

Entidad

Secretaria de Educación



Vigencia

Año 2024 Semestre 1



NOTA

Este informe fue emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá con la información suministrada por la Secretría de Educación de Bogota.

Si desea mayor información puede solicitarla a traves de la ventanilla unica de atencion <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/999/Contactenos>

Cordialmente

Narda Lizeth Rodriguez Toro
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
Defensor Ciudadano
Secretaría de Educación

REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Secretaria de Educación



Secretaria de Educación

Función 1



Lineamiento 1: Haga un listado de las metas que tiene la entidad en políticas, planes y estrategias que impactan el servicio a la ciudadanía, analícelas y realice recomendaciones frente a las oportunidades de mejora identificadas.

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 prestación de servicio al ciudadano y liderados de forma interna (Secretaría de Educación del Distrito) y de forma externa (Otras entidades y entes de control).

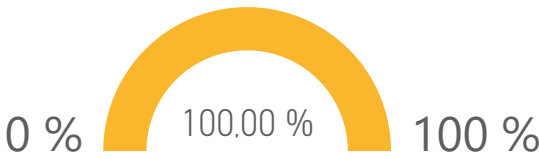
Secretaría de Educación

Función 1



lineamiento 2: En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la elaboración de la ruta estratégica para su implementación y seguimiento, presentando recomendaciones, para fortalecer la articulación de la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las políticas de relación Estado-ciudadanía de MIPG (transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites).

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se han realizado 3 mesas de trabajo para definir la formalización de la Mesa Técnica de Apoyo al Relacionamiento con la Ciudadanía en donde se definió la periodicidad, integrantes, funciones y formalización de la misma. En el tercer trimestre de 2024 se pretende iniciar las sesiones de trabajo de esta mesa técnica para inicialmente definir el reglamento específico de funcionamiento y dar continuidad con las etapas y actividades descritas en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía para la planeación, implementación y seguimiento del mismo.

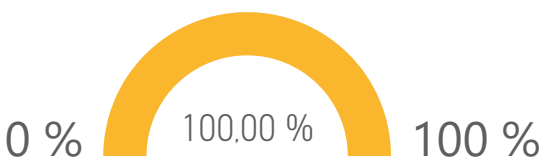
Secretaria de Educación

Función 1



lineamiento 3: Verifique que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas y compromisos establecidos dentro del Plan de Acción Institucional y Proyecto de Inversión que estén relacionadas al Modelo Distrital de Relacionamiento 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 el Modelo Distrital de Relacionamiento 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. (En el mes de junio inició el proceso precontractual para realizar el contrato interadministrativo con la ETB que dará inicio el 01-09-2024).
 2. Certificar el proceso de servicio a la ciudadanía. (se llevó a cabo toda la etapa precontractual en el segundo trimestre y se firmó en 24 de mayo en secop II).
 3. 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 aprobó el presupuesto para los OPS de la OSC, cuyos contratos irán inicialmente hasta el 30-11-2024)

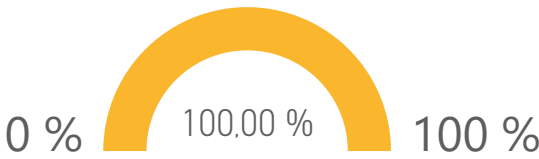
Secretaria de Educación

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.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

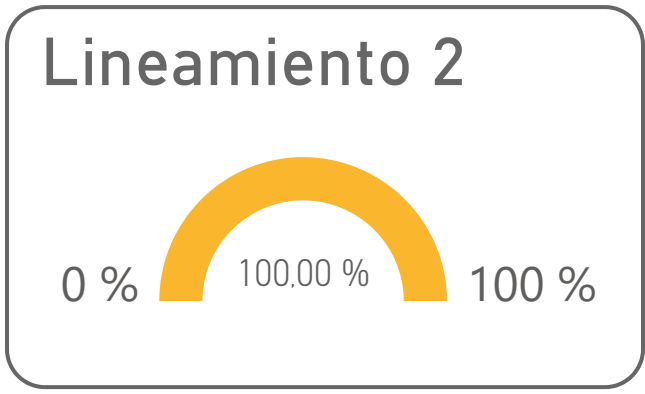
- Durante este periodo la Oficina de Servicio al Ciudadano continua fortaleciendo el uso de las herramientas de lenguaje claro que aportan a mejorar la comunicación asertiva y la calidad de las respuestas que se brindan a la ciudadanía.
- Durante este periodo se participo en los espacios dirigidos por la Veeduria Distrital como el laboratorio de simplicidad de documentos a lenguaje claro y se realizó la traducción a lenguaje claro del Oficio de respuesta ciudadana Devolución legalización SED.

Secretaria de Educación

Función 2



lineamiento 2: Haga seguimiento y genere recomendaciones frente a los lineamientos 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 Secretaría de Educación del Distrito a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano realizó y divulgó a través de los canales de comunicación externos e internos de la entidad (pagina web, ntrased y prensased), nota de prensa para dar a conocer las directrices para la atención y gestión de denuncias por actos de corrupción en Bogotá.

Se socializó a través de un video institucional el programa de transparencia y etica publica junto a nota de prensa que contiene recomendaciones sobre la optimización de los mecanismos de transparencia y el acceso a la información.

Igualmente con el apoyo de la Dirección de Talento Humano se desarrolló una actividad de socialización sobre el codigo de integridad espacio en el cual se trato el tema de las denuncias, y la protección de datos.

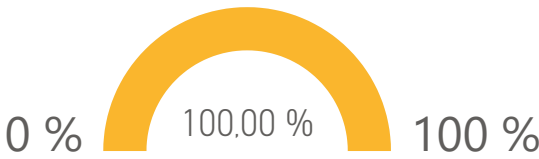
Secretaria de Educación

Función 2



lineamiento 3: Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



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.

Igualmente se emitió Memorando interno dando recomendaciones y Orientaciones para la adecuada gestión de taslados en los sistemas de gestión de correspondencia

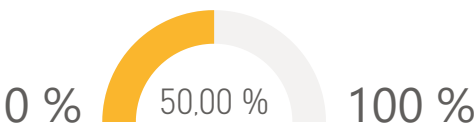
Secretaría de Educación

FUNCIÓN 3 lineamiento 1: A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento 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.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Acorde al Modelo Distrital de Relacionamento Ciudadano, la entidad garantiza la transparencia en el desarrollo de sus componentes, realizando seguimietnos a la gestión de Peticiones recibidas en la entidad, el cual se relaciona en el informe de PQRS mensual que se encuentra publicado en el siguiente enlace:https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs .

Igualmente, publica los informes de acceso a la Información Publica los cuales son consultados en la página de transparencia https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-acceso-informacion-publica-sed

Fianlmente como mecanismo de seguimiento y relación con la Entidad, de manera semanal se reporta a las diferentes dependencias de la Entidad, los reportes de gestión con el estado de las peticiones: Vencidas - Próximas a Vencer - Gestionadas fuera y en términos; datos que se convierten en insumo para el seguimiento por parte de las directivas y toma de acciones para mejorar estos indicadores.

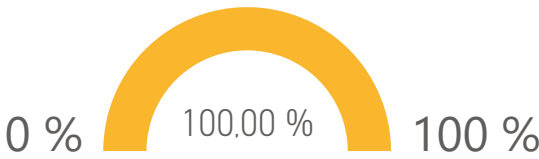
Secretaria de Educación

Función 4



lineamiento 1: Realice 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; adicionalmente, 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.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre 2024 se divulgo a traves de las redes sociales piezas graficas invitando a la ciudadanía a utilizar los canales de atención y defensor de la ciudadanía.

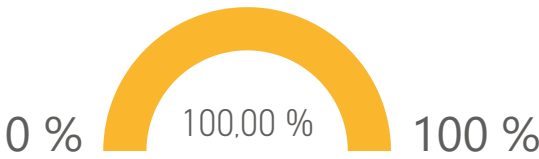
Secretaria de Educación

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

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se promueven y se 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 primer semestre se han realizado 124 socializaciones con una participación de 1809 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.

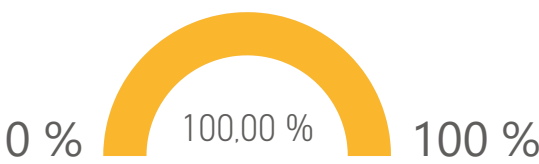
Secretaria de Educación

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

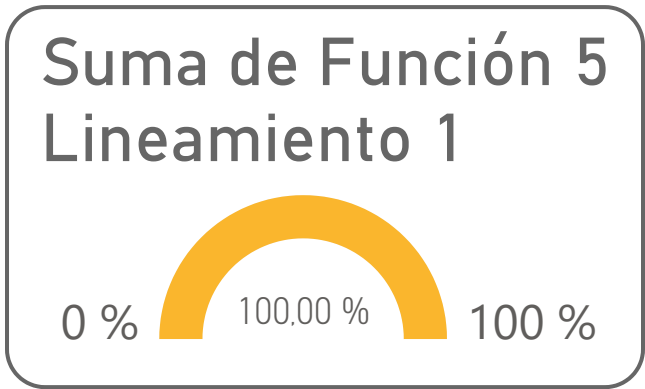
La Oficina de Servicio al Ciudadano de la SED promueve al interior de la entidad la participación en las sensibilizaciones y/o cualificaciones realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en las tematicas de servicio a la ciudadanía y Sistema Gestión peticiones Ciudadanas.

Secretaría de Educación

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 segundo semestre del 2.024 la puesta en marcha. Posteriormente se tiene el proyecto de implementar la línea de WhatssApp para colocarla a disposición de la ciudadanía

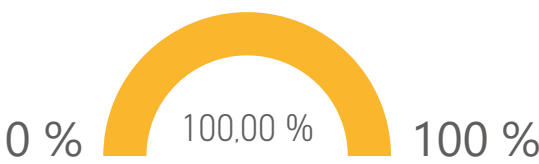
Secretaría de Educación

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 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 segundo semestre del 2.024 la puesta en marcha. Posteriormente se tiene el proyecto de implementar la línea de WhatssApp para colocarla a disposición de la ciudadanía