

INFORME EJECUTIVO ANUAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 2023

Compiló:

Veiman Cotrino Díaz
Profesional Universitario

Diana Malaver
Profesional Universitario

Narda Lizeth Rodríguez
Gómez
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

Eva María Vera
Contratista

Fernando Benavidez
Contratista

Aprobó:



Marco Antonio Barrera

Jefe Oficina Servicio al Ciudadano

Defensor de la Ciudadanía

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

INTRODUCCIÓN.....	5
FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR	6
FUNCIÓN 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.....	19
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.....	24
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.....	27
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.....	28
1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.	32
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.	34
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.	35
2.2 Contexto de la organización y la Comprensión de la organización, contexto y las necesidades y expectativas de partes interesadas	¡Error! Marcador no definido.
2.3 Planificación y Acciones para abordar riesgos y oportunidades y el cumplimiento de los Objetivos de calidad y planificación	¡Error! Marcador no definido.
2.4 Competencia e Información documentada.....	¡Error! Marcador no definido.

2.5 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios	¡Error! Marcador no definido.
2.6 Revisión por la dirección	¡Error! Marcador no definido.
2.7 Evaluación del desempeño, Análisis y evaluación y, la Organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información del SGC.....	¡Error! Marcador no definido.
2.8 Mejora continua	¡Error! Marcador no definido.
2.9 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.....	47
2.10 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.....	50
2.11 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.....	53
2.12 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.....	54
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.....	57
3.1 Peticiones Mensuales	57
3.2 Gestión Realizada para el Grupo Requerimientos Legales	59
3.3 Gestión Realizada para el Grupo PQRSDF	60
3.4 Porcentaje de atención oportuna por dependencia.....	62
3.5 Análisis de Calidad y Calidez.....	65
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:	67
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.....	67
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.....	68
4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los	

servidores de servicio a la ciudadanía.	69
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.....	72
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.....	74
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.....	74
5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.....	74
5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.....	75
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.	80
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	80
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”.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

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 la Oficina Asesora de Planeación, realiza seguimiento y reporte respectivo.

De acuerdo con el reporte de la Oficina Asesora de Planeación, en el informe de gestión del proyecto 7818, que:

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo General: 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.

Objetivos Específicos:

- a) Gestionar la operación de servicios administrativos y logísticos para el adecuado funcionamiento de la entidad, generando herramientas que permitan la articulación institucional, la cualificación de los procesos y el mejoramiento continuo de los servicios.
- b) Continuar con la implementación del modelo institucional de gestión documental en la SED, con el fin de facilitar la adecuada organización y consulta de archivos y aportar a la preservación de la memoria institucional mediante la aplicación de los diferentes instrumentos archivísticos.



- c) Fortalecer los procesos de atención ciudadana, mediante el uso de diferentes canales de atención y con certificación institucional en el Sistema de Gestión de Calidad.

El Proyecto de inversión 7818 inició la vigencia 2023 con una asignación presupuestal de \$344.330.445.000. A corte del 30 de diciembre, el proyecto ha tenido adiciones, redistribuciones en los valores de los diferentes objetos de gasto, reducciones, y traslados internos entre proyectos de entidad para poder contar con los recursos suficiente y pertinentes para la prestación de los diferentes servicios administrativos y logísticos. A la fecha cuenta con apropiación vigente por valor de \$466.007.938.000.

La ejecución presupuestal a la fecha es de \$465.844.081.691, equivalente al 99.97%, los giros han sido de \$387.601.650.712, correspondiente al 83% del presupuesto comprometido a la fecha. El nivel de ejecución de los recursos ha permitido cumplir los compromisos adquiridos en el Plan de Desarrollo, específicamente en la contribución que desde el proyecto se realiza a la meta para garantizar la operación del 100% de los colegios distritales en condiciones óptimas.

A continuación, se presenta el comparativo presupuestal del proyecto de inversión entre el III trimestre de la vigencia 2023 y el IV trimestre de la vigencia 2023.

Tabla N° 1 – Proyecto 7818
Comparativos entre periodos
III trimestre de la vigencia 2023 y IV trimestre de la vigencia 2023

CONCEPTO	CORTE 30 DE SEPTIEMBRE 2023	%	CORTE 31 DE DICIEMBRE 2023	%
Disponible	469.020.800.000	100	466.007.938.000	100
Comprometido	385.934.631.686	78.40	465.844.081.691	99,96
Girado	234.407.196.353	31.27	387.601.650.712	83,17

Fuente: Ejecución – Sistema de información BogData

A continuación, se presenta el detalle de la ejecución por componente del proyecto así:

El proyecto 7818 se ejecuta a través de 5 componentes que cuentan con asignación presupuestal:

Componente N° 1 - Servicios de Apoyo administrativo y logístico, inició la vigencia con una asignación presupuestal de \$322.475.551.000. Actualmente el componente cuenta con recursos por valor de \$443.774.559.349 debido a diferentes traslados presupuestales entre diferentes objetos de gasto del proyecto y adiciones al proyecto. El componente contó a 30 de diciembre con unos compromisos por valor de \$443.727.483.874 correspondientes al 100% del presupuesto ajustado. Así mismo dentro del componente, se realizaron giros por

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



valor de \$371.562.355.599 correspondiente al 83.7% del valor comprometido. La reserva constituida es de \$56.827.689.611 y los giros realizados por valor de \$56.827.689.611, que corresponde al 100%.

Componente N° 3 – Gestión Documental, inició la vigencia con una asignación presupuestal de \$1.986.000.000. Por diferentes traslados presupuestales disminuyó sus recursos para otras actividades del proyecto a 30 de diciembre de 2023, contando con recursos vigentes por valor de \$1.200.906.173. El componente contó a 30 de diciembre con unos compromisos por valor de \$1.167.898.973 correspondientes al 97.3% del presupuesto asignado. Así mismo, se realizaron pagos por valor de \$1.017.937.673, correspondiente al 84.8% del valor del presupuesto ajustado. La reserva definitiva es de \$412.590.379, los giros realizados por valor de \$412.590.379 que corresponde al 100% del total de la reserva.

Componente N° 5 – Certificación del proceso de servicio a la ciudadanía, inició la vigencia con una asignación presupuestal de \$12.900.000. Por traslado presupuestal se disminuyeron los recursos para otras actividades del proyecto quedando con recursos con recursos vigentes por valor de \$1.963.500. El componente contó a 30 de diciembre con unos compromisos por valor de \$1.963.500, correspondientes al 100% del presupuesto asignado. Así mismo, se realizaron pagos por valor de \$1.963.500, correspondiente al 100% del valor del presupuesto ajustado.

Componente N° 6 – Arrendamientos de sedes educativas, inició la vigencia con una asignación presupuestal de \$15.018.008.000. Por traslado presupuestal se disminuyeron los recursos para otras actividades del proyecto quedando con recursos con recursos vigentes por valor de \$16.233.911.345. El componente contó a 30 de diciembre con unos compromisos por valor de \$16.150.137.713 correspondientes al 99.5 % del presupuesto asignado. Así mismo, se realizaron pagos por valor de \$11.420.443.483, correspondiente al 70.3% del valor del presupuesto vigente. La reserva definitiva es de \$2.874.955.897, los giros realizados por valor de \$2.874.955.897, que corresponde al 100% del total de la reserva.

Componente N° 7 – Servicio de Atención a la Ciudadanía, inició la vigencia con una asignación presupuestal de \$4.837.986.000. Por traslado presupuestal se disminuyeron los recursos para otras actividades del proyecto quedando con recursos con recursos vigentes por valor de \$4.796.597.633. El componente contó a 30 de diciembre con unos compromisos por valor de \$4.796.597.631 correspondientes al 100% del presupuesto asignado. Así mismo, se realizaron pagos por valor de \$3.598.950.457 correspondiente al 75% del valor del presupuesto vigente. La reserva definitiva es de \$443.953.866, los giros realizados por valor de \$443.953.866, que corresponde al 100% del total de la reserva.

Se hace la claridad de que las metas denominadas “Arrendamientos” y “Servicio a la Ciudadanía”, finalizaron en la vigencia 2021, dado que se crearon las metas denominadas “Arrendamientos de sedes educativas” y “Servicio de atención a la ciudadanía”, que las reemplazan.

Durante el IV trimestre de la vigencia 2023, se presenta un balance positivo frente a la ejecución del proyecto de inversión. No solo se lograron comprometer buena parte de los recursos asignados, llegando a una ejecución por valor de \$465.844.081.691 que representa

el 99.99%. del presupuesto asignado, se han cumplido las actividades establecidas dentro de lo programado. Esto permite brindar a la comunidad educativa los servicios necesarios para el normal y correcto funcionamiento de las Instituciones Educativas. beneficiando a todas las localidades de Bogotá y fortaleciendo el servicio prestado por el Distrito a la ciudadanía.

Para finalizar, es preciso resaltar el trabajo realizado por los diferentes equipos de trabajo durante este IV trimestre, desarrollando las condiciones de servicio requeridas para el desarrollo de las actividades presenciales a las Instituciones Educativas Distritales para el beneficio de niños, niñas y adolescentes de Bogotá.

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, y fue prorrogado hasta el próximo 30 de junio 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 42 trámites, 2 Otros Procedimientos Administrativos (OPA'S), 72 servicios, para un total de 116.

A la fecha se realiza atención oportuna en todos los puntos de atención (SuperCade Bosa, Américas, Suba, y Manitas por parte de personal del outsourcing BPM Consulting; y SuperCade y Suba (adicional) por la estrategia Intégrate, personal de otra Entidad) 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).

En el marco del procedimiento 05-PD-014 - Planeación del Servicio en los Canales de Atención, el cual consiste en Planear la prestación del servicio con las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, para el óptimo funcionamiento de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, según los atributos de calidad, mediante la identificación de necesidades y programación de mesas de trabajo conjuntas, lideradas y monitoreadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Dichos Acuerdos Nivel de Servicio - ANS establecidos con otras dependencias, tienen como fin asegurar las condiciones del servicio prestado a la ciudadanía, para así ofrecer lo requerido bajo atributos de calidad a través de los diferentes de los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano. El cumplimiento al seguimiento de los seguimientos a dichos ANS durante la vigencia se dio de la siguiente manera:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Tabla N° 2 – ANS

PROCESO/OFCINA	SERVICIO	INDICADOR	CUMPLIDO	GENERALIDADES
Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención - 05-PD-002 Proceso Gestión Jurídica - Procedimiento 16-PD007 “Gestionar el cobro de cartera de deudas susceptibles de cobro persuasivo”	Prestar los servicios de atención a los deudores de créditos estudiantiles otorgados a través del convenio celebrado con ÁPICE.	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención Tiempos de respuesta antes las solicitudes a respuestas escritas dentro del término de respuesta a los derechos de petición.	SI	Para la vigencia 2023, en el correo electrónico se recibieron 177 solicitudes, las cuales fueron gestionadas en su totalidad en términos de oportunidad.
Servicio Integral a La Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en Los Canales de Atención.	Soporte de Hardware y Software	Reunión de equipo técnico integrado por funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Administrativa de REDP. Trimestral Informe trimestral por parte de la oficina de REDP que contenga los resultados de los siguientes indicadores: * % de disponibilidad del sistema * % de incidentes resueltos * Tiempo de respuesta por tipo de criticidad * Tareas de mantenimiento realizadas	NO	Para la vigencia el indicador por parte de la dependencia no se cumplió de acuerdo con los lineamientos establecidos. Sin embargo la Oficina de Servicio al Ciudadano, realizó acciones tendientes a mantener el servicio prestado a la ciudadanía. Actualmente se encuentra pendiente de firma por parte del profesional de la OTIC asignado.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Procedimiento 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención	Realizar la entrega de 5.212 dispositivos Móviles (Tabletas) a estudiantes de colegios Distritales beneficiados	Cantidad de Turnos Atendidos	SI	Para el 2023 se recibieron 9.371 solicitudes para la entrega de dispositivos móviles a estudiantes de colegios Distritales beneficiados, los cuales fueron atendidos en su totalidad.
Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención y 05-PD-002 Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención 12-PD-Trámite, Liquidación y Reconocimiento de Prestaciones Sociales de Cesantías	Prestar los servicios de atención y gestión de la prestación social de cesantías a través del aplicativo HUMANO a los docentes de la entidad	Cantidad de Turnos Atendidos	SI	Para el 2023 la OSC gestionó 22.681 solicitudes de revisión documental de prestaciones, a través del aplicativo Humano en línea dentro de los tiempos establecidos en el ANS vigente el cual es de tres (3) días hábiles.
Directora de la Dirección de Cobertura Director de la Dirección de Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integra (Dirección de Cobertura - Matrículas y Dirección de Bienestar Estudiantil - Programa de Movilidad escolar	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	SI	Para diciembre en la atención integral se atendieron un total de 35.822 turnos para una efectividad en la atención del 100%.

Fuente: Informes de Gestión de Operaciones 2023.

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

La Oficina de Servicio al Ciudadano durante el año 2023 planeó y desarrolló 41 actividades de sensibilización con la asistencia de 410 funcionarios, contratistas y

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

colaboradores de la entidad, personal de vigilancia y aseo, espacios donde se dio a conocer el Manual de Servicio al Ciudadano que contiene los protocolos de atención definidos para los canales presencial, virtual y telefónico, la carta del trato digno, portafolio de servicios entre otros temas contenidos en el manual y de gran importancia para la prestación del servicio en la entidad.

Se realizó la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa. Se realizó cambio de imagen, nuevas fotografías, diagramación y diseño y se realizó la revisión y actualización de información teniendo en cuenta los lineamientos de lenguaje claro. El Manual fue aprobado por la Oficina Asesora de Planeación bajo la Resolución 005 de 2023 por medio de la cual se realizó la modificación del Manual el cual ya se encuentra formalmente publicado en Isolucion y en la página web de la entidad sección Servicio a la Ciudadanía.

Ilustración 1 - Actividades de Socialización y Sensibilización



Fuente: Registro fotográfico OSC

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



Portada Manual Servicio a la Ciudadanía V2 actualizado y publicado dic/2023

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, cumpliendo 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 (2 atriles) y los 17 puntos de atención que cuentan con un sistema de atención de turnos implementados.

A continuación, se dan a conocer la cantidad de registros que se encuentran en el aplicativo y que mes con mes, se describen en el Informe de operaciones. Es importante mencionar que, la Entidad cuenta con un Plan de Contingencia, para garantizar la prestación del servicio y llevar la estadística en los diferentes puntos de atención. Para el caso de SuperCade el sistema de atención es SAT (Sistema distrital de atención ciudadana, aplicativo de atención de turnos).

Durante el 2023 se efectuaron 225.910 atenciones a través de Digiturno, y 3.878 a través de las planillas de atención de turnos, para un total de 229.788.

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

Tabla N° 3 – Atenciones DLE

Punto de Atención	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Total general
	Atención_Digituras	Plan_Cant Inasistencia	Atención_Digituras	Plan_Cant Inasistencia	Atención_Digituras	Plan_Cant Inasistencia	Atención_Digituras	Plan_Cant Inasistencia	Atención_Digituras	Plan_Cant Inasistencia	Atención_Digituras	Plan_Cant Inasistencia	Atención_Digituras	Plan_Cant Inasistencia	Atención_Digituras	Plan_Cant Inasistencia	Atención_Digituras	Plan_Cant Inasistencia	Atención_Digituras	Plan_Cant Inasistencia	Atención_Digituras	Plan_Cant Inasistencia	Atención_Digituras	Plan_Cant Inasistencia	
OSC	8.760	7.588	162	7.712	7	7.886	144	10.080	46	10.828	18	10.665	6.727	1.231	8.269	192	8.535			8.352	7.546	262		105.010	
07-DLE Bara	6.236	6.363		2.617		1.315	12	1.572	79	1.246	17	1.676	1.176	138	898	104	970			1.936	1.566	115		28.036	
19-DLE Ciudad Bolívar	3.661	5.063	27	1.127		768		1.133		769		1.171	854	58	590	43	712			1.276	1.371	102		18.725	
08-DLE Kennedy	3.170	3.690		1.648		969	11	1.115	42	738		998	723	61	556	36	537			1.150	1.188	97		16.729	
11-DLE Suba	2.929	4.377		1.134		445		676	9	463		382	214	9	192	6	158			257	892	88		12.231	
10-DLE Engativá	1.864	2.069		575		273		286	8	451		284	278	32	259		272			572	702	54		7.979	
18-DLE Rafael Uribe Uribe	1.299	1.622		469		177		428	13	304		414	292	44	411	27	526	10		623	574	90		7.332	
05-DLE Úrme	1.678	1.600		688		264	4	294				232	290	23	324	6	400			500	745	69		7.117	
04-DLE San Cristóbal	1.386	1.145	17	391		277		334		171		164	146	66	208	29	275			353	353	113		5.428	
09-DLE Fontibón	1.185	707		256		157		206		162		223	197	2	262		329			677	632			4.995	
06-DLE Tunjuelita	937	968		364		209		206		114		249	166	6	142		247			375	247	33		4.263	
01-DLE Usaquén	921	993		247		67		50		80		77	24	20	60		55			72	203	21		2.890	
15-DLE Antonio Nariño	819	575		185		87		105	5	66		117	42		60		67			192	192	22		2.534	
12-DLE Barrios Unidos	598	363		100		56		151		31		55	19	13	32		62			111	65			1.656	
14-DLE Mártires	515	204		94		72		112	2	69		120	87	4	21		21			95	107	8		1.531	
16-DLE Puente Aranda	645	229		49		30		46		31		65	23	4	22		48			77	96			1.345	
02-13 DLE Torrescaña-Chap	484	251		72		36		57	11	30		40	22	3	10		35			36	78			1.165	
03-17 DLE Santa Fe - Candelaria	329	175		69		34		13		12		33	28		11	3	17			28	49			801	
Total general	37.416	37.982	206	17.797	7	13.122	171	16.874	215	15.565	35	16.965	11.308	1.714	12.327	446	13.266	10	16.682	16.606	1.074			229.788	

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 de los sistemas de correspondencia de la entidad, a través de la definición de criterios de valoración, para proponer oportunidades de mejora por cada dependencia para el año 2023, se evaluaron un total de 38.739 requerimientos de los cuales 33.948 cumplieron con los criterios de calidad y calidez, y un total de 4.791 incumplieron con alguno de estos criterios, obteniendo un porcentaje definitivo de un 88% de respuestas dadas con calidad. Aumentando en un 5% el indicador con relación al obtenido en el mismo periodo del 2022.

Adicionalmente durante el año 2023 la Oficina de Servicio al Ciudadano a través del equipo Plan Padrino realizó el acompañamiento a las dependencias solicitadas a través del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co como medio exclusivo en la atención y solicitudes internas de la entidad, con la realización de 6.587 con temas como Modificación a radicados en aplicativo SIGA 25.68%, Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha 19.26%, Creación de Usuarios 8.16%, Apoyo en la Gestión de atención y Servicio 8.05%, Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia 7.29%, Modificación usuarios 7.28% y Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha 6.04%, ocupando estas el 82% de los acompañamientos

Adicionalmente se realizaron 991, atenciones por medios dispuestos como whatsapp, llamada telefónica, puesto presencial y correo personal principalmente con modificaciones de radicados y restablecimientos de contraseñas en BTE y SIGA.

Tabla N° 4 – Criterios Calidad

Muestra	Evaluated
38.739	38.739

Tabla N° 5 – Criterios Calidad

Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
36576	2163	36718	2021	36542	2197	35177	3562	36123	2616
94%	6%	95%	5%	94%	6%	91%	9%	93%	7%

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

Durante la vigencia 2023, la Secretaría de Educación a través de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, continúa trabajando para realizar los ajustes pertinentes en la herramienta CRM mediante la Unión Temporal a cargo del servicio operador tecnológico de la SED oficio OTIC I-2023-108677. Igualmente, según reporte de avance IV trimestre de la PPDSC, Con corte al 31 de diciembre del 2023 se encuentra en la búsqueda de especialista para poder continuar con los ajustes pertinentes en la herramienta CRM.

La Secretaría de Educación - SED cuenta con acceso directo al aplicativo Bogotá te escucha, el cual permite realizar los procesos de radicación de solicitudes que deben quedar registradas en dicho aplicativo, mientras se da la solución definitiva de integrar el sistema de correspondencia de la SED con Bogotá te escucha, para agilizar los procesos de registro y gestión de peticiones. Adicional a esto por medio del aplicativo SIGA se cuenta tipificado en los radicados de entrada las categorías de queja, reclamo, felicitación, sugerencia y denuncia de actos de corrupción, el cual se usa en caso de que Bogotá te escucha no tengo funcionamiento y/o presente falla en el registro del requerimiento.

g) Puntos de atención con mecanismos de radicación calificada

Durante la vigencia 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).

Tabla N° 6 – Mecanismos de Radicación

Mes	FUT	VENTANILLA DE RADICACION
enero	41288	8077
febrero	39830	5373
marzo	36661	4516
abril	20445	5066
mayo	21649	4186
junio	18582	3615
julio	15883	3607
agosto	15931	3781
septiembre	14578	3952



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Mes	FUT	VENTANILLA DE RADICACION
octubre	15688	3180
noviembre	19446	3851
diciembre	11530	3023
Total general	271.511	52.227

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 la Oficina de Servicio al Ciudadano realizó socializaciones y sensibilizaciones con personal de las Direcciones Locales de Educación y dependencias de nivel central para dar a conocer el nuevo canal de atención en lengua de señas de la entidad llamado "Relevo SED". Se desarrollaron 16 actividades de sensibilización con 152 asistentes entre funcionarios, contratistas y colaboradores. Igualmente se participó en las jornadas de socialización realizadas por la Veeduría Distrital en temas de accesibilidad incluyente y diseño universal.

Por otra parte, se definió un plan de trabajo de infraestructura telefónica y virtual, que cuenta a la fecha con 31 actividades programadas para todo el año, las cuales se ejecutaron al 100%.

Enfocado en los siguientes 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
- Documentación sobre los grupos de valor (para estudio)

Para el primer semestre del año se trabajó con el INCI en la socialización de Las Pautas de Accesibilidad para el Contenido web 2.0

Se inició la participación en el Comité de Accesibilidad del Distrito con el tema "Derecho de Acceso a la Información Pública" y la presentación "Bogotá Accesible"

Se diseñó e implementaron algunos ajustes en el IVR de la línea telefónica 3241000 para mayor facilidad de atención hacia la ciudadanía, realizando seguimiento diario del comportamiento y el análisis del impacto en los canales de atención.

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/>,

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

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 contó con una persona Interprete en Lengua de Señas Colombiana para la atención personalizada de personas con discapacidad auditiva, y que presta apoyo para la interpretación en las diferentes Direcciones Locales de Educación por intermedio de RELEVO SED, dando mayor cubrimiento a esta población atendiendo seis (6) en diferentes localidades, como Fontibón, Bosa, San Cristóbal.

Ilustración - 2 Relevo SED



Por último, se construyó documentación con información básica de los diferentes grupos de valor con la finalidad de que sea socializada y estudiada para el primer semestre del 2.024

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 diciembre de 2023 la Secretaría de Educación del Distrito ha ejecutado y publicado el informe de gestión de Rendición de cuentas donde se evidencian los capítulos relacionados con servicio al ciudadano, diálogo ciudadano del 25 de abril, audiencia pública del 5 de mayo, diálogo ciudadano del 22 de noviembre y audiencia pública del 19 de diciembre de 2023, contribuyendo al avance y cumplimiento del indicador:

Fuente de consulta: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/inline-files/2022/informe_espacios_rendici%C3%B3n_de_cuentas_2023.pdf



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

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 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.

Por otra parte, desde la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos y con el acompañamiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano, la Secretaría de Educación del Distrito, ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador: Se realizó la mejora en los puntos de atención de Antonio Nariño, Usme, Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe, Kennedy, Puente Aranda y Bosa con la instalación de piso Podo táctil. Adicionalmente, se realizó adecuación de baños para discapacitados en Antonio Nariño, y Usme.

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 del intérprete de Lengua de Señas Colombiana a la atención de personas con discapacidad auditiva que se acercan a las diferentes Direcciones Locales, con la finalidad de garantizar la comunicación con el ciudadano. Adicional de socializar este servicio desde diferentes instancias.

Tabla N° 7 – Mecanismos de Radicación

Mes	Relevo Sed
Julio	1
Agosto	3
Septiembre	2
Total General	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.

La entidad programó dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área deservicio 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

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



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.

Para lo relacionado con la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, esta dependencia ha ejecutado al 100 por ciento las actividades programadas en cumplimiento del proyecto en su objetivo “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” y, lo específico a la Certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, lo cual se evidencia en el siguiente cuadro discriminado por años:

Tabla N° 8 – Proyecto 7818

Año	Porcentaje propuesto por el proyecto	Porcentaje seguimiento cumplido
2021	0.30%	0.30%
2022	0.50%	0.50%
2023	0.10%	0.10%
2024	0.10%	0.00 %
Total, cumplido acumulado		0.9%

Fuente: Ficha técnica “Seguimiento a los proyectos de inversión – Vigencia diciembre 2023 – Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI, generado por la Oficina Asesora de Planeación”

Lo cual responde a fortalecer la calidad de la experiencia de servicio a la ciudadanía en todos los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

a) GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

**Tabla 9 - Servicios de Correo Electrónico Certificado 2023 Contrato_Orden
_Compra_2800_109956_2023 CAMERFIRMA COLOMBIA S.A.S**

MES 2023	VALOR TOTAL
Enero	7.983.115
Febrero	10.947.405
Marzo	11.119.360
Abril	7.571.970
Mayo	11.843.475
Junio	6.634.531
Julio	5.904.027
Agosto	6.776.531
Septiembre	6.884.532
Octubre	6.605.530
Noviembre	6.210.529
Diciembre	6.887.000
TOTAL	95.368.004

**Tabla 10 - Servicios de Mensajería Expresa 2023, 4105018_2022 ALAS DE COLOMBIA
EXPRESS SAS y 5484949_2023 EXPRESSERVICES S.A.S.**

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
Julio	26.213.114
Agosto	26.164.714
Septiembre	27.300.514
Octubre	26.453.954
CO1.PCCNTR.5484949_2023 EXPRESSERVICES S.A.S.	
Noviembre	17.256.250
Diciembre	15.191.250
TOTAL	298.430.618

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

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

Tabla 11 - Servicios de Centro de Contacto año 2023

MES 2023	VALOR TOTAL
Enero	332.261.825
Febrero	348.865.376
Marzo	291.079.947
Abril	264.928.485
Mayo	268.802.264
Junio	267.524.078
Julio	268.050.767
Agosto	266.422.330
Septiembre	267.946.500
Octubre	264.616.664
Noviembre	264.083.879
Diciembre	265.587.957
TOTAL	3.370.170.072



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Tabla 12 - Servicios de Correo Electrónico Certificado 2023

<p>ORDEN DE COMPRA No. 109956 EMITIDA EL 24 DE MAYO DE 2023. CONTRATO INTERNO No. 2800-109956-2023</p>	<p>PRESTACIÓN DE SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO O CERTIFICADO</p>	<p>CAMERFIRMA COLOMBIA SAS</p>	<p>Prestar servicios de correo electrónico o certificado con validez jurídica y probatoria para la Secretaría de Educación del Distrito</p>	<p>\$ 72.000.331</p>	<p>6 MESES</p>	<p>1/06/2023</p>
<p>MODIFICACIÓN 1- PRORROGA</p>					<p>3 MESES</p>	<p>29/02/2024</p>
<p>ORDEN DE COMPRA No. 109956</p>						

Tabla 13 - Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión – Oficina de Servicio al Ciudadano – 2023

Contrato	Honorarios Mensuales	Valor Ejecutado	Fecha de inicio	Fecha de fin
CO1.PCCNTR.4565520	\$3,287,000	\$29,363,867	3-abr.-23	3-mar.-24
CO1.PCCNTR.4501716	\$3,287,000	\$32,870,000	1-mar.-23	29-feb.-24
CO1.PCCNTR.4467483	\$3,287,000	\$32,870,000	1-mar.-23	29-feb.-24
CO1.PCCNTR.4465650	\$6,907,000	\$64,465,333	21-mar.-23	20-feb.-24
CO1.PCCNTR.4565968	\$3,287,000	\$31,555,200	13-mar.-23	12-feb.-24
CO1.PCCNTR.4429100	\$6,907,000	\$61,472,300	6-mar.-23	3-mar.-24
CO1.PCCNTR.4638033	\$6,907,000	\$67,918,833	6-mar.-23	5-feb.-24

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



Contrato	Honorarios Mensuales	Valor Ejecutado	Fecha de inicio	Fecha de fin
CO1.PCCNTR.4457594	\$6,90,000	\$67,918,833	6-mar.-23	5-feb.-24
CO1.PCCNTR.4514715	\$3,287,000	\$32,322,167	6-mar.-23	5-feb.-24
CO1.PCCNTR.4507730	\$3,287,000	\$35,609,167	6-feb.-23	5-feb.-24
CO1.PCCNTR.4477792	\$3,287,000	\$29,583,000	1-mar.-23	29-feb.-24
CO1.PCCNTR.4565063	\$3,287,000	\$32,870,000	1-mar.-23	31-ene.-24
CO1.PCCNTR.4429944.	\$7,575,000	\$83,325,000	6-mar.-23	5-feb.-24

Tabla 14 - 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. (Ricardo ok)

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, el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión, Furag, proyecto de inversión 7818 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 IV trimestre del 2023:

Tabla 15 - Plan Operativo Anual – OSC

ACTIVIDAD	LOGROS
POL16_Ejecutar adecuadamente el componente de Racionalización de trámites y Mecanismos de Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción y del Decreto 612 del 2018. (Consolidado anual).	La Oficina de Servicio al Ciudadano cumplió al 100% con la ejecución de las actividades planeadas en el PAAC para la vigencia 2023, las cuales fueron reportadas oportunamente a la Oficina Asesora de Planeación, dando cumplimiento a la normatividad vigente y mejora de los indicadores en la prestación del servicio en el marco de la implementación del SGC.
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.	Se generaron los 12 informes correspondientes al I y II semestre del 2023, cumpliendo con las actividades de acompañamiento por indicador, generado las acciones de mejora y reportando los hallazgos en el sistema de control interno. Consolidando los siguientes indicadores a diciembre 31 Nivel de Oportunidad 92%, Calidad en las respuestas 87%, cierre vencidos vigencias anteriores 99.2%, gestión de correspondencia de salida 71%
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 realizaron 4 sesiones de los equipos técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, lo cual se evidencia en actas, material de apoyo y publicación en la web institucional, validando que el sistema es eficaz, conveniente y adecuado. De igual manera, se ratificó la certificación de la OSC - II Etapa. https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania .
POL11_Realizar el seguimiento al cumplimiento del nivel de servicio en los canales de atención (Presencial,	Durante el 2023, se realizó seguimiento al nivel de servicio, generando los 12 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad. Es importante resaltar, que se dio cumplimiento de la meta establecida para nivel de servicio: en la vigencia se cumplió con la meta



ACTIVIDAD	LOGROS
telefónico y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Entidad de acuerdo con la meta establecida, evidenciado mediante informes.	definida de este indicador ubicándose en el 99%, y de manera anual se ubicó en el 97,64%.
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.	Durante el 2023, se realizó seguimiento al indicador de satisfacción, generando los 12 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad. En este sentido, se resalta que el indicador anual se ubicó en el 88,62% que, por aproximación se ubica en el 89% que se encontraba proyectado anualmente.
POL12_Generar un informe a la implementación y seguimiento de las actividades definidas en la estrategia de racionalización de trámites 2023, de acuerdo con el plan de trabajo.	Para la vigencia se generó el informe de gestión de las acciones de racionalización de trámites, donde se evidenció el seguimiento a las actividades del plan de trabajo aprobado por las dependencias que hicieron parte de la estrategia, donde se racionalizaron los 21 trámites programados, cumpliéndose así un 100% respecto a lo programado.
POL12_Consolidar la formulación de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2024.	La OSC consolidó la formulación de la estrategia de Racionalización de Trámites 2024, a través de diferentes criterios de priorización los cuales se consolidaron en el Informe de Necesidades de la Comunidad Educativa en torno a los Servicios de la Entidad, a su vez, la consolidación de la formulación se registró y reportó en el PTEP 2024, ante la Oficina Asesora de Planeación.
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 la vigencia se generan 4 informes de seguimiento al fortalecimiento de la atención e información inclusiva en los canales de atención, en el cual se evidenció en la ejecución de las 31 actividades programadas en el plan de trabajo, cumpliéndose en un 100%. Lo anterior, permitió la generación de diferentes protocolos Discapacidad Cognitiva, Discapacidad Auditiva, Discapacidad Visual, Discapacidad Física, Discapacidad Sordoceguera, Discapacidad Múltiple, etc.
POL11_Desarrollar actividades que fortalezcan las habilidades y actitudes para la prestación del	Para el 2023 se desarrollaron 356 actividades de socialización, sensibilizaciones y capacitación respecto a las 356 programadas con 4538 asistentes, aportando al mejoramiento de la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención, fortaleciendo las habilidades y aptitudes del personal y el conocimiento en temas





ACTIVIDAD	LOGROS
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.	relacionados con la política pública de servicio al ciudadano y del Sistema de Gestión de la Calidad, retroalimentación de conocimientos, manejo de los aplicativos de correspondencia y política pública distrital de servicio al ciudadano. Cumpliéndose así en 100% respecto a las actividades programadas.
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 15 actividades de divulgación en temas relacionados con la Carta de trato Digno, Defensor de la Ciudadanía y Canales de atención, Certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, las cuales se divulgaron a través de los medios de comunicación internos y externos mejorando la comunicación con la ciudadanía y comunidad educativa. Cumpliéndose así en 100% respecto a las actividades programadas.
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 142 documentos internos y externos (instructivos internos, procedimientos, plantillas de respuesta, manuales, carta trato digno, trámites y servicios), 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 durante el I, II, III y IV trimestre, cumpliendo con los indicadores propuestos en un 100% para el cierre del 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, para 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, el cual fue remitido a la Oficina Asesora Jurídica para su validación y socialización en el 2024, posteriormente se adoptará mediante resolución por la Oficina Asesora de Planeación y



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 o 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 y fue adoptado por la SED mediante Resolución 02 de mayo de 2023. Actualmente se encuentra en aprobación la actualización para entre en vigencia en el 2024 por parte de las dependencias pertinentes.

Lo anterior, puede ser consultado en el siguiente enlace de ISolución:

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

Ilustración - 3 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	Nombre:	RICARDO RODELO	Nombre:	MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Cargo:	CONTRATISTA	Cargo:	CONTRATISTA	Cargo:	JEFE DE OFICINA
		Nombre:	CAMILO ANDRES SUAREZ DE LA HOZ		
		Cargo:	CONTRATISTA		

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

⁶ https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania

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.

Implementar la mejora continua en la ISO 9001:2015 es un requisito del nuevo estándar que se encuentra en la cláusula 10.3. Este ítem requiere que el proceso mejore de forma continua la efectividad de la documentación y los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

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 realizaron 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 2023, las cuales cuentan con las evidencias para seguimiento y consulta por parte de la dependencia, antes de control o auditorías:



Tabla 16 - Acciones de Mejora y Servicios No Conformes

Objetivos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora	10 acciones de mejora	20 acciones de mejora	16 acciones de mejora	3 acciones de mejora	19 acciones de mejora.	12 acciones de mejora.	10 acciones de mejora.	9 acciones de mejora.	8 acciones de mejora.	18 acciones de mejora.	11 acciones de mejora.	7 acciones de mejora.
	20 servicios No Conformes	7 servicios No Conforme	9 servicios No Conforme. 0 servicio No Conforme.	1 servicios No Conforme	0 servicio No Conforme	0 servicio No Conforme	0 servicio No Conforme	0 servicio No Conforme	17 servicios No Conforme	11 servicios No Conforme	12 servicios No Conforme	11 servicios No Conforme

Fuente: Base de datos servicio no conforme y acciones de mejora de la OSC

Acciones de Mejora

El 62.66 % de estas afectaciones corresponden a “No Cumplimiento en el indicador de Oportunidad” en el proceso y canales de responsabilidad de la OSC.

Tabla 17 – Acciones de Mejora Por Canales

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
Enero	78.60%	89.32%	58.58%	46.18%	82.34%
Febrero	80%	90%	66%	51%	82.95%
Marzo	87%	89%	70%	52%	85%
Abril	93%	89%	79%	62%	88%
Mayo	90%	91%	77%	62%	87%
Junio	90.23%	86.31%	74.37%	68.87%	85.99%





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Julio	93%	90%	83%	72%	90%
Agosto	92%	91%	86%	72%	90%
Septiembre	91%	93%	86%	73%	90%
Octubre	95.21%	92.17%	93.22%	73.84%	93.50%
Noviembre	95.24%	92.00%	90.64%	67%	92.95%
Diciembre	95.21%	92%	92%	73%	94%
OBTENIDO ACUMULADO	91.50%	90%	77%	62%	88.62%

A través de los canales de atención la Entidad aplicó 60.857 encuestas, de las cuales 53.933 ciudadanos se encontraron satisfechos, lo cual corresponde a un 88,62%, logrando incrementar en un 0.12% puntos porcentuales por encima del indicador obtenido en el 2022 de un 88.50%. Entre las acciones más relevantes para el cumplimiento de la meta se identificaron las siguientes:

Presencial: Facilidad para identificar las ventanillas, la presentación personal de los funcionarios, el tiempo de espera, la claridad y calidad de la información recibida, la respuesta efectiva a la solicitud, la actitud de servicio por parte del funcionario, conocimiento por parte del asesor y el tiempo de atención.

Telefónico: Respuestas efectivas al comunicarse con el asesor, mejoras en los tiempos de espera, y la solución en primer contacto.

Canal virtual - Chat institucional mejoraron los tiempos de espera en ser atendido y de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio por parte del funcionario, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud.

Dentro de los planes de acción implementados por la OSC para mitigar estos hallazgos se generaron acciones por parte de los equipos de Formación, Calidad; Operaciones y Plan Padrino, dirigidas tanto al personal de planta, contratistas y outsourcing de la OSC como a funcionarios de otras dependencias de la Entidad.

Las acciones implementadas han permitido apersonamiento de los procesos por parte de los colaboradores, generación de alertas, corrección o mejora en los puntos de control e integración con las diferentes áreas involucradas en el proceso de atención de la entidad

Servicios No conformes:

El 55.92 % de estas afectaciones corresponden al “No Cumplimiento Atributos de Calidad” en el proceso y canales de responsabilidad de 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



V1. 15/JUNIO/2023

Los hallazgos evidenciados más representativos durante el período fueron:

- Registro de datos del ciudadano en los diferentes sistemas de información.
- Actitud de servicio por parte de los agentes.
- Uso del tiempo adecuado.
- Tipificación en los sistemas de información.
- Reporte de hallazgos a tiempo.
- Falencias en el manejo de Bogotá Te Escucha.
- Redireccionamientos.

Las acciones de mejora a ejecutar en enero de 2024 son las siguientes:

- Se reforzará en el manejo del aplicativo “Bogotá Te Escucha” mediante el trabajo en equipo en los Work café divididos por canales de atención con la finalidad de mejorar la gestión.
- Se realizará un plan de trabajo focalizado con los agentes que presentan falencias respecto a la actitud de servicio trabajando sus habilidades.
- Se desarrollará Taller de Lenguaje propositivo y asertivo el que será liderado por los supervisores de los canales de atención.
- El indicador de satisfacción de correo electrónico y chat presentaron variaciones en diferentes periodos, por lo que se desarrollaron acciones que permitieron fortalecer el indicador durante la vigencia como una nueva encuesta de correo electrónico, propuesta por parte del proveedor, análisis del comportamiento de las encuestas de satisfacción utilizando la metodología top Two Box o Socialización de Enfoque diferencial en el canal telefónico, Traducción a lenguaje claro y posterior publicación del instructivo interno de satisfacción, entre otras, lo cual permitió una tendencia positiva para el segundo semestre.
- Aunque el indicador del TMO en el canal telefónico se cumplió, el equipo de agentes solicito un refuerzo en el protocolo de radicación de quejas en el aplicativo de Bogotá te Escucha.
- Socialización con el equipo de supervisión de BPM de las estadísticas de caracterización en especial de las Direcciones Locales, debido a la falta de diligenciamiento de la encuesta.
- Capacitaciones constantes enfocadas al servicio prestado por las dependencias.
- Se realizaron envió de encuestas de satisfacción mediante plataforma LimeSurvey, para el canal telefónico.
- A pesar de las novedades presentadas anteriormente, el indicador superó la meta al ubicarse en el 88.62%.

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
- 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 fueron actualizados, de acuerdo con el plan de trabajo establecido y aprobado por las áreas intervinientes dentro de la estrategia.

Durante el año 2023, se realizaron 29 mesas de trabajo con diferentes áreas de la entidad y externas como parte de la gestión de la estrategia.

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



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

Respecto a los riesgos en la gestión de los trámites relacionados dentro de la estrategia podemos identificar el que probablemente se puede presentar en el trámite de Legalización de Documentos con destino al Exterior y es el de ingreso de documentación falsa, para lo cual la Oficina de Servicio al Ciudadano toma las medidas pertinentes, para evitar de esta manera la materialización del riesgo en este tema.

En caso de detectarse este riesgo se remite la respectiva denuncia ante la autoridad competente en este caso la Fiscalía General de Nación.

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.

Se realizaron recomendaciones durante las sesiones realizadas en la Revisión por la dirección – Equipos técnicos de gestión y desempeño institucional para las políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de trámites (30 de agosto y diciembre 5 de 2023), comités de Gestión y Desempeño Institucional y de Control Interno (20 -15 de diciembre), lo cual trató temas entre otros, como el avance y ratificación de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Informe Defensor de la Ciudadanía, oportunidad Transversal al proceso – Relacionamiento Ciudadano, alertas gestión del riesgo otros procesos y recomendaciones a tener en cuenta para la gestión de PQRS por parte de las dependencias.

- Se recomienda a la DSA y a la OTIC, avanzar con la viabilidad respecto a la implementación de SIGA o considerar otras opciones que mejoren el proceso de Gestión Documental de la Entidad.
- Se solicita a las 14 dependencias establecer su plan de mejora y registrarlo en el aplicativo ISOLucion para el correcto seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.
- A la DILE de Suba realizar la respuesta a los pendientes del 2022 lo antes posible. Desde los líderes de cada dependencia, establecer acciones definitivas para subsanar los documentos vencidos y sin digitalizar de todas las vigencias anteriores y el 2023.
- A la Oficina Asesora de Planeación y demás dependencias competentes asistir a la reunión de Relacionamiento Ciudadano programada para el miércoles 13 de diciembre de la Secretaría General, con el fin de definir actividades articuladas para los diferentes componentes que interactúen tanto el Plan Operativo Anual como el Programa de Transparencia y Ética Pública para el 2024, según los lineamientos dados por la OAP con el apoyo de las demás dependencias

responsables en cumplimiento de la normatividad vigente.

- El líder del proceso de acuerdo con lo expuesto por la Oficina de Servicio al Ciudadano a los miembros del equipo técnico de Gestión y Desempeño Institucional para las políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites se procede a aprobar las acciones tomadas por la Alta Dirección para asegurar que el sistema es adecuado, conveniente y eficaz en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
- Continuar fortaleciendo la cultura de control de documentación a interior del equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de evitar la ocurrencia del inadecuado uso de documentación obsoleta.
- Presentar nuevamente al proceso para la visita de verificación Etapa II por parte del Ente certificador en la ISO9001:2015.
- Implementar la estrategia 2023 posterior a la auditoría externa de certificación en la ISO9001:2015 durante todos los trimestres, con el fin de mantener y mejorar el indicador de Satisfacción propuesto para el 2024.
- Incentivar la identificación del Servicio No Conforme y Acciones de Mejora por parte del equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Realizar sensibilizaciones referentes a una cultura de la calidad como una fortaleza del sistema de cara a la próxima auditoría seguimiento etapa II.
- Implementar las acciones de Relacionamento ciudadano según la normatividad vigente de conformidad a lo programado articuladamente con las dependencias responsables de la OSC como una oportunidad transversal al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en el marco del cumplimiento del PAAC.
- Realizar ejercicios de acompañamiento en auditorías de otros procesos con el fin fortalecer las habilidades y competencias de los auditores certificados del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
- Continuar sensibilizando al personal de la OSC en los atributos del servicio con el fin de mejorar el indicador de Satisfacción del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
- Realizar las sesiones de seguimiento y rendición de cuentas del Sistema de Gestión de la Calidad en la Revisión por la Dirección – Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional.
- Generar las alertas y recomendaciones pertinentes al servicio a otros procesos desde un enfoque basado en Riesgo en las sesiones a realizar por parte de Control Interno en su comité y en la Oficina Asesora de Planeación Comité de Gestión Institucional.

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.

Teniendo en cuenta que, para el 2023 la meta proyectada para el mantenimiento de la

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



certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Educativa” es del 10%. Se reporta avance a corte a diciembre con un 100 % de cumplimiento.

Se aclara que, respecto al plan de trabajo se programaron 224 actividades con cierre a diciembre ejecutadas en su totalidad, cumpliendo así la meta del 2023 del 0.10% programado.

A través del siguiente cuadro, se relaciona el avance de ejecución de actividades con un cumplimiento a diciembre en un 6 %, las cuales se extractan y describen de la siguiente manera:

Tabla 18 - Acumulado del proyecto

Año	Porcentaje propuesto por el proyecto	Porcentaje seguimiento cumplido
2021	0.30%	0.30%
2022	0.50%	0.50%
2023	0.10%	0.10%
2024	0.10%	0.00 %
Total, cumplido acumulado		0.9%

Fuente: Ficha técnica “Seguimiento a los proyectos de inversión – Vigencia 2023 – Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI, generado por la Oficina Asesora de Planeación”

A la fecha el cumplimiento del componente 5. Certificación del proceso del Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa, tiene una meta asignada tipo suma de 1, la cual se cumplirá según lo proyectado en el 2024. A 31 de diciembre se ha cumplido un 0.9% acumulado en concordancia con la meta fijada para el 2021, 2022 y 2023.

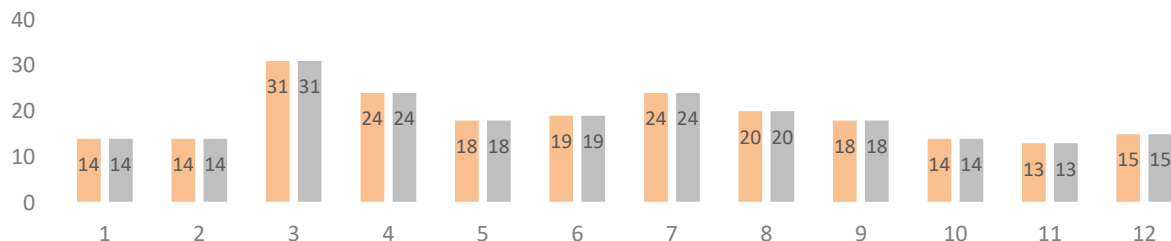
Tabla 19 - Gestión OSC 2023

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Acumulado
0 %	12%	13%	11%	7%	8%	10%	8%	13%	6%	6%	6%	100 %



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Gráfica N° 1 – Comportamiento Gestión OSC 2023



2.1. 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.

En línea con el numeral anterior, se realizaron las sesiones con el equipo técnico de Gestión y Desempeño Institucional donde se desarrolló la siguiente agenda, entre otros:

Tabla 20 – Sesiones Equipo Técnico

NO. SESIÓN	FECHA	TEMÁTICAS
1	15/02/2023	Revisión por la Dirección en el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites. (Previa auditoría externa)
2	19/04/2023	Revisión por la Dirección en el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites. (Previa auditoría externa)
3	30/08/2023	Revisión por la Dirección en el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites. (Previa auditoría externa)
4	5 de diciembre de 2023	Revisión por la Dirección en el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites.

Fuente Actas consultables en: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania



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

Se realizó la gestión de riesgos del proceso de servicio integral a la ciudadanía, dando cumplimiento a los seguimientos e implementación de la guía de retratamiento de riesgos de la Entidad. Se realizó el seguimiento a los controles y logros al riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Nivel Central y Local para el primer semestre de acuerdo con la metodología dada por la Oficina Asesora de Planeación, en conjunto con los responsables de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

De igual manera, se reportó los avances de la gestión en un 100% en el aplicativo dispuesto, como insumo para el monitoreo, evaluación y control del desempeño institucional El Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), para el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

Se gestionó y acompañó la solicitud de modificación de la actividad PAAC II cuatrimestre resultado del acuerdo realizado entre las dependencias con asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, se aclara que se modifican y separan las actividades 2.2 y se crea la 2.4, la primera responsabilidad de la Dirección de Infraestructura y la siguiente de la Oficina de Servicio al Ciudadano de acuerdo con las competencias y capacidad para cumplir el plan de trabajo propuesto en el Componente 4. MM Atención Ciudadano del objetivo perteneciente al subcomponente 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención.

Seguimiento, ajuste reporte y cargue de las actividades del Plan Operativo Anual – POA I,II,III y IV trimestre del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, cumpliendo en un 100% con las actividades propuestas. Implementación de los controles y logros al riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Ambiental, Nivel Central y Local para el primer semestre de acuerdo con la metodología dada por la Oficina Asesora de Planeación, en conjunto con los responsables de la Oficina de Servicio al Ciudadano y descritas en el presente informe en el numeral de riesgos, los cuales no se materializaron.

Por último, en lo referente a este requisito se encuentra el reportó I y II semestre del Mapa de Riesgos en la herramienta Power App provista por la Oficina Asesora de Planeación, de acuerdo con los controles establecidos para el Riesgo de Gestión del proceso “Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos”, con el fin de eliminar o mitigar la materialización del riesgo dentro del objetivo y alcance del proceso de gestión Servicio Integral a la Ciudadanía, como resultado de la implementación en un 100% de los controles y seguimiento no se materializó el riesgo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

Tabla 21 – Riesgos

Riesgo	Controles	Efectos logrados
Posibilidad de afectación	Realizan seguimiento al	Para la vigencia 2023 se programaron y realizaron 141 seguimientos (Actas reuniones del estado de la operación), dando cumplimiento del 100% al control y a lo establecido en el Manual de la Calidad del



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Riesgo	Controles	Efectos logrados
reputación por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos	incumplimiento en la atención prestada según los lineamientos establecidos, con el fin de identificar la posible afectación en el nivel de servicio, para así generar alertas preventivas y acciones de mejora. Como evidencia de lo realizado se emitirán las actas de los seguimientos.	proceso donde se indica que deben ser mínimo 2 por semana. el análisis mensual de estas reuniones se consolida en el apartado de riesgos del informe mensual de operaciones, de igual manera se puede evidenciar que en el corrido del segundo semestre con corte 30 de noviembre se alcanzó un nivel de servicio del 99,18% promedio, y satisfacción del 91,71%. Lo establecido en el manual de la calidad puede ser consultado en el link https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Manual-Interno-de-la-Calidad-OSC.pdf , página 34. Y, lo referente al nivel de servicio puede ser consultado en el enlace Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información -Informe de gestión de operaciones Oficina de Servicio al Ciudadano Secretaría de Educación del Distrito (educacionbogota.edu.co) Informe noviembre página 68. Se cumplió en un 100% la implementación de los controles y no se materializó el riesgo.
	Realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio con el fin de fortalecer las habilidades y aptitudes del personal de la oficina. Como evidencia de lo realizado se encuentra el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.	Para el 2023 se desarrollaron 344 actividades de socialización, sensibilizaciones y capacitación respecto a las 344 programadas con 4378 asistentes, dando cumplimiento al 100% en la ejecución del control, aportando al mejoramiento de la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención, dando cumplimiento al objetivo de calidad relacionado con el fortalecimiento de las habilidades y aptitudes del personal y el conocimiento en temas relacionados con la política pública de servicio al ciudadano y del Sistema de Gestión de la Calidad, retroalimentación de conocimientos, manejo de los aplicativos de correspondencia y política pública distrital de servicio al ciudadano. Se cumplió en un 100% la implementación de los controles y no se materializó el riesgo.
	Evalúa el conocimiento relacionado	Para la vigencia 2023 realizaron 62 evaluaciones de actividades de conocimiento relacionadas con la adecuada prestación del servicio, con el fin de determinar la apropiación de las temáticas relacionadas

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

Riesgo	Controles	Efectos logrados
	<p>con la adecuada prestación del servicio con el fin de determinar la apropiación de las temáticas relacionadas con el servicio por parte del personal. Como evidencia de lo realizado se encuentran el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.</p>	<p>con el servicio por parte del personal que brinda atención en los canales, las cuales contaron con la asistencia de 1711 personas de las cuales se evaluaron 1.569 para un porcentaje de cumplimiento del 95%. Como evidencia de lo realizado se encuentran el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento. Se cumplió en un 100% la implementación de los controles y no se materializó el riesgo.</p>
	<p>Realiza seguimiento una muestra de las respuestas dadas a la comunidad educativa y grupos de interés, validando el cumplimiento de los criterios de calidad definidos, con el fin que las áreas implicadas, generen planes de mejora, y logren eliminar la causa raíz. Como evidencia se</p>	<p>Para la vigencia 2023 se realizaron 34.149 seguimientos de la muestra seleccionada de 34.149 solicitudes, dando un cumplimiento del 100%. Cuya fuente es generada por SIGA y Bogotá te escucha, aplicando la 05-MG-005 Valoración de la Calidad en las Respuestas, de las cuales del 88% cumplió los criterios de calidad, frente a un 12% de no cumplimiento, evidenciado en la Matriz de Seguimientos Muestra Acumulado. De igual manera, el equipo responsable de la OSC genera los reportes mensuales y socializa los informes de Validación Calidad en las Respuestas con los tres niveles respecto al porcentaje de cumplimiento e incumplimiento mensual de acuerdo con los criterios de calidad definidos en la metodología en mención y solicitud de la generación de acciones de mejora. Posteriormente, se realizan los Informes de Gestión PQRS, los cuales contienen un apartado con el análisis de los resultados de la valoración de la Calidad de las respuestas. Dicho informe se publica mensualmente en la página web de la Entidad. Se cumplió en un 100% la implementación de los controles y no se materializó el riesgo.</p>





Riesgo	Controles	Efectos logrados
	encuentran los informes de PQRS	

Enfoque basado en riesgo

La correcta gestión del riesgo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, hace que sus efectos se vean mitigados y sus consecuencias no sean tan adversas como lo serían si el riesgo no se gestionase, por ello, bajo un enfoque basado en riesgo se monitorea constantemente.

En línea con lo anterior, se registró y, verificaron las evidencias y ajuste del reporte II semestre para el mapa de riesgos de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, enviado a la OAP para su publicación en el APP, evidenciando el cumplimiento de los controles implementados en un 100% y como resultado de ello la no materialización del riesgo.

De igual manera, se realizó la revisión, socialización y documentación de archivo para Seguridad y Salud en el Trabajo, política de Riesgo, SARLAFT, COPASS y el Manual de Estrategia en Comunicación Digital, para así minimizar el riesgo en las diferentes temáticas y darle cumplimiento a la ISO:9001:2015.

Seguido, se estructuró y socializó en los comités de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación, lo relacionado con el avance en la implementación y otorgamiento de la certificación ISO9001:2015, alertas de riesgo otros procesos, recomendaciones generales, entre otros.

Por último, se gestionaron las mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Planeación con el fin de estructurar y darle cumplimiento al Relacionamento Estado Ciudadano como una oportunidad transversal al proceso, el cual liderará la Oficina de Servicio al Ciudadano en conjunto con demás dependencias de la Entidad, como meta inicial se debe gestionar la conformación de la mesa técnica en función y cumplimiento de este ítem para el 1er trimestre 2024.

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 el 2023, en cumplimiento de lo establecido en el No. 10.1 Objetivos de calidad y planificación, lo cual se describe en el Informe de Operaciones publicado en la web institucional, el cual puede ser consultado en el enlace https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed

Tabla 22 - Seguimiento Objetivos de Calidad Histórico

Objetivos	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
-----------	-------	---------	-------	-------	------	-------	-------	--------	------------	---------	-----------	-----------





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.	Error crítico	86.83 %	89.81 %	87.53 %	87.91 %	88%	87,74 %	85,10 %	87,14 %	86.94%	92,27 %	88.55%	88.66%
	Error No	95.12 %	95.67 %	92.14 %	92.15 %	94.71 %	94.66 %	93.09 %	95.20 %	94.21%	97,18 %	96,55%	98,39%
Desarrollar actividad de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.		27 actividades con 342 servicios	30 actividades con 185 asistentes	33 actividades con 304 asistentes	26 actividades con 313 asistentes	39 actividades con 439 asistentes	36 actividades con 431 asistentes	36 actividades con 447 asistentes	43 actividades con 501 asistentes	31 actividades con 562 asistentes	27 actividades con 332 asistentes	16 actividades con 522 asistentes	12 actividades con 160 asistentes
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora		10 acciones de mejora 20 servicios No Conformes	20 acciones de mejora 7 servicios no conforme	16 acciones de mejora 9 servicios No Conforme	3 acciones de mejora 1 servicios No Conforme	19 acciones de mejora 0 servicios No Conforme	12 acciones de mejora 0 servicios No Conforme	10 acciones de mejora 0 servicios No Conforme	9 acciones de mejora 0 servicios No Conforme	8 acciones de mejora. 17 servicios No Conforme	18 acciones de mejora . 11 servicios No Conforme	11 acciones de mejora. 12 servicios No Conforme	7 acciones de mejora. 11 servicios No Conforme

2.3 Recursos

En el marco de la implementación de la certificación en la ISO9001:2015 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se participó en la mesa de trabajo virtual con la Oficina de Contratos con el propósito de atender los principios que rigen la contratación estatal, se verificaron los requisitos y condiciones plasmadas en los documentos previos, a fin de propender por reglas claras y objetivas dentro del desarrollo del proceso competitivo, permitiendo con ello la participación de los interesados en igualdad de condiciones, se lleva a cabo la siguiente mesa de trabajo. De Igual manera, se revisó y aprobó la propuesta económica mediante correos electrónicos y acta externa de la dependencia líder.

Se gestionó la participación del Defensor del Ciudadano en los comités de Control Interno y Gestión y desempeño institucional mediante correo electrónico, con el fin de dar a conocer

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

los avances por parte del defensor y así informar a las partes interesadas No. 7.3 de la ISO9001:2015.

Posteriormente, se realizó la publicación de la comunicación externa partes interesadas No. 7.4 Informes externos de otras entidades con el fin que la ciudadanía conozca la gestión y avance de resultados de la dependencia.

Seguido se procede a la actualización de la documentación necesaria para dar soporte y cumplimiento al numeral 7. Infraestructura de la ISO9001:2015, lo cual incluye la actualización de procedimientos y creación formato y documentación interna del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.4 Información documentada

De acuerdo con el numeral de 7.5 Información documentada, se realizó la revisión y actualización de 2 documentos internos (Instructivo-Identificación y Tratamiento Servicio No conforme y Acciones de Mejora y Manual Interno de la Calidad) 6 plantillas (Plantilla datos complementarios peticiones ciudadanas, Planilla interna atención turnos contingencia oficina servicio ciudadano, Plantilla registro servicio no conforme acciones mejora, Plantilla interna trabajo tratamiento hallazgo servicio no conforme, Plantilla consolidado indicadores, plantilla-informes, Plantilla reporte hallazgo acción de mejora) los cuales fueron ajustados con los responsables asignados y remitidos mediante correo electrónicos de conformidad con los lineamientos vigentes de Lenguaje Claro.

Finalmente, como parte previa a la auditoria de seguimiento se realizó un ejercicio de ubicación documental de acuerdo con los numerales de la ISO9001:201 con los responsables de gestión de archivo.

En concordancia con la cláusula 7.5 se revisó y actualizó la plantilla registro control documentación interna del sistema de gestión de la calidad, lo que implicó verificar las versiones de los nuevos documentos de conformidad con el repositorio de información web institucional. De igual manera, se realizó la sensibilización de las acciones a realizar respecto al manejo de la documentación interna y externa de trabajo y la imagen de la certificación con la Carta a un calidoso y causa raíz, lo que implicó también la inclusión del Logo Servimeters 23 instructivos y 12 plantillas internas de la OSC.

Para la documentación externa y transversal al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se realizó el levantamiento documental para los procedimientos de Legalización de Documentos para Estudios en el Exterior, Gestión de Correspondencia Salida y Metodología para la Medición del Impacto de las Acciones de Racionalización de Trámites en la SED, los cuales fueron adoptados mediante Resolución.

2.5 Requisitos para los productos y servicios

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



De igual manera, se realizó el reporte y alerta en el marco del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS a las direcciones de Talento Humano y la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el primero en lo referente a la solicitud acompañamiento Auditoría externa de certificación proceso Servicio Integral a la Ciudadanía - Ambiente para la operación de los procesos y siguiente Cumplimiento Acuerdo de Servicio Interno ANS, soporte de hardware y software OSC.

Se realizaron las revisiones, ajuste y cargue de evidencias para el reporte en el Sharepoint de Control Interno para el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, I, II, III cuatrimestre y en el aplicativo para el Plan Operativo Anual para el I,II y III trimestre, con esto se evidenció una planeación adecuada en cumplimiento de las metas propuestas para la gestión de la operación y la implementación del SGC de la Oficina de Servicio al Ciudadano durante el 2023.

De igual manera, se realizó el seguimiento a los Acuerdos de Nivel de Servicio internos establecidos con demás dependencias de la Entidad, con el fin de asegurar una prestación del servicio adecuada, conveniente y eficaz, lo cual se evidencia en las publicaciones realizadas en el Informe de Gestión de Operaciones consultable en el siguiente enlace: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed

2.6 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En cumplimiento del numeral 9.1 de la ISO9001:2015 el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía tiene que analizar y realizar una evaluación de los datos y la información apropiada que surge de realizar el seguimiento y la medición. Para ello, es importante tener claridad los siguientes términos:

- Seguimiento: definir el estado que presenta un determinado sistema, proceso o actividad.
- Medición: es un proceso para determinar un valor.

La determinación y aplicación de criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y el control eficaces de los procesos del SGC, el cual parte del enfoque basado en riesgos, los puntos de monitorización y medición necesarios para el control son específicos para el proceso según el riesgo.

El marco de la implementación de la ISO9001:2015 y lo específico en el apartado 9.1.2, la satisfacción del cliente se define como el resultado de comparar las expectativas del cliente con respecto a los productos y servicios ofrecidos, con el valor percibido después de recibidos. En línea con lo anterior, se evidenció durante los monitoreos diarios realizados que la calidad en la prestación de servicios del indicador de satisfacción presentó una variación inferior a la proyectada mensualmente, pese a las acciones de mejora que se han implementado de manera conjunta con el proveedor persiste el incumplimiento del estándar meta establecido.

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 el 2023, en cumplimiento de lo establecido en el No. Objetivos de calidad y planificación, lo cual se describe en el Informe de Operaciones publicado en la web institucional.

Finalmente, se cumplió con lo determinado por la Función Pública al realizar el registro, seguimiento y consolidación de evidencias del I y II semestre los Acuerdos de Servicio Gerentes Públicos, del líder del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, dando cumplimiento al 100% en las tareas asignadas.

2.7 Auditoría

Previo al cumplimiento de la Auditoría Interna realizada por Control Interno para la vigencia y subsanadas las No Conformidades identificados durante la visita de seguimiento en cumplimiento de los requisitos de la ISO9001:2015, se recibió y acompañó la auditoría externa de seguimiento 1 -Etapa 2 por parte del ente certificador Servimeters durante los días 20 y 21 de septiembre, lo cual implicó el cumplimiento de las fases 1. Plan de Auditoría, Fase 2 Auditoría y Fase 3 Finalización Auditoría. Como resultado de la gestión realizada por parte del líder del proceso y su equipo en las gestiones previas, desarrollo y finalización se obtuvieron Cero No Conformidades del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, lo que ratificó la certificación de la Oficina. De igual manera, se proyectó y ajustó la nota de socialización en conjunto con la profesional Angélica Vargas resultando su publicación en Prensa SED.

Ilustración 4 – Auditoría



Se realizó la revisión y consolidación de registros para ejecutar correctamente las fases contractuales del proceso de certificación con Servimeters, lo cual se realizó mediante la validación del proveedor y las OSC a través de correos electrónicos, esto se evidencia en la aprobación del líder del proceso y el pago de la única factura en los aplicativos correspondientes. Actualmente, el proceso se encuentra en fase de liquidación por parte de la Oficina de Contratos de la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Ilustración 5 – No conformidades

4.2 RELACIÓN DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	3	7.5.3.2, 8.5.1, 7.2
1ª de seguimiento del ciclo	0	N/A
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

Fuente: Informe de auditoría externa Etapa II – 18-V3-2023. Consultar enlace https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania

2.8 Revisión por la dirección

La Oficina de Servicio al Ciudadano como dependencia líder de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites busca promover a través del equipo técnico en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 del proceso “Servicio Integral a la Ciudadanía”; en el marco de la revisión hecha en ejecución de la Política Distrital e Institucional de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, para así promover la mejora continua.

El objetivo de las sesiones de cumplimiento es el cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 2001 del 18 de julio de 2023, “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”.

En sesión realizada el 5 de diciembre se da cierre al año con la revisión de las siguientes acciones:

1. El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas.
2. Cambios internos y externos.
3. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas.
4. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
5. Las no conformidades, acciones correctivas y auditorías.
6. El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
7. El desempeño de los proveedores externos.
8. Adecuación de los recursos.

El desarrollo de las acciones son convenientes, eficaces y adecuadas de conformidad a la

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

ISO9001:2015, lineamientos internos y normatividad vigente, las actas de las sesiones realizadas pueden ser consultadas en la web institucional: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania

2.9 No conformidades y acciones correctivas

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 en caso de ser necesario, dando cumplimiento al numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad.

Se realizó el cierre eficaz de la No Conformidad identificada por parte de la Auditoría Interna previa al seguimiento Etapa 2 de la ISO9001:2015 sobre el numeral 7.5 Información documentada, lo cual requirió realizar acciones evidenciadas a la modificación del Manual de la Calidad para complementar el control documental para la implementación de plantillas de libre uso, visitas a las direcciones locales para el mayor control y seguimiento a la documentación manejada en los puntos de atención, socialización de la forma de identificar un documento de la entidad, el responsable de cada punto de atención revisó cada uno de los documentos utilizados en la actividad normal del servicio, con el fin determinar su vigencia.

Finalmente, se sensibilizó a la Oficina de Servicio al Ciudadano y proveedor BPM en cumplimiento del numeral de 7.5 Información documentada y en el marco del cumplimiento del plan de Acción con el fin de subsanar el Hallazgo identificado por la auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad, se identificó, gestionó, registró y cerró en el aplicativo la No Conformidad al proveedor externo BPM con el fin de eliminar la causa raíz y prevenir su ocurrencia en la meta establecida para el indicador de satisfacción, lo cual fue necesario para mantener el cumplimiento del indicador de satisfacción en el 2023 según la meta programada.

2.10 Mejora

Acompañamiento constante a los seguimientos en la mesa de operaciones con el fin generar reporte de acciones de mejora o Servicio No Conforme de la operación en caso de ser necesario, dando cumplimiento al numeral 7.2 Competencia y 10.2 No Conformidad. Este ítem de la norma puede ser consultado ampliamente en el numeral 1.5 del presente informe.

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

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

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 la vigencia 2023 programó y desarrolló 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 a 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 el 99.9% de la vigencia 2022.

Por otra parte, 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 cuenta con 57 registros en el aplicativo ISolucion, observación - Hallazgo OCI.

Tabla 23 - Indicadores de Seguimiento Plan Padrino

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nivel de Oportunidad	91.5%	85.3%	88.7%	91.0%	93.0%	91.9%	91.2%	91.8%	93.3%	93.4%	93.8%	91.7%
Calidad en la Respuesta	82.0%	85.9%	84.7%	88.9%	89.2%	89.0%	91.0%	89.1%	83.7%	89.0%	88.0%	87.0%
Cierre de Vencidos vigencias Anteriores	92.8%	83.8%	82.7%	84.8%	86.0%	88.0%	95.4%	96.1%	98.5%	98.7%	98.9%	99.2%
Percepción en las respuestas	37.0%	32.0%	40.0%	35.0%	45.0%	43.0%	49.0%	43.0%	52.0%	47%	50.00%	35.0%
Gestión Correspondencia de Salida física	73.0%	70.0%	81.0%	85.0%	81.0%	82.0%	86.0%	86%	78%	80%	71.0%	71.0%

Fuente: Base de Datos OSC.

Durante el año 2023, La Oficina de Servicio al Ciudadano con el apoyo y acompañamiento del equipo Plan Padrino realizó 126 espacios de socialización y



sensibilización presenciales y virtuales con la asistencia y participación de aproximadamente 1456 personas entre administrativos y responsables del manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia (nivel central, local e institucional) en la adecuada gestión de correspondencia a través de los aplicativos de SIGA, Bogotá te Escucha, digiturno, chat, CRM con el objetivo de fortalecer los conocimientos en el uso de los aplicativos para la atención de solicitudes y peticiones ciudadanas a través de los diferentes canales de atención de la entidad.

Igualmente se brindó información del estado actual de la correspondencia en cada dependencia socializando los resultados 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.

Como actividades adicionales se realizó divulgación de la Campaña “Ponte en los zapatos del otro” específicamente recordando los parámetros de calidad en las respuestas y los tiempos de respuesta. Junto con la Oficina Asesora de Comunicación y prensa se socializaron las piezas graficas de la campaña a través de las pantallas de los computadores de nivel central, pantallas internas y notas de prensa publicadas por PrensaSed.

Ilustración 6 - Campaña de comunicación “Ponte en los zapatos del otro”



<https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/3038>

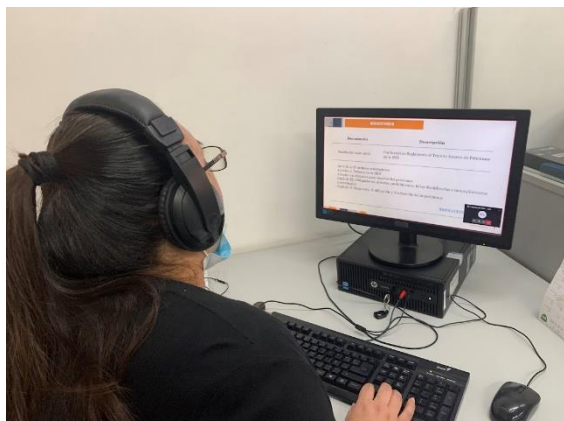
Fuente: Registro fotográfico Oficina Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

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. 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”.

Ilustración 8 – Resolución 001 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

Mediante la Resolución No. 002 del 18 de mayo de 2023 “Por la cual se modifica el Manual de Procesos y Procedimientos de la SED y se dictan otras disposiciones”.

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

Ilustración 9 – Resolución 002 de 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN N.º 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".

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,

Mediante la Resolución No. 003 del 30 de junio 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 10 – Resolución 003 de 2023

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)

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

Mediante la Resolución No. 004 del 28 de septiembre 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 11 – Resolución 004 de 2023

RESOLUCIÓN N.º 004 del 28 de septiembre 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”.

Ilustración 12 – Procedimientos

13. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	05-PD-013	Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención	3	Modificación

13. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	05-PD-014	Gestión de formación, aprendizaje y conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano	2	Modificación
Formato	05-IF-007	Solicitud desde las dependencias a la Oficina de Servicio al Ciudadano	2	Modificación

Finalmente, para junio mediante la Resolución No. 005 del 26 de diciembre 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 13 – Resolución 005 de 2023

RESOLUCIÓN N.º 005 del 26 de diciembre 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”.

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



17. 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	3	Modificación

18. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO				
PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA				
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN	TIPO DE AFECTACIÓN
Procedimiento	05-PD-009	Legalización de Documentos para estudios en el Exterior	3	Modificación
Guía - Metodología	05-MG-002	Metodología para la Medición del Impacto de las Acciones de Racionalización de Trámites en la SED	3	Modificación
Manual	05-MN-001	Manual de Servicio a la Ciudadanía	2	Modificación

La anterior documentación se adopta mediante las resoluciones citadas y fueron socializadas con el grupo de trabajo para su aplicación y se puede consultar en el siguiente enlace del aplicativo:

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

2.5 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.

- Continuar fortaleciendo la cultura de control de documentación a interior del equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de evitar la ocurrencia del inadecuado uso de documentación obsoleta.
- Implementar la estrategia 2023 posterior a la auditoría externa de certificación en la ISO9001:2015 durante todos los trimestres, con el fin de mantener y mejorar el indicador de Satisfacción propuesto para el 2024.
- Incentivar la identificación del Servicio No Conforme y Acciones de Mejora por parte del equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Realizar sensibilizaciones referentes a una cultura de la calidad como una fortaleza del sistema de cara a la próxima auditoría seguimiento etapa II.
- Implementar las acciones de Relacionamento ciudadano según la normatividad vigente de conformidad a lo programado articuladamente con las dependencias responsables de la OSC como una oportunidad transversal al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en el marco del cumplimiento del PAAC.
- Realizar ejercicios de acompañamiento en auditorías de otros procesos con el fin fortalecer las habilidades y competencias de los auditores certificados del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
- Continuar sensibilizando al personal de la OSC en los atributos del servicio



con el fin de mejorar el indicador de Satisfacción del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

2.6 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.

- Definir la documentación necesaria requerida para el tratamiento de las No conformidades y el registro de las acciones correctivas o preventivas que se originan como parte de las auditorías internas de calidad.
- Se recomienda el fortalecimiento en las DILES del conocimiento del proceso de calidad y la ubicación de formatos necesarios para el desarrollo de la operación en tiempos de contingencia y de definiciones claves como la Política de calidad. Se recomienda igualmente, asegurar que siempre se tenga a disposición de manera física los mecanismos de registro y control de los turnos definidos para utilizar en tiempos de contingencia.
- Continuar con el seguimiento oportuno y eficaz de los indicadores de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
- Realizar permanentemente la toma de conciencia de la ISO9001:2015 en cuanto el cumplimiento de sus numerales por parte del grupo de la Oficina de Servicio al Ciudadano entre lo que se resalta la identificación de Servicio No Conforme, Acciones de mejora, actualización documental, reporte oportuno de indicadores y seguimiento a la plataforma estratégica como el Plan Operativo Anual, Programa de Transparencia y Ética Pública, Mapa de riesgo, entre otros.
- Continuar con las sensibilizaciones y capacitaciones en materia de riesgo, cumplimiento de la ISO9001:2015, temáticas del servicio y otros de acuerdo con las funciones de la dependencia.

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 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 *EI*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

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 24 - 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))?"





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Tabla 24 - 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 2023:

Tabla 25 - Nivel de Satisfacción por Canales

Mes	Presencial	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, mes	Acumulado anual
Enero	78.60%	89.32%	58.58%	46.18%	82.34%	82%
Febrero	80%	90%	66%	51%	82.95%	83%
Marzo	87%	89%	70%	52%	85%	83%
Abril	93%	89%	79%	62%	88%	84%
Mayo	90%	91%	77%	62%	87%	85%
Junio	90.23%	86.31%	74.37%	68.87%	85.99%	85%
Julio	93%	90%	83%	72%	90%	85%
Agosto	92%	91%	86%	72%	90%	85%
Septiembre	91%	93%	86%	73%	90%	86%
Octubre	95.21%	92.17%	93.22%	73.84%	93.50%	86%
Noviembre	95.24%	92.00%	90.64%	67.00%	92.95%	87%
Diciembre	95.21%	93.41%	93.83%	75.34%	94.00%	88%

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

- Canal Presencial 92.16%
- Canal Telefónico 90.38%
- Canal Virtual Correo electrónico 63.30%
- Canal Virtual Chat Institucional 78.58%

Para un total anual 2023 de satisfacción para la Secretaría de Educación en sus canales de atención del 88.62%, buscando que el proceso de atención sea el espacio idóneo 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.

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

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

- Para el chat institucional se continuó con el mejoramiento de 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 22,6 puntos porcentuales el indicador de satisfacción en el canal chat del año 2022 al 2023. Se emplearon acciones como la personalización en cada chat, buscando dar exclusividad a cada ciudadano.
- 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.
- Adicionalmente, se busca a través de llamadas outbound conocer el motivo por el cual la ciudadanía se encuentra insatisfecha con la atención prestada, escuchando su punto de vista de la misma.

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 año 2023 ha tenido un comportamiento dinámico en el ingreso de peticiones en su nivel central e institucional, que se describe a continuación:

Tabla 26 - Gestión de peticiones por nivel

Mes	Nivel Central	Nivel Local	Nivel Institucional	Total General
Enero	34279	4964	24722	63965
Febrero	23320	3974	26328	53622
Marzo	23134	3377	23005	49516
Abril	24677	3201	14860	42738
Mayo	20019	2659	10332	33010



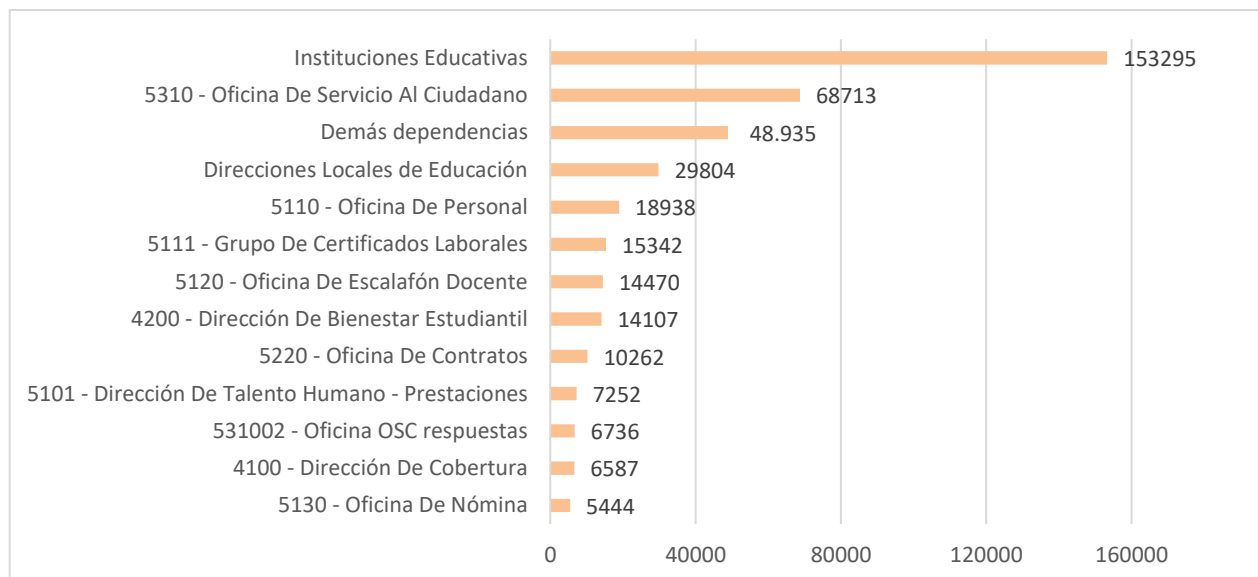
Mes	Nivel Central	Nivel Local	Nivel Institucional	Total General
Junio	18833	2029	8041	28903
Julio	18642	2082	8922	29646
Agosto	18670	2486	9377	30553
Septiembre	18112	2464	8505	29081
Octubre	18653	2597	8594	29844
Noviembre	21821	2994	11284	36099
Diciembre	23081	1591	87	24759
Total General	263241	34418	154057	451736

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

Para el año 2023, el 89% de las solicitudes se clasifican en el grupo de solicitudes y trámites

1. Solicitudes y Tramites: 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 Volumetría generada por las principales oficinas –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 17% de las solicitudes, de las cuales el 38% de estas refieren a Legalización de documentos al exterior, el 2% a la Devolución de Legalización y el 1, % aporta con Registro de Diploma.

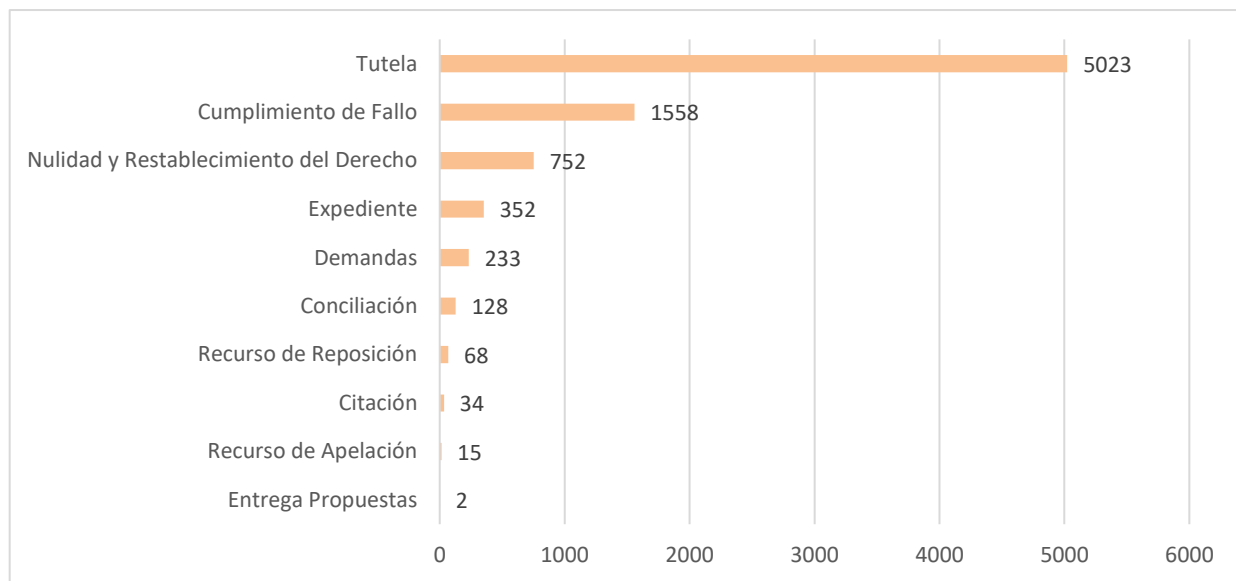
En segundo lugar, con una participación del 5% se encuentran los requerimientos por parte de la Oficina de Personal, el 50% hace parte de trámite general, seguido del trámite de inicio de labores con un 6% y finalización de labores con el 5 %.

En tercer lugar, se encuentra el grupo de Certificaciones Laborales con el 54% en tramites generales, continuando con el tiempo de servicio 5%, por último, certificación con funciones con el 4%

Se implementaron mejoras en el agendamiento de acuerdo con la demanda, en el Sistema de Gestión Documental, se optimizo 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 - 3 Participación por tipo de documento –2023



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

Los anteriores tipos de documento representan el 2% del total de peticiones, en el 2023; la Oficina Asesora de Jurídica y la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, son las que más requerimientos legales atienden con un 85% de participación.

8165 peticiones en total ingresan en este grupo, donde la Oficina Asesora de Jurídica atiende el 69% de las solicitudes, seguido por la Dirección de Talento Humano – Prestaciones con el 16%, el 15% adicional es atendido por las demás oficinas.

3.3 Gestión Realizada para el Grupo PQRSD

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 PQRSD 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.

Durante el año 2023, se han realizado 10.069 atenciones las cuales se discriminan en:

- 6.587 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 2.175 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 1.032 actividades registradas en seguimiento diario
- 275 actividades programadas de visitas desde el mes de marzo que inicio este registro

6.587 atenciones a las diferentes dependencias, DILES e IED, de la entidad, destacándose la Modificación a radicados en aplicativo SIGA 25.68%, Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá 19.26%, y Creación de Usuarios con el 8.16%, el detalle a continuación

Tabla 27 - Soportes Estratégicos a las Dependencias por el Equipo Plan Padrino

Soporte prestado	Total	Porcentaje
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	1691	25.68%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	1268	19.26%
Creación de Usuarios	537	8.16%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	530	8.05%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	480	7.29%
Modificación usuarios	479	7.28%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	398	6.04%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	185	2.81%
Aclaración Informe de Vencidos	154	2.34%
Creación de Trámites	137	2.08%
Solicitud de Radicación Contáctenos	125	1.90%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	86	1.31%
Traslados a RedP	81	1.23%



Soporte prestado	Total	Porcentaje
RED CONTACTO	69	1.05%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	60	0.91%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	48	0.73%
Apoyo Soportes Dexon	47	0.71%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	44	0.67%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	36	0.55%
Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	27	0.41%
Falta De Información o Información General	15	0.23%
Aclaración Informe de Efectividad	14	0.21%
Informativo (Seguimientos Plan Padrino)	14	0.21%
Creación de PC	11	0.17%
Solicitudes Base de Datos	10	0.15%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	10	0.15%
Creación de PC	9	0.14%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	8	0.12%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	7	0.11%
Comité Local de Cobertura	4	0.06%
Total general	6587	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 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 Escalafón Docente es la que más requerimientos realiza en esta función, seguido de la Oficina de Nómina con un porcentaje del 20.83% y 16.77% respectivamente.

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, asistencia a 27 ferias y con atención a 290 ciudadanos, ofreciendo servicios de orientación e información de servicios generales y la entrega de SIM para las tabletas de la ruta 4k.

Igualmente, se da inicio al proceso de cobertura del 06 de diciembre al 15 de diciembre, con la novedad de ausencia de PSI en la dila de Bosa y Kennedy, el 04 de diciembre se realizó la validación de los equipos, claves y espacios por parte de todos los equipos (Movilidad, Cobertura, OSC), 16 de diciembre, se finaliza primera etapa y se deja el equipamiento listo para el inicio en enero 2024.

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% de las solicitudes.

De total de los recibidos en esta categoría el 82% fueron recibidos por el canal WEB, 37% por el canal E-mail, el 12% presencial, el 6% por teléfono, el 5% por buzón, y el 1%



restante en el canal escrito. En la atención a estas solicitudes resaltamos las 6 oficinas con más de 100 requerimientos tramitados:

Tabla 28 - Oficinas con mayor participación en requerimientos 2023

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	561	11%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	395	7%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	280	5%
1800 - Oficina para la convivencia escolar	260	5%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	189	4%
Demás Dependencias	892	17%
Instituciones Educativas Distritales	1096	21%
Direcciones Locales de Educación	1625	31%
TOTAL	5298	100%

Fuente: Tablero Control OSC BTE y SIGA

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

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 la vigencia 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.

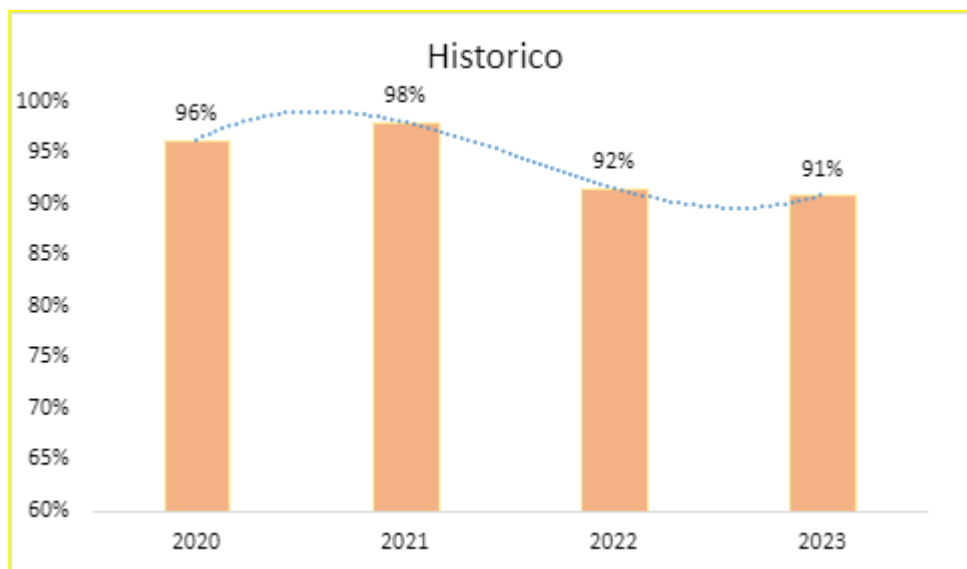
Es importante aclarar que la información para la elaboración de este informe es tomada de los aplicativos de Gestión de Correspondencia Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, no obstante, es responsabilidad de cada dependencia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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Grafica 1 -Comportamiento Histórico del Nivel de Oportunidad



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

Tabla 29 - Nivel de Oportunidad en los Tiempos de Respuesta

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel de Oportunidad
Oficina de Personal	21049	4963	16086	76%
Oficina Asesora de Jurídica	14556	3422	11134	77%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	54	12	42	78%
Oficina de Nómina	9850	1835	8015	81%
Grupo de Certificados Laborales	17320	3198	14122	82%
Dirección Local de Educación Kennedy	3752	688	3064	82%
Dirección de Talento Humano	3267	559	2708	83%
Dirección Local de Educación Engativá	2977	470	2507	84%
Dirección Financiera	13	2	11	85%
Oficina Asesora de Planeación	321	49	272	85%
Oficina de Apoyo Precontractual	100	14	86	86%
Oficina de Escalafón Docente	17111	2341	14770	86%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	6209	725	5484	88%
Dirección de Inspección y Vigilancia	2626	280	2346	89%
Dirección Local de Educación Suba	6180	625	5555	90%

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

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel de Oportunidad
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	2305	217	2085	91%
Dirección Local de Educación Chapinero	1028	97	931	91%
Dirección Local de Educación Sumapaz	32	3	29	91%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	277	25	252	91%
Dirección de Cobertura	13168	1143	12025	91%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	11226	848	10378	92%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	160	11	149	93%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	804	55	749	93%
Dirección de Bienestar Estudiantil	17591	1133	16458	94%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	51	3	48	94%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	4875	259	4616	95%
Dirección General de Educación y Colegios Distritales	153	8	145	95%
Oficina de Control Interno	833	42	791	95%
Dirección Local de Educación Santafe - Candelaria	1004	40	964	96%
Despacho	1386	50	1336	96%
Dirección de Servicios Administrativos	1268	43	1225	97%
Oficina de Presupuesto	63	2	61	97%
Dirección Local de Educación Usaquén	1786	56	1730	97%
Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	2917	88	2829	97%
Dirección Local de Educación Bosa	3762	102	3660	97%
Dirección Local de Educación Usme	1034	25	1009	98%
Dirección de Dotaciones Escolares	1614	37	1577	98%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	1272	27	1245	98%
Oficina para la Convivencia Escolar	1754	37	1717	98%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	1429	30	1399	98%
Dirección de Servicios Administrativos - Archivo Sed	6461	133	6328	98%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	50	1	49	98%
Dirección de Contratación	124	2	122	98%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	188	3	185	98%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1474	23	1451	98%
Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	195	3	192	99%
Dirección de Educación Media	398	6	392	99%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1478	18	1460	99%

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



Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel de Oportunidad
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	1045	12	1033	99%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	1392	15	1377	99%
Subsecretaría de Gestión Institucional	769	8	761	99%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	669	4	665	99%
Dirección de Educación Preescolar y Básica	963	5	958	100%
Dirección Local de Educación Mártires	599	3	596	100%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	1012	5	1007	100%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	778	3	775	100%
Dirección Local de Educación Fontibón	1710	2	1708	100%
Oficina de Contratos	9983	5	9978	100%
Oficina de Servicio Al Ciudadano	57196	8	57188	100%
Dirección de Relaciones Con El Sector Educativo Privado	60	0	60	100%
Dirección de Evaluación de La Educación	104	0	104	100%
Dirección Local de Educación San Cristóbal	426	0	426	100%
Oficina de Servicio Al Ciudadano - Defensor	17	0	17	100%

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

La información anterior se establece de la siguiente manera:

- Total: Requerimientos ingresados durante la vigencia.
- 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 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

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



debilidades desde 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 2023 las respuestas dadas a través de los sistemas de correspondencia, se tomó una muestra de 38739 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:

- La mayor debilidad encontrada al interior de la entidad representa el 9%, 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 30 - Principales Dependencias Incumplimiento Calidad de la Respuesta

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	%	% NO
					CUMPLE	CUMPLE
6001 - 03 COLEGIO CRISTOBAL COLON (IED)	1	1	1	0	0	1
6001 - 06 COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED)	1	1	1	0	0	1
6003 - 03 COLEGIO EL VERJON (IED)	1	1	1	0	0	1
6003 - 04 COLEGIO EXTERNADO NACIONAL CAMILO TORRES (IED)	1	1	1	0	0	1
6004 - 13 COLEGIO JOSE FELIX RESTREPO (IED)	1	1	1	0	0	1

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

Tabla 31 - Calidad de la Respuesta por Criterio

Criterio de Calidad	Si Cumple	%	No Cumple	%
Coherencia	36576	94%	2163	6%
Claridad	36718	95%	2021	5%
Calidez	36542	94%	2197	6%
Oportunidad	35177	91%	3562	9%
Manejo Aplicativo	36123	93%	2616	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 año 2023 la Oficina de Servicio al Ciudadano con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa realizaron 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, se diseñaron nuevas piezas graficas para promocionar la figura del Defensor de la Ciudadanía y promocionar los canales de atención, información divulgada por los diferentes canales de comunicación y redes sociales de la entidad.

Ilustración 15 – Carta Trato Digno

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



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 al servicio público como un pilar del desarrollo y el crecimiento social, en relación con la moralidad de la Entidad y de los principios constitucionales que rigen la Nación.

Derechos

- Recibir un trato digno, respetuoso y equitativo.
- Recibir información oportuna, clara y comprensible.
- Recibir atención oportuna, clara y comprensible.
- Recibir información oportuna, clara y comprensible.
- Recibir información oportuna, clara y comprensible.
- Recibir información oportuna, clara y comprensible.
- Recibir información oportuna, clara y comprensible.
- Recibir información oportuna, clara y comprensible.
- Recibir información oportuna, clara y comprensible.
- Recibir información oportuna, clara y comprensible.

Deberes

- Respetar los derechos de los demás.
- Respetar el patrimonio público.
- Respetar el patrimonio público.
- Respetar el patrimonio público.
- Respetar el patrimonio público.
- Respetar el patrimonio público.
- Respetar el patrimonio público.
- Respetar el patrimonio público.
- Respetar el patrimonio público.
- Respetar el patrimonio público.

Canales de atención:

Canales de atención presencial:
Toda información adicional en Avenida El Dorado No. 66-61, de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

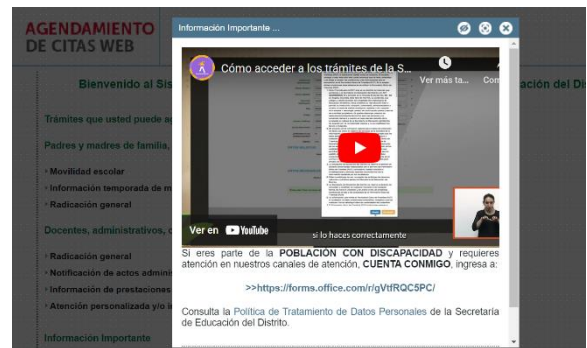
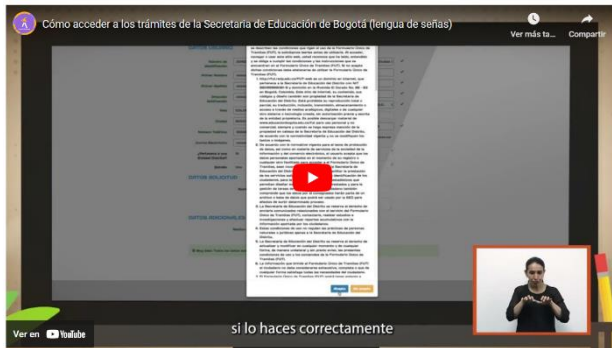
Canales virtuales:
Página web: www.educacionbogota.edu.co
Correo electrónico: oficiadecanal@educacionbogota.edu.co
Número telefónico: 050424000 de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Línea 195, de domingo a domingo de 24 horas del día.





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

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.

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

La Oficina de Servicio al Ciudadano durante el año 2023 planeo y desarrollo 41 actividades de sensibilización con la asistencia de 410 funcionarios, contratistas y colaboradores de la entidad, de los tres niveles (central, local e institucional) y personal de vigilancia y aseo, actividades enfocadas 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 36 - 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 año 2023 la Oficina de Servicio al Ciudadano dentro de su cronograma de socializaciones y sensibilizaciones programó 356 actividades y desarrollo 356 actividades con 4541 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 de los tres niveles (central, local e institucional) 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

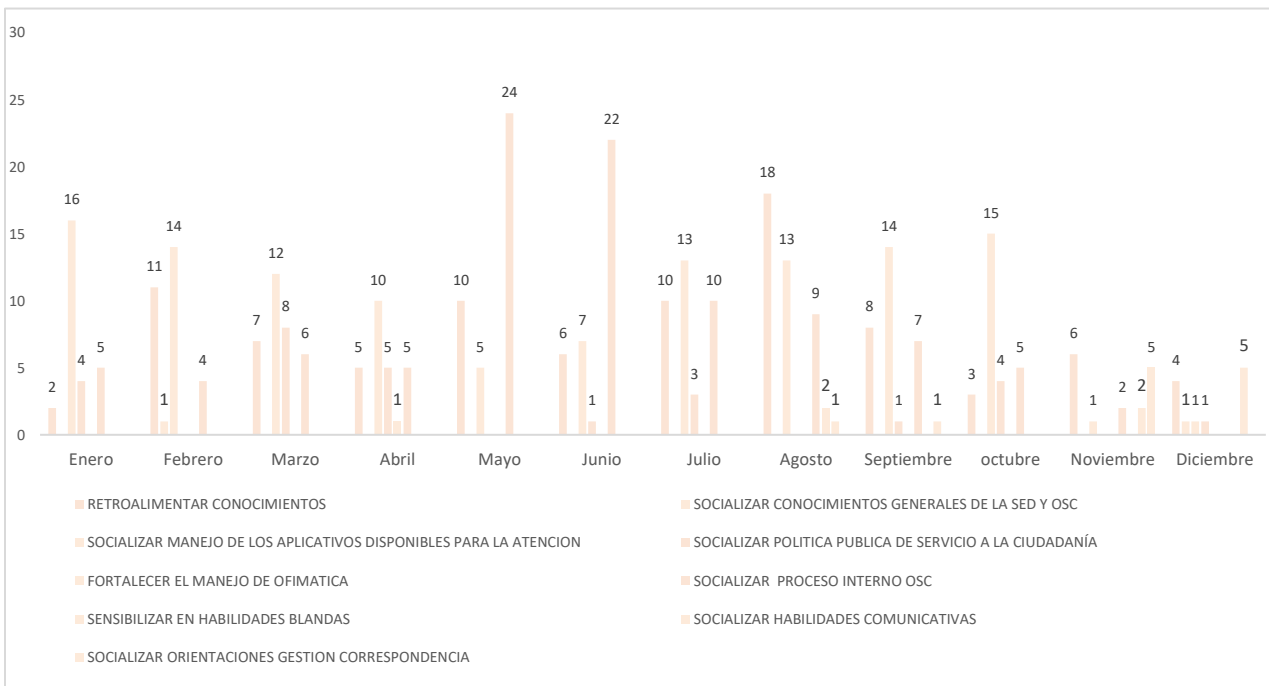


V1. 15/JUNIO/2023

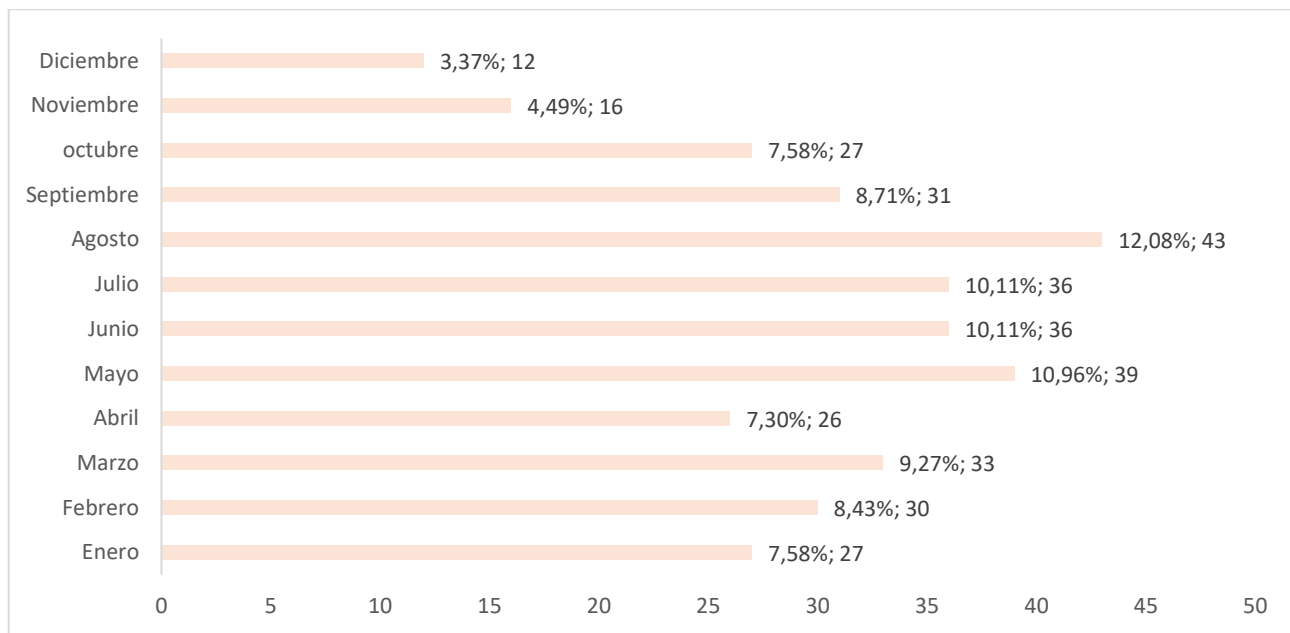


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Grafica 2 - Cantidad de Socializaciones y Sensibilizaciones por tema



Grafica 3 - Porcentaje de Socializaciones y Sensibilizaciones por tema



Fuente: Cualificación del Servicio - Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Ilustración 47 - Actividades de Sensibilización



Fuente: Registro fotográfico OSC – Actividades de socialización

Las temáticas tratadas durante el año 2023 se enfocaron en 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)
- Socializar habilidades blandas y habilidades comunicativas (lenguaje claro)

Tabla 32 - Personal atendidos por temáticas 2023

Temáticas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total, general
Retroalimentar conocimientos	2	11	7	5	10	6	10	18	8	3	6	4	90
Socializar conocimientos generales de la sed y OSC		1										1	2
Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención	16	14	12	10	5	7	13	13	14	15	1	1	121
Socializar política pública de servicio a la ciudadanía	4		8	5		1	3		1	4		1	27
Fortalecer el manejo de ofimática				1									1
Socializar proceso interno OSC	5	4	6	5	24	22	10	9	7	5	2		99
Sensibilizar en habilidades blandas								2					2

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

Socializar habilidades comunicativas								1	1		2	5	9
Socializar orientaciones gestión correspondencia											5		5
Total, general	27	30	33	26	39	36	36	43	31	27	16	12	356

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 trámites de la Secretaría de Educación del Distrito aprobados se encuentran publicados, actualizados y traducidos a lenguaje claro en la Guía de Trámites y Servicios y en el 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)

Página SUIT:
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/inicio>

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:

I Trimestre:

https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/EobBPwtXyUVGopNOFrIjNH8BZD8aDMUFF54EkqKF1gRixg?e=p06QsA

II Trimestre:

https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/EmfSg5ElycNEM

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

[X78J2qfa1ABoimBO5Cc60flq1gRFzepWA?e=IDW34Z](https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/ElcRyfiTkbRHoXxzUIKPSH4B6FWSS1fesH2DL6N802pObQ?e=IDW34Z)

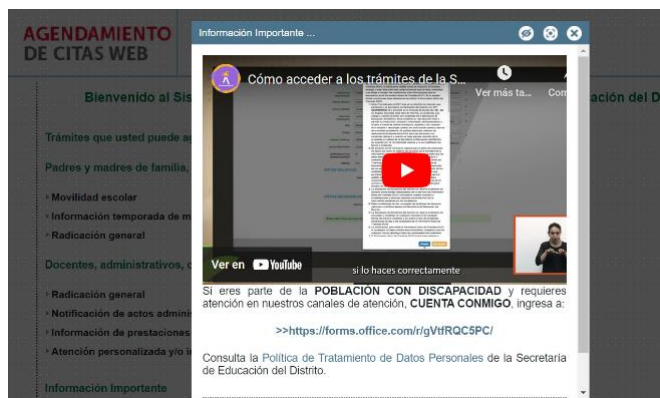
III Trimestre:

https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/ElcRyfiTkbRHoXxzUIKPSH4B6FWSS1fesH2DL6N802pObQ?e=Vn7bsy

IV Trimestre:

https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/EhBqoQ8NPQ5DuSR3uvTTPqoBp3iaSWllemQCgLi01wS5bw?e=CeqTT9

Ilustración 58 - Agendamiento



Fuente: Pagina web secretaria de Educación - Agendamiento

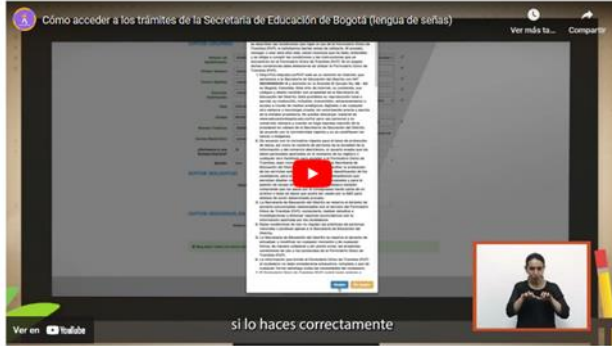
Adicionalmente, se realizó la actualización en página web sección Servicio al Ciudadano del video de acceso a los canales de atención en lengua de señas.

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

Ilustración 69 - Atención en Lengua de Señas



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.

Fuente: Pagina web secretaria de Educación - Agendamiento

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 año 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

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





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

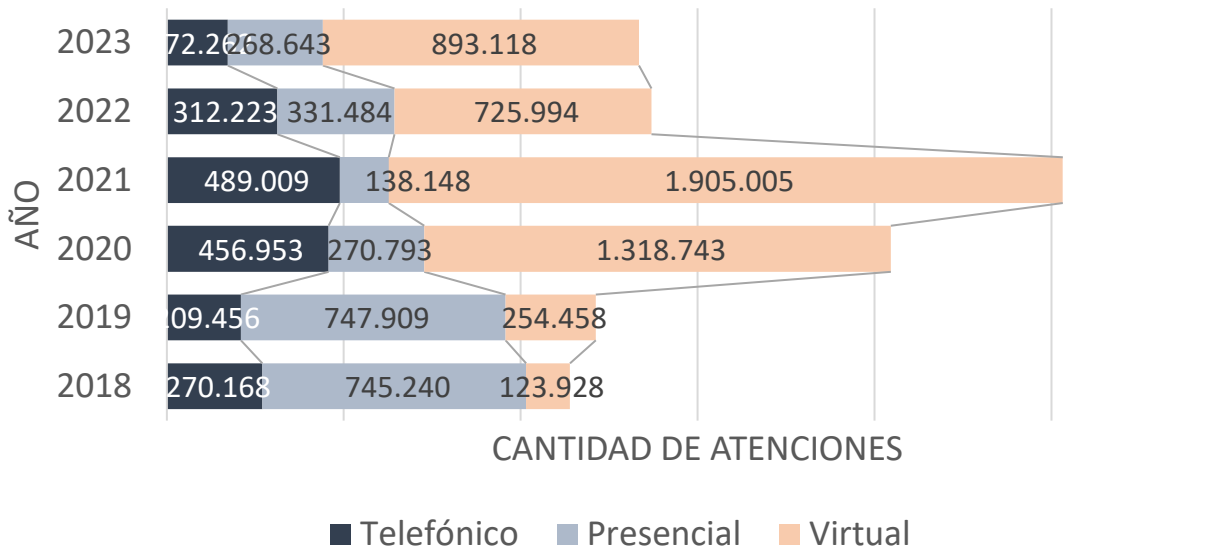
Contamos con el Certificado de Confiabilidad de la Información, el cual se emite los 5 primeros días de cada mes y se encuentran en la siguiente ruta: https://educacionbogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/virtualosc_educacionbogota_gov_co/EsaSXAZsvQhJoCjtVt28R_EBN2USzvwpK922nULkrwqVA?e=CDDkv1

5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio 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 4 - Comportamiento Canales de Atención 2018 al 2023



Fuente: Grupo de operaciones - Oficina de Servicio al Ciudadano

Las atenciones en el año 2023 fueron de 1.334.023, con una leve disminución del 2,6% con respecto al año 2022 donde fueron de 1.369.701, 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, para el año se presentaron algunas novedades que impactaron la prestación del servicio, tales como:

- 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

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



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 N° 33 – 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%

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 em 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 34 - 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 35 - 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 36 - 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

- 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.

Ahora bien, como estrategias para la prestación del servicio durante el semestre se tiene:

- El acompañamiento desde el Sistema de Gestión de Calidad para aplicar la política de Calidad y Objetivos en cada uno de los canales de atención.
- La generación de seguimientos a través del equipo de “Red Contacto” a las encuestas que presentaron una calificación de 1 a 6 (insatisfechas), así como a las quejas o reclamos que llegaron a través de Bogotá Te Escucha.
- Generación de la estrategia Relevo Sed para la atención a personas con discapacidad desde los diferentes puntos de atención.
- El acompañamiento por parte del equipo de Aliados incondicionales que permiten mejorar la prestación del servicio realizando seguimiento al cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio.





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.

En 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

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 y el 99.9% de la vigencia 2022.
3. El registro de las 57 acciones de mejora en el acompañamiento con la Oficina de Control Interno ha servido para la toma de conciencia en la oportunidad, haciendo que las dependencias identifiquen el problema de la afectación en la repuesta des de su





causa raíz, y la integración como equipo para crear estrategias que contribuyan a la mejora y subsanación de las respuestas ciudadanas.

4. 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 60857 encuestas con 53933 satisfechas, donde el 88.62% de los ciudadanos se encontró satisfecho con el servicio.
5. A partir del seguimiento diario a la atención en los canales de atención, el equipo de trabajo fue focalizado en su canal con el apoyo del equipo de formación y monitoreo, reforzando los conceptos y las habilidades necesarias para garantizar la respuesta oportuna y de calidad a la ciudadanía, optimizando los tiempos de gestión.
6. Desde el punto de vista de Operaciones, el Defensor de la Ciudadanía ha realizado seguimiento a los acuerdos de servicio que tiene 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.
7. 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.
8. La Actualización de los instructivos internos de la oficina han permitido fortalecer los conocimientos relacionados con los lineamientos requeridos para brindar una atención de calidad en los canales presencial, virtual y telefónico.
9. Se realizó la revisión, traducción y evaluación en lenguaje claro de 121 documentos internos de la OSC (Instructivos, procedimientos, trámites y servicios) dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por el distrito y la nación en materia de Lenguaje Claro
10. Adicionalmente, se resalta el seguimiento a la volumetría en los canales de atención, determinando el personal óptimo para cada canal y generando la distribución de las labores de acuerdo con las necesidades del servicio.
11. El Defensor del Ciudadano con el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía ha realizado los siguientes logros:
 - Mantenimiento y ratificación 2024 de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía de acuerdo con lo estipulado en la ISO9001:2015, lo cual requiere de la asignación de un presupuesto, auditoría interna y auditoría externa de certificación.





12. Se continua con la atención 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.
13. 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 92072 con BPM Consulting a 30 personas con discapacidad auditiva de la ciudadanía que se presentó con discapacidad en los diferentes puntos de atención.
14. Cumplimiento al 100% de las actividades de formación, socialización, sensibilizaciones programadas y desarrolladas para conocimiento del personal nuevo que ingresa a la entidad especialmente a la OSC sobre temas relacionados con las funciones de las dependencias de nivel central, 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 vigilancia y aseo de las dependencias administrativas de la entidad.
15. Se realizaron actividades de sensibilizaciones y socializaciones dirigidas al personal de la OSC con el fin de fortalecer los conocimientos del personal en temas relacionados con Sistema de Gestión de Calidad dando cumplimiento a los objetivos de calidad, la importancia de gestionar las actividades cotidianas de 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.
16. Se fomentó la participación y comunicación como medio para lograr mejoras en el servicio prestado por parte de todos los funcionarios y contratistas de la Oficina de Servicio al Ciudadano y de esta forma participen y aporten información para la implementación del SGC basado en ISO 9001.
17. 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, como logro se ejecutaron al 100% las actividades programadas, ejecución de los recursos asignados y cumplimientos de los porcentajes asignados en línea con el proyecto.

RECOMENDACIONES:

1. 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.





2. 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.
3. Cerrar el total de los documentos vencidos de los años 2022
4. Propender porque las dependencias continúen con las acciones de seguimiento y control para dar las respuestas oportunas a los requerimientos, y aumentar el nivel de Oportunidad
5. Acompañar y asesorar a las dependencias que tienen un alto volumen de documentos sin digitalizar, para que subsanen lo antes posible los pendientes, bajo el marco del proceso de gestión documental y las tablas de retención.
6. Desarrollar al 100% todas las actividades de socialización y sensibilización solicitadas por las dependencias de la entidad y las necesidades del servicio.
7. Continuar trabajando de forma sincronizada con las diferentes dependencias en el momento en que realicen modificaciones o mejoras en sus procesos y que puedan impactar la atención en los canales de atención.
8. Fortalecer la cultura de control de documentación a interior del equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de evitar la ocurrencia del inadecuado uso de documentación obsoleta.
9. Presentar nuevamente al proceso para la visita de verificación Etapa II por parte del Ente certificador en la ISO9001:2015.
10. Implementar la estrategia 2023 posterior a la auditoría externa de certificación en la ISO9001:2015 durante todos los trimestres, con el fin de mantener y mejorar el indicador de Satisfacción propuesto para el 2024.
11. Incentivar la identificación del Servicio No Conforme y Acciones de Mejora por parte del equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
12. Realizar sensibilizaciones referentes a una cultura de la calidad como una fortaleza del sistema de cara a la próxima auditoría seguimiento etapa II.
13. Implementar las acciones de Relacionamento ciudadano según la normatividad vigente de conformidad a lo programado articuladamente con las dependencias responsables de la OSC como una oportunidad transversal al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en el marco del cumplimiento del PAAC.
14. Realizar ejercicios de acompañamiento en auditorías de otros procesos con el fin fortalecer las habilidades y competencias de los auditores certificados del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

15. Continuar sensibilizando al personal de la OSC en los atributos del servicio con el fin de mejorar el indicador de Satisfacción del proceso Servicio Integral 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