



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

MEMORANDO

I-2019-36010
30/04/2019

PARA: OSCAR ANDRES GARCIA PRIETO
Jefe Oficina de Control Interno

DE: MARCELA SÁENZ MUÑOZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

ASUNTO: Informe ajustes y justificación modificación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019. Componentes Mapa de Riesgos de Corrupción y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 2019. Radicado I-2019-34010 de la Oficina de Servicio al Ciudadano

En cumplimiento de la metodología Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, Función Pública, Presidencia de la Republica y Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (versión 4 octubre de 2018), se relacionan los ajustes realizados al PAAC v1 2019 SED y su respectiva justificación, los cuales serán publicados en la página web de la SED para conocimiento de los servidores públicos y ciudadanos:

CAPÍTULO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	COMPONENTE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	AJUSTES REALIZADOS	JUSTIFICACIÓN DE LOS AJUSTES REALIZADOS
IV COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. Riesgo de Corrupción 2019	De acuerdo a la revisión realizada del PAAC 2019, por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se encuentra necesario incluir un riesgo de corrupción denominado <i>Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio en nombre propio o de un tercero con el fin de atender las solicitudes de tránsito y servicios fuera de los lineamientos establecidos.</i>	Según solicitud de la Oficina de Servicio al Ciudadano, radicado I-2019-34010 de abril de 2019 teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por la veeduría distrital al componente 4 " <i>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 2019</i> ", se requiere incluir en el componente 1 del PAAC el riesgo de corrupción denominado " <i>Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio en nombre propio o de un tercero con el fin de atender las solicitudes de tránsito y servicios fuera de los lineamientos establecidos</i> ".
IV COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL		Se realizó un ajuste a la actividad definida en el numeral 2.1 denominado " <i>Fortalecimiento de los</i>	Según solicitud de la Oficina de Servicio al Ciudadano, radicado I-2019-34010 de abril de 2019 y el correo electrónico del 30 de abril de 2019, estos ajustes corresponden a las observaciones y

MS

#CiudadEducadora



CAPÍTULO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	COMPONENTE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	AJUSTES REALIZADOS	JUSTIFICACIÓN DE LOS AJUSTES REALIZADOS
CIUDADANO	4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 2019	<p><i>Canales de Atención</i>, donde se especifica las acciones de mejora establecidas en el seguimiento realizado a la operación de la SED, en los tres canales de atención (Presencial, telefónico y Virtual).</p> <p>Se realizó un ajuste a la actividad definida en el numeral 3.1 denominado <i>Talento Humano</i>, donde se relaciona de forma específica los temas en el que se enmarcara realizar acompañamiento en identificación y ejecución de las acciones de cualificación relacionadas con la prestación del servicio que hacen parte del Plan Institucional de Capacitación de la SED, con el fin de garantizar que se aborden los temas que se requieren para la atención del servicio al ciudadano</p> <p>Se modifica la actividad definida en el numeral 5.1 denominada <i>Relacionamiento con el Ciudadano.</i>, donde se hace especial énfasis en los procesos de evaluación de calidad y de servicio en los tres (3) canales de atención de la SED.</p>	<p>sugerencias realizadas por la Veeduría Distrital y específicamente por parte del equipo de Transparencia, Derecho de Acceso a la Información y Medida Anticorrupción, los cuales se consideraron pertinentes, por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dado que ayudan a mejorar el Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía de la SED.</p> <p>Recomendaciones, que entre las cuales se encuentran:</p> <p>2.2 Fortalecimiento de los Canales de Atención; comprende las acciones adoptadas para fortalecer los canales establecidos por la entidad para la atención de PQRS, así como los canales de atención para asuntos propios, esto genera claridad sobre el seguimiento llevado a cabo en cada uno de los canales.</p> <p>3.2 Talento Humano como dimensión de MIPG. Comporta acciones que fortalezcan a los servidores encargados del Servicio al Ciudadano, en materia de sensibilización y cualificación, mejorando la articulación con el área de Talento Humano, en el marco del Plan Institucional de Capacitación.</p> <p>5.2 Relacionamiento con el ciudadano, que son las acciones que adopta cada entidad pública para conocer las características y necesidades de su población objeto, así como evidenciar la percepción de los ciudadanos respecto al servicio prestado, ya que al tener la retroalimentación nos permite tomar acciones de mejora de cara al ciudadano.</p>

15



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

La publicación del documento ajustado Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano v2 2019 se realizará en la página web de la entidad, sección transparencia, en el link https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/politicas-lineamientos-y-manuales#g

Cordialmente,


MARCELA SÁENZ MUÑOZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Carmen Yolanda Sánchez Gallego. Profesional Especializada OAP 

Proyectó: Luis Fernando Herrera Rojas. Profesional Especializado OAP 

#CiudadEduadora

La Secretaría de Educación del Distrito Capital informa a la ciudadanía, servidores públicos y Oficina de Control Interno los ajustes y modificaciones realizados al plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2019

Corte de la modificación: abril 2019

En cumplimiento de la metodología Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, Función Pública, Presidencia de la República y Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, v4, (2018), se relacionan los ajustes realizados al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC- 2019 SED y su respectiva justificación:

CAPÍTULO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	COMPONENTE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	AJUSTES REALIZADOS	JUSTIFICACIÓN DE LOS AJUSTES REALIZADOS
IV COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. Riesgo de Corrupción 2019	De acuerdo a la revisión realizada del PAAC 2019, por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se encuentra necesario incluir un riesgo de corrupción denominado <i>Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio en nombre propio o de un tercero con el fin de atender las solicitudes de tránsito y servicios fuera de los lineamientos establecidos.</i>	Según solicitud de la Oficina de Servicio al Ciudadano, radicado I-2019-34010 de abril de 2019 teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por la veeduría distrital al componente 4 <i>"Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 2019"</i> , se requiere incluir en el componente 1 del PAAC el riesgo de corrupción denominado <i>"Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio en nombre propio o de un tercero con el fin de atender las solicitudes de tránsito y servicios fuera de los lineamientos establecidos"</i> .
IV COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 2019	Se realizó un ajuste a la actividad definida en el numeral 2.1 denominado <i>"Fortalecimiento de los Canales de Atención"</i> , donde se especifica las acciones de mejora establecidas en el seguimiento realizado a la operación de la SED, en los tres canales de atención (Presencial, telefónico y Virtual).	Según solicitud de la Oficina de Servicio al Ciudadano, radicado I-2019-34010 de abril de 2019 y el correo electrónico del 30 de abril de 2019, estos ajustes corresponden a las observaciones y sugerencias realizadas por la Veeduría Distrital y específicamente por parte del equipo de Transparencia, Derecho de Acceso a la Información y Medida Anticorrupción, los cuales se consideraron pertinentes, por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dado que ayudan a mejorar el Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía de la SED.

#CiudadEducativa



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

#CiudadEducativa

CAPÍTULO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	COMPONENTE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019	AJUSTES REALIZADOS	JUSTIFICACIÓN DE LOS AJUSTES REALIZADOS
		<p>Se realizó un ajuste a la actividad definida en el numeral 3.1 denominado "<i>Talento Humano</i>", donde se relaciona de forma específica los temas en el que se enmarcara realizar acompañamiento en identificación y ejecución de las acciones de cualificación relacionadas con la prestación del servicio que hacen parte del Plan Institucional de Capacitación de la SED, con el fin de garantizar que se aborden los temas que se requieren para la atención del servicio al ciudadano</p> <p>Se modifica la actividad definida en el numeral 5.1 denominada "<i>Relacionamiento con el Ciudadano.</i>", donde se hace especial énfasis en los procesos de evaluación de calidad y de servicio en los tres (3) canales de atención de la SED.</p>	<p>Recomendaciones, que entre las cuales se encuentran:</p> <p>2.1 Fortalecimiento de los Canales de Atención; comprende las acciones adoptadas para fortalecer los canales establecidos por la entidad para la atención de PQRS, así como los canales de atención para asuntos propios, esto genera claridad sobre el seguimiento llevado a cabo en cada uno de los canales.</p> <p>3.1 Talento Humano como dimensión de MIPG. Comporta acciones que fortalezcan a los servidores encargados del Servicio al Ciudadano, en materia de sensibilización y cualificación, mejorando la articulación con el área de Talento Humano, en el marco del Plan Institucional de Capacitación.</p> <p>5.1 Relacionamiento con el ciudadano, que son las acciones que adopta cada entidad pública para conocer las características y necesidades de su población objeto, así como evidenciar la percepción de los ciudadanos respecto al servicio prestado, ya que al tener la retroalimentación nos permite tomar acciones de mejora de cara al ciudadano.</p>

Cordialmente,

MARCELA SÁENZ MUÑOZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Carmen Yolanda Sánchez Gallego. Profesional Especializada OAP *ca*
Proyectó: Luis Fernando Herrera Rojas. Profesional Especializado OAP *erj*