

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN BUENAS PRÁCTICAS DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 2023-1

Compilado por:

Veiman Cotrino Díaz
Profesional Universitario

Diana Malaver
Profesional Universitario

Narda Lizeth Rodríguez
Profesional Universitario

Paola Andrea Cristancho
Contratista

Angélica Mayerli Vargas
Contratista

Alexandra Murillo
Contratista

Ricardo Rodelo López
Facilitador Calidad

Fernando Benavidez
Contratista

Aprobado por:



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

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
BUENAS PRÁCTICAS DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	4
Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar laprestación del servicio.....	4
1. Mantenimiento certificación ISO9001:2015 proceso Servicio Integral a la Ciudadanía	4
2. Racionalización de trámites	5
3. Universidad del Servicio	6
4. Plan Padrino	8
5. Relevo SED.....	9
6. Red Contacto	10
7. Hablemos Claro OSC	10
.....	12
Conclusiones y Recomendaciones	12
CONCLUSIONES	12

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”.

BUENAS PRÁCTICAS DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.

El Defensor de la Ciudadanía, en cabeza de la Oficina de Servicio al Ciudadano, lidera diferentes procesos de mejora continua, enmarcados en la normatividad que regula y genera los lineamientos para la prestación del servicio tanto a nivel nacional como distrital.

Las prácticas desarrolladas en esta línea de acción, cuenta con diferentes actividades a desarrollar de acuerdo con su naturaleza y temáticas involucradas, empezando con la elaboración de la estrategia de Servicio al Ciudadano, en la que se definan los objetivos de corto, mediano y largo plazo, debidamente articulados con el Sistema Integrado de Planeación y Gestión.

Para la consecución de una mejora en la atención de Calidad, la Oficina de Servicio al Ciudadano sectorizó y priorizó sus actividades, formando grupos internos concéntricos para cada acción, es así como se generaron grupos focales encargados del proceso de Operación, Calidad y PQRS, Seguimiento y Medición, Gestión de correspondencia, Cualificación y Promoción.

1. Mantenimiento certificación ISO9001:2015 proceso Servicio Integral a la Ciudadanía

La Certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en la ISO9001:2015 concebida como una buena práctica en la Oficina de Servicio al Ciudadano que perdura en el tiempo, ha permitido consolidar el proceso de manera estratégica hacia la Entidad y la ciudadanía, alineando el sistema de gestión a una estrategia estructurada que ha facilitado cumplir con las necesidades y expectativas de la ciudadanía y demás partes interesadas de manera oportuna y cálida.

La implementación de una Sistema de Gestión de la Calidad ha integrado la búsqueda de estrategias que ofrezcan servicios innovadores y seguros dándole un valor agregado a la Entidad, desde un proceso Estratégico que integra procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la alta dirección.

Las buenas prácticas se han abordado desde el ciclo PHVA, descritas específicamente de la siguiente forma:

- **PLANEAR:** En esta etapa se definen los objetivos y cómo lograrlos, esto de acuerdo con los requisitos legales vigentes, políticas institucionales, lineamientos internos e informe de necesidades de la ciudadanía. De igual manera, se planea desde un sistema integrado de servicio a la ciudadanía que plantea la medición e impacto de acciones desde la racionalización de trámites de la SED y la gestión del conocimiento.

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

- **HACER:** Es ejecutar lo planeado, en esta etapa se realiza la operación de los canales de atención, donde se reciben los requerimientos de la Ciudadanía, la creación, modificación o eliminación de Trámites, Servicios y Otros Procedimientos Administrativos (OPA'S), la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, entre otros, de conformidad a una gestión documentada en procedimientos, manuales, guías e instructivos internos de la operación como tal.
- **VERIFICAR:** En esta etapa se comprueba que se hayan ejecutado los objetivos previstos mediante el seguimiento y medición del proceso, confirmando que estos estén acordes con las políticas y a toda la planeación inicial, mediante la evaluación de la calidad en las respuestas, generación, reporte y socialización del nivel de oportunidad de las contestaciones a la ciudadanía, medición de satisfacción de la prestación del servicio y el seguimiento y reconocimiento de la prestación del servicio en los canales de atención.
- **ACTUAR:** Se realizan las acciones para el mejoramiento del desempeño de los procesos, se corrigen las desviaciones, se estandarizan los cambios, se realiza la formación y capacitación requerida y se define como monitorearlo, gestión de solicitudes ante el defensor de la Ciudadanía, planes de mejoramiento y servicio no conforme, informes de operación y PQRS.

Por lo anterior, los propósitos desde la jefatura son estructurar y mantener una gestión de la calidad bajo un enfoque de procesos de acuerdo con los objetivos de la Política de la Calidad, documentando y archivando constantemente según los lineamientos vigentes la información necesaria producto de la gestión del proceso, analizando los riesgos estratégicos y operacionales que faciliten el monitoreo y la toma de acciones de mejora continua para promover un mayor aprovechamiento de los recursos, y de personal más competente y formado que cumpla con las expectativas de los clientes.

La mejora continua bajo un enfoque de procesos ha permitido ser referentes para nuevas oportunidades que marquen la diferencia del servicio, logrando apropiación de los equipos de trabajo, incremento los estándares de la calidad y posicionando a la Entidad en el marco de un servicio público de calidad.

2. Racionalización de trámites

Durante este primer semestre de 2023, podemos destacar como buenas prácticas relacionadas con el avance de las actividades del plan de trabajo de la estrategia de racionalización de trámites de la SED 2023 las siguientes:

- La cantidad de trámites que fueron priorizados dentro de la estrategia de racionalización de trámites, los cuales ascendieron a 21 para esta vigencia, esto en parte por el compromiso de las diferentes áreas que decidieron hacer parte de esta

estrategia en aras de brindar mayores beneficios para los ciudadanos.

- Se diseño e inició un plan de trabajo de racionalización de trámites con las áreas que hacen parte de este, con las mesas de trabajo estipuladas en el plan como soporte del avance de las actividades allí registradas
- Se inscribió la estrategia de racionalización de trámites 2023 en SUIT, en un trabajo articulado entre la Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Interno, de acuerdo con las orientaciones recibidas del DAFP y la Secretaría General en la capacitación recibida
- Se actualizaron los enlaces web del aplicativo humano en línea a los trámites de los docentes en la página web de la SED, para su información y respectivo trámite
- Se realizó mesa de trabajo entre la Cancillería y la SED oficinas OSC y OTIC para revisar los avances para la interoperabilidad que permita avanzar en la racionalización del trámite de legalización de documentos con destino al exterior de la OSC.

3. Universidad del Servicio



La Oficina de Servicio al Ciudadano dando cumplimiento al objetivo 2 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” desarrolla la buena práctica llamada “**Universidad del Servicio**”, Estrategia interna de la OSC que permite ampliar los conocimientos y habilidades a través de la oferta de formación y aprendizaje que ofrece el distrito y actividades propias de la SED que fortalecen la comunicación y la buena atención a la ciudadanía.

Para fortalecer el proceso de Servicio a la Ciudadanía durante el primer semestre del 2023 se han programado y desarrollado 191 actividades de socialización, sensibilización y capacitación en temas relacionados con el servicio a la ciudadanía con 2014 asistentes, para el desarrollo de las actividades se articulan acciones con aliados estratégicos de la SED y de entidades distritales y así contar con una oferta institucional de formación amplia con temáticas relacionadas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Sistema de Gestión de Calidad, Ofimática, y cursos adicionales que aportan a

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

fortalecimiento de los principios del servicio.

Actualmente la oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con un equipo de trabajo conformado por más de 100 personas todas enfocadas a brindar servicios de calidad a la ciudadanía desde diferentes frentes de atención y de allí la importancia que todo el personal cuente con las competencias y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones y desde la Universidad del Servicio se trabaja para aportar desde la gestión del conocimiento al mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio.

Los aliados estratégicos con que cuenta la Oficina de Servicio al Ciudadano para el desarrollo de las acciones de cualificación y promoción son:

Dirección de Talento Humano: A través del Plan Institucional de Capacitación PIC- ofrece alternativas de formación para los servidores públicos de la entidad y cuenta con actividades específicas relacionadas al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía.

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa: Conjuntamente se diseñan estrategias y campañas de divulgación dirigidas al público externo e interno para promocionar los trámites y servicios que ofrece la entidad, así como los canales de atención.

Subsecretarías, Direcciones y Oficinas de nivel Central: Con las dependencias de la entidad, la OSC gestiona actividades donde se socializa con el personal que brinda atención en los canales, todas las competencias y funciones información importante para el direccionamiento correcto de la correspondencia que ingresa a la entidad.

Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaría General: Desde la SED se participa activamente en todas las actividades programadas desde la Alcaldía en los ciclos de cualificación del servicio a la ciudadanía, protocolos de atención y lenguaje claro en la comunicación con la ciudadanía.

Veeduría Distrital: La entidad participa activamente de todas las actividades de formación ofrecidas por la Veeduría Distrital en las temáticas relacionadas con servicio a la ciudadanía, gestión de peticiones ciudadanas y estrategia de sensibilización y traducción de documentos a lenguaje claro.

Igualmente se socializa con el personal de la OSC la oferta de formación gratuita que ofrece el distrito con cursos virtuales, presenciales, talleres.



Departamento Nacional de Planeación

Alcaldía Mayor de Bogotá

Fortalece tus habilidades

CURSOS

del Distrito y la SED

Sesiones de cualificación

Ciclo 1: Hablemos de lo público en el servicio

Ciclo 2: Herramientas para el servicio

Ciclo 3: Desarrollo del ser para el servicio

OSC

Universidad del Servicio

Formación Aprendizaje

Bogotá te Escucha

Plan de capacitación Hasta el 09/03/2023

Inscripciones a

Av. F PBX Códif <https://escuelavirtual.dnp.gov.co/Infor/?redirect=0>

Lenguaje claro Inscríbete en este link:



4. Plan Padrino

La Oficina de Servicio al Ciudadano, bajo el Proceso de Servicio integral a la Ciudadanía busca un fortalecimiento de la cultura de servicio en toda la Entidad, razón por la cual es necesario trabajar activamente en los procesos de mejoramiento continuo en la prestación del servicio, realizando el apoyo y desarrollo de alternativas de medición y seguimiento eficiente para los procesos que involucran los temas de calidad en la prestación servicio en la entidad.

Es así como con la creación del Programa Plan Padrino, se ofrece a la entidad un acompañamiento técnico desde la oficina de servicio al ciudadano, en el uso adecuado de las herramientas de gestión en servicio, trámites y servicios, Nivel de Oportunidad, Vencidos, Calidad en la respuesta, y cualquier otro tema que impacte en el ciclo de atención elevando la eficiencia, transparencia y la mejora en la relación cotidiana con las diferentes oficinas, de la Entidad, Direcciones Locales e Instituciones Educativas

En el desarrollo de las actividades cotidianas, este equipo trabaja de la mano con las diferentes dependencias de la SED logrado impactar en los resultados, cumplimiento, y satisfacción ciudadana, igualmente ha servido de apoyo en la mejora de las relaciones entre los 3 niveles de la Entidad.

Para facilidad en la comunicación se crea el correo electrónico oscplanapadrino@educacionbogota.gov allí se registran las solicitudes de las diferentes dependencias entre ella el apoyo a la gestión de radicados de SIGA, modificación de usuarios en el actual Sistema de Correspondencia de la entidad, SIGA y en el aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor para la recepción de peticiones ciudadanas, Bogotá Te Escucha, y el apoyo en la notificación de actos administrativos.

Igualmente se crea un Forms, para el registro de aquellos acompañamientos que no se realizan ni por el correo ni en mesas de trabajo, sino de manera informal por otros medios, como presencial, telefonico o WhatsApp, así se logra acumular datos e identificar cuales son las necesidades más reiterativas de las dependencias y poder fortalecer estas mejoras

Se participa en las Ferias de Educación en tu Localidad realizadas por la Secretaría en cada una de las localidades, donde se dió atención a los rectores de las Instituciones Educativas Distritales brindando asesoría en temas de servicio e indicadores de cumplimiento.

El equipo se enfoca en la mejora continua reforzando el seguimiento al nivel de oportunidad en las respuestas dadas a la ciudadanía, la cual actualmente se encuentra en un acumulado del 89.4%, con este seguimiento se logró tener el porcentaje más bajo de requerimientos sin cerrar. Obteniendo el cierre del 100% de los requerimientos vencidos del año 2020 al 2021, el 88% del año 2022 y .2023

Igualmente en el refuerzo y acompañamiento en la calidad de las Respuestas dadas a la Ciudadanía, se ha logrado disminuir el porcentaje de las respuestas que no cumplen con alguno de los criterios de calidad, pasando del 18% en enero al 11% en el mes de junio.

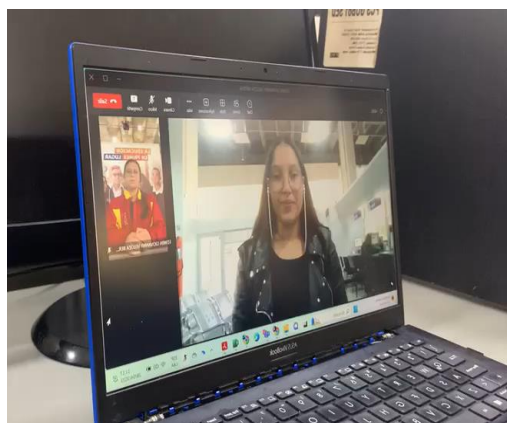
Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

Se genero la articulación 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. Logrando así, mayor concientización de las dependencias en la importancia de la oportunidad de las respuestas, a la fecha se cuentan con 45 planes de mejora, a los cuales se les realiza seguimiento bimensual por parte de la OSC y trimestral por parte de la Oficina de Control Interno.

5. Relevo SED

Dentro del cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Distrito en el ámbito de ajustes razonables y mejoramiento de la accesibilidad de la comunidad con discapacidad. Se implementa la estrategia “Relevo SED” que está destinada a la prestación del servicio a la comunidad sorda, permitiendo la comunicación y acceso a la información a las personas con discapacidad auditiva desde cualquiera de los puntos de atención de la entidad. Garantizando una atención oportuna, cálida y cercana.

Cómo funciona?



El ciudadano con discapacidad auditiva se presenta en cualquier punto de atención presencial a solicitar información o realizar trámites, desde esta ubicación mediante la plataforma Microsoft teams el colaborador se conectará a la dirección de correo relevosed@educacionbogota.gov.co, donde la intérprete de Lengua de Señas Colombiana (LSC) que se encuentra ubicada en el Nivel Central de la SED, servirá de intermediaria para brindar la orientación requerida realizando todo el acompañamiento necesario.

6. Red Contacto

En el marco de la mejora continua de la Oficina de Servicio al Ciudadano y acompañamiento permanente a los procesos internos de atención a las dependencias, se diseñó una estrategia denominada Red Contacto, que consiste en colocar a disposición de las diferentes dependencias de la Entidad, medios de comunicación con sus grupos de valor utilizando las herramientas con las que se cuentan en los diferentes canales de atención.



Algunos de los servicios a disposición son:

- ✓ Elaboración de estrategias de gestión de las dependencias para la comunicación asertiva con la ciudadanía.
- ✓ Gestión de Salida de Llamadas masivas desde el Centro de Contacto
- ✓ Envío de Mensajería de texto, Mailing, correos electrónicos de forma masiva.
- ✓ Envío masivo de encuestas
- ✓ Seguimiento a requerimientos específicos (invitaciones, actualización de información)

Dentro de las dependencias que actualmente utilizan de forma permanente los servicios están: Dirección de Cobertura, Dirección de Bienestar Estudiantil, Dirección de Relaciones con los sectores de Educación Superior y Educación para el trabajo.

7. Hablemos Claro OSC



En la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación la comunidad educativa y la ciudadanía que utilizan los servicios y realizan trámites de la entidad son nuestra razón de ser, por eso trabajamos en mejorar la experiencia del servicio brindando atención de calidad, oportuna y efectiva y para cumplir con esa promesa de servicio implementamos la buena práctica llamada “**Hablemos Claro en la OSC**”.

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

Esta buena práctica ha cobrado gran importancia al interior de la oficina a partir de los lineamientos brindados por el Distrito y la Nación en materia de uso del lenguaje claro e incluyente con la ciudadanía, la OSC implementa acciones de formación, sensibilización y aplicación de herramientas de lenguaje claro para fortalecer la comunicación asertiva del personal que brinda atención en los canales con el público objetivo.

Para fortalecer la comunicación clara, sencilla, comprensible, el personal de la OSC participa activamente en la oferta distrital de formación en lenguaje claro e incluyente así como en la aplicación de las metodologías de revisión, traducción y simplificación de documentos internos y externos que mejoren la comunicación con la ciudadanía.

Durante el primer semestre del 2023 la OSC ha participado en los talleres de lenguaje claro ofrecidos por la Veeduría Distrital y la Alcaldía Mayor de Bogotá, espacios que han contribuido a reconocer la importancia de comunicarse de forma comprensible pensando siempre en la necesidad del otro y poniéndose en los zapatos de la ciudadanía.

Igualmente, la OSC incorpora en su método de trabajo diario, la revisión, traducción y evaluación de documentos utilizados para dar respuestas con criterios de calidad a las peticiones ciudadanas.

Se han apropiado las metodologías Distritales en materia de traducción de documentos a lenguaje claro siguiendo los tres pasos necesarios; contenido, estructura y diseño obteniendo como resultado un ejercicio de gran valor para mejorar la comunicación con la ciudadanía.

El éxito de esta buena práctica se ha logrado gracias a la colaboración de los equipos de trabajo de la OSC conformados por servidores públicos, contratistas y colaboradores que desde su conocimiento aportan en el mejoramiento de los documentos haciéndolos más comprensibles, para que cualquier persona sin importar su experiencia o conocimiento los entienda.

A la fecha en la OSC se han revisado, traducido y evaluado 21 documentos internos y externos dentro de los cuales se encuentran:

- Manual de Servicio a la Ciudadanía
- Carta de Trato Digno
- Instructivos internos
- Procedimientos
- Plantillas de respuestas a solicitudes ciudadanas
- Guías

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



Carta de trato digno
Secretaría de Educación del Distrito

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 realidad de la Entidad y de los principios constitucionales que rigen la Nación.

Derechos

- Recibir un trato digno, respetuoso y amable.
- Tener fácil acceso a la información en forma correcta y actualizada sobre los servicios, horarios y funciones de la Entidad.
- La información de manera clara, oportuna y completa, sobre los requisitos del servicio y el proceso.
- Presentar sus consultas, dudas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta pronta y oportuna a las mismas.
- Recibir atención personalizada, oportuna y completa en los canales virtuales, cuando exista que sus servicios sean brindados por la Secretaría de Educación del Distrito.
- No ser discriminado por razones de género, edad, condición de discapacidad, orientación e identidad sexual, pertenencia étnica, social, lingüística, credo, situación socioeconómica, ni por ninguna otra causa.
- Tener a disposición diferentes canales de atención que permitan y permitan su acceso de manera oportuna y adecuada por la Entidad.
- Recibir la información en relación con el uso de la información de carácter no confidencial por la Entidad.

Deberes

- Dirigirse con respeto al servidor o servidores que lo atiende.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio, identificar y dar a conocer los fallos que se presenten.
- 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 horarios.
- Seguir las procedimientos de atención y cumplir con los requisitos establecidos por la Entidad para cada trámite.
- Conocer y adherirse a los planes para retirar los documentos solicitados.
- Verificar los documentos que se le entregan y notificarlos.
- Cumplir con la Constitución y las leyes.
- No efectuar y number declaraciones o documentos que fallen sus veridic.

Canales de atención:
Canales de atención presencial:
Sede administrativa ubicada en la Avenida El Dorado No. 66-63 de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.
La atención presencial en la entidad, tanto en la sede administrativa como en las Dependencias de Educación, se brinda únicamente con cita previa, la cual puede obtenerse a través del Sistema de Agendamiento Virtual de Cita en el portal www.educacionbogota.edu.co siguiendo el **Link Servicio a la Ciudadanía - Información de citas - Agendamiento de citas - Citas para citas**.

Canales virtuales:
Vinería de Reducción Virtual **Comunicación vía WhatsApp**
Formulario Único de Trámites **Reducción Virtual**
Chat institucional integrado a www.educacionbogota.edu.co de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Correo electrónico atencionciudadano@educacionbogota.edu.co
Sistema de Atención por el Centro de Peliculas Ciudadanas Segura Tu Escuela **Reducción Virtual**

Canales telefónicos:
Comunicador 863 3240596 de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
Línea 195 de domingo a domingo en 24 horas del día.



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.

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

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.

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.