaciones permitidas, Cómo identificar la evaluación de OCI, ¿Qué hacer si cuento con una calificación negativa en el proceso de evaluación?, Recomendaciones para la mejora en la calificación de EGD y listado de auditores, entre otros.

Con el fin de evitar la materialización del riesgo de corrupción del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía se asistió a la socialización virtual del Programa Transparencia y Ética Pública Sector Educación, abordan las temáticas incorporadas en los Programas de Transparencia y Ética Pública, elementos definidos en la Ley 2195 de 2022 y en el lineamiento definido por la Secretaría General desde la anterior vigencia.

2.1.5 Revisión por la dirección

La dirección en cabeza del líder del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía revisó el Sistema de Gestión de la Calidad en la instancia de los equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional de la SED a intervalos planificados, de los cuales ha cumplido 2 sesiones según las metas establecidas en POA y PAAC 2023, con el fin de asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continua con la dirección estratégica de la dependencia y demás procesos institucionales.

De igual manera durante esta instancia, se presentó la resolución “Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de Agosto de 2019, “Por la cual se crean los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional como instancias de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño” y se dictan otras disposiciones. Lo cual se encuentra en revisión y aprobación por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional.

La revisión por la dirección se planificó y realizó incluyendo todas las condiciones sobre:

- a) El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección.
- b) Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según:
 - a. La satisfacción del cliente y de las partes interesadas.
 - b. El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad
 - c. El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos
 - d. Las no conformidades y las acciones correctivas
 - e. Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición
 - f. Los resultados de las auditorías internas
 - g. El desempeño de los proveedores externos

- h. Se adecuan los recursos
d) La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades.
e) Las oportunidades de mejora.

Lo anterior, se puede consultar y evidenciar en el enlace https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania.

2.1.6 Evaluación del desempeño, Análisis y evaluación y, la Organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información del SGC

Es conforme con los requisitos propios de la organización para su SGC, los requisitos de esta Norma internacional y se implementa y mantiene eficazmente, se realizó el alistamiento y recibo de la auditoría interna de seguimiento etapa 2 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, con el fin preparar al proceso para la Auditoría Externa de seguimiento Certificación en la ISO9001:2015, de conformidad con el numeral 9.2 de la citada norma.

De lo cual resultó la identificación de una No Conformidad menor, descrita de la siguiente manera:

 PLANTILLA INTERNA DE TRABAJO TRATAMIENTO HALLAZGO/SERVICIO NO CONFORME			
ID			
1. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO			
<p>Durante la revisión de documentos y formatos aplicados en la prestación del servicio, se observó en visita presencial realizada a la DILE de Fontibón y a la ventanilla de la SED nivel central, la utilización de formatos para el registro de los turnos en eventos de contingencia que no cuentan con registro de versiones, el nombre del formato difiere de un lugar a otro y el personal que los maneja desconoce el repositorio oficial en donde se pueden descargar o consultar. Lo anterior, incumple lo establecido en el numeral 7.5.3.1 de la ISO 9001:2015 que determina: "La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta norma internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a. Este disponible y sea idónea para su uso donde y cuando se necesite. b. Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad.</p> <p>Y el numeral 7.5.3.2. Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda. c. Control de cambios (por ejemplo, control de versiones)</p>			
ORIGEN:	No Conformidad menor identificada en la Auditoría Interna del SGC	FECHA:	8 y 9 de junio.
GRUPOS DE TRABAJO OSC RESPONSABLE	Equipo Oficina de Servicio al Ciudadano	PROCESO AFECTADO:	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía
2. ANÁLISIS DE CAUSAS RAIZ			
1. No reporte oportuno por parte del responsable asignado al seguimiento de la operación en la implementación de una plantilla de libre uso al Sistema de Gestión de la Calidad.			
2. Falta de comunicación y socialización con el personal para la identificación de la documentación de los documentos internos de trabajo.			
3. Falta de control en la documentación de libre uso.			
4.			
5.			
3. CORRECCIÓN			
1. Se actualizó de manera inmediata la plantilla y se vinculó al Sistema de Gestión de la Calidad denominado Plantilla Interna Atención Turnos Contingencia Oficina Servicio Ciudadano V1 15-Jun-2023.			
2. Se socializó mediante correo electrónico y de manera verbal informando que se encuentra cargada en el repositorio interno de información de la IntraSED.			
3. Recolección y eliminación de plantillas de libre uso en Direcciones Locales y Nivel Central.			
4. Acción de Mejora Propuesta			

Acción De Mejora	Fecha de implementación	Evidencia(s) de la implementación
1. Modificar el Manual de la Calidad para inclusión de control documental para la implementación de plantillas de libre uso. 2. Mayor control y seguimiento a la documentación manejada en los puntos de atención. 3. Socialización de la forma de identificar un documento de la entidad. Ej. Logotipo, título, código, ya que esto facilita su identificación y accesibilidad. 4. El responsable de cada punto de atención tendrá a cargo, revisar cada uno de los documentos que utiliza en la actividad normal del servicio, con el fin de determinar su vigencia y reportar al SGC del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.	14/06/2023	1. Manual de la Calidad modificado y publicado 2, 3, y 4 Actas, correo electrónico y publicación IntraSED.
Observaciones Adicionales		

Elaboró:

Nombre: Diana Malaver
Cargo: Profesional OSC

Nombre: Ricardo Rodelo López
Cargo: Facilitador Calidad OSC.

Se registró la No Conformidad en el aplicativo ISOLución para su seguimiento, registro de la acción de mejora y cargue de evidencias para subsanar el Hallazgo.

Se gestionó el registro y cierre en ISOLución del hallazgo 3.5.1 de acuerdo con el informe emitido por Control Interno del proyecto 7818 "Fortalecimiento Institucional a la Gestión Educativa". 7.1

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	GESTIÓN_HALLAZGO
--	-------------------------

ID: 3.5.1 HALLAZGO

1. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO			
<p>La OSC no suscribió, ni publicó en el Secop las actas de terminación de los contratos de prestación de servicios 3214745, 3218901, 3224811, 3225018, 3218410, lo que incumple lo dispuesto en el Manual de Contratación de la Secretaría de Educación en el siguiente aparte La suscripción del acta de terminación debe hacerse por el interventor cuando aplique, el supervisor y el contratista, en el formato de acta de terminación vigente dentro del sistema integrado de gestión- SIG- y de acuerdo con la plataforma vigente con la que se posibilita la liberación de saldos .</p> <p>De igual manera desatiende lo señalado en el literal "g" del artículo 11, ley 1712 de 2014, Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva (...) Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones" (subraya fuera de texto), al igual que el artículo 2.2.1.1.7.1., del Decreto 1082 de 2015 publicidad en el SECOP. La Entidad Estatal está obligada a publicar en el SECOP los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición". Lo expuesto al parecer por una imprecisa interpretación del Manual de Contratación, situación que impide el acceso a la información contractual completa del componente 7.</p>			
ORIGEN:	Auditoría proyecto 7818 "Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa"	FECHA:	18/05/2023
GRUPOS DE TRABAJO OSC RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> - Narda Rodríguez Toro - Camilo de la Hoz Suarez - Ricardo Rodelo López 	PROCESO AFECTADO:	Servicio Integral a la Ciudadanía
2. ANÁLISIS DE CAUSAS Y ACCIÓN DE MEJORA			
Análisis de causas			
1. Imprecisa interpretación del Manual de Contratación, situación que impide el acceso a la información contractual completa del componente 7.			
2. Ausencia de alertas de la Oficina de Contratos desde el 2020 relativas a la omisión en el cargue de las actas de terminación en el Sharepoint y SECOP II.			
Corrección (es)			

Corrección	Fecha de Implementación	Evidencia(s) de la Implementación
1. Cargar las actas de terminación de los contratos de prestación de servicios 3214745, 3218901, 3224811, 3225018, 3218410, en el Sharepoint de la Dirección de Contratación de la OSC y el SECOP II. 2. Proyectar, suscribir y cargar en Sharepoint de la Dirección de Contratación y SECOP II, las actas de terminación de los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión en ejecución 2023-24.	31 de mayo de 2023	<ul style="list-style-type: none"> Captura de pantalla cargue de actas de terminación contratos 3214745, 3218901, 3224811, 3225018, 3218410 en SECOP II y Sharepoint de la Dirección de Contratación Memorando I-2023-66761 dirigido a la Oficina de Contratos, por el cual se remiten las actas de terminación en mención para archivo. Link repositorio de información de las actas OPS.
Acción (es) de Mejora Propuestas		
Acción De Mejora	Fecha de Implementación	Evidencia(s) de la Implementación
Proyectar, suscribir y cargar en SECOP II las actas de terminación de los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión de la OSC una vez concluya su plazo de ejecución, y no solamente cuando estos finalicen de manera anticipada. Apoyo de la supervisión emitiendo alertas de finalización de los contratos, con el fin de realizar las respectivas actas de manera oportuna.	A partir del 31 de enero de 2024, fecha prevista para que concluya el primero de los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión celebrado por la OSC en la vigencia 2023.	<ul style="list-style-type: none"> Acta reunión socialización apoyo supervisión contratos_OSC_19_MAYO_2023 https://educacionbogota-my.sharepoint.com/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ga=1&id=%2Fpersonal%2Fvirtualosc%5Feducacionbogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FCONTROL%5FINTERNO%2F2023%2FAUDITORIA%5FPROYECTO%5F7818%5F2023&view=1 Correos electrónicos de alerta
Observaciones Adicionales		

Elaboró:
Nombre: Camilo Suárez de la Hoz
Cargo: Contratista OSC

Nombre: _____
Cargo: _____

Por otra parte, en cumplimiento de la sostenibilidad del SGC se realizó la proyección mediante Estudios Técnicos para la contratación mínima cuantía auditoría de seguimiento en cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015. Seguido, se dio respuesta a las diferentes empresas acreditadas por la ONAC que participaron en el estudio de mercado, con el fin de cotizar la prestación de servicios profesionales de auditoría externa de seguimiento para verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015 del proceso de servicio Integral a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito.

2.1.7 Mejora continua

De acuerdo con los beneficios asociados a la aplicación de los principios de la gestión de la calidad como liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos y mejora definidos en la ISO9001:2015, el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia del sistema, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Por lo tanto, en cumplimiento del numeral 8.7 Control de Salidas No Conformes y 10.3 Mejora Continua de la citada norma, el proceso se asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Se realizó el acompañamiento a los seguimientos en la mesa de operaciones con el fin generar reporte de acciones de mejora o Servicio No Conforme de la operación, dando cumplimiento al

numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad.

De igual manera, se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora al proceso con base en la evaluación de los datos e información, para así implementar acciones que cumplan con los requisitos del cliente y así aumentar la satisfacción. Como resultado, se registraron y describieron las Salidas No Conformes y Acciones de Mejora, en la base de datos dispuesta, identificando el origen, causa raíz, tratamiento y acciones, entre otros, de conformidad al instructivo interno de trabajo "Tratamiento servicio no conforme".

2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía a través del equipo de Plan Padrino, el cual busca un fortalecimiento de la cultura de servicio en toda la Entidad a través de un acompañamiento técnico en el uso adecuado de las herramientas de gestión de correspondencia, trámites y servicios, Nivel de Oportunidad, Vencidos, Calidad en la respuesta, y cualquier otro tema que impacte en el ciclo de atención, formuló recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, para el primer semestre del 2023 programó y desarrollo actividades de capacitación, socialización y sensibilización dirigidas al personal administrativo de los tres niveles (central, local e institucional) con el objetivo de fortalecer los conocimientos en los manejos de los aplicativos de gestión de correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha. Adicional las jornadas de formación, se realizó acompañamiento en el seguimiento de los reportes de nivel de oportunidad, vencidos, estas acciones enmarcadas en el cumplimiento de los criterios de calidad (oportunidad, coherencia, claridad, calidez y manejo del sistema.), se realizó acompañamiento a las áreas más reiterativas en incumplimientos de oportunidad y calidad de las respuestas, donde en mesas de trabajo conjunta, se logró cerrar el 100% de vencidos de vigencias anteriores (2010 al 2021) y 94% para el cierre de .los años 2022 y 2023

Adicionalmente en el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado bajo la norma ISO9001:2015, se articuló con el Proceso Evaluación Independiente de la Oficina de Control Interno, integrando como primera línea de defensa medidas de control a la gestión y medidas de gerencia operativa en lo relacionado al seguimiento de Nivel de Oportunidad y Calidad, el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, registrado en Isolucion. A la fecha se cuentas con 48 registros en el aplicativo Isolucion, observación - Hallazgo OCI, "Gestión de su dependencia, de los requerimientos fuera de los términos de Ley logrando así una mejora en los indicadores de gestión de la entidad.

Tabla 8 Indicadores de Seguimiento Plan Padrino

Indicador	Abril	Mayo	Junio
Nivel de Oportunidad	91.0%	93.0%	91.9%
Calidad en la Respuesta	88.9%	89.2%	89.0%

Cierre de Vencidos	84.8%	86.0%	88.0%
Casos Atendidos De oficinas	433	670	677

Durante el primer trimestre 2023, La Oficina de Servicio al Ciudadano con el apoyo y acompañamiento del equipo Plan Padrino realizó 53 espacios de socialización y sensibilización presenciales y virtuales con la asistencia y participación de aproximadamente 400 personas entre administrativos y responsables del manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia (nivel central, local e institucional) en el adecuado uso de los criterios de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas y se ha brindado información del estado actual de cada dependencia a través de los informes de nivel de oportunidad y reporte de vencidos, con el objetivo de dar respuesta oportuna a las solicitudes que están pendientes de respuesta.

Igualmente, la entidad participó en la jornada de socialización de las guías metodológicas en el manejo de PQRS realizada por la Veeduría Distrital. En las actividades de socialización y sensibilización se fortalece el uso de los criterios de calidad, lenguaje claro y comunicación asertiva promoviendo la campaña “Ponte en los Zapatos del Otro” con la que se busca crear conciencia al interior de la entidad para aplicar criterios de calidad a todas las respuestas brindadas a la ciudadanía.

Igualmente, junto con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se actualizó la imagen de la campaña y se divulgó a través de los wallpaper de los computadores la imagen de la campaña haciendo énfasis en los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones ciudadanas

Tabla 9 Campaña de comunicación “Ponte en los zapatos del otro”



Fuente: Registro fotográfico Oficina Servicio al Ciudadano

Ilustración 7 Jornadas de socialización gestión de correspondencia



Fuente: Registro fotográfico Oficina Servicio al Ciudadano

2.3 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Mediante la Resolución No. 01 del 29 de marzo de 2023 “Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones”.

Ilustración 8 Resolución 001 del 29 de marzo de 2023

RESOLUCIÓN N.º 001 del 29 de marzo de 2023

Continuación de la Resolución “Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones”.

20. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Formato	05-IF-003	Solicitud de Creación, Modificación y Eliminación de Trámites, OPAS o Servicios	2	Modificación

Finalmente, para junio mediante la Resolución No. 003 de 2023 “Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones”.

RESOLUCIÓN N.º 003 del 30 de junio de 2023

Continuación de la Resolución "Por la cual se incorporan, modifican y eliminan del Manual de Procesos y Procedimientos de la SED, documentos de diferentes áreas y se dictan otras disposiciones".

12. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	17-PD-007	Gestión de Correspondencia de Salida	2	Modificación
Formato	17-IF-035	Planilla para la Entrega de Correspondencia de Salida Digital Certificada	1	Incorporación

13. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	05-PD-003	Certificaciones de Registro de Diplomas	2	Modificación
Guía - Metodología	05-MG-001	Evaluación de la Calidad en las Respuestas	1	Eliminación
Guía - Metodología	05-MG-005	Valoración de la Calidad en las Respuestas	1	Incorporación (Reemplaza la Guía - Metodología 05-MG-001 Evaluación de la Calidad en las Respuestas)
Guía - Metodología	05-MG-002	Metodología para la Medición del Impacto de las Acciones de Racionalización de Trámites en la SED	2	Modificación
Manual	05-MN-002	Manual de Implementación del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito	1	Eliminación (Por solicitud del área mediante requerimiento en Resolución #287 del 9 de junio 2023)

La anterior documentación se adopta mediante las resoluciones citadas y fueron socializadas con el grupo de trabajo para su aplicación.

2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

De igual manera, para mayo mediante la Resolución No. 002 del 18 de mayo de 2023 "Por la cual se modifica el mapa de procesos de la SED, se modifica el Manual de Procesos y Procedimientos de la SED y se dictan otras disposiciones".

Que en sesión del 9 de mayo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría de Educación del Distrito, se sometió a discusión la actualización de la versión 9 – V9- del mapa

de procesos compuesto por 22 procesos y 5 subprocesos, la cual sería reemplazada por la versión 10 –V10- compuesta por 22 procesos y 5 subprocesos, debido a la necesidad de separar los temas de integridad y control disciplinario y reclasificación del nuevo proceso de Control Disciplinario como uno de apoyo; y que esta instancia avaló dicha modificación, tal como consta en el Acta 002 del 9 de mayo de 2023.

Que, con el fin de reforzar las herramientas de medición y control de la gestión, se actualizará el tablero de indicadores incluyendo indicadores asociados a los procesos en cumplimiento de la Circular 005 de 2023 expedida por la Oficina Asesora de Planeación. A la fecha de esta resolución 17 procesos y los 5 subprocesos surtieron el trámite para la vinculación de los indicadores a sus caracterizaciones.

Que, aplicando el mejoramiento continuo, las dependencias de la Entidad realizaron requerimientos relacionados con la actualización de sus documentos que fueron atendidos por la Oficina Asesora de Planeación y que resultaron en: modificar 2 normogramas e incorporar 3 normogramas.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ACTUALIZAR el mapa de procesos a la versión 10, de la siguiente manera:

Procesos Estratégicos

- Planeación Estratégica
- Comunicación Institucional
- Participación Ciudadana
- Servicio Integral a la Ciudadanía

Ilustración 9 Mapa de Procesos SED

RESOLUCIÓN N.º 002 del 18 de mayo de 2023

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica el mapa de procesos de la SED, se modifica el Manual de Procesos y Procedimientos de la SED y se dictan otras disposiciones".

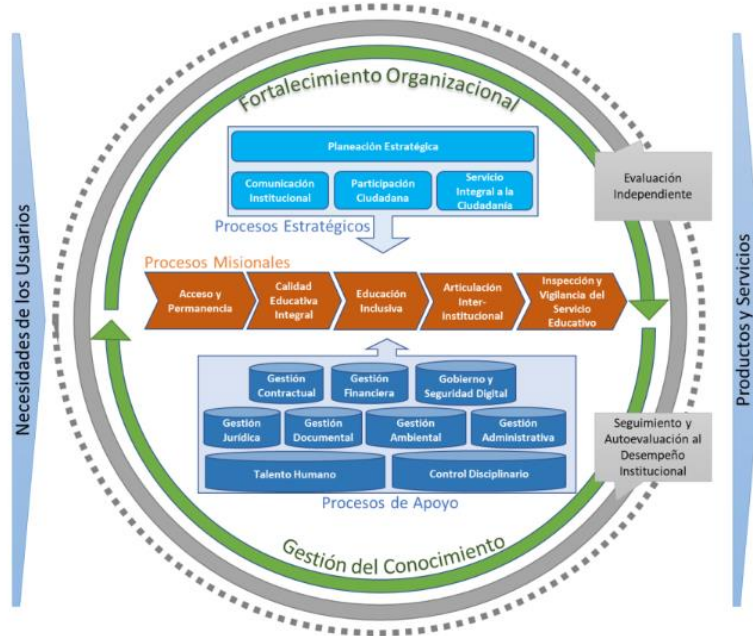


Ilustración 10 Resolución 002 del 18 de mayo de 2023

RESOLUCIÓN N.º 002 del 18 de mayo de 2023

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica el mapa de procesos de la SED, se modifica el Manual de Procesos y Procedimientos de la SED y se dictan otras disposiciones".

PARÁGRAFO 3: Los líderes de los procesos de "Talento Humano" y "Control Disciplinario" deberán tramitar las actualizaciones y ajustes pertinentes a las caracterizaciones de sus procesos, sus normogramas, indicadores y demás documentos asociados a los procesos.

ARTÍCULO SEGUNDO: MODIFICAR las caracterizaciones de los siguientes procesos:

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Caracterización	01-CP-001	Caracterización del Proceso de Planeación Estratégica	2	Modificación por actualización de indicadores del proceso
Caracterización	02-CP-001	Caracterización del Proceso de Comunicación Institucional	2	Modificación por actualización de indicadores del proceso
Caracterización	03-CP-001	Caracterización del Proceso de Participación Ciudadana	2	Modificación por actualización de indicadores del proceso
Caracterización	05-CP-001	Caracterización del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía	2	Modificación por actualización de indicadores del proceso



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

ARTÍCULO TERCERO: MODIFICAR el manual de procesos y procedimientos de la Secretaría de Educación del Distrito afectando los normogramas asociados a los procesos como se muestra a continuación:

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Normograma	03-NG-001	Normograma del Proceso de Participación Ciudadana	2	Modificación
Normograma	05-NG-001	Normograma del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía	2	Modificación
Normograma	10-NG-001	Normograma del Proceso de Inspección y Vigilancia del Servicio Educativo	1	Incorporación
Normograma	17-NG-001	Normograma del proceso Gestión Documental	1	Incorporación
Normograma	20-NG-001	Normograma del Proceso Evaluación Independiente	1	Incorporación

ARTÍCULO CUARTO: Los documentos adoptados mediante la presente Resolución, son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos y contratistas de la Secretaría de Educación del Distrito.

ARTÍCULO QUINTO: Será responsabilidad de todos los Directivos de la Entidad de los niveles central, local e institucional, la permanente actualización, implementación, divulgación, aplicación y el seguimiento de los documentos a su cargo.

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



V1. 15/JUNIO/2023

2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, recomendó estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad, esto teniendo en cuenta la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en septiembre del 2022, y las diferentes acciones adelantadas con el fin de dar cumplimiento a los numerales de la Norma ISO 9001:2015, el Defensor de la Ciudadanía, realiza seguimiento a los requerimientos de sus clientes internos y externos, haciendo énfasis especial en los grupos de interés que se atienden en los diferentes canales de atención.

En este sentido, el Defensor de la Ciudadanía, realiza recomendaciones especialmente, en torno al ciclo PHVA, en temas del Verificar y Actuar, que permite generar acciones de mejorar y retroalimentar las condiciones en la prestación del servicio; procedimientos como la evaluación de la satisfacción y el desarrollo de monitoreo y reconocimiento de los funcionarios, permitieron llevar a cabo mecanismos de mejora que impactan finalmente en la percepción de la entidad en la ciudadanía.

Los siguientes son los grandes momentos del Sistema de Gestión de la Calidad:

- En cumplimiento de la sostenibilidad del SGC se realizó la proyección mediante Estudios Técnicos para la contratación mínima cuantía auditoría de seguimiento en cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015. Seguido, se dio respuesta a las diferentes empresas acreditadas por la ONAC que participaron en el estudio de mercado, con el fin de cotizar la prestación de servicios profesionales de auditoría externa de seguimiento para verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015 del proceso de servicio Integral a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito.
- Se generaron las respectivas alertas de riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía de acuerdo con los controles establecidos a las Dirección de Talento Humano y la Oficina de las Tecnologías de la Información y Dirección Local de Bosa, con el fin que sean mitigados o eliminar la materialización del riesgo.
- Mantenimiento de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía de acuerdo con lo estipulado con lo estipulado en la ISO9001:2015, lo cual requirió la realización de la auditoría interna previa a la visita de seguimiento etapa 1, con la identificación y registro de una No Conformidad en el aplicativo y su respectivo cierre con el plan de acción de mejora aceptado y las evidencias cargadas.
- Se realizó la revisión por parte de la Alta Dirección la orientación a todo el personal para lograr una correcta alineación del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001, así como, el cumplimiento de los objetivos y madurez en la implementación en el SGC, las cuales se encuentran alineadas con las metas POA y PAAC 2023.
- Se realizaron diferentes sensibilizaciones y socializaciones con el fin de comunicar fluidamente el cumplimiento de los objetivos de la calidad en el marco de la ISO 9001 y la importancia de gestionar las actividades cotidianas de en un sistema de gestión de la

calidad en constante mejora, para así generar un ambiente de confianza donde se comunica constantemente los resultados del sistema.

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

Sin embargo, y de acuerdo con los resultados de la misma encuesta Nacional de Percepción Ciudadana en el 2019 se identificó que a nivel de educación la percepción Ciudadana aumentó en 9 puntos porcentuales desde el 2016 en cuanto a la satisfacción con la educación en Bogotá, adicionalmente se aumentó 7 puntos porcentuales en cuanto a la imagen de la entidad, pasando de un 63% en el 2018 a un 70% en el 2019, (<https://bogotacomovamos.org/encuesta-de-percepcion-ciudadana-2019/>).

Así mismo, en el año 2021, desde la Secretaría General realizaron una aplicación de encuestas en los SuperCade de Bosa, Suba, Américas y Manitas, encontrando que *El 97,1% de los ciudadanos encuestados calificaron el servicio como bueno, muy bueno y excelente (Informe Encuesta De Satisfacción Ciudadana 2021 Administración Distrital, Secretaría General, Página 90)*.

Dado lo anterior, la implementación en la entidad de la evaluación de la Satisfacción es un instrumento de medición de la percepción de la calidad y satisfacción de los usuarios frente a los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Educación. Esta herramienta se implementa en los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual), con el propósito de fortalecer la toma de decisiones desde un enfoque gerencial y estratégico que permita el mejoramiento continuo de la prestación del servicio al ciudadano y redunde en un mayor nivel de satisfacción de los usuarios.

En desarrollo de la tercera etapa de esta evaluación, que corresponde a la construcción de los instrumentos de recolección, se utilizaron los formularios diseñados para la medición, y monitoreo del nivel de atención al ciudadano los cuales se encuentran articulados con la planeación, ejecución, control y mejora institucional, basados en el modelo de encuesta “modelo de Medición ACS15” – Net Promoter Score, estas encuestas, se envían de manera aleatoria a los ciudadanos a través de la plataforma Lime Survey de manera diaria, lo anterior teniendo en cuenta el instructivo interno de trabajo Medición Satisfacción de la Ciudadanía en los Canales de Atención.

Ilustración 11 Aspectos Evaluados en la Medición de Calidad



Fuente: Informe Operaciones – Oficina de Servicio al Ciudadano

La satisfacción del usuario es medida en todos los casos en una escala numérica que toma valores entre 1 y 10, Para evaluar el nivel de satisfacción, se pidió a los usuarios encuestados responder la siguiente pregunta: “En una escala de 1 a 10, donde “1” significa “Muy insatisfecho” y “10” “Muy satisfecho”, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado en este Canal (Presencial, Telefónico o Virtual (correo electrónico - chat))?”.

Tabla 10 Nivel de Calificación

Muy Insatisfechos	Insatisfechos	Ni Satisfechos Ni Insatisfechos	Satisfechos	Muy Satisfechos
calificación	calificación	calificación	calificación	calificación
1 a 2	3 y 4	5 y 6	7 y 8	9 y 10

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

A continuación, presentamos los resultados consolidados de la medición durante el I semestre del 2023

Tabla 11 Nivel de Satisfacción por Canales

Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, mes	Acumulado anual
ene-23	78,60%	89,32%	58,58%	46,18%	82,34%	82,34%
feb-23	79,70%	90,47%	66,08%	51,23%	82,95%	82,57%
mar-23	86,54%	88,72%	70,46%	51,55%	84,75%	83,18%

abr-23	92,59%	89,41%	78,85%	61,96%	88,30%	84,21%
may-23	89,62%	91,20%	77,47%	62,18%	87,20%	84,69%
jun-23	90,23%	86,31%	74,37%	68,87%	85,99%	84,82%

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

- Canal Presencial 87.38%
- Canal Telefónico 89.44%
- Canal Virtual Correo electrónico 55.68%
- Canal Virtual Chat Institucional 68.58%

Para un total semestral de satisfacción para la Secretaría de Educación en sus canales de atención del 84.82%, buscando que el proceso de atención sea el espacio perfecto para fortalecer los valores y principios de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, con esta estrategia de medición, se está logrando sensibilizar y demostrar que es posible prestar un servicio con amabilidad, empatía y compromiso en la forma de relacionarnos, buscando cada día aumentar el porcentaje mensual de satisfacción.

Así mismo, dado el seguimiento realizado al comportamiento del indicador durante el semestre se continuó con la realización de encuestas insitu, es decir,

- Para el chat institucional se mejoró la interfaz, con cambios tecnológicos a través de un proveedor externo de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, no obstante, se continúa en un trabajo con el mismo, para que la herramienta pueda ofrecer un servicio de fácil acceso, y de cara a los agentes sea de fácil interacción.
- Es importante mencionar que, como resultado del seguimiento minucioso a través del equipo de Aliados Incondicionales, y con las mejoras en la herramienta, se incrementó en 6,87 puntos porcentuales el indicador de satisfacción en el canal chat del semestre pasado al actual.
- Para el canal presencial, se están realizando encuestas una vez finaliza la atención, tanto en el nivel central, local como en los Supercade. Así mismo, se cuenta con código QR para invitación a la ciudadanía a realizar la encuesta.
- Por otra parte, se continúa el envío masivo de las encuestas de satisfacción mediante el aplicativo Lime Survey.
- Para el canal telefónico, se invita al ciudadano a calificar el servicio una vez finaliza la llamada.

Como acciones de mejora, se tiene que para este semestre se han generado, entre otras:

- Desde el proveedor se ha realizado revisión de las encuestas mediante metodología Bottom Two Box, con el fin de analizar aquellas calificaciones que impactan el servicio

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

como el agente que está atendiéndolo, o por el contrario, son temas relacionados con la Entidad.

- Diariamente se realiza seguimiento al indicador de satisfacción en los canales de atención, mediante reunión sostenida con el equipo de operaciones, buscando actividades que puedan mejorar el mismo, cuando haya lugar.
- Para el mes de mayo, se estableció un cambio en la encuesta de satisfacción del canal correo electrónico, generando una encuesta para las respuestas informativas y otro para radicación directa del requerimiento, se evaluaron variables de información como amabilidad, dignidad, claridad, transparencia, para la variable de proceso tiempo de respuesta, efectividad y la variable de confianza nivel de recomendación.

FUNCIÓN 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

3.1 Peticiones Mensuales

La Secretaría de Educación en el primer trimestre de 2023 ha tenido un comportamiento dinámico en el ingreso de peticiones en su nivel central e institucional, que se describe a continuación:

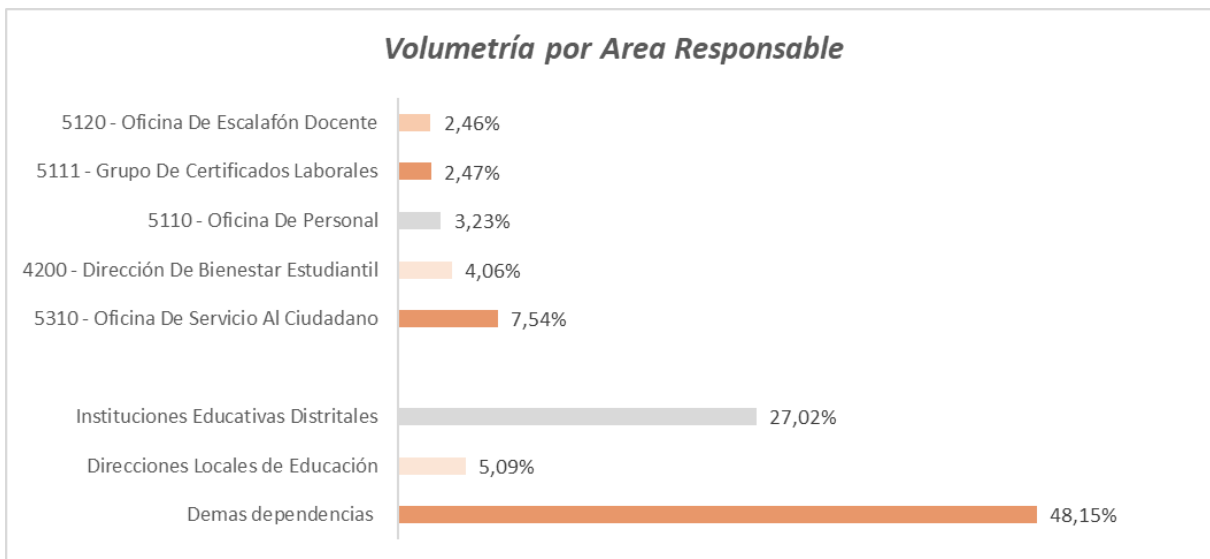
Tabla 12 Gestión de peticiones por nivel

Mes	Nivel Central	Nivel Local	Nivel Institucional	Total General
Enero	34.279	4.964	24.722	63.965
Febrero	23.320	3.974	26.328	53.622
Marzo	23.134	3.377	23.005	49.516
Abril	24.677	3.201	14.860	42.738
Mayo	20.070	2.443	19.497	33.010
Junio	18.833	2.029	8.041	28.903
Total general	144.313	19.988	107.453	271.754

Fuente: Informes de Gestión PQRS y Tablero Control OSC BTE y SIGA

Para el primer semestre del 2023, el 96,53% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Trámites: los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia.

Grafica 2 - Grafica 1 Volumetría generada por las principales oficinas – I Semestre 2023



Fuente: Informes de Gestión PQRS y Tablero Control OSC BTE y SIGA

En primer lugar, se encuentra la Oficina de Servicio al Ciudadano dando respuesta al 7,54% de las solicitudes, de las cuales el 87,9% de estas refieren a Legalización de documentos al exterior, el 2,5% a la solicitud de Registro Diploma y el 1,2% aporta con la aclaración y/o ampliación de información.

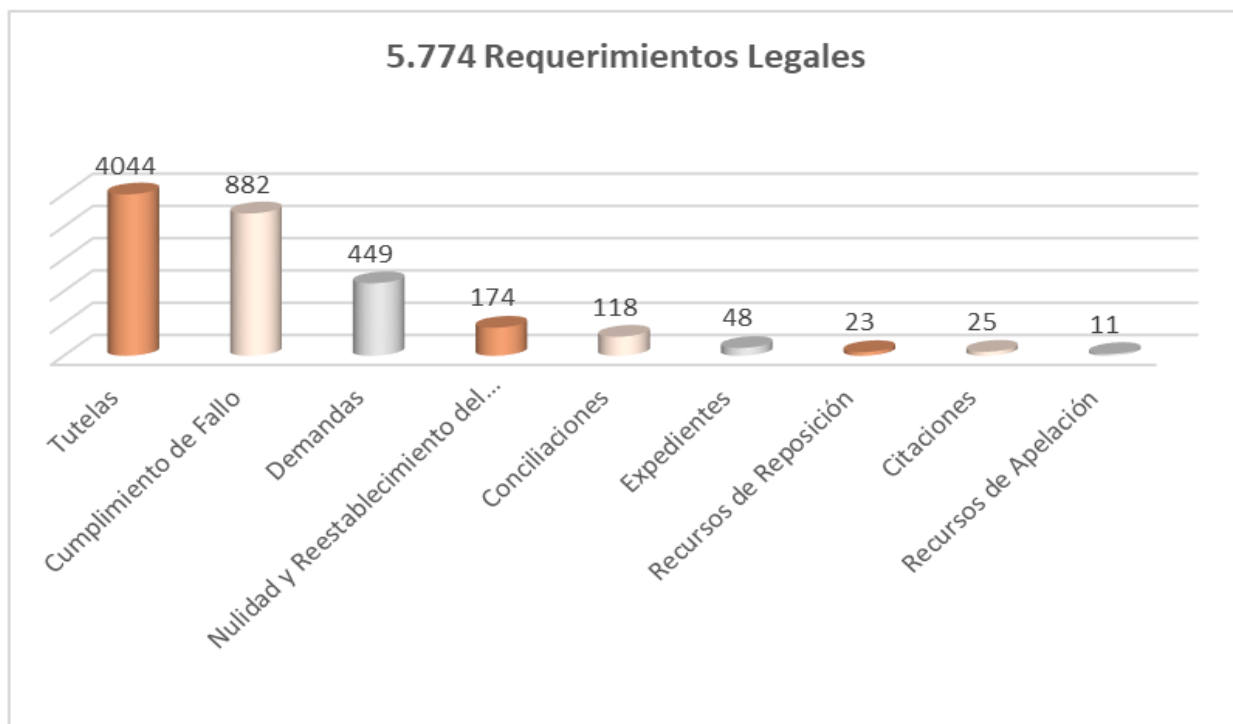
En segundo lugar, con una participación del 4.06% se encuentran los requerimientos por parte de la Dirección de Bienestar Estudiantil, el 71,7% hace parte del Subsidio de Transporte condicionado a la Asistencia Escolar, seguido del trámite general con un 8,1% y rutas escolares también con el 8,1%.

En tercer lugar, se encuentra la Oficina de Personal con el 3,2%, que durante el primer semestre recibió un 68,2% en trámites generales (no especificados), continuando con el Inicio de Labores de Docente con el 7,1%, por último, se destaca la gestión de Renuncia con el 6%. Es importante tener en cuenta que el uso de la clasificación del trámite depende de cada dependencia de la entidad.

Se implementaron mejoras en el agendamiento de acuerdo con la demanda, en el Sistema de Gestión Documental, se optimizó el control en las peticiones, se implementaron procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel, así como en aplicativos integrados por medio de CRM Customer Relationship Management.

3.2 Gestión Realizada para el Grupo Requerimientos Legales

Grafica 2 Participación por tipo de documento – I Semestre 2023



Fuente: Informes de Gestión PQRS y Tablero Control OSC BTE y SIGA

Los anteriores tipos de documento representan el 2,20% del total de peticiones, en el primer semestre; la Oficina Asesora de Jurídica y la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, son las que más requerimientos legales atienden con un 92% de participación.

5.774 peticiones en total ingresan en este grupo, donde la Oficina Asesora de Jurídica atiende el 66% de las solicitudes, seguido por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones con el 17%, el 16% adicional es atendido por las demás oficinas.

3.3 Gestión Realizada para el Grupo PQRSDf

La Oficina de servicio al ciudadano, junto con su grupo plan padrino genera sinergias en todos los niveles para interiorizar una cultura de servicio que fortalezca el proceso de atención de PQRSDf a la ciudadanía, en cuanto a eficiencia, calidad, oportunidad y confianza en las

dependencias, El equipo de Plan Padrino actualmente es el programa encargado del acompañamiento a los funcionarios del nivel Institucional, local y central. Las solicitudes son recibidas a través del correo electrónico oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co. Para el I Semestre del 2023, se han realizado 5.463 atenciones las cuales se discriminan en:

- 3.423 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 1.710 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 199 actividades registradas en seguimiento diario
- 131 actividades programadas de visitas desde el mes de marzo

3.423 atenciones a las diferentes dependencias, DILES e IED, de la entidad, destacándose la Modificación a radicados en aplicativo SIGA 25.24%, Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá 19.05%, y Creación de Usuarios con el 11.39%, el detalle a continuación

Tabla 13 Soportes Estratégicos a las Dependencias por el Equipo Plan Padrino

Soporte prestado	Total	Porcentaje
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	864	25,24%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	652	19,05%
Creación de Usuarios	390	11,39%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	272	7,95%
Modificación usuarios	247	7,22%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	238	6,95%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	230	6,72%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	114	3,33%
Aclaración Informe de Vencidos	101	2,95%
Traslados a RedP	63	1,84%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	57	1,67%
Solicitud de Radicación Contáctenos	50	1,46%
RED CONTACTO	28	0,82%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	26	0,76%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	25	0,73%
Falta De Información o Información General	15	0,44%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	14	0,41%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	12	0,35%
Creación de Tramites	11	0,32%
Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	5	0,15%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	4	0,12%
Aclaración Informe de Efectividad	3	0,09%
Comité Local de Cobertura	2	0,06%



Total general	3423	100,00%
----------------------	-------------	----------------

Fuente: Grupo PQRS y Plan Padrino – Oficina de Servicio al Ciudadano

Igualmente se hace el registro y asignación para el trámite correspondiente de en las solicitudes de notificación de actos administrativos los cuales son enviados a los responsables de acuerdo con la actividad, en este caso la Oficina de Nomina es la que más requerimientos realiza en esta función, seguido del Fondo Prestacional con un porcentaje del 34.44%

Adicionalmente, el Equipo plan padrino asiste de manera activa a las Ferias móviles estrategia “juntos Cuidemos Bogotá, y en las ferias “Educación en tu Localidad” y participa en la estrategia de atención en los periodos de matrículas Escolares 2023, la cual para el mes de julio se realizó en la Biblioteca el Tintal, el 21 de junio, ofreciendo servicios de orientación e información de servicios generales y la entrega de SIM para las tabletas de la ruta 4k.

En cuanto a las peticiones ingresadas en los Sistemas de Gestión de Correspondencia clasificadas como PQRS, están, Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Solicitud de Acceso a la información, y representa tan solo el 1,35% de las solicitudes.

De total de los recibidos en esta categoría el 45.6% fueron recibidos por el canal WEB, 30,9% por el canal E-mail, el 10,8% presencial, el 5,6% por teléfono, el 4,7% por buzón, el 1,42 % por las redes sociales y el 0,58% restante en el canal escrito. En la atención a estas solicitudes resaltamos las 6 oficinas con más de 100 requerimientos tramitados:

Tabla 14 Oficinas con mayor participación en requerimientos 2023

Dependencia	Cantidad	Participación
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	278	7,88%
4100 - Dirección de Cobertura	205	5,81%
1400 - Oficina de Control Disciplinario	185	5,24%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	183	5,18%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	175	4,96%
5110 - Oficina de Personal	121	3,43%
Instituciones Educativas Distritales	607	17,20%
Demas dependencias	696	19,72%
Direcciones Locales de Educación	1080	30,59%
Total general	3530	100%

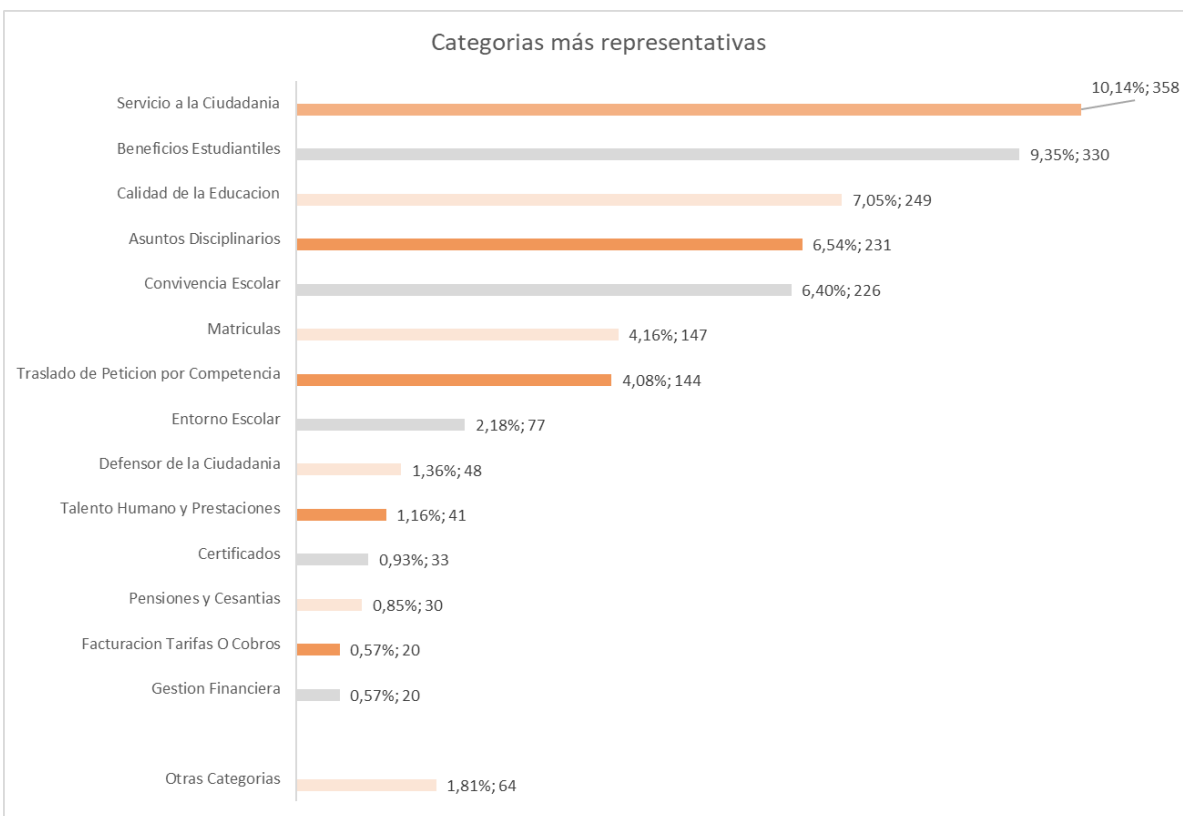
Fuente: Tablero Control OSC BTE y SIGA

Teniendo en cuenta la distribución por dependencia, se tiene que a nivel general los temas de mayor impacto fueron servicio a la ciudadanía, beneficios estudiantiles con relevancia en movilidad escolar y programa de alimentación escolar.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Grafica 3 Categorías más representativas



Fuente: Informes de Gestión PQRS y Tablero Control OSC BTE y SIGA

En primer lugar, la calidad de la educación equivalente al 10,14% donde se destacan 161 felicitaciones para los funcionarios y 110 referencian falta de información o información general, dentro de otros temas se encuentran las solicitudes de constancias y/o certificaciones de estudio.

En segundo lugar, se encuentran los beneficios estudiantiles con 120 solicitudes de información sobre fechas y valores a pagar del beneficio de subsidio de transporte escolar y 47 prestación del servicio de alimentación insuficiente, entre los otros se refieren a la demora en el proceso de formalización del subsidio de movilidad escolar.

El tercer lugar lo ocupa la calidad de la educación con 145 peticiones sobre el acompañamiento escolar colegios distritales y 71 acompañamiento escolar a colegios privados, además se destacan la ausencia o cancelación de clases por parte del docente colegios distritales y metodología utilizada para la orientación académica de colegios distritales.

Por último, encontramos los asuntos disciplinarios, representado por el 6,54% donde se destacan las quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo con 118 radicados y quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente 113 dando el total de las peticiones.

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



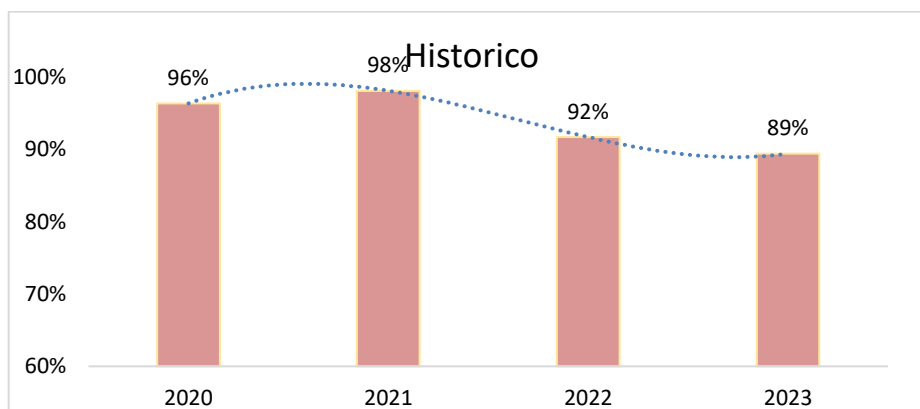
V1. 15/JUNIO/2023

3.4 Porcentaje de atención oportuna por dependencia.

El nivel de oportunidad en las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) corresponde a las peticiones que debían ser resueltas por las dependencias de la Entidad durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2023, con el fin de que las áreas responsables adelanten las acciones de mejoramiento necesarias para dar cumplimiento a los términos de ley en la gestión de sus requerimientos.

Es importante aclarar que la información para la elaboración de este informe es tomada de los aplicativos de Gestión de Correspondencia Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, no obstante, es responsabilidad de cada dependencia realizar el seguimiento respectivo a sus requerimientos y notificar cualquier eventualidad.

Grafica 4 Comportamiento Histórico del Nivel de Oportunidad



Ahora bien, respecto al indicador por dependencia a continuación se da a conocer el acumulado general del I Semestre del 2023, ordenado de menor cumplimiento al mayor:

Tabla 15 Nivel de Oportunidad en los Tiempos de Respuesta

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
- Dirección Financiera	5	2	3	60%
- Oficina De Escalafón Docente	6546	1965	4581	70%
- Oficina De Personal	6972	2078	4894	70%
- Oficina Asesora De Jurídica	4640	1287	3353	72%
- Dirección Local De Educación Kennedy	1804	458	1346	75%
- Dirección De Talento Humano	795	175	620	78%
- Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	23	5	18	78%
- Oficina Asesora De Planeación	109	23	86	79%
- Oficina De Nómina	3351	684	2667	80%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
- Dirección Local De Educación Engativá	1085	210	875	81%
- Grupo De Certificados Laborales	6799	1000	5799	85%
- Oficina De Tesorería Y Contabilidad	76	11	65	86%
- Dirección De Bienestar Estudiantil	7545	1070	6475	86%
- Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	234	32	202	86%
- Dirección De Cobertura	6078	777	5301	87%
- Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1955	246	1709	87%
- Dirección Local De Educación Chapinero	377	44	333	88%
- Dirección De Inspección Y Vigilancia	834	90	744	89%
- Dirección Local De Educación Suba	2687	265	2422	90%
- Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	53	5	48	91%
- Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1197	89	1108	93%
- Oficina De Control Interno	276	18	258	93%
- Dirección De Talento Humano - Prestaciones	4081	264	3817	94%
- Dirección Local De Educación Barrios Unidos	335	20	315	94%
- Oficina Para La Convivencia Escolar	414	24	390	94%
- Oficina De Apoyo Precontractual	37	2	35	95%
- Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	41	2	39	95%
- Dirección Local De Educación Usme	476	17	459	96%
- Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1022	34	988	97%
- Dirección Local De Educación Bosa	2124	65	2059	97%
- Dirección De Dotaciones Escolares	380	11	369	97%
- Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	1734	38	1696	98%
- Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	277	6	271	98%
- Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	342	7	335	98%
- Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	57	1	56	98%
- Dirección Local De Educación Rafael Uribe	681	11	670	98%
- Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	310	5	305	98%
- Dirección De Educación Media	125	2	123	98%
- Despacho	417	6	411	99%
- Dirección De Educación Preescolar Y Básica	291	4	287	99%
- Dirección De Servicios Administrativos	598	8	590	99%

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



Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía



V1. 15/JUNIO/2023



Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
- Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	80	1	79	99%
- Dirección De Contratación	88	1	87	99%
- Dirección Local De Educación Antonio Nariño	309	3	306	99%
- Dirección Local De Educación Tunjuelito	241	2	239	99%
- Dirección Local De Educación Teusaquillo	485	4	481	99%
- Dirección Local De Educación Usaquén	854	6	848	99%
- Dirección Local De Educación Mártires	165	1	164	99%
- Dirección Local De Educación Puente Aranda	450	2	448	100%
- Subsecretaría De Gestión Institucional	267	1	266	100%
- Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	2210	4	2206	100%
- Oficina De Contratos	3302	2	3300	100%
- Oficina De Servicio Al Ciudadano	20608	2	20606	100%
- Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	21		21	100%
- Dirección Local De Educación Fontibón	589		589	100%
- Dirección De Evaluación De La Educación	22		22	100%
- Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	2		2	100%
- Dirección Local De Educación San Cristobal	137		137	100%
- Subsecretaría De Integración Interinstitucional	13		13	100%
- Dirección Local De Educación Sumapaz	12		12	100%
- Oficina De Presupuesto	22		22	100%
- Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	10		10	100%
- Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	171		171	100%
Total	97241	11090	86151	88,6%

Fuente – Tablero de Nivel de Oportunidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

La información anterior se establece de la siguiente manera:

- Total: Requerimientos ingresados durante el mes en medición.
- No cumple: Requerimientos que incumplieron el tiempo legal otorgado para el tipo de documento.
- Si cumple: Requerimientos que cumplen con los términos establecidos.
- Nivel de oportunidad: Resultado de los requerimientos que si cumplen con los términos sobre total de requerimientos menos aquellos que se encuentran en proceso.

3.5 Análisis de Calidad y Calidez

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Secretaría General de la Alcaldía

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



Mayor de Bogotá D.C. fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los

requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital.

De acuerdo con lo anterior, La Oficina de Servicio al Ciudadano implementó la “Guía Metodológica de valoración de la calidad en las respuestas” 05-MG-005, como estrategia de mejora continua, esta valoración de calidad a las respuestas ciudadanas dadas a través de los Sistemas de gestión de correspondencia, permite evidenciar las fortalezas y debilidades de las áreas en la atención de los requerimientos, a fin de contribuir en el mejoramiento del desempeño institucional y mejorar la percepción y satisfacción por parte de la ciudadanía.

En el I semestre del 2023 las respuestas dadas a través de los sistemas de correspondencia, se tomó una muestra de 15.044 comunicaciones emitidas, a las cuales se les realizó la valoración de los criterios de calidad acordes a lo establecido en la guía de valoración de calidad, de este ejercicio, se pudo evaluar que:

- Para el primer semestre de 2023, comparado con el segundo semestre de 2022, se evidenció un aumento a la calidad de las respuestas en 1 punto porcentual, pasando de un 86% a un 87% de respuestas que cuentan con los criterios de calidad establecidos por la entidad, y un 13% se encuentra en proceso de mejora
- La mayor debilidad encontrada al interior de la entidad representa el 10%, y equivale a la oportunidad de la respuesta definitiva del ciudadano, en los sistemas de correspondencia, en formato PDF en general, seguido por un 7% en respuestas que no cumplen con el criterio de manejo del sistema.

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

Tabla 16 Principales Dependencias incumplimiento Calidad de la Respuesta

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	% CUMPLE	% NO CUMPLE
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	5	1	1	0	0%	100%
6001 - 03 Colegio Cristobal Colon (led)	37	13	13	0	0%	100%
6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (led)	11	2	2	0	0%	100%
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (led)	12	3	3	0	0%	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

6014 - 02 Colegio Liceo Nacional Agustin Nieto Caballero (led)	1	1	1	0	0%	100 %
---	---	---	---	---	----	----------

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

Tabla 17 Calidad de la Respuesta por Criterio

Criterio de Calidad	Si Cumple	%	No Cumple	%
Coherencia	14186	94%	858	6%
Claridad	14252	95%	792	5%
Calidez	14099	94%	945	6%
Oportunidad	13517	90%	1527	10%
Manejo Aplicativo	14021	93%	1023	7%

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

FUNCION 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

4.1 Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Durante el primer semestre de 2023 la Oficina de Servicio al Ciudadano con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se realizó la actualización de información y nuevo diseño en lenguaje claro de la Carta de Trato Digno que contiene los derechos, deberes de la ciudadanía y los canales de atención la cual se dio a conocer a través de nota de prensa publicada en la sección noticias de la página web de la entidad, actualización en la sección de transparencia, envío masivo por correo electrónico e internamente a través del grupo de la Oficina de Servicio al Ciudadano de WhatsApp, nuevas piezas graficas para promocionar la figura del Defensor de la Ciudadanía las cuales serán promocionadas por los diferentes canales de comunicación a partir del mes de julio de 2023.

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



V1. 15/JUNIO/2023



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Fecha de publicación: Mié, 21/06/2023 - 10:17



Conoce la nueva versión de la 'Carta de Trato Digno'



Se trata de un documento que brinda pautas y orientaciones para garantizar un servicio a la ciudadanía digno, respetuoso, honesto, humano y equitativo.

La Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito invita a toda la ciudadanía y comunidad educativa a conocer la 'Carta de Trato Digno' de la Entidad, que contempla los derechos y deberes de la ciudadanía, así como los canales de atención dispuestos para brindar una atención oportuna, con información clara y coherente, de forma cálida, respetuosa y humana.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011-, las y los colaboradores de la Secretaría de Educación del Distrito nos comprometemos a brindarle a la ciudadanía un trato respetuoso, humano, equitativo, diligente y sin distinción alguna, garantizando los derechos constitucionales y legales y ofreciendo la mejor experiencia de servicio a través de los canales de atención presenciales y no presenciales.

La Carta de Trato Digno de nuestra entidad cuenta con nuevo diseño y ha sido traducida a lenguaje claro gracias a la colaboración y acompañamiento de la Veeduría Distrital, con lo cual buscamos facilitar la comunicación entre nuestra entidad y la ciudadanía.

Consulte la Carta de Trato Digno ingresando al siguiente enlace:

Carta de trato digno
Secretaría de Educación de Bogotá

Apreciada Ciudadanía:
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 relación con la misión de la Entidad y los principios constitucionales que rigen la Nación.

Derechos

- Recibir un trato digno, respetuoso y amable.
- Seguir recibiendo la información en forma clara y oportuna, así como el seguimiento de los servicios, trámites y procesos de atención.
- Ser atendido de manera precisa, oportuna y completa sobre los requisitos del servicio y la atención.
- Presentar sus consultas, dudas, sugerencias, reclamos y/o quejas de manera oportuna y en los términos.
- Integrarse a los procesos de gestión, así como a los canales de atención, en igualdad de condiciones y bajo igualdad de oportunidades.
- Recibir un trato diferenciado por razones de género, edad, condición de discapacidad, orientación sexual, pertenencia étnica, nivel socioeconómico, estado civil, situación socioeconómica o que implique un riesgo.
- Tener a disposición diferentes canales de atención que faciliten y agilicen el acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.
- Editar la versión en relación con el uso de la información de acuerdo con la legislación que lo exige.

Deberes

- Dirigirse con respeto al servicio y servidores que lo atiende.
- Seguir ingresando al proceso de servicio, identificar y dar a conocer los hechos que lo motivaron.
- 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 cumpliendo con los requisitos establecidos por la Entidad para cada trámite.
- Completar y adherir a los papeles que se entregan por documentos recibidos.
- Verificar los documentos que se entregan y/o recibidos.
- Cumplir con la legislación y las leyes.
- No alterar y/o destruir documentos o documentos que fallen de verdad.

Canales de atención:

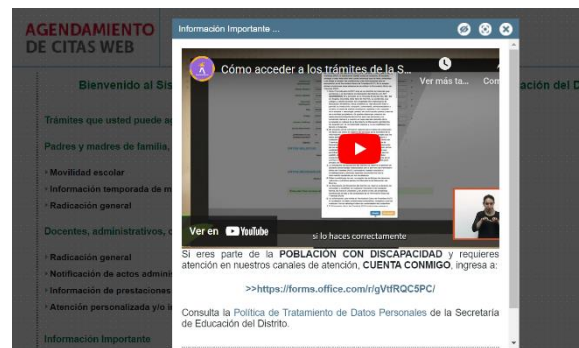
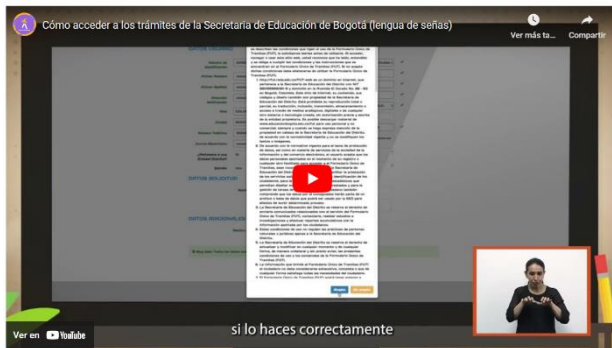
Canales de atención presencial:
Tiene administrativas ubicadas en Avenida El Dorado No. 66-61, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
La atención presencial en la sede administrativa como en las Oficinas Locales de Educación, se brinda únicamente con cita previa, la cual puede obtener a través del Sistema de Agendamiento Virtual de Citas en agendamiento.educacionbogota.edu.co o a través de la Secretaría de Educación - Oficinas de atención - Agendamiento de citas agendamiento.educacionbogota.edu.co
Supercentros Avellaneda, Bosa, Salda y Martín de los Andes, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Canales virtuales:
Ventanilla de Atención Virtual www.educacionbogota.edu.co - de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Atención telefónica de Trámites 195.195.195.195
Chat institucional ingresando a www.educacionbogota.edu.co - de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Correo electrónico: contactos@educacionbogota.edu.co
Cuentas de redes sociales de la Secretaría de Educación Bogotá Te Escuchamos <https://www.facebook.com/secretariadeducacionbogota>

Canales telefónicos:
Comunicador 60444000 de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
Línea 195, de domingo a domingo las 24 horas del día.

Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/noticia/conoce-la-nueva-version-de-la-carta-de-trato-digno

Se realizó la actualización en página web del video de acceso a los canales de atención en lengua de señas



<https://www.educacionbogota.edu.co/servicio-ciudadania2>
<http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/>

4.2 Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plande Acción.

La Oficina de Servicio al Ciudadano durante el primer trimestre de 2023 programó y desarrolló 14 actividades de sensibilización con 267 asistentes de nivel central y direcciones locales de

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



V1. 15/JUNIO/2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

educación que prestan atención en los canales, enmarcadas en los temas de socialización de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, protocolos de atención y se vinculó a las actividades de cualificación desarrolladas por la Alcaldía Mayor de Bogotá participando en los módulos de cualificación estas actividades .

Ilustración 12 Actividades de Socialización



Fuente: Registro fotográfico OSC – Actividades de socialización

4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

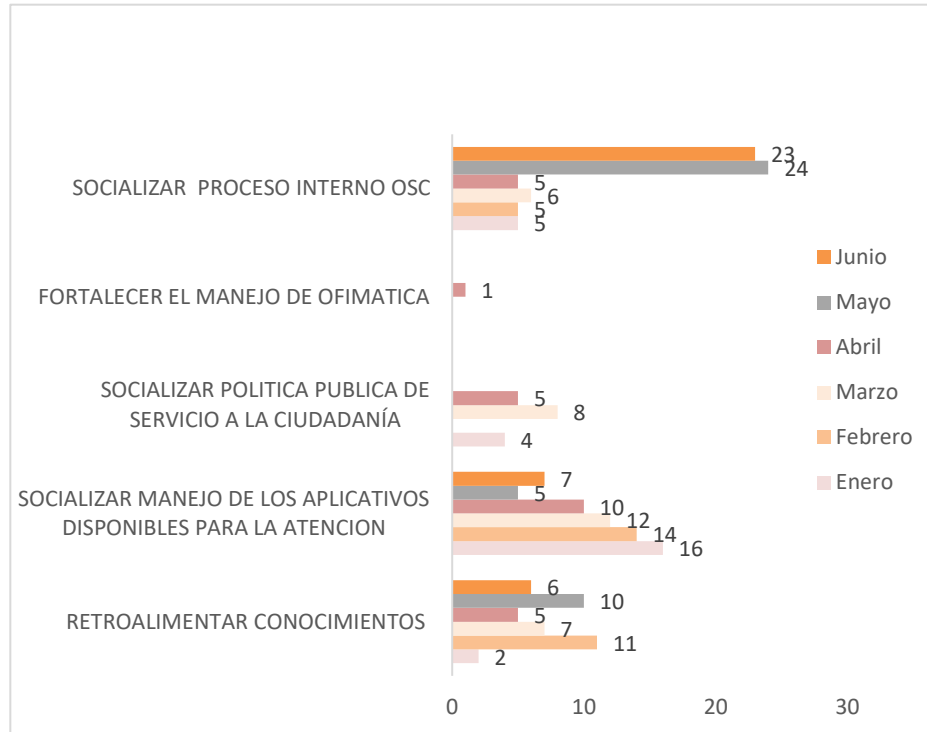
Durante el primer semestre del 2023 la Oficina de Servicio al Ciudadano dentro de su cronograma de socializaciones y sensibilizaciones programó 191 actividades y desarrollo 191 actividades con 2014 asistentes registrados y un cumplimiento del 100%, atendiendo a las necesidades del servicio de los puntos de atención y las solicitudes recibidas de otras dependencias de la entidad dando así cumplimiento al objetivo de calidad “Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano”. dirigidas a los funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad y especialmente al personal de la OSC que brinda atención en los canales.

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

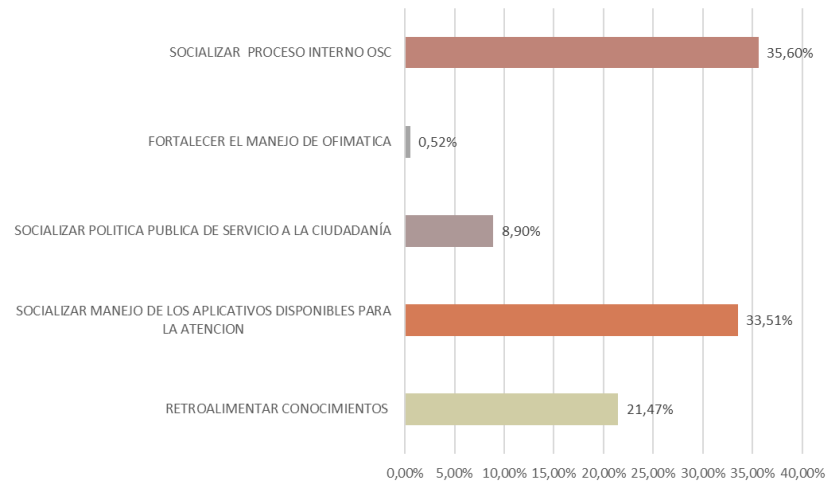


V1. 15/JUNIO/2023

Grafica 5 Cantidad de Socializaciones y Sensibilizaciones por tema



Grafica 6 Porcentaje de Socializaciones y Sensibilizaciones por tema



Fuente: Cualificación del Servicio - Oficina de Servicio al Ciudadano

Ilustración 13 Actividades de Sensibilización



Fuente: Registro fotográfico OSC – Actividades de socialización

Los temas tratados durante el primer semestre 2023 se enfocaron en las temáticas pertinentes a la gestión y atención a la comunidad educativa y ciudadanía en general.

- Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)
- Socializar procesos internos de la OSC (direccionamientos, evento reconocimiento, actividades internas)
- Socializar Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (Manual Servicio al Ciudadano, protocolos de atención, código de ética, transparencia)
- Socializar conocimientos generales de la SED y OSC
- Retroalimentación de conocimientos (inducción, reinducción, funciones dependencias)



Tabla 18 funcionarios atendidos por tema II semestre 2022

MES	Número de asistentes.
Enero	342
Febrero	185
Marzo	304
Abril	313
Mayo	439
Junio	431
Total, general	2014

Fuente: Consolidado Cualificación y formación 2023

4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

Todos los tramites de la Secretaría de Educación del Distrito aprobados se encuentran publicados y actualizados en la Guía de Trámites y Servicios Sistema Único de Información de trámites y Portal Gov.co.

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

Página Secretaría de Educación:
https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/servicio-ciudadania2

Guía de Trámites y Servicios: [Secretaría de Educación del Distrito - SED | Bogota.gov.co](https://www.bogota.gov.co/secretaria-de-educacion-del-distrito-sed)

Página SUIT:
[https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites? com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=secretar%C3%ADa+de+educacion&x=0&y=0&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr&_com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_find=FindNext](https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites?com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=secretar%C3%ADa+de+educacion&x=0&y=0&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr&com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_find=FindNext)

Gov.co
<https://www.gov.co/>

Contamos con el Certificado de Confiabilidad de la Información, el cual se emite los 5 primeros días de cada mes y se encuentran en la siguiente ruta:
<https://educacionbogota.sharepoint.com/:f:/r/sites/SC/TramitesServicios/CertificadosConfiabil>

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



Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía

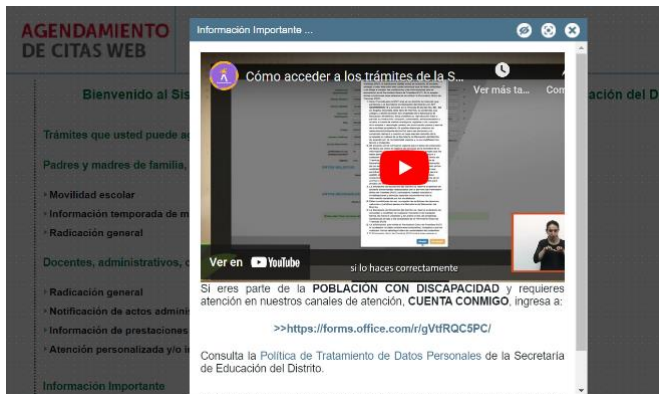


V1. 15/JUNIO/2023



idad?csf=1&web=1&e=k0SWuJ

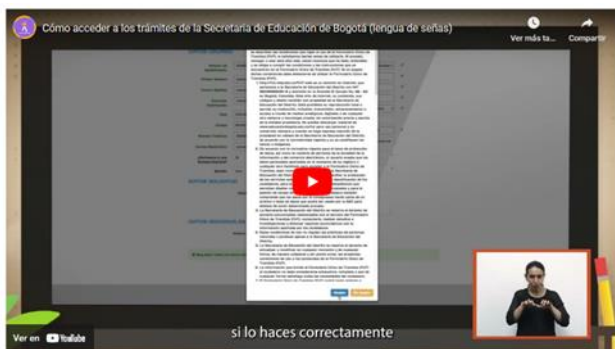
Ilustración 14 Agendamiento



Fuente: Pagina web secretaria de Educación - Agendamiento

Adicionalmente. Se realizó la actualización en página web sección Servicio al Ciudadano del video de acceso a los canales de atención en lengua de señas.

Ilustración 15 Atención en Lengua de Señas



Fuente: Pagina web secretaria de Educación - Agendamiento

Se actualizó en la página web sección Servicio a la Ciudadanía el video institucional de como acceder a los trámites de la Secretaría que cuenta con lengua de señas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

FUNCIÓN 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

5.1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Frente a la gestión de trámites, Opas y servicios, el cambio en el formulario único de trámites permitió a la SED el fortalecimiento del canal virtual, medio por el cual la ciudadanía realiza solicitudes y trámites, acorde al público objetivo al que pertenece.

Igualmente, durante este semestre se adelantaron mesas de trabajo de Interoperabilidad con:

- El Ministerio de Relaciones Exteriores - Cancillería - con el fin de virtualizar y racionalizar el trámite Legalización de Documentos para el Exterior, establecido en la estrategia de racionalización de trámite de la presente vigencia, teniendo como objetivo la integración de firma digital en el trámite para que pueda intercambiar información directamente con la Cancillería.

5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

- Se registró el trámite en la estrategia de racionalización de trámites 2023 en SUIT, legalización de documentos al exterior de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Se actualizaron tanto en SUIT como en la guía de trámites de la alcaldía mayor de Bogotá, los trámites de prestaciones docentes por medio de la plataforma humano en línea para la solicitud de estas prestaciones, por parte de los docentes y/o sus beneficiarios.

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

Página Secretaría de Educación:

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

Guía de Trámites y Servicios:

Secretaría de Educación del Distrito - SED | Bogota.gov.co

Página SUIT:

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

Contamos con el Certificado de Confiabilidad de la Información, el cual se emite los 5 primeros días de cada mes y se encuentran en la siguiente ruta: <https://educacionbogota.sharepoint.com/:f:/r/sites/SC/TramitesServicios/CertificadosConfiabilidad?csf=1&web=1&e=k0SWuJ>

Av. Eldorado No. 66 – 63

PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48

Código postal: 111321

www.educacionbogota.edu.co

Información: Línea 195



Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía



V1. 15/JUNIO/2023

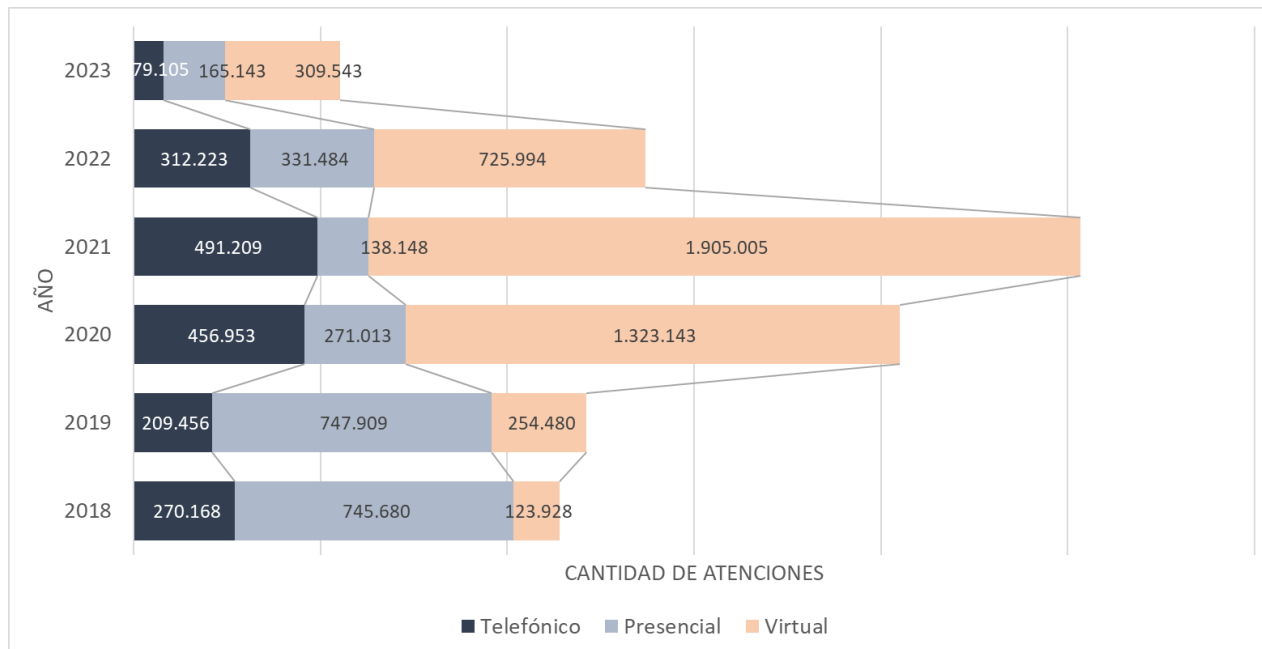


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales deservicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

La Entidad, ha promovido los canales de atención, con el fin de que la ciudadanía tenga acceso a la información de manera ágil, de calidad y oportuna. A continuación, se da a conocer el comportamiento de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, realizando una breve comparación en la variación del uso de estos en el primer semestre del 2018 al 2023, igualmente describiremos actividades adicionales realizadas, que refuerzan estas variaciones.

Grafica 7 Comportamiento Canales de Atención I Semestre 2018 al 2023



Fuente: Grupo de operaciones - Oficina de Servicio al Ciudadano

Las atenciones en el primer semestre del 2023 fueron de 553.791, con una disminución del 32% con respecto al mismo periodo en el 2022 donde fueron de 820.014, como se puede observar gráficamente.

En este sentido, en el 2023 el canal virtual continuó generando una mayor participación que los demás canales, por temas relacionados con solicitudes de cupo, certificaciones de docentes, entrega de dispositivos en el nivel central, legalización de documentos para el exterior, lo cual ha permanecido en el tiempo desde el semestre anterior.

Ahora bien, se presentaron en el semestre las siguientes novedades que impactaron la prestación del servicio:

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



V1. 15/JUNIO/2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

- Se realizó acompañamiento en la jornada de matrículas el 28 de enero, en la dirección local Bosa, Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar, registrando 1831 atenciones en los puntos atención mencionados.
- Culminó proceso de inscripción en la convocatoria del FEST2023-1, la cual inicio las inscripciones el lunes 19 de diciembre y finalizo el 16 de enero de 2023.
- Durante el primer mes de la vigencia, se solicitó por parte de la Dirección de Talento Humano, grupo Prestaciones la actualización en los portales web de la SED, la guía de trámites de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el SUIT del DAPF de 12 trámites, relacionados con esta temática de pensiones y auxilios.
- Se realizó el acompañamiento y gestión de atención en la Direcciones Locales en la fase de matrículas con cupos por novedades de grados cero, traslados y respuesta a cupos nuevos de 1ero en adelante, a partir del 23 de enero, gestión realizada por el supervisor de BPM, el equipo Plan Padrino y la Dirección de Cobertura, logrando realizar las jornadas de atención de manera exitosa, contando con el apoyo de 24 agentes del contrato OSC-BPM capacitados para la atención integral en las DLEs y 75 de la UT-Cobertura, durante las jornadas realizadas del 23 al 31 de enero con atención a 22.070 ciudadanos solicitando cupos para sus hijos.
- Se realizó acompañamiento en febrero en las jornadas de Matriculaton realizadas así:

- 25 de febrero

Bosa: Colegio Fernando Mazuera IED.
Puente Aranda: Colegio Cultura Popular IED
Rafael Uribe: Colegio Gustavo Restrepo IED

- 26 de febrero

Kennedy: Colegio INEM Francisco de Paula Santander
Engativá: Colegio Robert F Kennedy IED
Tunjuelito: Colegio Ciudad de Bogotá IED

Tabla 19 Matriculación

DÍA	ATENCIÓN INTEGRAL REALIZADA	ASIGNACIONES REALIZADAS	% DE EFECTIVIDAD
Sábado 25 de febrero	995	706	70.95%
Domingo 26 de febrero	1668	975	58.45%
TOTAL, MATRICULATÓN	2663	1681	63.12%

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



V1. 15/JUNIO/2023

Cabe resaltar que el día 4 de febrero se realizó una jornada de matrícula especial en la Localidad de Bosa con una atención de 1.228 ciudadanos

- Se participó en las Ferias de Servicio realizadas por la Alcaldía Mayor los días 24 de febrero en la Localidad Rafael Uribe y el 17 de febrero en Kennedy, adicionalmente la SED, realiza ferias Dirigidas a los Directores Locales de las Instituciones Educativas, a las cuales se asistieron los días 8 y 9 de febrero en Compensar.

Tabla 20 Actividades vs atenciones

LOCALIDAD	ACTIVIDAD	Usuarios Atendidos x la OSC
Teusaquillo	Educación en tu Localidad	3
Teusaquillo	Educación en tu Localidad	1
Kennedy	Feria de Servicios	36
Rafael Uribe	Feria de Servicios	11

El trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 20 de febrero y fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A.

- Se participó en las Ferias de Servicio realizadas por la Alcaldía Mayor los días 17 de marzo en la Localidad Rafael Uribe y el 16 y 17 de marzo en Ciudad Bolívar.

Tabla 21 Ferias / atenciones

LOCALIDAD	ACTIVIDAD	Usuarios Atendidos x la OSC
16/03/2023	Feria de Servicios	16
17/03/2023	Feria de Servicios	14
17/03/2023	Feria de Servicios	12

- Se participó en las Ferias de Servicio realizadas por la Alcaldía Mayor los días 13 y 14 de abril en la Localidad Suba; el 20 y 21 de abril en Engativá y el 28 y 29 de abril en Bosa el Recreo

Tabla 22 Ferias

Fecha	Localidad	Cantidad
13 y 14 de abril	Localidad Suba	34
20 y 21 de abril	Localidad Engativá	19
28 y 29 de abril	Localidad Bosa	46

- Durante el periodo de abril en la Sala de Nivel Central se han facilitado ventanillas para la atención por parte de otras dependencias, viendo afectación en los tiempos de servicio de la sala, debido al manejo inadecuado del Digiturno y demora en la atención.
- Se generó nuevo instructivo interno de trabajo de satisfacción en el mes de abril, que permita mejorar la confiabilidad y experiencia de servicio el cual se aplicara a partir del primero de mayo.
- Se presentaron situaciones atípicas en las instalaciones del Nivel Central, los días 8,9,10,11 y 12 de mayo debido a la toma de las instalaciones de la Secretaría por parte de los docentes pertenecientes al sindicato ADE. Durante la contingencia la entidad expide la circular 005 del 08/05/2023 que indica el trabajo en casa para los funcionarios del nivel central los días 8 y 9 de mayo y la circular 006 del 09/05/2023 la cual indica trabajo en casa del 10 al 12 de mayo lo que genera una serie de medidas para garantizar la prestación del servicio.
- La Oficina de Servicio al Ciudadano estableció como estrategias la atención a partir del día 09 de mayo hasta el 11 de mayo en las Direcciones Locales (DLE) de Barrios Unidos, Fontibón, Engativá y Chapinero; el día 10 de mayo se habilitan 3 puntos adicionales de atención: Ciudad Bolívar, Suba y Bosa con el fin de garantizar la atención de todos los servicios, en este caso la DILE de Barrios Unidos atendió todos los casos de notificación y en las demás oficinas mencionadas se atienden turnos de información prestaciones y/o atención personalizada.
- Se participó en las Ferias de Servicio realizadas por la Alcaldía Mayor los días 8 de mayo en la Localidad de Kennedy, el 25 y 26 de mayo en Usaquén
- Se inicio proceso de cambio de IVR en mayo, con el operador del centro de contacto, modificando la estructura y tipificación usada en los canales de atención, para posterior producción el 16 de junio del 2023.
- Se participó en la Feria de Servicio realizada por la Alcaldía Mayor el día 15 de junio en la Localidad de Kennedy.

5.4 Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

Con corte al 30 de junio del 2023 la Secretaría De Educación el Distrito ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador:

Se tuvo sesión con la Secretaría General para identificar los errores que se estaban generando en el SOAP, de igual manera para obtener los campos necesarios para incluir la caracterización de los ciudadanos por medio del CRM, y se remitieron los campos a la Oficina TIC con el propósito de continuar con la integración con BTE.

Beneficia a la Ciudadanía garantizándole una atención oportuna, Agilidad en la radicación de dos entidades.

FUNCIÓN 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la Secretaría de Educación del Distrito por la figura ya referida.

El del II Semestre del 2022 se presentó ante las entidades correspondientes, bajo radicado NoS-2023-29678 del 31 de enero del 2023.

6.1 Conclusiones y Recomendaciones

Una vez analizados los resultados anteriormente mencionados es importante mencionar que:

CONCLUSIONES

1. El Defensor Ciudadano, a través del Plan Padrino y Red Contacto ha permitido la mejora en los indicadores de respuesta de las dependencias y contribuido con la concientización de la importancia en la oportunidad de las respuestas a la ciudadanía
2. Se tiene un avance del 100% en el Cierre de los vencidos de las vigencias 2010 al 2021.
3. Frente a los seguimientos de los indicadores entre los más relevantes se encuentra el nivel de satisfacción en los canales de atención, donde la Entidad aplicó 29680 encuestas con 25176 satisfechas, donde el 84,82% de los ciudadanos se encontró satisfecho con el servicio.
4. Apoyar los canales virtuales, con el fin de optimizar los tiempos empleados para brindar respuesta a la ciudadanía.
5. Desde el punto de vista de Operaciones, el Defensor de la Ciudadanía ha realizado

seguimiento a los acuerdos de servicio que tienes con las dependencias generando articulación en los procesos de atención como lo son entregas de tabletas por parte de la Dirección de Dotaciones, entrega de pines y necesidad de movilidad escolar, asignación de cupos, traslados escolares, apoyo a eventos de Educación Superior, información de Colegios Privados.

6. Bajo la Coordinación del Defensor Ciudadano se generó articulación con la ETB para la entrega de SIM CARD a los estudiantes beneficiados con la ruta 4k, con el fin de poder continuar con el servicio de internet para los estudiantes.
7. Por otra parte, la actualización y socialización de los instructivos internos de trabajo y de los planes de contingencia dado el procedimiento de Atención de requerimientos a la ciudadanía en los canales de atención, ha permitido mejorar la prestación del servicio, y la sistematización de la atención.
8. Adicionalmente, se resalta el seguimiento a la volumetría en los canales de atención, determinando el personal óptimo para cada canal.
9. El Defensor del Ciudadano con el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía ha realizado los siguientes logros:
 - Mantenimiento de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía de acuerdo con lo estipulado con lo estipulado en la ISO9001:2015, lo cual requirió la realización de la auditoría interna previa a la visita de seguimiento etapa 2
 - Mayor cohesión y coordinación de los distintos procesos y de la OSC.
 - Optimización del uso de recursos y reducción de costes para el proyecto 7818, es decir, eficiencia.
10. Se implementó el sistema de apoyo en Lengua de Señas a todos los puntos de atención (Direcciones Locales de Educación) desde el Nivel Central por medio de teams llamado RELEVO SED, el cual permite que cualquier persona con discapacidad auditiva sean atendidos en cualquier punto de la ciudad.
11. Solución en primer contacto con los ciudadanos atendidos con la atención inclusiva en el canal presencial con agente interprete en lenguaje de señas, que se encuentra adquirido a través de la Orden de compra 78018 con BPM Consulting a 60 personas con discapacidad auditiva de la ciudadanía que se presentó con discapacidad en el Nivel Central de la SED.
12. Cumplimiento al 100% de las actividades de formación, socialización, sensibilizaciones programadas y desarrolladas para conocimiento del personal nuevo que ingresa a la entidad de las funciones, beneficios y canal de atención de la figura del Defensor de la Ciudadanía, así como la sensibilización de protocolos de atención para el personal en el nivel local, central y al personal de aseo de las dependencias administrativas de la entidad.
13. Se realizó la revisión por parte de la Alta Dirección la orientación a todo el personal para lograr una correcta alineación del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001, así como, el cumplimiento de los objetivos y madurez en la implementación en el SGC, las cuales se encuentran alineadas con las metas POA y PAAC 2023.
14. Se realizaron diferentes sensibilizaciones y socializaciones con el fin de comunicar fluidamente el cumplimiento de los objetivos de la calidad en el marco de la ISO 9001 y la importancia de gestionar las actividades cotidianas de en un sistema de gestión de la calidad en constante mejora, para así generar un ambiente de confianza donde se comunica constantemente los resultados del sistema.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

15. Se fomentó la participación y comunicación como medio para lograr mejoras en el que todos los funcionarios y contratistas participen y aporten información para la implementación del SGC basado en ISO 9001.
16. Se garantizó la disponibilidad de los recursos necesarios a través del proyecto 7818 para que el sistema funcionara adecuadamente y se evaluara periódicamente mediante la auditoría interna y revisión por la dirección.

RECOMENDACIONES:

1. Asegurar un correcto entendimiento por parte del personal de las tareas encomendadas para el proceso basado en la ISO 9001 y evitar así, desviaciones respecto al plan previsto de implementación.
2. Continuar con la aplicación del liderazgo es un aspecto que tiene gran relevancia dentro de este proceso, pues a través de este, la Alta Dirección da ejemplo y asienta las bases para asegurar el correcto comportamiento del personal, a fin de lograr el mantenimiento de la certificación del SGC basada en la ISO 9001.
3. Garantizar el buen funcionamiento del proceso comprobando que la mejora continua se implementa en cumplimiento de los objetivos de la calidad del SGC, a través del correcto registro de la información pertinente al servicio No conforme o acciones de mejora identificadas durante la gestión del proceso, de cara a poder hacer un buen uso de los indicadores, claves en el rendimiento del proceso.
4. Realizar la auditoría externa de seguimiento etapa 2 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
5. Continuar con los planes de mejora e identificación de Servicio No Conforme para reducir las brechas en la prestación del servicio según los atributos de la calidad.
6. Cumplir con las actividades del plan de trabajo, aprobado por las áreas de la estrategia de racionalización de trámites propuesta en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2023 con la racionalización en los 21 trámites que se encuentran vigentes en este proceso.
7. Cerrar el total de los documentos vencidos de los años 2022.
8. Realizar la traducción a lenguaje claro de todos los trámites de la entidad.
9. Desarrollar al 100% todas las actividades de socialización y sensibilización solicitadas por las dependencias de la entidad y las necesidades del servicio.

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



V1. 15/JUNIO/2023