

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

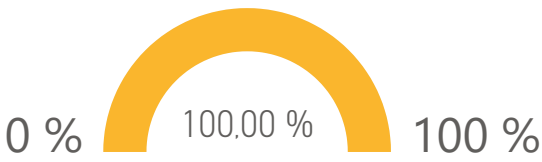
Secretaría Distrital de Educación



Secretaria Distrital de Educación

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



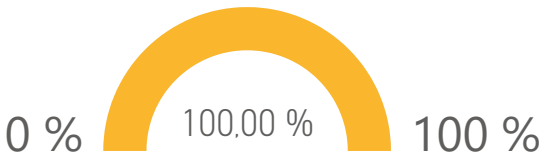
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma NTC ISO 9001:2015 que establece políticas, objetivos y metas y asegura la calidad de sus procesos. Adicionalmente participa en programas, políticas, estrategias e índices de medición encaminados a la pretación de servicio al ciudadano y liderados de forma interna (Secretaría de Educación del Distrito) y de forma externa (Otras entidades y entes de control).

Secretaría Distrital de Educación

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en su sesión del 9 de diciembre de 2024, el proyecto de resolución de la creación de la Mesa Técnica de Apoyo al Relacionamento con la Ciudadanía quienes en consenso decidieron rechazar la propuesta e identificaron la necesidad de actualizar los equipos técnicos de gestión y desempeño institucional en su conjunto para dar alcance a las disposiciones descritas en la reciente Resolución 1880 del 13 de noviembre de 2024.

Por lo anterior, en la Oficina de Servicio al Ciudadano quedamos atentos a los lineamientos que se definan para dar cumplimiento tanto a la mencionada resolución como al Decreto Distrital 542 de 2023 en el que se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se sigue sesionando el Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites en donde se gestionan los temas referentes a relacionamento con el ciudadano.

Secretaria Distrital de Educación

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3

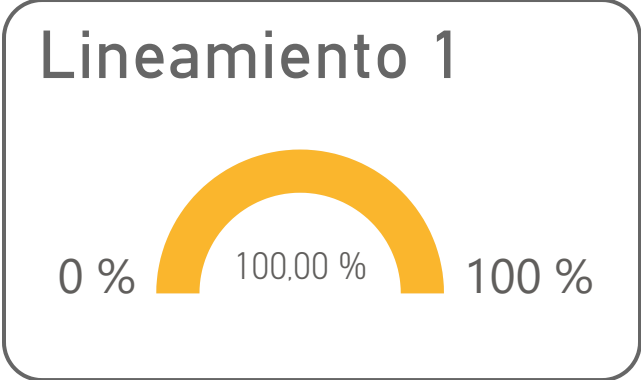


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

- La oficina de Servicio al ciudadano, cuenta con 3 rubros dentro del Proyecto de Inversión 7701 "Prestación de los servicios administrativos para la operación del servicio educativo oficial y divulgación de la oferta educativa de Bogota" a través de los cuales da cumplimiento a las metas establecidas en al Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía:
- 1. Fortalecer la calidad de la experiencia de servicio a la ciudadanía en todos los canales de atención de la Secretaria de Educación del Distrito. (A través de contrato interadministrativo con ETB No. 6670195. Este contrato fué adjudicado el 1 de septiembre de 2024 y terminará el 28 de febrero de 2025 con prórrogas).
 - 2. Suministrar servicios profesionales y de apoyo a la gestión para actividades relacionadas con el proyecto de inversión específicamente para soportar los procesos de servicio al ciudadano. (Se cuenta con presupuesto para los contratos de prestación de servicios de la OSC, que irán inicialmente hasta el 30-11-2024 y con prórrogas hasta 31-03-2025)

Secretaria Distrital de Educación

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

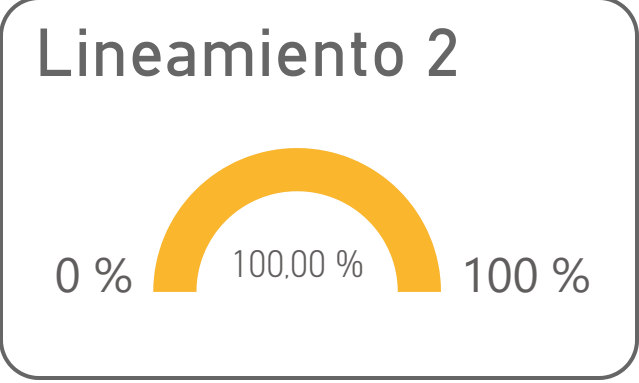


Observaciones Función 2 Lineamiento 1

La Oficina de Servicio al Ciudadanodesarrollo actividades de sensibilización con el personal que brinda atención relacionadas con el uso del lenguaje claro y la comunicación asertiva aportando a la calidad en las respuestas que se brindan a las solicitudes ciudadanas. En estas actividades se ha contado con el apoyo y acompañamiento de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Secretaria Distrital de Educación

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

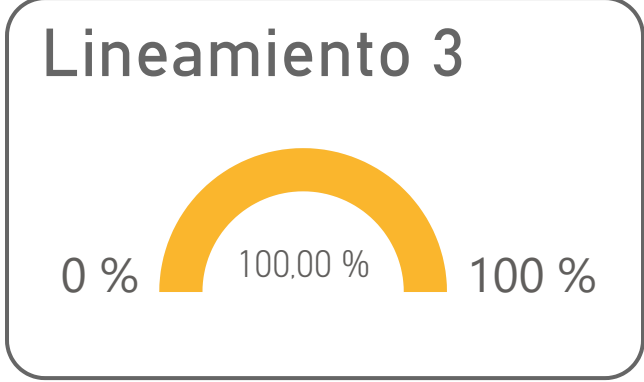


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Oficina de Servicio al Ciudadano desarrolló socializaciones con el personal nuevo que ingresa a la oficina los lineamientos establecidos por la entidad relacionados con las denuncias por actos de corrupción

Secretaria Distrital de Educación

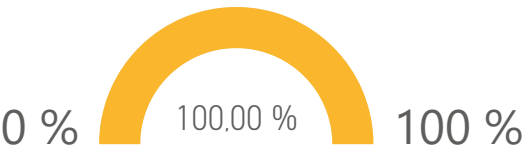
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.



Observaciones Función 2 Lineamiento3

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad con el fin de presentar una herramienta que permita coadyuvar en el objetivo de conocer las necesidades ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, relacionando las recomendaciones que se requieran, soportando la toma de decisiones por parte de las directivas de la entidad.

Con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se diseño nueva imagen de la capaña Ponte en los zapatos del otro que contiene piezas graficas que seran socializadas durante los primeros meses del 2025 que contienen recomendaciones relacionadas con los parametros de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

El Defensor del Ciudadano lidera en la entidad las políticas de MIPG de servicio al ciudadano y la racionalización de trámites. Durante el segundo semestre de 2024, como fruto de este escenario se implementó una mesa técnica de apoyo para mejorar la relación con la ciudadanía, conforme a lo establecido en los lineamientos de la Secretaría General.

Es relevante destacar que, en la presentación de informes y actas de las rendiciones de cuentas (https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania-actas), se incluyen los seguimientos y acciones de mejora que ha adelantado la entidad en su proceso de prestación de servicios integrales a la ciudadanía.

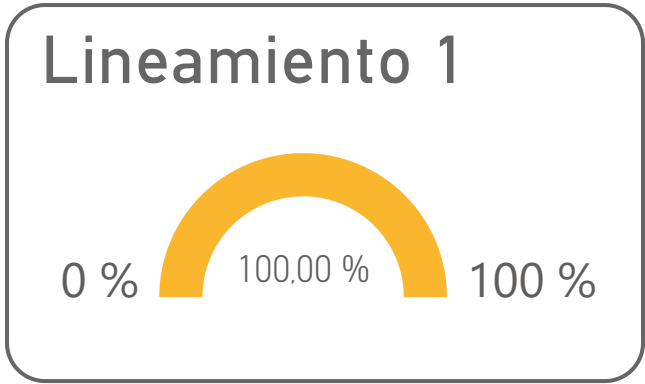
En este contexto, se presentan y especifican los siguientes informes, los cuales pueden ser consultados en la página web de la entidad en el enlace de transparencia:

1. Informe sobre solicitudes de acceso a la información pública.
2. Informe de nivel de oportunidad.
3. Informe PQRS de la Secretaría de Educación del Distrito.
4. Informe sobre la calidad de las respuestas y satisfacción del usuario.
5. Informe de gestión de operaciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
6. Informes sobre la racionalización de trámites.

Estos informes evidencian las sugerencias y el cumplimiento de los lineamientos para el acceso a información pública, así como los mecanismos para acceder a la oferta de bienes y servicios, favoreciendo así las rendiciones de cuentas del proceso y la participación ciudadana.

Secretaria Distrital de Educación

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 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; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

▲ Durante el segundo semestre 2024 con el apoyo de la >Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se diseñaron piezas graficas a traves de las cuales se divulgo infromsción del defensor de la Ciudadanpia, Carta de Trato Digno que contiene los deberes y derechos de la ciudadanía y los canales de atención de la entidad.

Secretaria Distrital de Educación

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La Oficina de Servicio al Ciudadano promueve y participa en las actividades de cualificación en temas relacionados con servicio a la ciudadanía las cuales se programan internamente para el personal de los tres niveles de la entidad. En el segundo semestre se han realizado 126 socializaciones con una participación de 1973 servidores publicos, contratistas y colaboradores de la entidad. Adicionalmente se participa en las cualificaciones realizadas desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Secretaria Distrital de Educación

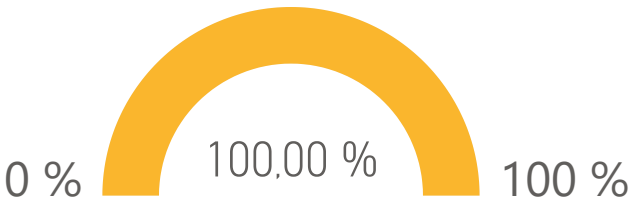
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La Oficina de Servicio al Ciudadano de la SED promueve al interior de la entidad la participación en las sensibilizaciones y/o cualificaciones realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en las tematicas de servicio a la ciudadanía y Sistema Gestión peticiones Ciudadanas.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

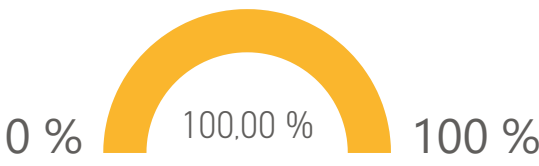
La Secretaría de Educación tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención: Presencial:

- Los puntos de atención Nivel Central y en veinte (20) Direcciones Locales de educación, adicional de contar con apoyo en 4 SuperCades
- Telefónico:
- Línea 324100 de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Opción de la línea 195
- Virtual:
- Ventanilla de radicación virtual es <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>
- Radicación de denuncias de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública en el sistema "Bogotá te Escucha" <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Información general y orientación a la ciudadanía correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co
- Redes sociales: Instagram: educación Bogotá, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: @Educacionbogota
- Chat Institucional: https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional Respecto a los canales de atención de forma permanente el jefe de la Oficina de Servicio al ciudadano con el grupo de trabajo realiza, seguimiento diario, semanal y mensual de su funcionamiento, estadísticas y resultados con el fin de tomar medidas inmediatas en caso de ser necesario e implementar acciones de mejora a corto, mediano y largo plazo. Los cuales quedan registrados en los informes de operación https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed En la mejora de acceso a la información desde el año anterior se ha venido trabajando en la implementación de nuevos canales de atención, que coloquen a la SED a la vanguardia en atención, para ello se esta realizando el desarrollo del canal de video atención, para cualquier ciudadano, el cual le va a permitir no trasladarse de forma presencial a los puntos de atención, utilizando herramientas tecnológicas, se tiene proyectado para el 2025 la puesta en marcha.

Secretaría Distrital de Educación

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Para la vigencia 2024, se dió cumplimiento al 100% de la Estrategia de Racionalización de Trámites de la SED, publicado en la página de Transparencia, en donde se relacionaron los siguientes trámites:

- 1. Legalización de documentos con destino al exterior: Racionalización administrativa con disminución del tiempo promedio de respuesta a 6 días hábiles.
- 2. Revisión de las solicitudes de condonación total o parcial de los beneficiarios de créditos-beca: Racionalización administrativa con reducción en los tiempo de respuesta a 12 días hábiles
- 3. Asignación de cupo escolar con racionalización tecnológica, para mejoras al formulario de inscripción.
- 4. Traslado de estudiantes antiguos, con racionalización tecnológica para mejorar al formulario de traslado.

Para el 2025 se tiene propuesto racionalizar, los trámites de asignación de cupo escolar y traslado de estudiantes antiguos.

La información se puede consultar en el siguiente enlace:
https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-etica-publica

Dentro de los avances en la automatización y digitalización de trámites, se encuentra el correspondiente a Legalización de documentos con destino al exterior, el cual tiene interoperabilidad con la Cancillería, <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/46/Estudiantes>.

Frente al inventario de trámites de 1116 trámites, servicios y opas, la SED cuenta con 81 entre parcialmente y totalmente en línea