

**INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Primer Semestre 2019
BOGOTÁ**



INFORME DE AVANCE DEFENSORA DEL CIUDADANO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



11 DE JULIO DE 2019
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

**INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Primer Semestre 2019
BOGOTÁ**

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1 DIVULGACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	3
1.1 Adelantar acciones encaminadas a posicionar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación.	3
1.2 Adelantar un proceso a la identificación/diagnóstico del estado de la infraestructura física y tecnológica de los puntos de atención ciudadana (accesibilidad, suficiencia y cualificación de los equipos de trabajo) y ponerlo en conocimiento de las instancias competentes en torno a la Política Pública PPDSC:.....	3
1.3 Promover y adelantar las acciones correspondientes para que todas las áreas de la Secretaría de Educación con trámites y servicios de cara a la ciudadanía, los publiquen y/o actualicen tanto en la Guía de Trámites y Servicios como en la WEB:.....	0
2 IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, MECANISMOS Y HERRAMIENTAS, PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	1
2.1 Velar porque en la Secretaría de Educación se dispongan herramientas que permitan a los Ciudadanos(as) evaluar el nivel de satisfacción frente al servicio prestado:.....	1
3 ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS O QUEJAS DE LOS CIUDADANOS(AS) DANDO CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS LEGALES O INTERNAS.....	0
3.1 Implementar al interior de la Secretaría de Educación la metodología de seguimiento al cumplimiento de los atributos de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, en las respuestas emitidas a los ciudadanos:	0
3.2 Seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante el Defensor(a) del Ciudadano de la Secretaría de Educación:.....	1
3.3 Actualizar en la página de la Secretaría de Educación, la información sobre el Defensor(a) del Ciudadano en la Secretaría de Educación (nombres, datos de contacto, cuando y en qué casos acudir al Defensor, canales de acceso, entre otros):.....	1
4 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.....	3

**INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Primer Semestre 2019
BOGOTÁ**

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 Secretaria de Educación se acogió la 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.

En el año 201 se expide la Resolución 2994 del 04 de noviembre de 2010, modificada por la Resolución 2374 del 08 de noviembre del 2018, por la cual “Se designa al Defensor del Ciudadano en la Secretaría de Educación del Distrito y se reglamenta la figura”³, Por último, con la expedición de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía⁴ 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”.

Es así como en el marco de las funciones asignadas en la resolución 2374 de 2018, se trabaja un Plan Estratégico y metodológico que permita orientar el quehacer y fortalecer el rol del defensor(a) del Ciudadano 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 Resolución 2994 de 2010 y Resolución 2374 de 2018 por medio de la cual “Se designa el/la Defensor/a del/a Ciudadano/a en la Secretaría de Educación del Distrito y se reglamenta la figura”.

⁴ Decreto Distrital 197 de 2014. Art 15, Parágrafo 2.

**INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Primer Semestre 2019
BOGOTÁ**

**1 DIVULGACIÓN Y POSICIONAMIENTO DE LA POLÍTICA PÚBLICA
DISTRITAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA.**

Atendiendo la estrategia “Impulsar la divulgación y posicionamiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación” la Defensora del Ciudadano de la Secretaría de Educación, ha impulsado las actividades que se relacionan a continuación:

1.1 Adelantar acciones encaminadas a posicionar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación.

Durante el primer semestre del año 2019, de los meses de enero a junio se llevaron a cabo 213 jornadas con la participación de 2.121 funcionarios de los niveles central, local e institucional, donde se abordaron las temáticas pertinentes a la gestión y sensibilización frente a las estrategias que apoyan el posicionamiento de la Política Pública Distrital en la Secretaría de Educación Distrital.

Dichas jornadas se encaminaron a socializar y fortalecer el manejo de los aplicativos “SIGA” Sistema Integral de Gestión de Correspondencia y Archivo y “Bogotá te Escucha”, las herramientas de apoyo para mejorar el servicio como son el sistema de turnos, agendamiento, Formulario único de trámites FUT – trámites en línea y el conocimiento de los lineamientos de los procesos que se manejan desde la atención en la Oficina de Servicio al Ciudadano, Cobertura, Movilidad y Talento Humano, así como acompañamiento a los procesos de inducción institucionales con la socialización del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía SISAC y sus componentes de acción en apoyo a la gestión integral de la Secretaría de Educación Distrital.

1.2 Adelantar un proceso a la identificación/diagnóstico del estado de la infraestructura física y tecnológica de los puntos de atención ciudadana (accesibilidad, suficiencia y cualificación de los equipos de trabajo) y ponerlo en conocimiento de las instancias competentes en torno a la Política Pública PPDSC:

En cumplimiento de esta estrategia, en la Oficina de Servicio al Ciudadano, se realizó un trabajo de muestreo con las Direcciones Locales DILES, y Nivel Central que prestan atención directa a la ciudadanía, para, entre otros identificar/diagnosticar la atención prestada a los ciudadanos(as), el estado de la infraestructura, accesibilidad, suficiencia, cualificación de los equipos de trabajo,

En el siguiente cuadro relacionamos los avances realizados en el primer semestre de 2019.

INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Primer Semestre 2019
BOGOTÁ

PUNTO DE ATENCION	DIAGNÓSTICO	ACCIONES DE MEJORA	NO DE SERVIDORES SENSIBILIZADOS
Canal Virtual	Se identifica la mejora en el manejo del Sistema de Quejas y Soluciones, sin embargo, es importante buscar una mejora continua.	Seguimiento del plan de mejoramiento de cada una de las quejas en la OSC	30
Canal Presencial (Direcciones Locales)	Teniendo en cuenta, las visitas de seguimiento realizadas a las Direcciones Locales de Educación, se evidenció que se trabaja en equipo continuamente con el fin de lograr un alto indicador del Nivel de Oportunidad, teniendo lineamientos desde el Director Local. No obstante, existe un nivel de rotación alto, lo cual afecta la cualificación de las personas.	Se han llevado a cabo reuniones con los Directores locales que se encuentran por debajo de la meta plan del Nivel de Oportunidad, así como se ha reforzado aquellos que se encuentran cumpliendo. Se han realizado dos reuniones de sensibilización a los servidores públicos encargados de Atención al Ciudadano, con el fin de darles a conocer la importancia de los sistemas de información.	18
Canal Presencial (Direcciones Locales)	Se realiza visita de seguimiento a las Direcciones Locales evidenciando que el 94% (no cumple la Dirección Local de Ciudad Bolívar) de estas tienen acceso para atención diferencial, sin embargo el 29,4% de ellas tienen baños adecuados para las personas con discapacidad (Dirección local de: Bosa, San Cristóbal, Suba, Usaquén, Rafael Uribe Uribe)	Dado que más del 80% de los ciudadanos se acercan por servicio de cobertura y movilidad, en el proceso de matrículas para el año 2020 se brindará servicio en otro punto de atención que permita el acceso.	N/A

**INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Primer Semestre 2019
BOGOTÁ**

PUNTO DE ATENCION	DIAGNÓSTICO	ACCIONES DE MEJORA	NO DE SERVIDORES SENSIBILIZADOS
Canal Telefónico	Se identifica la necesidad de reestructurar el IVR, este presenta información desactualizada, reproceso en algunas opciones. Se evidencia además en este canal de atención la necesidad de realizar una campaña telefónica al interior de la Secretaría de Educación, algunos docentes y personal administrativo solicitan que las extensiones sean contestadas para realizar consultas o trámites	Propuesta nuevo IVR con contenido de temas de participación, primera infancia y línea anticorrupción (actualización de trámites)	Acceso a Toda la Comunidad educativa

**INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Primer Semestre 2019
BOGOTÁ**

1.3 Promover y adelantar las acciones correspondientes para que todas las áreas de la Secretaría de Educación con trámites y servicios de cara a la ciudadanía, los publiquen y/o actualicen tanto en la Guía de Trámites y Servicios como en la WEB:

La Oficina de Servicio al Ciudadano junto con el equipo de Trámites, presentó el diagnóstico y/o actualización de la información en la Guía de Trámites y Servicios, destacándose las siguientes observaciones/requerimientos de las dependencias:

Ítem	Oficina	Trámite	Fecha De Actualización
1	Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	14/05/2019
2	Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	14/05/2019
3	Dirección de Inspección y Vigilancia	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	14/05/2019
4	Dirección de Inspección y Vigilancia	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	14/05/2019
5	Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior	Becas para la Universidad Libre y Universidad América	10/05/2019
6	Dirección de Cobertura	Traslado de estudiantes antiguos	5/03/2019
7	Oficina de Escalafón Docente	Ascenso en el escalafón nacional docente	10/05/2019
8	Oficina de Escalafón Docente	Inscripción en el escalafón nacional docente	14/05/2019
9*	Dirección de Dotaciones Escolares	Reembolso de gastos médicos, quirúrgicos, Hospitalarios de estudiantes de las Instituciones Educativas Distritales	02-05-2019

*Creación trámite en el primer semestre del 2019

Cabe aclarar que a la fecha el inventario de trámites de la Entidad cuenta con 110 trámites servicios y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano

- Se emite el Certificado de Confiabilidad de la Información (5 primeros días de cada mes), que las dependencias, tiene publicada en la Guía de Trámites y Servicios los cuales se encuentran en la siguiente ruta
 - <http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>
 - [\\CONTROL\INFORMES](#) - Servicio al Ciudadano\tramites\certificados confiabilidad

**INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Primer Semestre 2019
BOGOTÁ**

2 IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS, MECANISMOS Y HERRAMIENTAS, PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

2.1 Velar porque en la Secretaría de Educación se dispongan herramientas que permitan a los Ciudadanos(as) evaluar el nivel de satisfacción frente al servicio prestado:

La Oficina de Servicio al Ciudadano, puso en marcha la metodología para la medición de la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado en la Secretaria de Educación en todos sus canales de interacción (Telefónico, virtual y presencial) y puntos de atención (Nivel Central, Supercades y Direcciones Locales

- ❖ En el avance del primer semestre del 2019 Se han realizado de enero a abril 4.149 encuestas entre presencial, telefónico y virtual
- ❖ Se genera un mensualmente informe de gestión con el fin de evidenciar los temas a tratar para mejora en los servicios
- ❖ Se adelanta el levantamiento del procedimiento avalado por planeación, para construcción de mesas de trabajo para el manejo de los requerimientos presentados por los encuestados
- ❖ Adicionalmente en las ventanillas de las oficinas de nivel central, se adecuan habladores informando a la ciudadanía la ley de Tratamiento de Datos.
- ❖ Se realiza el procedimiento para la apertura y manejo de Buzón de sugerencias en la OSC
- ❖ 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)?”. Los resultados del nivel de satisfacción medido de Manera global por canales y por niveles, se resume en la siguiente tabla.

TABLA DE EVALUACIÓN ENCUESTA

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

**INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Primer Semestre 2019
BOGOTÁ**

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR CANAL	CANAL PRESENCIAL				CANAL TELEFÓNICO		CANAL VIRTUAL			
	Nivel. Central	Nivel Local	Total	%	Total	%	Chat Virtual	Correo	Total	%
1	12	14	26	1%	26	2%	35	57	92	16%
2	4	6	10	0,2%	8	1%	9	13	22	4%
3	11	10	21	0,5%	19	2%	6	12	18	3%
4	12	10	22	1%	9	1%	8	9	17	3%
5	35	37	72	2%	53	5%	5	25	30	5%
6	45	39	84	2%	28	3%	14	11	25	4%
7	90	86	176	4%	54	5%	14	20	34	6%
8	246	252	498	12%	176	16%	36	46	82	15%
9	498	571	1.069	25%	156	15%	30	40	70	12%
10	1.011	1.284	2.295	53%	544	51%	74	90	164	29%
Sin datos	16	14	30	1%	2	0,2%	1	7	8	1%
TOTAL	1.980	2.323	4.303	100%	1075	100%	232	330	562	100%

Se definió un indicador comparativo entre canales como el porcentaje de usuarios encuestados satisfechos con el servicio prestado en el Canal. Los resultados nos permiten concluir que el indicador de satisfacción en el canal presencial fue del 94%, en el canal telefónico del 87% y en el canal virtual del 62%

INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Primer Semestre 2019
BOGOTÁ

3 ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS O QUEJAS DE LOS CIUDADANOS(AS) DANDO CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS LEGALES O INTERNAS

3.1 Implementar al interior de la Secretaría de Educación la metodología de seguimiento al cumplimiento de los atributos de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, en las respuestas emitidas a los ciudadanos:

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, se viene implementando el protocolo para el análisis de la calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados por las dependencias de la Secretaría de Educación frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con el objeto de optimizar las mismas y tomar los correctivos pertinentes, brindándole al requirente una atención eficaz y oportuna. Los criterios establecidos para el análisis son coherencia, claridad calidez y oportunidad, dados por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Teniendo en cuenta lo establecido en la “Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021)”, se efectuó la evaluación mensual a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados, con una confiabilidad del 95%.

De los requerimientos recibidos a través de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en los meses de enero a abril se han evaluado en calidad un total de 780 respuestas emitidas por la Secretaría de Educación, de las cuales se pudo evaluar que:

- ❖ La oportunidad de mejora encontrada al interior de la entidad se concentra en la coherencia en las repuestas, donde 119 requerimientos no cumplen con este criterio.
 - El requerimiento no puede ser evaluado por no tener anexo
 - Genera respuesta que no corresponde al requerimiento
 - La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento

- ❖ Las oficinas que más oportunidades de mejora presenta al momento de la evaluación de calidad son:

Dependencia Evaluada	Peticiones Evaluadas	No Cumplen
Oficina de Personal	60	28
Dirección de Bienestar Estudiantil	67	21
Dirección de Inspección y Vigilancia	37	16
Dirección de Cobertura	21	12
Dirección Local de Educación Suba	40	10
Dirección Local de Educación Bosa	53	10

**INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Primer Semestre 2019
BOGOTÁ**

❖ Realizado el análisis por criterio se encontró:

Criterio de Calidad	Si Cumple		No Cumple	
Coherencia	661	85%	119	15%
Claridad	706	91%	74	94%
Calidez	663	85%	117	15%
Oportunidad	736	94%	44	6%
Manejo Aplicativo	716	92%	64	8%
TOTAL	547	8%	233	30%

3.2 Seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante el Defensor(a) del Ciudadano de la Secretaría de Educación:

Se viene realizando el seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante el Defensor(a) del Ciudadano de la Secretaría de Educación, de enero a mayo del 2019 se recibieron 62 requerimientos para que sean atendidos por el Defensor Ciudadano, y fueron interpuestas directamente en la plataforma de Bogotá Te Escucha, en su totalidad fueron atendidas en términos, y con respuestas de fondo, estos requerimientos se relacionan por tipo de petición en el siguiente cuadro:

Tipo De Petición	Total, Casos Atendidos
Queja	39
Derecho de Petición de Interés General	12
Reclamo	6
Derecho de Petición de Interés Particular	2
Consulta	1
Denuncia por Actos de Corrupción	1
Solicitud de Información	1
Total General	62

Por otra parte, la Oficina de Servicio al Ciudadano viene generando de manera mensual, el informe de PQRS, lo cual permite hacer el seguimiento al manejo de las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación y presentado a la Alta Gerencia.

3.3 Actualizar en la página de la Secretaría de Educación, la información sobre el Defensor(a) del Ciudadano en la Secretaría de Educación (nombres, datos de contacto, cuando y en qué casos acudir al Defensor, canales de acceso, entre otros):

En el mes de marzo se lanzó el nuevo portal de la Secretaría de Educación Distrital, La Oficina de Servicio al Ciudadano, como parte del proceso de actualización y rediseño se logró como estrategia de facilidad en la consulta, acceso y comunicación, un espacio dedicado a la información de servicio a la ciudadanía para ofrecer a los usuarios la información de los

INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO Primer Semestre 2019 BOGOTÁ

trámites y servicios, los canales de atención y el acceso a la información de una manera unificada.

De igual forma se establece acceso directo al contacto y la información del Defensor del Ciudadano, donde está toda la información pertinente para el conocimiento del usuario, como una acción de mejora, la Oficina de Servicio al Ciudadano, incluye desde el 2018 el informe del Defensor del ciudadano, el cual se actualizará cada año con las acciones y los avances realizados en torno a la figura del Defensor del Ciudadano de la Secretaría de Educación Distrital.



INFORME DEFENSORA DEL CIUDADANO
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
Primer Semestre 2019
BOGOTÁ

4 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.

Se presentan las siguientes sugerencias/recomendaciones:

1. Continuar implementando acciones para la divulgación y posicionamiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación, tanto a nivel directivo, como a servidores en general, para lo cual se requiere disponer con los recursos y acompañamiento desde la Alta Dirección.
2. Continuar el proceso con las dependencias de la Secretaría de Educación que prestan atención directa a la ciudadanía, con las acciones propuestas para el mejoramiento de la atención y prestación del servicio(estado de la infraestructura, accesibilidad, suficiencia, cualificación de los equipos de trabajo, estado de la publicación y/o actualización de su información publicada en la Guía de Trámites y Servicios, y estado de atención a las peticiones quejas y reclamos de la ciudadanía) para lo cual se requiere disponer los recursos humanos, físicos, tecnológicos y acompañar desde la alta dirección las acciones propuestas.
3. Continuar el plan de sensibilización en la calidad de las respuestas en todas las áreas de la Entidad.
4. Los procesos de capacitación del PIC deberían incluirse como procesos de formación para todos los servidores, incluidos contratistas, ya que son temas de requerido conocimiento de todos los funcionarios como servidores y como usuarios.

Cordialmente:



Diana Carolina Restrepo Vélez
Defensora del Ciudadano
Secretaría de Educación del Distrito