



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 1 de 24

Versión : 1

Nº de Auditoria	1	Área Responsable	Oficina de Control Interno
Proceso	DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA		
Fecha Inicio	3/03/2017		
Fecha de Cierre	16/05/2017		
Auditores	Luz Stella Jiménez Poveda. Claudia Domínguez Torres		
Objetivo General	Verificar que la Oficina de Servicio al Ciudadano, a través de la identificación de necesidades de los usuarios, establezca lineamientos, políticas y protocolos, para que la orientación, trámite y atención de los ciudadanos, garantice la prestación del servicio de manera oportuna y confiable.		
Objetivos Específicos	• Verificar que la oficina de Servicio al Ciudadano cuente con los mecanismos y elementos necesarios de oportunidad y calidad para la prestación de servicios y tramites a la ciudadanía general. • Evaluar en un 30 % de las DILES la aplicabilidad de los lineamientos y políticas establecidos desde el nivel central de la SED, en la prestación del servicio al ciudadano. • Verificar que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Direcciones Locales se Creen los mecanismos para difundir y promover la cultura del servicio de calidad al ciudadano desde los servidores de la Secretaría de Educación. • Verificar que las actividades que desarrollan los servidores de la SED en sus diferentes puntos de atención estén acordes con las señaladas en el manual de funciones y protocolos de servicio establecidos para estandarizar la prestación de servicio. • Verificar que tanto en el nivel central como en los puntos de atención a ciudadano de las Diles se identifiquen los problemas de los usuarios, se resuelvan las inquietudes y se establezcan alternativas de solución para la mejora continua de la prestación del servicio.		



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 2 de 24

Versión : 1

Alcance

La auditoria se realizará al periodo comprendido del 01-01-2016 al 31-12-2016 sobre la implementación de lineamientos, políticas y protocolos, en el nivel central de la SED y en 6 Direcciones Locales (DILES)

Lo anterior en cumplimiento con las Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA) y en cumplimiento a las normas que regulan la atención a los ciudadanos; tomando como herramientas de verificación los soportes de los diagnósticos a la atención de los ciudadanos realizados por la dependencia en el 2015, verificación que se realizará insitu y en cumplimiento al objetivo.

METODOLOGÍA

En el desarrollo de la auditoria se adelantaron las siguientes actividades:

1. Planeación de la Auditoria- elaboración papeles de trabajo.
2. Revisión del proceso y del cumplimiento de la normatividad vigente aplicable al proceso evaluado.
3. Realización de entrevistas con funcionarios responsables de los procesos objeto de auditoria
4. Aplicación de papeles de trabajo para la verificación documental y en situ del cumplimiento del proceso evaluado.
5. Análisis y cruce de la información documental suministrada por la Oficina de servicio al Ciudadano contra la verificación de la puesta en marcha y funcionamiento de los protocolos y lineamientos programados para mejorar el servicio que se presta a los usuarios de la SED en el punto de atención al ciudadano del nivel central y de seis Direcciones Locales.
6. Verificación insitu en muestra seleccionada en otros puntos de atención de los niveles locales de la SED el cumplimiento de los lineamientos y protocolos establecidos desde el nivel central.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 3 de 24

Versión : 1

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Constitución Política de Colombia

- Ley 87 de 1993,.
- Decreto 330 de 2008
- Ley 1474 de 2011
- Ley 594 de 2000 y sus Reglamentarios. .
- CIRCULAR 005 DE 2012)
- Constitución Política de Colombia
- LEY 190 DE 1995
- LEY 446 de 1998
- LEY 962 de 2005
- LEY 1474 de 2011
- LEY 1437 de 2011
- LEY 1755 de 2015
- Resolución 1140 de 2016
- Resolución 1184 de 2016
- Circular 43 de 2014
- Circular 01 de 2014
- Circular 29 de 2016
- Circular 03 de 2016
- Circular 10 de 2016
- Circular 15 de 2016
- Circular 16 de 2016
- Circular 23 de 2016

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES DE LA DEPENDENCIA

2. SEGUIMIENTO A LA DEFINICION IMPLEMENTACION Y CUMPLIMIETO DE LINIAMIENTOS NIVEL CENTRAL Y LOCAL
3. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO LINIAMIENTOS NIVEL CENTRAL Y LOCAL
4. APLICACIÓN DE PROTOCOLOS Y LINIAMIENTOS EN LAS DIRECCIONES LOCALES DE EDUCACION
5. RECOMENDACIONES.
6. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 4 de 24

Versión : 1

DESARROLLO DE LA AUDITORIA

1. GENERALIDADES DE LA DEPENDENCIA

La Oficina Servicio al Ciudadano hace parte de la Dirección de Servicios administrativos y de la Subsecretaría de Gestión Institucional, tiene como misión Definir y asegurar el funcionamiento del servicio de atención al ciudadano, con base en las políticas distritales, el Plan Sectorial y los planes institucionales, buscando el máximo acercamiento de los ciudadanos al conocimiento del sistema educativo como condición para la exigencia de derechos y servicios en la garantía del acceso a la educación.

Para atender el cumplimiento de sus funciones, cuenta con un total de 43 funcionarios tal como se indica a continuación:

1 jefe de libre nombramiento y remoción

9 funcionarios de carrera Administrativa

19 funcionarios provisionales

14 funcionarios contratistas

De los funcionarios indicados anteriormente es importante indicar que, en el número de funcionarios, no se incluyen los que actualmente trabajan por el outsourcing en la atención de ventanillas y del call center. esta dependencia solo cuenta con tres cargos profesionales y el de jefatura, los demás corresponden al nivel técnico y asistencial.

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se prestan a los ciudadanos los siguientes servicios:

- **ATENCIÓN PRESENCIAL:** puntos de atención personal donde se interactúa con la ciudadanía, (Nivel Central): funcionan a través de ventanillas y se presta los servicios de gestión de documentos ubicados en el archivo, orientación, información, radicación, entrega de documentos, atención personalizada, quejas y reclamos, proceso de matrículas y subsidios, fondo prestacional, talento humano y personal. RED SUPERCADÉ del Distrito Atender o tramitar las solicitudes, propuestas, quejas y reclamos formulados por la comunidad en general, de conformidad con los lineamientos establecidos por la Red CADE. Direcciones Locales de Educación (Nivel Local): Atender o tramitar las solicitudes, propuestas, quejas y reclamos formulados por la comunidad en general y los colegios, de conformidad con los lineamientos establecidos por la entidad
- **DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, TERCERA EDAD Y MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO.**
- **DE SERVICIO TELEFÓNICO.** Conmutador Medio por el cual se reciben las llamadas de los ciudadanos y se direccionan a las dependencias que los ciudadanos soliciten. Punto de Atención Telefónica – PAT, Área donde se presta atención telefónica, se resuelven, registran y direccionan las solicitudes, trámites quejas y reclamos.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 5 de 24

Versión : 1

- **DE SERVICIO VIRTUAL.** Los sistemas de información virtual dispuestos por la SED son: Página WEB Secretaría Educación <http://www.sedbogota.edu.co> Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Aplicativo diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito. Atención Virtual. El servicio de CHAT funcionará de lunes a viernes, de 7:00 am a 04:30 pm., a través de link destinado para la SED para atender consultas puntuales en tiempo real.
- **DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA** Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar, Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Como acción de mejora en los procesos de información la Oficina de Servicio al Ciudadano, cuenta con la aplicación de la estrategia anti trámites, como una medida para mitigar el riesgo de corrupción en la entidad, buscando aplicar políticas de transparencia para colocar la información a la vista de todos de tal forma, que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a los trámites y servicios. En este sentido, se implementó la herramienta de "Ventanilla Única SED que permite la entrega de información estandarizada para el cumplimiento de todos los requerimientos relacionados con los trámites y servicios de la SED.

2. SEGUIMIENTO A LA DEFINICION IMPLEMENTACION Y CUMPLIMIENTO DE LINEAMIENTOS NIVEL CENTRAL Y LOCAL

En el proceso de evaluación se observó que la Oficina de Servicio al Ciudadano diseño una cartilla, tiene como fin divulgar los lineamientos que en materia de servicio al ciudadano ha fijado la Secretaría de Educación del Distrito - SED, así como los pilares y principios sobre los cuales se fundamenta, la filosofía de servicio, que tiene como fundamental, satisfacer las necesidades de los ciudadanos y facilitarles los trámites que requieren, adoptando medidas para que se dé una atención oportuna, digna, cálida y decorosa.

Para que la SED desempeñe sus funciones en el desarrollo de su misión planteada anteriormente, es indispensable considerar que su eje principal es la satisfacción del ciudadano frente a los trámites y servicios que ofrece,

Dentro de los temas importantes que de esta cartilla se contemplan: el servicio al ciudadano, pilares del servicio, objetivos de servicio, atributos del servicio, habilidades y aptitudes de los servidores, expectativas de los ciudadanos y ciudadanas, servicios de la SED, protocolos de servicio, manejo de clientes difíciles y trámites de la SED. Los temas expuestos en la cartilla, son de un alto interés general y sirven de guía tanto al funcionario como a los usuarios, por lo cual es importante brindar una mayor socialización de ésta, especialmente con los funcionarios encargados del servicio en las DILES, en donde se observó no la conocen

Teniendo en cuenta que dentro del tema a evaluar se contemplan los protocolos el cual lo contempla la cartilla, y que será objeto de evaluación en la muestra, a continuación, se describen los protocolos que se deben aplicar en los diferentes puntos de servicio al ciudadano de la SED para que los ciudadanos reciban un servicio mejorado y satisfactorio, y para que la imagen de la Secretaría de Educación ante la ciudadanía impacte positivamente, creando un mejor ambiente de trabajo:

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 6 de 24

Versión : 1

DE PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO. (Mantener el puesto asignado en perfecto orden y aseo, Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a); No se debe tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo ; No se debe consumir alimentos ni bebidas en los puestos de trabajo; La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel); Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal; la papelería de basura no debe estar desbordada.

DE PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO: contar con espacios agradables, limpios y organizados que se identifiquen fácilmente como puntos de servicio.

DE PRESENTACIÓN PERSONAL: debe ser impecable en la forma de vestir, esta debe ser apropiada para el rol que desempeña (formal y sobria). Guardar adecuadamente la imagen institucional, mantener la identificación visible es imprescindible.

Teniendo en cuenta la importancia de los temas expuestos en esta cartilla, la cual también define lineamientos y protocolos que deben aplicar todos los funcionarios que atienden público ya sea de manera presencia, virtual o telefónica, los aspectos más importantes que se definen en esta herramienta se tendrán en cuenta en el proceso de evaluación.

2.1. IMPLEMENTACION DE LINIAMIENTOS:

En el proceso de evaluación se verificó que, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano del nivel central, durante el 2016 definieron y socializaron los siguientes lineamientos acordes a lo dispuesto en la normatividad vigente, los cuales se establecen en las siguientes Resoluciones y Circulares, en las que se condensa de manera general lo dispuesto en la ley 1437 de 2001, tal como se describe a continuación:

2.1.1. RESOLUCION 1140 de 2016: En esta resolución se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la SED, en concordancia establecido en la norma, es así como en esta se define el manejo del derecho de petición, y manejo de atención al ciudadano en los colegios

2.1.1.1. Frente a lo dispuesto en el capítulo 5 de la resolución 11 40 "Debido proceso administrativo en la resolución de peticiones" en cuanto a peticiones incompletas, desistimiento tácito y expreso, peticiones irrespetuosas u oscuras, atención prioritaria de peticiones, funcionarios sin competencia, se observó de manera general en las localidades objeto de la muestra, (según encuesta) que los funcionarios encargados de la atención al ciudadano no conocen como actuar en estos casos ni los términos de ley que rigen para a cada uno de los mismos. El desconocimiento puede generar riesgos que afecten tanto al usuario como a la SED.

2.1.1.2. En cuanto a los términos legales de respuesta para resolver peticiones de comunicadores sociales, congresistas, de información o copias de otra autoridad, consulta e interposición de recursos, igualmente se observó que los funcionarios tanto de DILES como los actuales que atienden ventanillas en el nivel central, no tienen claridad sobre los términos legales de la respuesta, lo que puede conllevar a incumplir el artículo 14 de la resolución 1140 de 2016.

2.1.1.3. Un tema muy importante que contempla la resolución 1140 de 2016, es el de unificación de respuesta; para el caso en el cual, en una misma solicitud, se involucre la competencia de varias áreas, para dar respuesta, se observó al indagar con los funcionarios del nivel central y de las DILES, que ellos no conocen el procedimiento a seguir o no tienen claro quién debe generar una única respuesta. Teniendo en cuenta que en la SED esta



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 7 de 24

Versión : 1

situación se presenta constantemente especialmente con los entes de Control, donde a veces se elude la responsabilidad de la consolidación de la respuesta, remitiendo respuesta separadas por la dependencia competentes, lo que genera inconvenientes con los entes de control, es importante darle una mayor socialización a lo indicado en el artículo 25 de la resolución 1140.

2.1.1.4. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 28 de la resolución 1140 en cuanto al seguimiento al trámite de peticiones, se observó que la oficina de Servicio al ciudadano, da cumplimiento a lo dispuesto en éste, pues semanalmente remite a las áreas los indicadores de oportunidad, los cuales reflejan aquellas peticiones sin respuesta o fuera de término, sobre lo cual genera las correspondientes alarmas, sin embargo a pesar de estos esfuerzos aún se continua sin dar tramitar a todo el 100% de lo solicitado por los usuarios, por ejemplo en el 2016 se alcanzó un nivel de oportunidad del 80%, quedando un 20% si tramitar.; aquí es importante tener en cuenta que la respuesta a las peticiones es responsabilidad exclusiva de cada dependencia.

2.1.1.5. La meta propuesta por el nivel central en cuanto al nivel de oportunidad para el 2016 fue del 80%, la cual según resultados de indicadores fue cumplida, sobre el particular el equipo auditor llama a la atención sobre la importancia de establecer la meta de cumplimiento al 100%, puesto que no se puede establecer un margen de peticiones que no se atenderán, porque esto le puede ocasionar posibles investigaciones y sanciones a la entidad.

2.1.1.5. La vigilancia al cumplimiento de la resolución 1140 de 2016, le corresponde a la OCI, quién a través de las evaluaciones e las PQRS y a SIGA y a la evaluación a la gestión genera las correspondientes alarmas.

2.1.1.6. Se indagó con los funcionarios si conocían al defensor del ciudadano y si sabían sus funciones a lo cual el 100% de los entrevistados en la Localidades indico no tener conocimiento al respecto.

2.1.1.7. Dentro del proceso de evaluación se observó que los funcionarios de las DILES no tienen conocimiento de cuáles son los documentos que tienen carácter reservado.

2.1.1.8. Se observó que los funcionarios que atienden las ventanillas del nivel central no portan el carnet que los identifique de forma visible al ciudadano, incumpliendo lo indicado en los protocolos del servicio.

2.1.2. RESOLUCION 1884 DEL 2016: Por la cual se expide el Reglamento Interno de Gestión Documental y Archivo de la Secretaría de Educación del Distrito"

2.1.2.1. En esta resolución en el Capítulo IV se dictan los lineamientos acerca de la Correspondencia y Gestión de Trámites, el manejo de la correspondencia, la Radicación de solicitudes, quejas y reclamos, el registro en el sistema de información dispuesto y si es el caso en el Sistema de Quejas y soluciones de la alcaldía mayor, el número de radicación, fecha y hora de recibido, la cual debe ir en forma consecutiva y orden ascendente iniciando en uno al iniciar año, sin números repetidos, tachados, ni guardar números, el manejo de la correspondencia personal la cual no debe ser recibida, ni gestionada en correspondencia, el trámite a las comunicaciones de carácter urgente, la distribución de correspondencia, los responsables del manejo, la gestión oportuna de los trámites asignados a los servidores públicos y su correcta finalización en el sistema de información de gestión documental dispuesto para ello, la gestión compartida de Trámites y el manejo de las comunicaciones internas, entre otras disposiciones.

Con respecto al cumplimiento de esta resolución se observó que se está dando cumplimiento a lo normado en cuanto al manejo de la correspondencia (radicación, distribución), sin embargo, no sé está cumpliendo en lo referente a la gestión oportuna de los trámites y su finalización en el aplicativo tal y como se relaciona en los siguientes cuadros:

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 8 de 24

Versión : 1

ENTRADAS PENDIENTES DE RESPUESTA DE LOS AÑOS 2010 AL 2016

ÁREA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	5	82	95				2	184
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA							287	287
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR							1	1
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ							1	1
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO							4	4
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	4					1		5
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	2	2						4
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR							1	1
OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD					1	4	1	6
GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES			3		1			4
OFICINA DE NÓMINA				2	1	1	3	7
OFICINA DE PERSONAL							95	95
ARCHIVO SED					2	1		3
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO							53	53
UEL - SED						4		4

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

INTERNOS PENDIENTES DE RESPUESTA DE LOS AÑOS 2010 AL 2016

ÁREA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	125	380	205	19	1	1	7	738
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO							2	2
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	61	22	12		1	2	2	100
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA			1				9	10
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	1	4	1			2	3	11
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS		4	5	4	2			15

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 9 de 24

Versión : 1

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA			3					3
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA			2				1	3
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA			16					16
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO							1	1
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE							1	1
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR							1	1
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTA FE							1	1
DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES							3	3
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN							2	2
DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL							2	2
ARCHIVO SED	581	1192	789	599	750	3		3914
GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES						1		1
OFICINA DE PERSONAL			6				29	35
OFICINA DE CONTRATOS							35	35
OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD		7	6	1	6	4	1	25
OFICINA DE NÓMINA			1	1	2	1	1	6
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO							5	5
UEL - SED				2		2		4
OFICINA DE PRESUPUESTO			2					2
DIRECCIÓN FINANCIERA							1	1

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

2.1.2.2. De acuerdo a lo indicado en el cuadro anterior, se observa que el **área de Archivo SED** es la que mayor número de memorandos internos tiene por finalizar en el aplicativo, los cuales totalizan 3.914, seguido de la Oficina Jurídica con 738 internos, igualmente se observa que la DILE de Suba tiene 287 entradas pendientes por finalizar, seguido por la Oficina Jurídica con 184 Entradas, observándose que el mayor número de requerimientos pendientes por finalizar tanto internos como entradas corresponde a la oficina Jurídica, lo que deja ver falta de acciones pertinentes para garantizar la respuesta oportuna y su debida finalización en el aplicativo, e incumplimiento a lo dispuesto en la ley 1437 de 2011 y a los lineamientos expedidos en las resoluciones y circulares de la SED.

2.1.3 CIRCULAR 003- del 30 de marzo de 2106: Respuestas oportunas en términos de ley de los requerimientos de los ciudadanos.

2.1.3.1 En esta circular se hace el llamado a todos los Subsecretarios, Directores y Jefes de Oficina a realizar procesos de coordinación con sus equipos de trabajo, para garantizar la respuesta oportuna y de calidad de acuerdo a los términos de Ley, sobre el particular es importante indicar que como ya se mencionó en cumplimiento

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ, D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 10 de 24

Versión : 1

a las resolución 1140 de 2016 aún hay un 20 % de solicitudes que no obtiene respuesta oportuna y en cuanto a la calidad es un atributo que aún no se tiene una medición efectiva pues a pesar de las encuestas que desde esa dependencia realizan a los usuarios, estas no arrojan datos confiables quizá por el mismo tamaño de la muestra y en momento de su aplicación, puesto que los indicadores registran que el 85 % de los usuarios se encuentran satisfecho sin embargo el número de quejas sobre la efectiva del servicio es alto.

2.1.3.2. En cuanto a expuesto en el numeral 3 y 4 de la circular 003, se observa el cumplimiento por parte de la OSC, pues semanalmente esta Oficina, remite a todos dependencias y encargados de Correspondencia un informe con los requerimientos próximos a vencer correspondientes a la semana siguiente, los requerimientos vencidos y/o pendientes por respuesta. Igualmente, Mensualmente la Oficina de Servicio al Ciudadano remite a todas las dependencias con copia a la Oficina de Control Interno, un reporte indicando el nivel de oportunidad de la respuesta, el cual indica el porcentaje de peticiones solucionadas en términos de ley tanto entradas como internos.

2.1.3.3. Respecto al indicador de efectividad se observó que a la fecha de evaluación no había realizado por parte de la OSC el seguimiento correspondiente ni en el nivel central ni local, del impacto generado con la difusión de los lineamientos expedidos tanto en la resolución como en las diferentes circulares. Sobre el particular en importante que periódicamente se realicen los seguimientos correspondientes con el fin de tomar las medidas necesarias, esto sin perjuicio que el numeral 9 de la circular No 03, asigne esta responsabilidad a la oficina de Control Interno.

2.1.4. CIRCULAR 10 del 30 de marzo de 2016: Procesos de atención en ventanillas de servicio al ciudadano nivel central.

2.1.4.1. Se observó que en cumplimiento a lo expuesto en esta circular No 10, la OSC del nivel central, teniendo en cuenta que algunas de las dependencias de la Entidad requieren adelantar procesos que implican atención masiva de ciudadanos (atención superior a 30 personas diarias), actividades que no pueden realizarse al interior de las mismas, en consecuencia, debe hacerse uso de los espacios o ventanillas del Centro de Atención del Nivel Central. Implementó 3 nuevas ventanillas, para la Atención de los usuarios de Fondo Prestacional, cobertura y movilidad.

2.1.4.2. A través de la emisión de la circular 10, desde la OSC del nivel central se define el procedimiento para que deben seguir las dependencias que requieren adelantar procesos que implican atención masiva de ciudadanos, lo cual no puede realizarse al interior de las mismas, por lo que deben utilizarse las ventanillas de Servicio al Ciudadano del nivel central. Estos lineamientos son muy importantes en la organización y buen uso de los espacios, logrando con esto disminuir los riesgos que se pueden generar al interior de las dependencias cuando en las mismas se atiende público.

2.1.4.3. Se resalta lo expuesto en esta circular frente al tema de capacitación de los funcionarios que ocasionalmente van atender público, dado que la circular indica: " Todos los servidores que vayan a desempeñar las funciones en las ventanillas del punto de atención, recibirán la capacitación en Protocolo de Servicio, antes del inicio a sus labores, dicha capacitación la realizará la Oficina de Servicio al Ciudadano", lo cual es muy importante porque se prepara al funcionario que quizá no tiene el perfil para la prestación del servicio en ventanilla y que posiblemente desconoce los lineamientos y protocolos este servicio, para que atienda de manera adecuada a los usuarios.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 11 de 24

Versión : 1

2.1.4.4. Frente a lo definido en esta circular sobre la calificación del servicio que deben realizar los usuarios a los funcionarios que atienden en ventanilla, el equipo auditor observó que ni en el nivel central ni en las localidades visitadas se cuenta con el calificador de servicios, por lo que no se está cumpliendo con este lineamiento.

2.1.4.5. En cuanto al servicio que están brindando los funcionarios del obsorsing que atienden las ventanillas se observó que estos conocen y manejan el proceso de radicación, sin embargo, les falta mayor conocimiento de las funciones, procesos y tramites que manejan las diferentes áreas, al igual que no tienen conocimiento del proceso a seguir frente al direccionamiento de los requerimientos de entes de control.

2.1.4.6. En la ventanilla de entrega de documentos del nivel central se observó que continúan presentándose dificultades frente a la entrega oportuna a los usuarios de las respuestas a sus solicitudes, puesto que las áreas competentes no remiten a tiempo los documentos de su competencia, generando problemas tanto para el usuario como para el funcionario que atiende ventanilla y que en muchos casos debe desplazarse a las áreas a preguntar por las respuestas, dejando la ventanilla sola y generando un mayor tiempo de mora en la atención al usuario.

2.1.4.7. Se resalta el mejoramiento continuo que se viene realizando desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, frente al diseño e implementación de espacios idóneos, agradables, para la atención de los usuarios, al igual que la implementación de herramientas tecnológicas para la consulta y tramites de los usuarios, así como la atención cómoda y ordenada para los usuarios, dando cumplimiento al artículo 7 de la ley 1437 de 2011.

2.1.5. CIRCULAR 15 de 2016: Implementación y usos del Sistema de Turnos.

2.1.5.1. En cumplimiento a lo dispuesto en el acuerdo 529 de 2013 la OSC establece el sistema de digiturno también para las Direcciones Locales, definiendo lineamientos sobre el adecuado y obligatorio uso del digiturno, al respecto se observó que, si bien en el nivel central se cumple adecuadamente con esta directriz, en algunas de las localidades tales como suba, Usme, Usaquén este no está siendo utilizado especialmente por supervisión. Y en la Localidad de Ciudad Bolívar el digiturno que se tiene, es el del Súper CADE,

2.1.5.2. En la circular 15 se indica que los funcionarios y contratistas deben solicitar a los ciudadanos la calificación del servicio, sobre lo cual en la evaluación se observó que esta directriz no se está cumpliendo, pues no se observaron los calificadores.

2.1.5.3. En cuanto a las estadísticas e indicadores sobre la prestación del servicio generados desde la OSC, las cuales tiene como fin mejorar el servicio, se observó que continúan presentándose incumplimiento en las respuestas de las áreas tanto de nivel central como local, sin que se tomen medidas contundentes que eviten que los usuarios no obtengan oportunamente los trámite solicitados.

2.1.5.4. Se indicó al equipo auditor, que, tanto en el nivel central como local, la prestación del servicio se ve afectada constantemente por problemas del sistema, la circular 15 indica en uno de sus apartes "La Dirección de Servicios Administrativos y la Oficina de RDP, garantizaran los aspectos técnicos y tecnológicos necesarios para el correcto funcionamiento y uso del sistema de digiturnos (...)", situación que no se está garantizando de manera optima:

2.1.6. CIRCULAR 16 del 5 de agosto de 2016: Solicitudes de Acceso a la información pública.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 12 de 24

Versión : 1

2.1.6.1. Esta circular define el término para dar respuesta a las peticiones de documentos y de información, sobre el particular se observó que los funcionarios no conocen los términos que se deben tener en cuenta para dar respuesta a una solicitud de acceso a la información.

2.1.7. CIRCULAR 22 del 4 de octubre de 2016: Atención servicio al ciudadano. en el canal telefónico.

2.1.7.1. Realizando la prueba de llamadas al call center se observó que el servicio de respuesta al usuario que no conoce la extensión y que desea comunicarse no es efectivo pues después de varios intentos y de marcar el numeral 8 que indica "si no conoce el número de extensión y desea comunicarse con una dependencia, continúe en la línea, a lo cual se esperó y en varios intentos desde el call center no hubo respuesta y la llamada la colgaban. En uno de los intentos después de esperar pacientemente la respuesta para comunicación con la extensión, después de 3 minutos de espera se dio respuesta, tiempo demasiado largo para el usuario.

2.1.7.2. Frente al lineamiento indicado en la circular 22 sobre " En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo", en la misma prueba se evidenció que este procedimiento no se cumple por parte de los funcionarios del col center, dado que al pasar la llamada al área y esta no responder se cuelga la llamada, dejando al usuario sin ninguna solución, al volver a llamar y comentarle al funcionario del col center que no había sido posible comunicarse con el área y que no se había retomado la llamada como lo indicaba la circular 22, dicho funcionario indico desconocer dicho lineamiento. Con lo que se observa que posiblemente falta mayor socialización de dicha circular.

2.1.7.3. Respecto a la efectividad del servicio telefónico, es importante indicar que no se cuenta con medidas o controles efectivos que permitan determinar el incumplimiento de los funcionarios de las áreas, DILES y colegios que no responden las llamadas de los usuarios, pues esta fue otra situación que se evidenció en la evaluación y de la que todos tenemos conocimiento. Al respecto la OSC indico que a partir de la nueva contratación del call center en el servicio telefónico, se tiene el control de las áreas que no dan respuesta a las llamadas, y que se harán las alertas correspondientes. Sobre el particular es importante precisar que no solo se deben enviar los reportes de los indicadores de la efectividad del servicio telefónico a las áreas, tal como se hace con las solicitudes de requerimientos de los ciudadanos, sino que hay que tomar medidas más contundentes que permita que en corto tiempo se corrijan estas situaciones.

2.1.7.4. Los lineamientos indicados en la circular 22, tampoco se cumplen por parte de los funcionarios de las áreas, en donde algunos no contestan ni siquiera indicando que es la SED, sino solo con un "alo", como si fuera una línea familiar y no de una entidad, por lo cual es importante que esta circular tenga una mayor difusión entre todos los funcionarios de la entidad.

2.1.8. CIRCULAR 23 del 4 de octubre de 2016: Finalización de peticiones vencidas en el aplicativo gestión documental y archivo (siga) 2010 – 2015.

2.1.8.1. Mediante esta circular, la Subsecretaría de Gestión Institucional imparte lineamientos con relación a la finalización de radicados, internos y externos que se encuentran vencidos y/o sin respuesta, con el propósito de depurar, actualizar las herramientas y dar solución a esta situación, solicitando a todas las Subsecretarías, Direcciones y Jefaturas de oficinas que tengan documentos pendientes por finalización en el aplicativo del Sistema de Información de Gestión documental y Archivo (SIGA) de los años 2010 al 2015, para lo cual deberán



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 13 de 24

Versión : 1

clasificar las peticiones en cualquiera de sus modalidades, determinando que radicados están atendidos y cuáles no, validando con el archivo físico de la dependencia, la existencia o no de respuesta de cierre.

De acuerdo a lo anterior se evidenció que las direcciones locales de Educación de Engativá, Usme, Suba, Kennedy, Barrios Unidos, Puente Aranda y las dependencias del nivel central que se relacionan a continuación, no dieron cumplimiento a lo impartido en esta circular dado que a la fecha de auditoria aún tenían pendientes por finalizar SIGAS de requerimientos de Entrada e Internos, del periodo comprendido entre el 2010 y 2015:

ENTRADAS PENDIENTES DE RESPUESTA DE LOS AÑOS 2010 AL 2015

ÁREA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	5	82	95				182
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	4					1	5
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	2	2					4
OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD					1	4	5
GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES			3		1		4
OFICINA DE NÓMINA				2	1	1	4
ARCHIVO SED					2	1	3
UEL - SED						4	4

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

INTERNOS PENDIENTES DE RESPUESTA DE LOS AÑOS 2010 AL 2015

ÁREA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	125	380	205	19	1	1	731
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	61	22	12		1	2	98
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA			1				1
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	1	4	1			2	8
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS		4	5	4	2		15
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA			3				3
DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA			2				2
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA			16				16
ARCHIVO SED	581	1192	789	599	750	3	3914
GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES						1	1
OFICINA DE PERSONAL			6				6
OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD		7	6	1	6	4	24

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACION

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 14 de 24

Versión : 1

OFICINA DE NÓMINA			1	1	2	1	5
UEL - SED				2		2	4
OFICINA DE PRESUPUESTO			2				2

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

2.1.9. Circular 29 del 15 de diciembre de 2016: Prorroga términos de respuesta a peticiones.

2.1.9.1. La circular 29 tiene como finalidad evitar el vencimiento de términos, haciendo uso de los medios facultados por la ley, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición (...)" y teniendo en cuenta el artículo 15 de la Resolución 1140 de 2016 emitida por la SED "De manera excepcional y motivada, cuando no sea posible dar respuesta a la petición dentro del término legal inicial, se informará al peticionario lo pertinente antes del vencimiento del plazo inicial, las circunstancias que imposibilitan responder la petición dentro del término legal, (...)"; para lo cual la Subsecretaría de Gestión Institucional, impartió algunas orientaciones con respecto a los términos de ley para dar respuesta a las peticiones, e informarse al peticionario los motivos por los cuales no se puede dar respuesta a la petición en los términos señalados en la ley y definir la fecha en la que se generara respuesta de fondo, la cual no puede superar el doble de plazo señalado.

Con respecto al cumplimiento de esta circular, se observó que en la Diles visitadas no se conocen los términos legales de respuesta establecidos en la resolución 1140 de 2016, para resolver las peticiones presentadas ante la DILE, no realizando el buen uso de los medios facultados para la solicitud de prórroga, lo que puede generar la no respuesta en los términos legales.

2.1.10. Circular 43 del 7 de noviembre de 2014: Gestión de correspondencia, quejas y reclamos secretaria de educación del distrito.

2.1.10.1. En esta circular se hace un llamado especial a todos los Subsecretarios, Directores y Jefes de Oficina a realizar procesos de coordinación en sus equipos de trabajo, con el fin de garantizar la radicación y respuesta oportuna de acuerdo a los términos de Ley de todos los requerimientos presentados a la Entidad, labor que se evidencia con el registro de finalización en el aplicativo SIGA (Sistema de Gestión Documental) y SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones).

Se observó que las Diles dan cumplimiento a lo establecido en la resolución Resolución 1184 de junio de 2016, con la cual se enmarca esta circular, en cuanto a la radicación de las solicitudes, quejas y reclamos, los cuales se registran en el sistema de información SIGA y en SDQS, la numeración de la radicación está en forma consecutiva y orden ascendente, y cuentan con el funcionario responsable del manejo de la correspondencia.

2.1.10.2. No se está dando cumplimiento en lo concerniente a la finalización y respuesta, dado que muchos de los comentarios de finalización no son claros, concretos y descriptivos de la gestión adelantada, no se efectúa la correspondiente finalización en el aplicativo o no se ha dado respuesta en término.

3. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO LINIAMIENTOS NIVEL CENTRAL Y LOCAL

Teniendo en cuenta que los lineamientos establecidos desde la Oficina de Servicio al ciudadano del nivel central están orientados al cumplimiento del servicio en términos de oportunidad, satisfacción del usuario. Para medir el cumplimiento del proceso" definir los lineamientos para la prestación del servicio la OSC definió los siguientes indicadores:



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 15 de 24

Versión : 1

3.1. EFICACIA: Lineamientos de mejora en el servicio: Según lo observado en el proceso de evaluación, la OSC dio cumplimiento al indicador de eficacia puesto que durante el 2016 y lo corrido del 2017 viene diseñando diferentes mecanismos para la prestación del servicio los cuales se ven reflejados, en mejores ambientes para los ciudadanos en el nivel central, definición de lineamientos para atender oportunamente los requerimientos de los ciudadanos, implementación del digiturno en las localidades entre otros.

3.2. EFICIENCIA Lineamientos socializados, este indicador también fue cumplido por la OSC, pues éstos fueron socializados con los funcionarios de los puntos de atención al ciudadano a través de capacitaciones o visitas a los puntos de atención.

3.3. EFECTIVIDAD: Apropiación de los lineamientos propuestos, este indicador como se indica en el informe faltó dar mayor cumplimiento, puesto que en algunas localidades y en el nivel central se continúa incumpliendo la apropiación de algunos lineamientos especialmente frente al nivel de oportunidad y buena atención al usuario, que se refleja en el sistema de peticiones quejas reclamos e igualmente durante el periodo evaluado la OSC no realizó el seguimiento correspondiente.

De otra parte, se evidencio en la página web de la SED, que para los meses de julio y agosto de 2016, la Oficina de Servicio al ciudadano aplico en las Direcciones Locales una encuesta sobre la percepción de los ciudadanos con relación al servicio prestado y/o la información suministrada en los diferentes puntos de atención, dando como resultado un porcentaje de oportunidad de 97,94 %, comprensible 99,59 %, clara 99,37 % y suficiente 98,48 %. En cuanto al nivel de satisfacción en la prestación de los diferentes servicios, la percepción por parte de los ciudadanos fue: El 64%, de los ciudadanos encuestados se sintió "Muy Satisfecho", el 28 % "Satisfecho", el 4 % insatisfecho y el 4 % poco satisfecho,

Se evaluaron otros aspectos en la prestación del servicio como la comodidad, agilidad, amabilidad, respuesta, facilidad, en donde el atributo mejor valorado por los ciudadanos fue la Amabilidad de los funcionarios en el momento de la prestación del servicio con el 81,84 % de calificación excelente, 16,04 % con calificación buena, 1.41% aceptable y 0.71% deficiente y el atributo de menor valoración fue la Comodidad de las instalaciones, en donde el 54,41 % consideraron excelentes, 36,37% buenas, 6.91% aceptables y 2.30% deficientes. Con relación a la Agilidad en el servicio, el 69,35 % considero que es excelente, 20,46 % buena, 4.54% aceptable y 5.65% deficiente. En cuanto a la Respuesta a su requerimiento, el 73,09 % considera que fue excelente, el 22,46 % que fue buena, el 3.92% aceptable y el 0.53% deficiente. Con respecto a la Facilidad para realizar los trámites, el 69,14% lo valoro excelente, 26,34% lo valoro como bueno, 4.29 valorado como aceptable y 2.30% deficiente.

4. APLICACIÓN DE PROTOCOLOS Y LINEAMIENTOS EN LAS DIRECCIONES LOCALES DE EDUCACION:

1. DIRECCION LOCAL DE SUBA:

En la evaluación al cumplimiento de lineamientos establecidos tanto en las resoluciones como en las circulares emitidas desde el nivel central de la SED, en la Oficina de Servicio al ciudadano de la DILE de Suba se observaron las siguientes situaciones frente al cumplimiento de dichos lineamientos y a la prestación del servicio:

1.1 El espacio destinado para la Oficina de Servicio al ciudadano se encuentra en un segundo piso, lejos del ingreso del público, dificultando tanto el desplazamiento para los usuarios especialmente para aquellos con alguna discapacidad como la fácil ubicación del punto de atención.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACION

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 16 de 24

Versión : 1

- 1.2 En dicha ofician no se cumple con los protocolos de orden limpieza, "contar con espacios agradables, limpios y organizados que se identifiquen fácilmente como puntos de servicio". En el espacio destinado para tal fin se observaron acumulaciones de documentos, materiales como canecas, etc. COMPLETAR incumpliendo los protocolos de presentación de puntos de Servicio al ciudadano y de presentación de puestos de trabajo definidos la cartilla, que desde la OSC del nivel Central se diseño y que tiene como fin divulgar los lineamientos que en materia de servicio al ciudadano ha fijado la Secretaría de Educación del Distrito - SED, así como los pilares y principios sobre los cuales se fundamenta, la filosofía de servicio. Lo expuesto en la presente observación se puede evidenciar en el siguiente registro fotográfico: PEGAR FOTOS.
- 1.3 En la DILE de Suba no se observó información visible sobre la función del Defensor del Ciudadano, igualmente los funcionarios no saben quién es ni las funciones que cumple.
- 1.4 La identificación de los diferentes módulos que brindan información al usuario, no es clara, dado que en el primer piso se encuentran identificados los módulos del 18 al el 19 y del 20 Al 32 y en el segundo piso del 33 al 34, sin observarse ubicación de los módulos del 1 al 15, generando confusión al usuario. Sin embargo es importante mencionar que el módulo 1 según se indicó corresponde al de radicación o de servicio la ciudadano que se encuentra en el segundo piso y del módulo 2 al 9 corresponde a la Supervisión que se encuentra en otro edificio, los módulos 10 y 11 fueron suspendidos y del 12 al 17 corresponden a talento Humano, financiera y jurídica; sin embargo como se observa el módulo 15 no tiene ubicación.
- 1.5 . Dentro de los diferentes lineamientos establecidos por la OSC del nivel central, a finales de 2016 se implementó el sistema de digitarnos, el cual se encuentra ubicado en el primer piso, lejos de la oficina del Servicio al ciudadano que como ya se indicó está ubicada en el segundo piso. Respecto a la funcionalidad de éste se indicó que cuando hay mucha gente no es funcional dado que por la fila para su manipulación se congestiona generando mayor demora al usuario.
- 1.6 Respecto al manejo del digiturno por parte de los usuarios se observó que para algunos ciudadanos no es fácil, por lo cual requieren de ayuda; la orientación de dicho manejo al igual que la información que requieren los usuarios la realiza el vigilante, quien descuida notablemente sus funciones y especialmente la seguridad de la DILE.; situación que también se presenta por la lejanía de este espacio de la Oficina de Servicio al Ciudadano quien podría orientar más fácilmente si estuviera ubicada en el primer piso, o viceversa si la entrada de los usuarios fuera por el segundo piso o entrada principal de la calle por lo que en este caso el digiturno debería estar ubicado también en el segundo piso.
- 1.7 Así como la OSC de esta Dile está lejos del ingreso de los usuarios, las demás oficinas que también hacen parte del servicio al ciudadano como cobertura y movilidad, se encuentran en el primer piso lejos de la ubicación del digiturno y del sitio de radicación (OSC), Igualmente la oficina de supervisión se encuentra ubicada en otro edificio distinto a donde seta la DILE, por lo cual es claro que el digiturno no opera para la Supervisan que tiene gran demanda de ciudadanos.
- 1.8 La entrada Principal a la DILE se encuentra sobre la carrera, la cual se encuentra cerrada ya que fue habilitada por la parte sur occidental en el primer piso, con lo que se inhabilitó el servicio para los discapacitados, los cuales deben ingresar por un largo pasillo con gradas o escaleras que les impide un fácil desplazamiento.
- 1.9 Frente a la actitud del funcionario que atiende la Oficina de Servicio al Ciudadano, se observó inicialmente, antes de identificarnos como funcionarios de Control Interno, que el atributo de Amabilidad en el momento de la prestación del servicio no se aplicó, dado que no se dio respuesta al saludo de los usuarios, no se mostró



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 17 de 24

Versión : 1

amabilidad, no hubo buena orientación a quienes requieren información; es así que se observó el caso de un usuario que fue devuelto en más de dos ocasiones por dicha funcionaria, al dialogar con el usuario, sobre lo observado indicó que venía hacer un trámite a movilidad y que al preguntar sobre los requisitos no le indicó todos los documentos que debía presentar, cuando regreso le dijo que le faltaba el registro civil de lo cual no le había informado, una vez lo trae le dice que debe hacer una carta de solicitud, luego le pide copia de la cedula y por ultimo no le radica la solicitud sino que lo manda que entregue los documento en movilidad. Este es solo un ejemplo de los que pudimos observar directamente, con lo que se analiza que no se está brindando una adecuada atención al usuario pues aparte de la amabilidad, buena información y atención que debe ofrecer el funcionario, la correspondencia debería recibirse y radicarse en este punto de atención y después distribuirla a los funcionarios competentes y no poner al usuario a correr de un lado para otro, generando una mala atención e imagen tanto para la DILE como para la SED e incumple los lineamientos y protocolos definidos en la normatividad vigente, numeral 1, artículo 7 ley 1437 de 2011, al igual se incumple el atributo del servicio de confiabilidad "Que se presten los servicios de tal forma que los ciudadanos y ciudadanas confíen en la exactitud de la información suministrada"

- 1.10 Respecto a la aplicación de Lineamientos la Funcionaria encargada del punto de Servicio al Ciudadano, indicó a grupo auditor que desde el nivel central no se le han dado o socializado los lineamientos para la atención al ciudadano y que por tanto no conocía las resoluciones y circulares emitidas frente al tema.
- 1.11 En cuanto al servicio de Atención prioritaria a la que tienen derecho personas con alguna discapacidad, de la tercera edad, mujeres embarazadas o madres con niños en brazos, este servicio no se estaba aplicando al momento de la visita, pues se observó a la señora Ludís Gil identificada con C.C. No 1032247353 quien venía con un niño en brazos, a quien no se le indicó el turno prioritario si no que dieron el turno normal No C067, igualmente esta usuaria indica que es la tercera vez que venía a solicitar cupo y que es la primera vez que le dan digiturno de cupos, es decir que antes la habían atendido directamente sin darle digiturno y sin darle solución a su solicitud dado que le indican que no hay cupos para el grado (3ro aceleración) que requiere y por lo cual debe seguir yendo a la DILE, porque los cupos que le ofrecen le quedan muy lejos a su lugar de residencia. Lo anterior deja ver que en esta DILE no se está brindando una óptima atención al usuario, no está cumpliendo lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 7 de la resolución 1140 de 2016.
- 1.12 Como el caso anteriormente expuesto se observó el de la señora Yolanda Gonzalez, identificada con C:C: No 52.602.683, quien solicita un traslado de su hijo del barrio 20 de Julio a Suba, y el servicio que le brinda la DILE es indicarle que no hay cupo que debe trasladarse a los. colegios de la localidad a ella misma buscar donde hay cupo, con lo que se observa que el servicio al ciudadano ofrecido por la DILE en cuanto a cobertura no se está brindando de manera efectiva y oportuna a los usuarios.
- 1.13 La ubicación del buzón de sugerencias no es adecuada, dado que está ubicado el en segundo piso lejos de la vista de los usuarios.
- 1.14 En cuanto al nivel de oportunidad de las respuestas del aplicativo SIGA se observó que del 1 de enero de 2016 a 13 de marzo de 2017 quedaron pendientes por dar respuesta un total de 1071 requerimientos, observando que el requerimiento más antiguo sin dar trámite es del 27 de junio del 2016; incumpliendo los términos de ley, las directrices, principios y lineamientos establecidos en la resolución 1140 de 2016 al igual que los atributo del servicio de efectividad "Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas y de oportunidad " Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido". Lo que a su vez genera el riesgo a la SED de posibles investigaciones y sanciones.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACION

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 18 de 24

Versión : 1

- 1.15 Frente a los lineamientos establecidos en la circular 23 de 2016, en la que se indicaba que todos los requerimientos que no fueron resueltos en su tiempo se debían cerrar del 2010 al 2015, de lo cual se observó que se cumplió con lo establecido y que solo quedo pendiente de cierre un solo requerimiento.
- 1.16 De otra parte, según revisión por muestreo aleatorio respecto a la digitalización de las respuestas en el aplicativo SIGA se observó que no se está cumpliendo con este lineamiento.

2. DIRECCION LOCLA DE CHAPINERO Y TEUSAQUILLO

En la evaluación al cumplimiento de lineamientos establecidos tanto en las resoluciones como en las circulares emitidas desde el nivel central de la SED, respecto al Servicio al ciudadano de la DILE de Teusaquillo y Chapinero se observaron las siguientes situaciones:

- 2.1. El módulo de atención al usuario se encuentra ubicado en el primer piso, lo cual brinda un fácil acceso al usuario, se observó que se tiene implementado el servicio de digiturno desde febrero de 2017 aproximadamente, en donde los funcionarios han percibido ventajas tales como: que se lleva el control de los usuarios que se atienden, es importante su manejo especialmente en la época de matrículas, donde hay mayor afluencia de usuarios, dado que se brinda una atención ordenada; y también desventajas debido a que este servicio del digiturno esta creado bajo una herramienta que debe estar ligada a la conectividad en internet y cuando no se tiene este servicio no se puede visualizar en el sistema el turno a seguir, lo cual retrasa la atención.
- 2.2. La Dile no cuenta con conmutador por tanto las llamadas no se pueden transferir, situación en la que el usuario se debe volver a llamar a los números telefónicos indicados por quien atendió la llamada, por lo cual no se tiene la certeza si en verdad el usuario recibió la información necesitada o si se atendió en los números telefónicos suministrados; incumpliendo a lo establecido en los protocolos establecidos en la circular 22 de 2016, para la atención en el momento de recibir una llamada.
- 2.3. Se observó que no se tienen claros los términos legales de respuesta establecidos en la resolución 1140 de 2016, para resolver las peticiones presentadas ante la DILES, lo que conllevaría no dar respuesta en los términos legales.
- 2.4. Se dio cumplimiento a la circular 23 de 2016 en cuanto a la finalización de trámites pendientes en el SIGA del periodo comprendido entre el 2010 al 2015.
- 2.5. Se evidencio que las Diles radican los requerimientos tanto en el aplicativo SIGA como en el SQDS, de acuerdo a lo establecido en la resolución 1184 de 2016.
- 2.6. La funcionaria de atención al ciudadano indico que no recibió ningún lineamiento, ni protocolos establecidos para la atención al ciudadano; que solamente recibió capacitación de los aplicativos SIGA y SDQS.
- 2.7. En cuanto al nivel de oportunidad se observó que en la Dirección localidad de Teusaquillo del 1 de enero del 2017 al 28 de febrero de 2017 estaban pendientes por finalizar 18 sigas, y en la Dirección localidad de chapinero 3 sigas pendientes de tramitar, evidenciando incumplimiento de la resolución 1140 en el artículo



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 19 de 24

Versión : 1

14 en cuanto a los términos para resolver las peticiones y en el artículo 25 radicado y finalización de la respuesta en siga.

3. DIRECCION LOCAL DE ENGATIVA

- 3.1. Esta dirección está ubicada en una bodega acondicionada para oficinas, la cual por su espacio e infraestructura no es la más apta para la atención al ciudadano, dado que no tiene acceso para personas discapacitadas, como es el caso de atención con el área de supervisión, que se encuentra ubicada en el tercer piso. (registro fotográfico)
- 3.2. Se observó que la Dile da cumplimiento a lo establecido en la resolución Resolución 1184 de junio de 2016, en cuanto a la radicación de las solicitudes, quejas y reclamos, los cuales se registran en el sistema de información SIGA y en SDQS, la numeración de la radicación está en forma consecutiva y orden ascendente, hay un funcionario responsable del manejo de la correspondencia, quien ha recibido la capacitación de los aplicativos de correspondencia.
- 3.3. El módulo de radicación se encuentra ubicado en una sala acondicionada en el primer piso de la Dirección Local, lo cual permite al usuario su fácil acceso e identificación, a su vez se tiene implementado el sistema de turnos, brindando un servicio ordenado y ágil.
- 3.4. En cuanto al manejo de la correspondencia, se utilizan los controles establecidos en la resolución, como las planillas de entrega de correspondencia; sin embargo el funcionario encargado de esta, no tiene claro los lineamientos impartidos con referencia al recibo de la correspondencia personal, la cual no debe ser recibida ni gestionada en la DILE, al igual que no se tiene conocimiento del manejo que debe darse a las comunicaciones internas dentro del aplicativo, incumpliendo lo establecido en la Resolución 1184 de junio de 2016.
- 3.5. Se dio cumplimiento a las circulares impartidas por la Sed en cuanto a tenerse implementado el uso del sistema de turnos (digiturno), el cual está ubicado a la entrada de la Dirección Local, en donde también se tienen una amplia sala de espera para el ciudadano, con acceso fácil a las pantallas en donde se visualiza el número de turno que será atendido.
- 3.6. Se evidencio que el funcionario encargado de la correspondencia, no conoce los términos legales de respuesta establecidos en la resolución 1140 de 2016, para resolver las peticiones presentadas ante la DILE, lo que puede generar la no respuesta en los términos legales.
- 3.7. La Dile no dio cumplimiento a la circular 23 de 2016, dado que se tienen en el aplicativo SIGA pendientes 8 memorandos finalizar del año 2010 al 2015.
- 3.8. En cuanto al nivel de oportunidad se observó que en esta localidad del 1 de enero del 2016 al 28 de febrero de 2017 estaban pendientes por finalizar 61 sigas, evidenciando el incumplimiento de la resolución 1140 en el artículo 14 en cuanto a los términos para resolver las peticiones y en el artículo 25 radicado y finalización de la respuesta en siga.
- 3.9. No se tienen claros los protocolos establecidos en la circular 22 de 2016, para la atención en el momento de recibir una llamada.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACION

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 20 de 24

Versión : 1

4. DIRECCION LOCAL DE USAQUEN

- 4.1. Se observó que la Dile cuenta con buzón de sugerencias, sin embargo, durante el año 2016 no se recibieron sugerencias, quejas ni felicitaciones.
- 4.2. El módulo de radicación se encuentra ubicado en una sala acondicionada en el primer piso de la Dirección Local, lo cual permite al usuario su fácil acceso e identificación.
- 4.3. Se observó que se tiene implementado el sistema de turnos, mediante el uso del digiturno, sin embargo, no se tiene implementado en la atención de los funcionarios de supervisión.
- 4.4. En cuanto al nivel de oportunidad se observó que en esta localidad del 1 de enero del 2017 al 28 de febrero de 2017 estaban pendientes por finalizar 47 sigas, evidenciando el incumplimiento de la resolución 1140 en el artículo 14 en cuanto a los términos para resolver las peticiones y en el artículo 25 radicado y finalización de la respuesta en siga.
- 4.5. Se dio cumplimiento a la circular 23 de 2016, por cuanto no se tienen peticiones vencidas en el aplicativo de gestión documental SIGA, en el periodo comprendido entre el 2010 y 2015.
- 4.6. Se informó al equipo auditor el inconformismo por parte de los funcionarios de la DILE, acerca del cumplimiento de las funciones de la funcionaria de atención al ciudadano dado que no maneja de forma adecuada el aplicativo SIGA, asignando a dos mismos funcionarios el mismo SIGA, radica el documento en el aplicativo y el reparto físico lo hace dos o tres días después o entrega documento físico y lo asigna en el siga posterior a la entrega, no tiene conocimiento de las competencias de los diferentes funcionarios de la DILE, para así mismo hacer el correspondiente reparto de la correspondencia; repartos tardíos u oficios ya vencidos, no contesta el teléfono, lo que genera un mal servicio tanto al usuario interno como externo, al no brindar información pertinente y oportuna.

5. DIRECCION LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR

- 5.1. La Dirección local de Ciudad Bolívar opera en las instalaciones del Supercade de esta localidad, situación por la cual no fue posible instalar el digiturno de la SED, ni las pantallas de TV; sin embargo, funciona con el sistema de turnos SAT de la alcaldía y hay un funcionario de está, brindando orientación al usuario.
- 5.2. Se observó que el primer filtro para el ingreso a las instalaciones de la Dile por parte de los usuarios, lo realiza el vigilante del supercade quien brinda información y si es un trámite con la Dile lo direcciona con el vigilante de esta, actividad que no son propias de las labores para las que fueron contratados, descuidando el cumplimiento de brindar seguridad en el lugar.
- 5.3. En el supercade de ciudad bolívar funcionan dos módulos de atención al ciudadano de la DILE, ubicados en el primer piso, en el segundo piso está ubicada la Dirección Local en donde opera el módulo de radicación, el cual no tiene acceso para las personas discapacitadas.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACION

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 21 de 24

Versión : 1

5.4. Se evidenció durante la visita a la DILE de esta localidad, que un usuario se acercó al módulo de atención y preguntó acerca de un trámite de movilidad escolar, a lo que las funcionarias del módulo le indicaron que no había atención sobre temas de movilidad, dado que el funcionario encargado de dicho tema no se encontraba, por tanto regresara al otro día, para que fuese atendido, situación que causó malestar de dicho usuario, al no haber sido atendido ni ser escuchada su petición, llamando la atención del mal servicio que se le estaba dando a lo que intervino la vigilante y la señora de servicios generales, quienes dieron parte de la información, sin ser este el deber de ellas de suministrarla y sin logra que el usuario se calmara, dado que indicaba que indicaba que esta era una situación repetitiva sin tener solución; por consiguiente el equipo auditor al ver esta situación de conflicto y malestar del usuario, se dirigió a éste para brindarle una atención más personalizada sobre su caso e indicarle lo que debía hacer., logrando así calmar la situación de inconformismo. Lo anterior evidencia el desconocimiento de los protocolos establecidos para atención al usuario, dispuestos en la circular 15 de 2016.

5.5. Se dio cumplimiento a la circular 23 de 2016, por cuanto no se tienen peticiones vencidas en el aplicativo de gestión documental SIGA, en el periodo comprendido entre el 2010 y 2015.

5.6. Se evidencio que algunos funcionarios no conocen algunos lineamientos establecidos por la SED con respecto a la resolución 1140 de 2016, por la cual se reglamenta el tramite interno de peticiones ante la sed.

5.7. En cuanto al nivel de oportunidad se observó que en esta localidad del 1 de enero del 2016 al 28 de febrero de 2017 estaban pendientes por finalizar 114 sigas, evidenciando el incumplimiento de la resolución 1140 en el artículo 14 en cuanto a los términos para resolver las peticiones y en el artículo 25 radicado y finalización de la respuesta en siga.

6. DIRECCION LOCAL DE USME

6.1 En esta localidad se indicó que el servicio de atención al ciudadano se ve afectado por las continuas ausencias del funcionario que atiende la ventanilla de Servicio al Ciudadano y la radicación, por cuanto no se realiza oportunamente la correspondiente asignación y reparto para dar el trámite, lo que afecta el nivel de oportunidad en la respuesta; situación que conllevo a generar un plan de contingencia con otros funcionarios, que posiblemente sin el perfil adecuado para la atención al público debían apoyar el servicio al ciudadano.

6.2 Revisada la carpeta de control de ausentismo se observó que la mayor ausencia del personal de la DILE, se presenta por parte del funcionario que atiende la ventanilla del Servicio al Ciudadano, afectando notablemente este servicio, pues muchas veces se ausenta por más de tres días sin justificación oportuna, pus no presenta los soportes que den fe de tales ausencias. Revisados las incapacidades solo se observó algunas incapacidades médicas, en la carpeta, a folios 35, 41, 43, 48, 51, 53, expedidas por las fuerzas militares de Colombia, Dirección de sanidad centro de rehabilitación, situación que fue informada a la Dirección de Talento Humano y a la oficina de personal, quien a su vez remitió a la oficina de Control Disciplinario, informando de los ausentismos laborales no justificados, sin que a la fecha de la visita desde el nivel central se hubiera brindado alguna solución, situación que conlleva a la afectación en la prestación del servicio.

6.3 El digiturno está implementado desde noviembre de 2016, y se observó que quien guía al usuario sobre el tema es el vigilante



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACION

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 22 de 24

Versión : 1

6.4 Frente al cumplimiento de lo expuesto en la circular 23 de 2016, se observó que no se cumplió en su totalidad la directriz de finalizar en el SIGA los requerimientos del 2010 al 2015, dado que se encontraron pendientes por finalizar 4 memorandos de los años 2010 y 2012.

6.5 De otra parte, se observó que en esta Dirección Local desde el 2016 no se tiene implementado el buzón de Sugerencias, limitando de esta manera a los usuarios a expresar sus inconformismos sobre la prestación del servicio.

6.6 Llama la atención que de la última encuesta que aplicó la OSC e a los usuarios del servicio en la localidad de Usme, en los meses julio y agosto de 2016, según los resultados de ésta, se evidencia inconformismo de los usuarios frente a la prestación del servicio, según los resultados, de la encuesta, de 90 usuarios encuestados, el 57% (51 usuarios) consideraron que el servicio no era ágil y el 31% (28 usuarios) lo calificaron como aceptable. De igual forma en Usme, el 23% (21 usuarios) encuestados calificaron la calidad de las respuestas únicamente como aceptable y 2% como deficiente. Lo indicado anteriormente evidencia debilidades en la aplicación de lineamientos y protocolos en esta localidad lo que puede estar afectando notoriamente los servicios que requieren los usuarios. Frente a la calidad del servicio se observa inconformismos por parte de los usuarios de Usme, de 90 respuestas obtenidas, 4 marcaron muy satisfecho, 26 satisfecho, 33 poco satisfecho y 27 insatisfecho. Las cifras anteriores deben ser objeto de análisis y seguimiento para la toma de decisiones, en pro del mejoramiento continuo.

6. RECOMENDACIONES.

1. Para la dirección local de suba trasladar el punto de atención al ciudadano a un sitio más accesible a los ciudadanos, donde se facilite la orientación al usuario y el desplazamiento de las personas con discapacidad.
2. Mantener organizados los puestos de trabajo dando cumplimiento a los protocolos definidos desde la Oficina del nivel central de servicio al Ciudadano.
3. Realizar un control más efectivo en el control del trámite de la correspondencia, dado que se cierran los sigas y muchas veces no se da respuesta a los mismos tal como se indicó en la Dirección local de Teusaquillo, afín de poder contar con información sistematizada confiable que facilite la consulta de la misma y ayude en la oportunidad y efectividad en la toma de decisiones.
4. La OSC debe coordinar con la jefatura de la OCI acciones tendientes al cumplimiento de los indicadores especialmente en cuanto a oportunidad y efectividad de la respuesta.
5. Buscar estrategias que permitan optimizar los canales de comunicación entre jefes, funcionarios responsables de la atención al ciudadano desde el nivel central con las direcciones locales.
6. Revisar las posibles deficiencias de la información que reporta el SIGA, a fin de tomar los correctivos necesarios y determinar la optimización de la información.
7. Diseñar otras estrategias más efectivas para socializar con funcionarios y usuarios la importancia y funciones del defensor del ciudadano.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 23 de 24

Versión : 1

8. Determinar la causa que está generando el no uso óptimo del digiturno en las localidades y tomar los correctivos necesarios.
9. Lograr la articulación entre los puntos de servicio al Ciudadano de las DILES y la Oficina del servicio al ciudadano del nivel central para exista una efectiva comunicación que permita el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.
10. Teniendo en cuenta que el servicio al ciudadano como el call center es manejado actualmente por un outsourcing, es importante que se capaciten a los funcionarios en todo lo referente procesos, plan de desarrollo, funciones de dependencias, DILES y colegios a fin de facilitar un mejor servicio al usuario de tal forma que los funcionarios cuenten con herramientas para informar con claridad a los ciudadanos y ciudadanas sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Distrital y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.
11. Llevar un sistema de registro que permita controles actualizados y exactos de las respuestas que son realmente efectivas para los usuarios.
12. Diseñar otras formas de medición para ver cumplimiento de indicadores frente a la oportunidad y satisfacción del usuario dado que, aunque los indicadores muestran y un alto grado de satisfacción de los entrevistados se presenta un alto número de quejas por inconformismo en el servicio.
13. Respecto a los lineamientos y protocolos definidos tanto en la cartilla como en las resoluciones 1140 y 1184 del 2016 y circulares No 01, 003, 10, 15, 15, 16, 22, 23, 29, y 43 del 2016 se recomienda brindar mayor capacitación y socialización, a todos los funcionarios que atienden público tanto en el nivel central, local e institucional, y realizar el seguimiento correspondiente para verificar que efectivamente se estén aplicando.
14. Frente al indicador de oportunidad de la respuesta que se genera desde la OSC, a pesar de los reportes periódicos que se emiten desde la OSC a las distintas dependencias de la SED responsables de la repuesta al usuario, teniendo en cuenta que continúan presentándose incumplimiento por parte de las áreas responsable, deben diseñarse otros controles más efectivos que permitan evitar que estas situaciones sigan afectando la prestación del servicio y especialmente a los usuarios que muchas veces deben desplazarse varias veces a la entidad sin obtener respuesta. por lo cual se debe reconsiderar la opción que desde la OSC del nivel central por lo menos tres o el día anterior al vencimiento de las solicitudes se emitan una comunicación individual a estas áreas responsables solicitando las repuestas.

7. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA

De acuerdo a los resultados producto de la evaluación, frente a la proyección e implementación de lineamientos desde el nivel central de la SED, se concluye que la Oficina de Servicio al Ciudadano, viene realizando un importante trabajo tanto en el nivel central como en las localidades para articular los procesos de Servicio al Ciudadano con el nivel Local como institucional. Igualmente, durante el 2016 desde esta dependencia se desplegaron diversas acciones para el mejoramiento en la prestación del servicio especialmente en el e nivel central y en las localidades, es así como se indica a través del informe se adecuaron mejores espacios tanto en el nivel central como local, expidieron resoluciones y circulares rectoras del cumplimiento de los principios, derechos, deberes de las autoridades en la atención al público, reglas del derecho de petición, prohibiciones, lineamientos y protocolos expedidos en la ley 1437 de 2011 y demás normatividad vigente. Sin embargo, así

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA AL PROCESO DEFINIR LOS LINEAMIENTOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS A LA CIUDADANIA

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha Elaboración: Mayo de 2017

Código:

Página: 24 de 24

Versión : 1

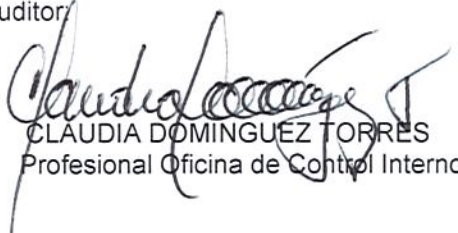
como desde esta oficina se realizan grandes esfuerzos para mejorar el servicio al ciudadano en toda la SED, en la evaluación fue evidente el desconocimiento e incumplimiento en la implementación y aplicación de los lineamientos y protocolos por parte de algunos funcionarios de las localidades de la muestra, tal como se registrar en el informe y de algunos de los nuevos funcionarios que atienden las ventanillas del nivel central.

Los controles establecidos en la oportunidad y efectividad de la respuesta no garantizan la confiabilidad y oportunidad de la información, que se genera, pues se evidenció que se continúa incumpliendo con los términos de las respuestas y que se sigue presentando inconformismo de los usuarios en la prestación del servicio, lo que se refleja en el aplicativo PQRS.

Teniendo en cuenta las situaciones expuestas en el presente informe se evidencia inobservancia al proceso evaluado e incumplimiento a lo expuesto en los objetivos de la ley 87/93 "Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros, igualmente se presenta incumplimiento a lo dispuesto en la ley 1437 de 2011 y demás normas vigentes.


MARÍA LUCY SOTO CARO
Jefe Oficina de Control Interno

Equipo auditor:


CLAUDIA DOMÍNGUEZ TORRES
Profesional Oficina de Control Interno


LUZ STELLA JIMÉNEZ POVEDA
Profesional Oficina de Control Interno