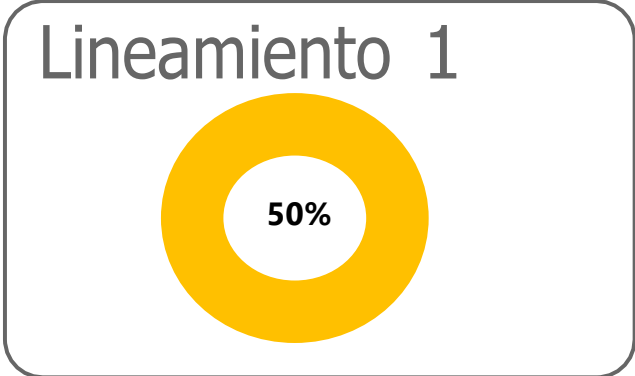


Defensor de la Ciudadanía

Secretaría de Educación del Distrito - SED



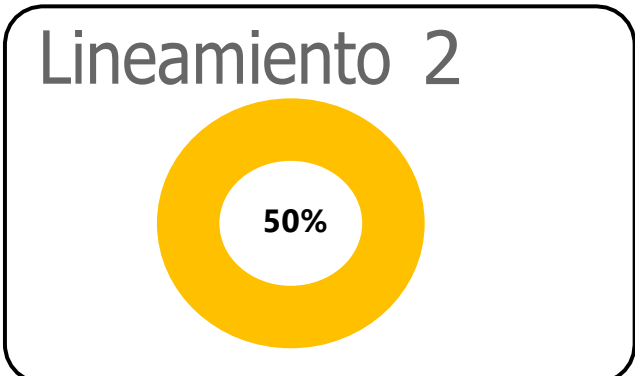
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

El Sistema de Gestión de la Calidad del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito se encuentra certificado bajo la norma NTC ISO 9001:2015 con el fin de garantizar los requisitos mínimos para la prestación del servicio y propender por la mejora continua; en él se establecen políticas, objetivos y metas. El análisis de los resultados y los planes de acción se realiza en el Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



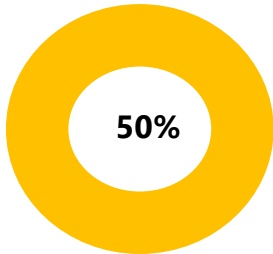
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En el primer semestre de 2026 se creó la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía y se elaboraron dos informes trimestrales de Relacionamiento con la Ciudadanía que se publicaron en la página web de la entidad en el link de Transparencia con los avances realizados para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Secretaría de Educación del Distrito - SED

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

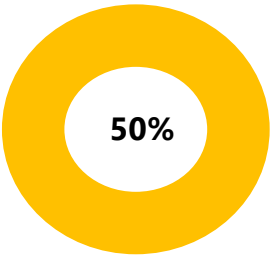


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La Oficina de Servicio al Ciudadano, cuenta con rubros dentro del Proyecto de Inversión 7701 "Prestación de los servicios administrativos para la operación del servicio educativo oficial y divulgación de la oferta educativa de Bogotá", con los que da cumplimiento a la meta establecida en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, que es fortalecer la calidad de la experiencia de servicio a la ciudadanía en todos los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito; lo cual se cumple a través de contrato interadministrativo No. 150022 de 08 de agosto 2025 suscrito con la COBRANZA NACIONAL DE CRÉDITOS S.A.S.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1

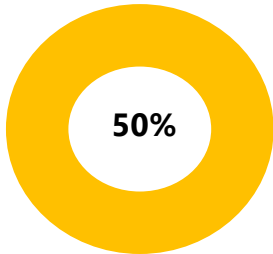


Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Servicio a la Ciudadanía, en articulación con la Veeduría Distrital, la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Dirección de Talento Humano de la SED, desarrollaron estrategias de fortalecimiento de competencias en lenguaje claro, orientadas a mejorar la calidad de las comunicaciones institucionales y promover una atención más comprensible, oportuna y cercana para la ciudadanía. Como resultado de esta articulación interinstitucional, se realizaron 14 actividades de sensibilización y formación, en las que participaron 504 servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad. Estas jornadas permitieron fortalecer los conocimientos y habilidades en la aplicación de los principios del lenguaje claro para la elaboración de respuestas, documentos y comunicaciones institucionales, lo cual contribuye a mejorar la comprensión de la información suministrada a la ciudadanía, fortalecer la transparencia y optimizar la calidad en la prestación del servicio.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

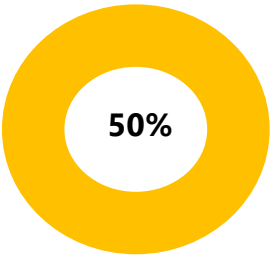


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Oficina de Servicio al Ciudadano realizó 15 jornadas de capacitación dirigidas al personal que ingresó a la entidad, especialmente a esta Oficina, en temas relacionados con el proceso de servicio integral a la ciudadanía, canales de atención y denuncia de actos de corrupción.
Por otra parte, se divulgó a través de las redes sociales de la Secretaría piezas informativas relacionada con el canal de denuncias por actos de corrupción.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3

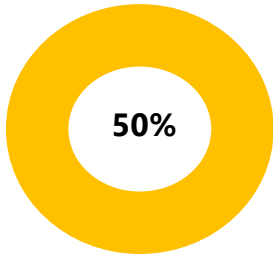


Observaciones Función 2 Lineamiento 3

La Oficina de Servicio al Ciudadano consolida los requerimientos recibidos en la entidad y elabora el informe mensual de PQRSDF que permite conocer las necesidades de la ciudadanía, mejorar la calidad de la experiencia del servicio y plantear recomendaciones, para que sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones por parte de las directivas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En atención al Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía, la OSC aporta a la transparencia mediante la elaboración y publicación de los informes:
PQRSDF: Mensual.
Informe de Acceso a la Información Pública: Mensual.
Informe de nivel de oportunidad: Mensual.
Informe de calidad en las repuestas y satisfacción al usuario: Mensual.
Informe de gestión de operaciones: Mensual.
Implementación de la estrategia de racionalización de trámites: trimestral.
En el segundo trimestre dispusimos de un Powerbi que permite visualizar, por medio de un semáforo, los requerimientos al día, próximos a vencer y vencidos, por dependencia y funcionario responsable.
Nota: Los informes de PQRSDF y de Gestión de operaciones se fusionaron en febrero de 2026.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



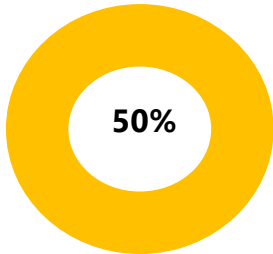
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

La Resolución 1153 del 22/06/2021 prevé en el artículo 1 "Designar como Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito al jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano"; la jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano es la funcionaria Carmen Julia Guerrero Gamba designada mediante Resolución 1386 de 2024.

Secretaría de Educación del Distrito - SED

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

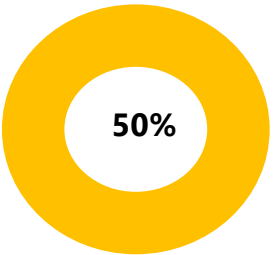


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

La Oficina de Servicio al Ciudadano con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa divulgó en redes sociales (Facebook, Instagram, X y LinkedIn) durante el primer semestre 2026, imágenes y mensajes para promover los canales de atención y el rol del Defensor de la Ciudadanía, la carta de trato digno y el canal de denuncias por actos de corrupción.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



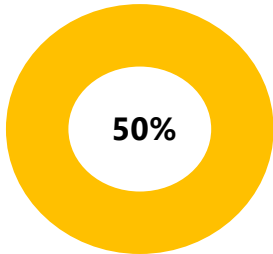
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La Oficina de Servicio al Ciudadanía promueve y participa en las actividades de cualificación en temas relacionados con servicio a la ciudadanía que son programadas para el personal de los tres niveles de la entidad. En el primer semestre realizaron 113 socializaciones con participación de 1.532 servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad.

Secretaría de Educación del Distrito - SED

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

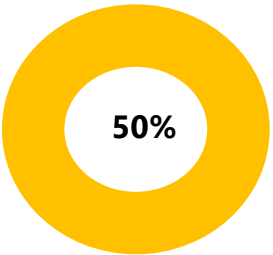


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La Oficina de Servicio al Ciudadano promueve en la entidad, la participación en las sensibilizaciones y cualificaciones realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en las temáticas de servicio a la ciudadanía y del Sistema Gestión peticiones Ciudadanas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1

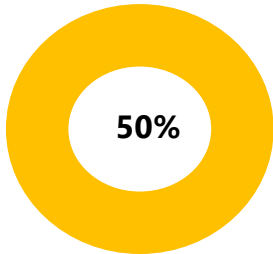


Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Secretaría de Educación cuenta con los siguientes canales de atención:
Presencial: Nivel Central, Nivel Local y Red CADE
Centro de contacto Línea 3241000
Radicación PQRSDF “Bogotá te Escucha”
Canales virtuales: Formulario Único de Trámites - Ventanilla de Radicación Virtual, notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co, buzonentidades@educacionbogota.gov.co, contactenos@educacionbogota.edu.co, Chat Institucional.
De forma permanente la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza seguimientos al funcionamiento de los canales atención con periodicidad diaria, semanal y mensual, estadísticas y resultados con el fin de tomar medidas correctivas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

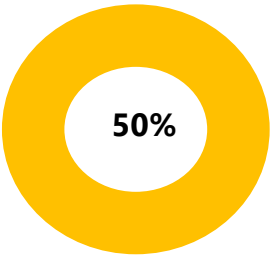


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Para la vigencia 2026, la Estrategia de Racionalización de Trámites contempla dos acciones: i) Publicación de la estrategia en el portal de Transparencia de la SED y ii) Seguimiento a su implementación. Para el 2026 se inscribieron 4 acciones de racionalización correspondientes a los trámites de: Asignación de cupo escolar (Dos acciones de racionalización, correspondientes a ajustes normativos y administrativos), Traslado de estudiantes antiguos y Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital, se cuenta con el plan de trabajo, seguimiento a la estrategia y el registro de los datos de operación.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

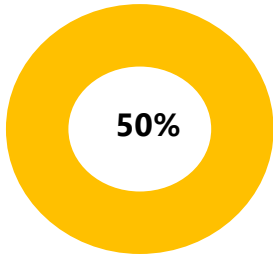


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

No se requieren soportes, puesto que en las funciones 1 y 3 se puede evidenciar la participación en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

No se requieren soportes puesto que la asistencia se puede verificar directamente en el listado de asistencia a la comisión y el acta.