

**SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
(COMPONENTE MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN) AGOSTO 2015**

ESTRATEGIA COMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBERVACIONES OCI A 31 DE AGOSTO DE 2015	ANOTACIONES
MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN	1. Identificación de los riesgos de corrupción y sus causas (debilidades y amenazas que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a los riesgos de corrupción).	Oficina Asesora de Planeación Líderes de procesos	En el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 publicado en la página web de la SED a 31 de enero de 2015, fue actualizado al 6 de mayo del año en curso, incluyendo riesgos de los macroprocesos no identificados en la versión inicial, documento que fue nuevamente dispuesto en la página web de la entidad. La SED cuenta con el Mapa de Procesos Versión 6, conformado por 18 macroprocesos. De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al mapa de riesgos anticorrupción, con corte a 31 de julio de 2015, se observó la identificación de 42 riesgos con 72 acciones de mitigación, correspondientes a 10 macroprocesos descritos a continuación:	Publicación en la página web de la entidad: www.educacionbogota.edu.co. Opción: NUESTRA ENTIDAD, DOCUMENTOS DE POLITICA PUBLICA, PLAN ANTICORRUPCIÓN: Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano, vigencia 2015 .
	2. Descripción de riesgos por procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción: Direccionamiento estratégico, financiero, de contratación, de información y documentación, de investigación y sanción, de actividades regulatorias, de trámites y servicios internos y externos, de reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.	Áreas que administran los riesgos de corrupción.	MACROPROCESOS RIESGOS IDENTIFICADOS Control y Evaluación de la Gestión 1 Garantizar Acceso y Permanencia 15 Gestionar el Talento Humano 6 Gestionar los Asuntos Legales 5 Gestionar la Contratación 6	
	3. Análisis del Riesgo: En la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se consideran los siguientes criterios: Casi seguro y posible.	Oficina Asesora de Planeación y áreas que administran los riesgos de corrupción.	Gestionar la Tecnología de la Información y comunicación 1 Gestionar los Recursos Financieros 3 Inspección, Vigilancia y Evaluación de la Educación 2 Mejoramiento Continuo 2 Prestar Servicio al Ciudadano 1 TOTAL 42	
	4. El impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado.	Áreas que administran los riesgos de corrupción.	Es de señalar que frente a los 8 macroprocesos restantes, referenciados a continuación no han sido analizados, ni se han identificado los riesgos de corrupción y al respecto se precisa que estos macroprocesos pueden ser susceptibles de actos de corrupción y en caso de su materialización pueden incidir desfavorablemente en la garantía para la prestación del servicio educativo, ellos son:	
	5. Los controles se establecen teniendo en cuenta: Controles preventivos y controles correctivos. Se hace monitoreo a los controles establecidos.		Direccionamiento Estratégico Cualificar Docentes Integración Interinstitucional Establecer Lineamientos Curriculares y Pedagógicos, Fortalecer la Gestión Académica Promover la Inclusión Gestionar la Comunicación Gestionar Infraestructura y Servicios Administrativos	
	6. La política de administración de riesgos de corrupción está alineada con la planificación estratégica de la entidad.	Áreas que administran los riesgos de corrupción.	De acuerdo con el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno al mapa de riesgos de anticorrupción, se observaron las siguientes situaciones a ser consideradas por los responsables de procesos:	
	7. Las acciones tenidas en cuenta para la administración de los riesgos de corrupción corresponden a: Evitar el riesgo y Reducir el riesgo.	Áreas que administran los riesgos de corrupción.	1. De los 42 riesgos identificados, se reportó el seguimiento de 38 riesgos, a los cuales se les definieron acciones para el manejo de los mismos. Los mismos señalan el respectivo porcentaje de avance a la fecha corte de seguimiento (31 de de Julio de 2015) y describen los efectos logrados en aplicación de los controles.	
	8. La administración del riesgo, contempla: (i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para establecer cómo se van a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.	Áreas que administran los riesgos de corrupción y Oficina Asesora de Planeación	2. Se observa que la para los riesgos identificados en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contenidos en el numeral IV, literal a), y que está descritos en los números 4, 35,37 y 39 a cargo de la de la Dirección de Contratación y Dirección de Bienestar Estudiantil, no se reportó seguimiento para este periodo evaluado. De acuerdo con lo anterior, se recomienda se revise nuevamente en forma transversal la identificación de los riesgos de corrupción con su correspondiente plan de mitigación.	
	9. Se realiza seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.	Oficina Asesora de Planeación, áreas que administran los riesgos de corrupción y como evaluador: Oficina de Control Interno	3. Frente a los riesgos identificados para el Macroproceso Gestionar la Contratación, se señalaron 3 riesgos que son genéricos para toda la contratación que se adelanta en ejecución de los de proyectos de inversión; no obstante, se determina como el único responsable de ejecutar las actividades para mitigar el riesgo, a la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones; al respecto se precisa que las acciones propuestas deben ser realizadas por todos los responsables de ejecutar la contratación.	

**SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (COMPONENTE MEDIDAS ANTITRÁMITES)
AGOSTO 2015**

ACTIVIDAD	INICIO	FINALIZACION	RESPONSABLES	ENTREGABLE	OBSERVACIONES OCI AGOSTO 2015
IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA SED	15/01/2015	06/04/2016			
Gestionar ante el DAFP la aprobación de los trámites que se encuentran pendientes de aprobación	15/01/2015	02/03/2015	Comité Antitrámites y GEL	Trámites y Servicios Publicados en el SUIT	
Consolidar el inventario total de trámites y servicios de la Secretaría de educación	15/01/2015	02/03/2015	Comité Antitrámites y GEL	Inventario de trámites y Servicios	Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se levantó el inventario de trámites y servicios, como insumo para la elaboración del portafolio de servicios. Se identificaron 113 trámites que se encuentran disponibles en la página web de la SED en el link: http://www.educacionbogota.edu.co/servicios/Guia de trámites y servicios . La SED actualizó el link de servicios Madres y Padres con el ánimo de orientar sobre Matrículas y Subsidios, Educación Media y Superior y Legalización , registro y certificados.
Elaborar y aprobar el procedimiento para mantener actualizado el inventario de trámites y servicios.	15/01/2015	02/03/2015	Oficina Asesora de Planeación	Procedimiento aprobado	La SED a través de la Subsecretaría de Gestión Institucional emitió Circular N° 03 del 27 de febrero de 2015, Racionalización de Trámites SED para impartir lineamientos para la modificación de trámites y/o servicios . Esta circular fue socializada a las áreas a través de la INTRASED . La OAP elaboró el procedimiento Planificación Operativa con el fin de definir como la SED documentara la Caracterización de Usuarios, Caracterización del Bien o Servicio y Portafolio de Bienes y Servicios. Se encuentra en proceso de adopción por resolución para su posterior implementación.
Aprobación de los trámites y servicios del Comité Antitrámites y Gobierno en Línea	06/04/2015	06/04/2015	Comité Antitrámites y GEL	Trámites y Servicios aprobados	Se actualiza constantemente la Información de tramites y servicios tanto de la OSC como de las demás dependencias de la SED. Se revisaron y actualizaron 2 trámites de la Dirección de Cobertura y se fusionaron 2 del Grupo de Certificaciones en la Guía de Trámites y Servicios (113); y 1 trámite de la Oficina de Personal, en el SUIT (21). Se realizó la revisión mensual de los trámites (113 por mes) y la correspondiente expedición del Certificado de Confiabilidad de la Información.
Elaboración del portafolio de trámites y servicios de la SED	02/03/2015	01/04/2015	Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación	Documento portafolio de Trámites y Servicios	Se cuenta con el portafolio de trámites y servicios de la SED. Es necesario que a través de la Oficina Administrativa de REDP como responsable de liderar la implementación de las estrategias de Gobierno en Línea, en coordinación la Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se revise la accesibilidad y el contenido de la información en la página web a través de los diferentes link, de tal manera que estos den cuenta de la exigencia señalada en la Ley de Transparencia y su Decreto reglamentario.

Realizar eventos de divulgación y socialización a todos los funcionarios responsables de los trámites y servicios	15/01/2015	02/04/2015	Dirección de Talento Humano y Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Campaña de Comunicación	Frente a la Identificación de trámites y servicios de la SED desde el Comité Antitrámites y GEL en el que participa la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se vienen definiendo e implementando un plan de acción de manera articulada para la vigencia que contempla distintas estrategias que ya en la fase de divulgación cuentan con el apoyo de la OACP así como de actualización y socialización continua de la información ya validada en la página web de la entidad así como en las redes sociales. En este sentido y de manera paralela teniendo en cuenta que la OACP es un área de asesoría y servicio a las diferentes estrategias se resalta el apoyo de asesoría, diseño, divulgación en acciones relacionadas con la gestión de trámites y servicios de la entidad como: - Jornada de inducción presencial " la aventura de vivir y servir en la SED " - Participación en feria de servicio localidad de Suba -Jornadas de Gestión al 100% desde lo local -Infografía de atención de solicitudes, quejas y reclamos -Implementación de estrategia concursos internos Nivel Central y Local (Direcciones Locales), para la difusión de la información y los servicios que prestan cada una de las áreas.
PRIORIZAR Y SELECCIONAR TRAMITES A RACIONALIZAR (EVALUAR LA PERTINENCIA, IMPORTANCIA Y VALOR AGREGADO PARA EL USUARIO)	16/02/2015	04/04/2015			
Revisión de los procesos y procedimientos asociados a los trámites	16/02/2015	04/04/2015	Oficina Asesora de Planeación	Identificación de trámites	La OAP elaboró el procedimiento Planificación Operativa con la siguiente documentación: Caracterización de Usuarios , Caracterización del Bien o Servicio, Portafolio de Bienes y Servicios. Se encuentra en trámite de adopción por resolución.
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS	02/03/2015	30/12/2015			
Elaborar propuesta de Racionalización de trámites	02/03/2015	01/04/2015	Comité Antitrámites y GEL	Formato estrategia de racionalización de trámites	A través Circular N° 03 del 27 de febrero de 2015, Racionalización de Trámites SED de la Subsecretaría de Gestión Institucional se impartieron lineamientos para la modificación de trámites y/o servicios .
Aprobación del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de la Estrategia de Racionalización de Trámites	06/04/2015	06/04/2015	Comité Antitrámites y GEL	Estrategia a probada	En el Acta del Comité de GEL y Antitrámites de la SED del 24/07/15, se definió la actualización de la Resolución 1650 del 16 de septiembre de 2014 de la SED que da creación a este comité, ya que se requiere el ajuste a la luz del Decreto 2573 de Diciembre de 2014 de Gobierno en Línea.
Cronograma de Actividades Estrategia racionalización de trámites	06/04/2015	06/04/2015	Comité Antitrámites y GEL	Cronograma de actividades	Según Acta del Comité de GEL y Antitrámites de la SED del 24/07/15, se señaló que de acuerdo a los tiempos otorgados en el Decreto 2573 de Diciembre de 2014 de Gobierno en Línea, se requiere ajustar el cronograma de trabajo en los términos dispuestos por la normatividad.
Implementación proceso de racionalización de trámites, considerando la interoperabilidad con otras entidades	06/04/2015	30/12/2015	Dependencias SED	Trámites racionalizados	La Oficina Administrativa de REDP se ha publicado el portal de datos abiertos la información referente a los Colegios Oficiales del Distrito Capital, que puede ser consultado en el link: http://datosabiertos.bogota.gov.co/dataset/establecimiento-educativo-bogota/

**SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS)
AGOSTO 2015**

ESTRATEGIA A COMPONE	Acción	Propósito	Actores	Responsable	OBSERVACIONES OCI AGOSTO DE 2015	
RENDICIÓN DE CUENTAS	II. Aplicación de incentivos: Establecer una orientación estratégica hacia la rendición de cuentas en el marco de un modelo de gestión orientado a resultados.					
	Socializar la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.	Apropiación de la estrategia de rendición de cuentas al interior de la entidad de tal forma que se logre instalar el proceso	Directivos Funcionarios Comunidad Ciudadanía	SED SED Educativa Oficina Asesora de Planeación	Se observa que la Oficina Asesora de Planeación adelantó dos (2) reuniones con la asistencia de profesionales de la Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales y Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, para presentar la Estrategia de Rendición de Cuentas (RdC) en la entidad elaborada por el PNUD. No se evidencia que haya sido divulgada y socializada a todos los servidores de la entidad en los tres niveles de la entidad. Teniendo en cuenta los lineamientos de la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2015, se desarrollaron reuniones entre la Oficina Asesora de Planeación, Comunicaciones y la Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales con el PNUD para definir las acciones y elaborar el cronograma para la implementación de la rendición de cuentas institucional en cada uno de los componentes, el cual quedó definido en la primera semana del mes de julio del año en curso.	
	Construir una hoja de ruta para la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	Definir y planificar las actividades a realizar para cada una de las acciones que contempla la estrategia.	Grupo base de representantes de las áreas con mayor relación en el proceso de rendición de cuentas (definir las áreas dado el proceso de socialización).	Oficina Asesora de Planeación	Como producto del convenio, el PNUD diseñó y entregó la Hoja de Ruta para la implementación de Estrategias de RdC, documento que se encuentra en validación por parte de la Oficina Asesora de Planeación, y de acuerdo con el cronograma del mes de septiembre y octubre se desarrollarán reuniones con las áreas del nivel central para validar y ajustar la Hoja de ruta.	
	Realizar una campaña de sensibilización sobre la importancia de la petición y rendición de cuentas.	Ampliar el referente sobre la importancia de la petición y rendición de cuentas	Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa, Oficina Asesora de Planeación	Dirección de Talento Humano, Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa, Oficina Asesora de Planeación	De acuerdo con la información de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, en la segunda semana del mes de julio, se definieron los lineamientos para el diseño de una campaña de socialización de la estrategia de RdC y de sensibilización sobre la importancia de la petición y rendición de cuentas dirigido a Directivos, funcionarios de planta y contratistas del nivel central, local e institucional. Los diferentes medios propuestos para su difusión son: Wall Paper, Mailing (Correo Prensado), Banner Intrased y Dooin (pantallas nivel central y local), la cual se ejecutará a partir del mes de agosto de 2015.	
	Fomentar la participación a través de la implementación de programas y/o proyectos	La campaña estará dirigida a comunidad educativa, ciudadanía en general y funcionarios de los tres niveles (central, local e institucional)	Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	No se observa para el cuatrimestre evaluado la realización de campañas para el fomento de la participación en el proceso de petición y rendición de cuentas definidas en el plan dirigida a los tres niveles de la SED.	
Participación y colaboración abierta"	Convocar a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos de la gestión de la entidad para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías.	Esta acción se llevará a cabo en el marco de INCITAR: Iniciativas de Ciudadanas de Transformación de Realidades	Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	No se evidenció la convocatoria a la ciudadanía para proponer ideas y soluciones a temas concretos de la gestión de la entidad para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías. Es de señalar, que las actividades presentadas en el seguimiento reportado por la OAP no están incluidas del Plan de Anticorrupción y Servicio al Ciudadano publicado por la SED.		

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS)
AGOSTO 2015

ESTRATEGIA A COMPONENTE	Acción	Propósito	Actores	Responsable	OBSERVACIONES OCI AGOSTO DE 2015
RENDICIÓN DE CUENTAS	2. Acciones de Información: Fortalecer la capacidad institucional para la producción y divulgación de información completa, confiable y clara sobre los resultados de la gestión de la entidad.				
	<p>Unificación de criterios para producir información consolidada dirigida a la rendición de cuentas.</p> <p>1. Establecer variables base de producción y consolidación de información.</p> <p>2. Establecer protocolos de gestión y validación de la información.</p> <p>3. Articulación de fuentes de información orientada a resultados (monitoreo y evaluación) con el proceso de rendición de cuentas.</p>	<p>Contar con información sobre los resultados de la gestión de la entidad completa, confiable y clara.</p>	<p>Directivos, Funcionarios, Comunidad Educativa, Ciudadanía en General, Entes de Control, Concejo de Bogotá, entre otros.</p>	<p>Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa, Oficina Asesora de Planeación, Directivos SED.</p>	<p>La Oficina Asesora de Comunicación y Prensa realizó la formulación del lineamiento de la Política y Plan de Comunicación de la Entidad, que describe el proceso de planeación, diagnóstico y caracterización de mensajes, canales y medios más idóneos para cada público buscando incrementar el impacto del manejo de la información de la Entidad. Este contiene los procesos y dinámicas de Rendición de Cuentas, se identifican las temáticas de la información que debe ser comunicada por la entidad a nivel interno y externo. No obstante, está pendiente la formalización de la misma por parte del representante legal de la Entidad.</p>
<p>Fortalecer la estrategia de comunicaciones para una adecuada divulgación de los resultados de la gestión.</p> <p>1. Establecer protocolos para un adecuado flujo de información fuente de la divulgación de resultados al interior de la SED.</p> <p>2. Establecer lineamientos para la divulgación de la información de resultados al interior de la SED.</p> <p>3. Identificar los espacios propicios que desde la estrategia de comunicaciones sirvan para la RC.</p> <p>4. Optimizar la utilización de los medios de comunicación masiva.</p>	<p>Divulgar de manera oportuna y efectiva los resultados de la gestión.</p>	<p>Directivos, Funcionarios, Comunidad Educativa, Ciudadanía en General, Entes de Control, Concejo de Bogotá, entre otros.</p>	<p>Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa, Oficina Asesora de Planeación, Directivos SED.</p>	<p>La Política de Comunicación contempla los medios y frecuencias de comunicación a nivel interno y externo definidos por la Entidad. Desde la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, se han definido mecanismos de información de alto impacto a las partes interesadas sobre la gestión de la Entidad, ya que contiene responsables de las instancias de comunicación y las personas que deben comunicar; en especial, define los diferentes de voceros en los tres niveles de la Entidad y la importancia de la unidad de su mensaje.</p>	

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS)
AGOSTO 2015

ESTRATEGIA A COMPONE	Acción	Propósito	Actores	Responsable	OBSERVACIONES OCI AGOSTO DE 2015
	Publicar informes de gestión y documentos orientados al balance de la gestión.	Presentar a la comunidad educativa y ciudadanía en general el grado de avance y resultados de las metas, programas y/o proyectos implementados por la entidad.	Directivos, Funcionarios, Comunidad Educativa, Ciudadanía en General, Entes de Control, entre otros.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa, Oficina Asesora de Planeación.	<p>La SED a través de la página web publica los diferentes informes de gestión relacionados con contratación, presupuesto, proyectos de inversión, estados financieros, control interno, entre otros, los cuales son registrados periódicamente en el espacio Nuestra Entidad Gestión link: http://www.educacionbogota.edu.co/nuestra-</p> <p>Se realiza actualización constante de los contenidos publicados en los portales institucionales de la Entidad Portales institucionales www.educacionbogota.edu.co, www.redacademica.edu.co y www.sedlocal.sedbogota.edu.co en donde continuamente se divulgaron las actividades y logros de la Entidad, siguiendo los lineamientos Gobierno en línea y Ley 1712 de 2014.</p> <p>Entre abril y julio de 2015, la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa produjo 23 boletines que responden a la información de resultados y gestión en temas como : Habitat Escolar - 40x 40 jornada completa, Educación Incluyente, orgullosamente maestros y maestras y gestión al 100% donde se difundieron las diferentes etapas de audiencias publicas; así mismo, la posesión en planta de más de 1216 maestros y maestros ganadores por merito del concurso Docente liderado por la CNSC.</p> <p>De manera continua durante el periodo reportado el equip de comunicación digital de la OACP remite Correos diarios enviados masivamente desde el buzón pressased@sedbogota.edu.co, el cual difunde en los tres niveles de la entidad (central, institucional y local) a través de las estrategias "Anuncios " y "Noticias" que permiten reflejar tanto los resultados relevantes de los proyectos de inversión de la entidad como las diferentes acciones y estrategias que se desarrollan al interior de la entidad.</p> <p>Con corte a Julio 31 se han producido y distribuido un total de 23 Boletines "Educación al día " de los cuales 9 (Ediciones N 52 a N 59)se han difundido en este periodo de reporte, estrategia que se convierte en una herramienta de comunicaión interna en los tre (3) niveles de la entidad y permite reflejar la gestión institucional al interior de la comunidad educativa sobre los avances de la política educativa en Bogotá, los logros de los proyectos prioritarios de la entidad, las cifras relevantes entre otros aspectos de interes para los publicos internos de la SED. EVIDENCIA Versión electrónica en: http://issuu.com/secretariadeeducacionbogota y difundido através de las demás redes sociales con la etiqueta: #EducaciónAIDía</p>
RENDICIÓN DE CUENTAS	Implementar la estrategia de Gobierno en Línea y la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Pública.	Garantizar la máxima utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la entidad con el objetivo de mantener informada y prestar mejores servicios a la ciudadanía.	Directivos, Funcionarios, Comunidad Educativa, Ciudadanía en General, Entes de Control, entre otros	Secretario, Directivo, Antitrámites. Comité Comité	<p>En cumplimiento a la estrategia de Gobierno en Línea y a la Ley 1712 del 06 de marzo de 2014 y Artículo 30. del Decreto reglamentario 103 de 2015, se han realizado entre otras actividades:</p> <p>a. Publicación en la sección de Noticias del portal institucional, boletín con el balance de los logros obtenidos hasta junio 31 de 2015 y posteriormente divulgado en las redes sociales. (http://www.educacionbogota.edu.co/sitios-de-interes/nuestros-sitios/agencia-de-medios/noticias-institucionales/bogota-como-vamos-destaca-logros-en-materia-de-educacion-en-el-distrito.)</p> <p>b. En el portal institucional se encuentra los documentos oficiales de Rendición de Cuentas y sus respectivos históricos ubicados en: http://www.educacionbogota.edu.co/nuestra-entidad/gestion/rendicion-de-cuentas y a través de las redes sociales se presentaron resultados de 'Bogotá Cómo Vamos'.</p> <p>d. Se publicó en el portal institucional de la Entidad la invitación a la presentación de los resultados de la ' Encuesta Multipropósito' . (http://www.educacionbogota.edu.co/sitios-de-interes/nuestros-sitios/agencia-de-medios/noticias-institucionales/distrito-presentara-resultados-de-encuesta-multiproposito). Adicional, mediante Wallpaper, la invitación a seguir las transmisión por Canal Capital la transmisión de los resultados de la ' Encuesta Multipropósito', el día 24 de julio de 2015.468Cierre de Gestión.</p>
	3. Acciones para el diálogo: Mejorar los niveles de articulación y seguimiento a los espacios de diálogo e interlocución entre la entidad y la ciudadanía				
Realizar audiencias públicas participativas	Evaluar la gestión de la entidad en cumplimiento de su misión a través de eventos públicos entre la comunidad educativa, ciudadanía, funcionarios públicos, entre otros actores.	Comunidad Educativa, Ciudadanía en General, Entes de Control, entre otros.	Secretario, Subsecretarios, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	<p>Se entregó el documento de buenas prácticas de la Educación para la Ciudadanía y la Convivencia en la mesa de infancia, adolescencia y juventud liderada por la SDIS.</p> <p>En coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, se adelantaron acciones para dar a conocer a la ciudadanía en informe de Gestión del Plan de Desarrollo Distrital 'Bogotá Humana' 2012-2016 y los ejecicios de rendición de cuentas para el nivel Distrital a través de la Audiencia de Rendición de Cuenta Distrital llevada a cabo el 26 de marzo de 2015. De igual forma, el nivel institucional y dando cumplimiento al Decreto 4791 del 2008, adelantó audiencias de rendición de cuentas durante la última semana de febrero. Adicionalmente, la SED llevó a cabo audiencias públicas para adjudicación de plazas en virtud del nombramiento de directivos docentes y docentes elegibles del concurso de méritos de la Comisión Nacional del Servicio Civil CNSC.</p>	

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS)
AGOSTO 2015

ESTRATEGIA A COMPONE	Acción	Propósito	Actores	Responsable	OBSERVACIONES OCI AGOSTO DE 2015
	Articular los distintos encuentros con actores de la comunidad educativa y ciudadanía en general	Comunicar los resultados de la gestión de la entidad discriminado por las 12 promesas.	Comunidad Educativa, Ciudadanía en General.	Secretario, Subsecretarios, OAP, OACP, Gerentes de Proyectos	Se ha participado en las mesas de verificación con representantes del Observatorio Ciudadano Distrital, profesionales de las áreas, para mostrar resultados de los 6 sub-indicadores que componen la metodología ISO 18091 aplicada por la Veeduría Distrital. No obstante lo anterior, según lo manifestado por OAP a la fecha el Informe del Observatorio no había sido entregado.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Fortalecer los espacios de diálogo con la comunidad educativa y ciudadanía en general.	Estos espacios permiten involucrar a la comunidad educativa y ciudadanía en general en la discusión, el análisis y la construcción de recomendaciones y propuestas relacionadas con el diseño y desarrollo de la Política Pública Educativa.	Comunidad Educativa, Ciudadanía en General.	Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	Desde el cronograma presentado por la OAP y la Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales para fortalecer los espacios de diálogo con la comunidad educativa y ciudadanía en general, se proyectaron diferentes actividades. A la fecha se han desarrollado Segundos encuentros de ideas PIECC por localidades, Encuentro y debate de estudiantes candidatos al gobierno escolar 2015 y Precumbre de niños, niñas y jóvenes por el clima. Quedan pendientes por desarrollar, según cronograma de trabajo las siguientes: Foro internacional semana internacional de las educaciones alternativas, Encuentro de jóvenes "usted no sabe quien soy yo", Foros institucionales y locales, Tercer congreso distrital de orientación escolar, Encuentro de facilitadoras y facilitadores docentes, Encuentro de educación ambiental por la ciudadanía y la convivencia, Seminario de política educativa, Encuentro de balance mesas distritales y locales
	Promover y fortalecer los escenarios de rendición de cuentas (INCITAR).	Socialización de los avances, aprendizajes, retos y experiencias de todas y cada una de las iniciativas	Comunidad Educativa, Ciudadanía en General.	Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	La Estrategia INCITAR de la SED ha diseñado las siguientes actividades de comunicación directa: • Comunidad INCITAR en Facebook, Socialización de avances, resultados e historias de transformación a través de la página web en el micrositio INCITAR http://www.educacionbogota.edu.co/incitar en la cual la ciudadanía en general puede consultar la apuesta pedagógica. • Creación del correo: iniciativasincitar@sedbogota.edu.co para facilitar el intercambio de opiniones con todos los facilitadores, resolución de inquietudes y remisión de los diferentes comunicados generados desde la estrategia para mantener informados a las y los facilitadores. • Cada iniciativa cuenta con un gestor o gestora INCITAR que además de llevar a cabo el acompañamiento pedagógico a la iniciativa, también se convierte en el interlocutor directo por parte de la estrategia para informar, resolver inquietudes y ayudar a cada uno de los procesos de transformación.
	Promover y fortalecer la comunidad virtual INCITAR.	Medición del nivel de satisfacción de INCITAR, recibir retroalimentación, presentar resultados y la gestión de los recursos realizada hasta el momento.	Comunidad Educativa, Ciudadanía en General.	Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	Una vez verificada la página Red Académica de la entidad en el Link http://www.redacademica.edu.co/proyectos-pedagogicos/ciudadania/incitar/incitando-ideas.html , se informa que cerca de 3000 Iniciativas Ciudadanas de Transformación de Realidades (INCITAR) fueron recibidas por la Secretaria de Educación del Distrito. Se está programando para el mes de septiembre la realización del 1º Encuentro Distrital de Facilitadores que se desarrollará con el fin de recibir la retroalimentación sobre el estado de cada Iniciativa y de acuerdo con la evaluación que se adelante, se orientará el desarrollo de cada Incitar bajo un enfoque de reflexión, acción y participación.
	Realizar reuniones zonales.	Se realizan encuentros de interlocución con la comunidad educativa y ciudadanía que tienen intereses específicos en metas, programas y/o proyectos adelantados por la SED.	Comunidad Educativa, Ciudadanía en General.	Secretario, Subsecretarios, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa, Gerentes de Proyectos.	La Oficina Asesora de Comunicación y Prensa apoya los distintos eventos y espacios de interlocución con la comunidad educativa y la ciudadanía solicitados desde los distintos proyectos de inversión y áreas de la SED. Uno de ellos es el cubrimiento en tiempo real del Foro Local de Educación de la Localidad de Suba y Los Mártires, previo a la Semana Internacional de las Educaciones Alternativas SEA.
	Implementar la metodología para el proceso de petición- rendición pública de cuentas herramienta ISO 18091:2014.	Se genera una interacción constante entre la entidad, la comunidad educativa y la ciudadanía en general, con el objetivo de realizar seguimiento y evaluación a la gestión de la entidad.	Observatorios Ciudadanos: Comunidad Educativa, Ciudadanía en General, Alcaldías Locales.	Subsecretarios, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa.	Se ha participado en las mesas de verificación con representantes del Observatorio Ciudadano Distrital, profesionales de las áreas, para mostrar resultados de los 6 sub-indicadores que componen la metodología ISO 18091 aplicada por la Veeduría Distrital. No obstante lo anterior, según lo manifestado por OAP a la fecha el Informe del Observatorio no había sido entregado.

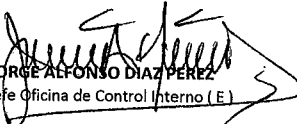
SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO A LAS ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (COMPONENTE MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO) AGOSTO 2015


ACTIVIDAD	INICIO	FINALIZACIÓN	AREAS RESPONSABLES	ENTREGABLE	OBSERVACIONES OCI 30 DE AGOSTO DE 2015
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO					
POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO					
Realizar una (1) sesión de trabajo de la alta dirección para analizar y avalar la política de servicio al ciudadano de la SED	02/02/2015	05/06/2015	Subsecretaría de Gestión Institucional	Documento aprobado Política de Servicio al Ciudadano	Bajo el direccionamiento de la Subsecretaría de Gestión Institucional se diseñó la Política de Servicio al Ciudadano. Se adelantaron las reuniones de socialización correspondientes y a la fecha se encuentra para aprobación final.
Institucionalizar una (1) política de servicio al ciudadano mediante resolución interna	04/02/2015	05/06/2015	Subsecretaría de gestión Institucional	Resolución aprobación Política de Servicio al Ciudadano	El acto administrativo para institucionalizar la política se encuentra en trámite.
EL SERVICIO AL CIUDADANO COMO EJE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION					
Articular la iniciativa de Servicio al Ciudadano con el Sistema Integrado de Gestión.	02/02/2015	30/12/2015	Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Servicio al Ciudadano	Caracterización del servicio al ciudadano en el mapa de macroprocesos	Como parte de la implementación del SIG, se continúa en la actualización de los procesos y procedimientos de la OSC. De acuerdo con la Resolución 001 de 29 de julio de 2015, se actualizaron los procedimientos de Gestión de correspondencia de entrada y Gestión de correspondencia de salida, y se incorpora el formato de recepción de requerimientos según
Diseñar e implementar del Macro proceso, procesos y procedimientos racionalizados de Servicio al ciudadano	05/01/2015	30/10/2015	Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Servicio al Ciudadano	Procesos y procedimientos racionalizados y en operación	La OAP elaboró el procedimiento Planificación Operativa que se encuentra en el trámite de revisión y adopción mediante acto administrativo, que continen la Caracterizaciones de Usuarios y del Bien o Servicio, y el Portafolio de Bienes y Servicios.
Diseñar, elaborar y comunicar el Portafolio de Servicio al Ciudadano en la SED	05/01/2015	30/12/2015	Oficina Asesora de Planeación	Portafolio difundido al interior y entre los ciudadanos	
CHARACTERIZACION DE NUESTROS GRUPOS DE INTERES					
Establecer relación entre inventario de servicios, tramites y procedimientos de cara al ciudadano y los grupos de interés identificados	02/03/2015	30/12/2015	Oficina Asesora de Planeación	Matriz de relación de servicios y grupos de interés construida	Se encuentra identificados y asociados los procedimientos a los trámites para el ciudadano y grupo de interés.
Realizar la caracterización de los ciudadanos usuarios de dichos servicios	22/04/2015	30/12/2015	Oficina Asesora de Planeación	Ficha de caracterización por cada grupo de interés	la SED cuenta con las Caracterizaciones de Usuarios y del Bien o Servicio, como parte del procedimiento Planificación Operativa, que se encuentra pendiente de adopción.
Difundir los resultados de dicha caracterización entre los equipos responsables de la prestación del servicio con el fin de que sean usados para el diseño de los programas y líneas de atención a los diferentes grupos de interés	03/11/2015	30/12/2015	Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Comunicaciones y Prensa	Caracterización difundida en jornadas técnicas	Aún no se han difundido los resultados de la caracterización de los grupos de interés, por cuanto no ha sido expedido formalmente el procedimiento. No obstante, la OACP viene adelantando actividades para afianzar la cultura del servicio al ciudadano y fortalecer los canales de atención, tales como: Asesoría, Diseño e impresión de piezas comunicativas para Jornadas de Gestión al 100% en las localidades. Asesoría para campaña lanzamiento e implementación política servicio al ciudadano.
INFRAESTRUCTURA INCLUYENTE PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO DE LAS DIFERENTES SEDES					
INFRAESTRUCTURA INCLUYENTE PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO DE LAS DIFERENTES SEDES					
Diseñar y ejecutar acciones tendientes a crear espacios incluyentes en cada 34 sedes de acuerdo con las observaciones formuladas por la Secretaría de Salud del Distrito.	02/02/2015	30/12/2015	Dirección de Conservación y Construcción de Establecimientos Educativos y Oficina de Servicio al Ciudadano	34 sedes intervenidas para mejorar espacios incluyentes.	Atendiendo lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto 103, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se adelantó el requerimiento a la dependencia competente de adecuación de los espacios para la población en condición de discapacidad.

Implementar un (1) plan para fortalecer la atención al ciudadano en los colegios abiertos a la comunidad (100 instituciones)	02/02/2015	30/12/2015	Subsecretaría de Integración Interinstitucional, Subsecretaría de Gestión Institucional y Oficina de Servicio al Ciudadano	100 Colegios sensibilizados para fortalecer el servicio al ciudadano en sus instituciones	Mediante la socialización en cuatro encuentros interlocales realizados el 26 y 27 de mayo, se sensibilizó y promovió la cultura de la transparencia y servicio al ciudadano con la participación 968 servidores.
CANALES EFECTIVOS DE CONTACTO AL CIUDADANO					
Realizar depuración y actualización de contenidos de página web (documentos, información abierta, traducción de la página, etc.)	02/02/2015	13/04/2015	Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano	Página web actualizada	La dependencias responsables adelantaron las siguientes actividades: 1) En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, y el Decreto reglamentario 103 de 2015, la Secretaría de Educación del Distrito ha dispuesto a través del link " <i>Transparencia y Acceso a la Información de la Ciudadanía</i> " la información exigida; sin embargo, al efectuar las consultas se evidencia que algunos accesos directos se encuentran inactivos y en otros casos, se observa desactualización de la información. 2. Se revisaron y actualizaron dos (2) trámites de la Dirección de Cobertura y se fusionaron dos (2) del Grupo de Certificaciones en la Guía de Trámites y Servicios y un (1) trámite de la Oficina de Personal y en el SUIT veintiuno (21). 3. Se realizó la revisión mensual de los 113 trámites y la correspondiente expedición del Certificado de Confianza de la Información
Fortalecer mediante acciones de mejora y monitoreo las respuestas a PQRS de la Sed y establecer mecanismos de control más efectivos.	02/02/2015	30/12/2015	Dirección de Servicios Administrativos y Oficina de Servicio al Ciudadano	Acciones de mejora implementadas	Bajo el direccionamiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se diseñó prueba piloto para la medición de la satisfacción de usuario y de la calidad de las respuestas a las peticiones de SDQS; el aplicativo para realizar la captura de información y el protocolo para la evaluación de la calidad de la atención y la medición del grado de satisfacción por parte de los usuarios externos. Así mismo, se adelanta el acompañamiento a las Direcciones Locales de Educación (DLE) para seguimiento y control de requerimientos radicados en la entidad en los diferentes aplicativos.
PROCESO DE MATRICULA 2016 CON ENFOQUE DE SERVICIO AL CIUDADANO					
Implementar la utilización de herramientas tecnológicas que permitan la mejora de las diferentes canales de atención. (Tablets, app, bus móvil, kioscos digitales, entre otras)	01/06/2015	01/06/2016	Dirección de Cobertura, Oficina Administrativa de REDP, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano	Seguimiento a la utilización de herramientas tecnológicas utilizadas	Desde la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se realizó la gestión para contar con una sección dentro de 'Bogotá para niñas y niños', alojado dentro del sitio web Portal Bogotá. La solicitud se realizó a través de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Actualmente el proceso se encuentra en etapa de revisión del Acta de Entendimiento de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y la Secretaría de Educación del Distrito. La participación en dicho portal tiene como objetivo: * Fortalecimiento de la Función Administrativa con con el mejoramiento continuo en la prestación de servicios ciudadanos. * Satisfacer las necesidades de los ciudadanos, en este caso, niñas, niños y jóvenes de Bogotá. * Analizar experiencias institucionales, que permitan diseñar y ejecutar acciones que mejoren sustancialmente la retención y las condiciones de aprendizaje de los alumnos de los sectores menos favorecidos de la ciudad. * Difusión de la gestión de la entidad en redes sociales en las cuentas: @Educacionbogota, #JornadaCompleta, #JornadaCompleta, #SembrarFuturo, #SembrarFuturo, #HacerLaPazEs, #ForoHabilidades, #ConstruimosFuturo, #EnsueñoCiudadBolívar, # Bernardo Jaramillo. Se lograron 21,854 nuevos seguidores en las redes sociales institucionales en las diferentes plataformas
Realizar actualización de la información referente al proceso de matrícula e Instituciones educativas en la página web de la SED	01/06/2015	PERMANENTE	Dirección de Cobertura, Oficina Administrativa de REDP, Oficina Asesora de Comunicaciones, Dirección General de Colegios y Oficina de Servicio al Ciudadano	Página web actualizada	
Realizar actualización de la información referente al proceso de matrícula e Instituciones educativas en la página web de la alcaldía Mayor	01/06/2015	PERMANENTE	Oficina de Servicio al Ciudadano, Dirección de Cobertura.	Página web actualizada	Publicación en la página web de la SED y Alcaldía Mayor de la Resolución 1203 de 2015 del proceso de matrículas 2015-2016.

Implementar estrategias de contacto con padres de familia y acudientes, para informar sobre el proceso de matrícula a través de llamadas, correos electrónicos y mensajes de texto.	30/06/2015	01/06/2016	Dirección de Cobertura, Oficina Asesora de Comunicaciones	Bases de datos de registros de contactos aplicando las estrategias de información ejecutadas y guiones utilizados.	Desde la OAP se informó que desde el contrato ETB vigente para la prestación de servicios de contact center, se implementó un sondeo de opinión para evaluar entre padres de familia y/o acudientes la campaña de comunicación y el servicio prestado en los puntos de atención durante el proceso de matrículas, permitiendo tener un acercamiento más efectivo con los públicos de interés para la SED. Se logró una efectividad del 86%, frente al total de la base de padres contactada (738 padres/madres). Se resaltan dentro de los resultados obtenidos aspectos como: - Los medios por los cuales los padres de familia de estudiantes nuevos se informaron del proceso de matrícula - A nivel de preferencias de medios para que la SED se comunique con ellos - Se realizó publicación del minibanner en el portal institucional para promover las matrículas de educación inicial y se realiza divulgación de la misma información a través de las diferentes redes sociales.
Manejo de sistema de digiturno en los puntos de atención SED	01/06/2015	01/06/2016	Dirección de Cobertura y Oficina de Servicio al Ciudadano	Sistema de digiturno implementado y en servicio en todos los puntos de atención	La Oficina de Servicio al Ciudadano brindó asesoría a los 24 servidores de la DDSC de la Alcaldía Mayor para la atención oportuna en la Línea 195 y puntos de la Red CADE.
Gestionar con otras entidades distritales, la difusión de las etapas del proceso de matrícula (Secretaría General, Transmilenio, entre otras)	01/06/2015	30/12/2015	Dirección de Cobertura, Oficina Administrativa de REDP, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano	Divulgación de las etapas del proceso de matrícula en otras entidades distritales	La OAP apoyó la difusión del proceso de matrícula con el diseño de plegable de "Búsqueda Activa" solicitado por la Dirección de Cobertura en apoyo a la continuidad al refuerzo de la campaña de matrículas 2015 fortaleciendo la etapa final de inscripciones que consistió en el diseño de piezas (5 eucoles dirigidos a Padres y Estudiantes, 1 cuña radial, 1 comercial) en articulación con el desarrollo del plan de medios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y el plan de medios ejecutado por Agencia en Casa.
Implementar una estrategia de atención a padres de familia y acudientes, que permita acceder al beneficio de movilidad escolar, una vez se realice la asignación del cupo escolar en I.E. no solicitada con más de 2 km de distancia al lugar de residencia	01/11/2015	01/06/2016	Dirección de Cobertura, Dirección de Bienestar Estudiantil, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano	Estrategias implementadas	La OACP durante este período realizó acompañamientos con las siguientes acciones a la estrategia de acceso a Movilidad Escolar "Al colegio en Bici", la OAP apoyó el diseño de piezas de rutas seguras para el colegio en bici: - Afiche. (tamaño medio pliego) - Certificado. - 4 mapas de rutas seguras - 4 propuestas de pancarta - 2 propuestas de Pin de solapa - sticker (tamaño 10 x 10 cm) - Impresión manual del bicisuario
AFIANZAR LA CULTURA Y LA CALIFICACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD					
CUALIFICACION DEL PERFIL Y FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO DE SERVICIO AL CIUDADANO					
Actividades de acompañamiento y capacitación a los colaboradores que atienden directamente a los ciudadanos y aquellos que administran canales de atención.	02/02/2015	30/12/2015	Oficina de Servicio al Ciudadano y Dirección de Talento Humano	Plan de Capacitación e información implementado	Se capacitaron a funcionarios en las actividades propias del servicio al ciudadano, en protocolos de servicios y tipos de clientes, los protocolos de servicio, el manejo del SIGA, promoción y sensibilización en Lengua de Señas, promoción cultura de transparencia y servicio al ciudadano, principios del servicio para atención al ciudadano.
ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DE SERVICIO AL CIUDADANO					
Crear una campaña de socialización de la política de servicio al ciudadano que genere alta apropiación	02/02/2015	30/12/2015	Oficina Asesora de Comunicaciones	Imagen del programa diseñada y difundida	En el marco de la implementación de la campaña de promoción de valores SOY TRANSPARENCIA SOY SED, de servicio al ciudadano y transparencia, se apoyó a la Oficina de Servicio al Ciudadano en el diseño y entrega de piezas comunicativas para adelantar la campaña.
Desarrollar campañas con usuarios para que reporten irregularidades	02/02/2015	30/12/2015	Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano	Campañas y piezas diseñadas y difundidas, y evaluación de la misma	LA OAP cuenta con un CONTROL ATENCIÓN PQR por REDES SOCIALES, y existe el link Contáctenos desde la página web SED, pero no se observa alguna campaña específica para que los ciudadanos reporten irregularidades.

Desarrollar piezas para informar a usuarios sobre trámites y servicios que se prestan	02/02/2015	30/12/2015	Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano	Piezas diseñadas y distribuidas	Entre las áreas responsables se diseñó y difundió plegable de de puntos de atención de la SED, horarios y Trámites y Servicios, distribuidos en en Colegios y Supercados en puntos de atención. Otros temas tratados en las diferentes campañas trabajadas por la SED se relacionaron con Subsidios de Movilidad Escolar, Gestión al 100%, Inauguraciones de Centros Educativos y Aulas Inmersión , campaña de matrículas entre otros.
MEDIR Y MONITOREAR EL NIVEL DE ATENCION AL CIUDADANO					
OBSERVATORIO DE SERVICIO AL CIUDADANO					
Realizar diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la SED, en todos los niveles (central, local e institucional).	02/02/2015	22/10/2015	Subsecretaría de Integración Interinstitucional, Subsecretaría de Gestión Institucional, Oficina de Servicio al Ciudadano y Dirección de Servicios Administrativos	Diagnóstico de la situación actual del servicio al ciudadano	De acuerdo con la información de los responsables de la actividad se espera al finalizar el tercer trimestre contar con un diagnóstico relativo a trámites y servicios.
Diseñar y proponer la creación del Observatorio de Servicio al Ciudadano.	22/05/2015	19/12/2015	Subsecretaría de Integración Interinstitucional, Subsecretaría de Gestión Institucional, Oficina de Servicio al Ciudadano, Dirección de Participación y Dirección de Servicios Administrativos	Observatorio creado y en funcionamiento	Se evidenció la participación en mesas de trabajo interinstitucionales del Distrito, que tiene como uno de sus objetivos diseñar y poner en marcha un Observatorio como mecanismo de participación ciudadana, cuyo resultado se espera a finales del año.
Diseñar y aplicar de instrumentos de evaluación de satisfacción y percepción de ciudadanos frente al servicio (con prioridad en estudiantes, madres padres y acudientes de instituciones oficiales)	02/02/2015	22/08/2015	Subsecretaría de Integración Interinstitucional, Subsecretaría de Gestión Institucional, Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Servicio al Ciudadano	Línea de Base de medición de la Satisfacción del Ciudadano	El acto administrativo para institucionalizar la política de Servicio al Ciudadano se encuentra en trámite.


 JORGE ALFONSO DIAZ PEREZ
 Jefe Oficina de Control Interno (E)


 Elaboró: NHM/GRB