

CAPACITACIONES SGI 2015



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Equipo de Gestión al 100%

Memoria del proceso de capacitaciones realizado por las dependencias de la Subsecretaría de Gestión Institucional durante el año 2015.



**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

Secretaría de Educación del Distrito

Subsecretaria de Gestión Institucional

Dirección de Talento Humano

Dirección Financiera

Dirección de Contratación

Dirección de Servicios Administrativos

Oficina de Servicio al Ciudadano

Oficina Administrativa REDP

Asesora de Despacho SGI

Miryam Fernanda Cuenca

Equipo de Gestión al 100%

Pedro Mauricio Núñez

Ruth Soraida Celis Dávila

José Heriberto Aristizabal

César Enrique González

Neil Sebastián Moreno

Bogotá, Diciembre 2015



Delegados participantes de la mesa de capacitaciones SGI 2015

Subsecretaría de Gestión Institucional

Dirección Financiera

Myriam Barrios Garzón
Edgar Francisco Murcia

Dirección de Talento Humano

Diana Catalina Herrera

Oficina de Personal

Sandra Marcela Guerrero

Dirección de Servicios Administrativos

Xiomara Ruiz Ballén
Nancy Seyne Roa

Oficina de Servicio Al Ciudadano

Gina María Gamba
Marco Antonio Barrera
Rubén Darío Sandoval

Oficina Administrativa Redp

Antonio Tobías Páez

Dirección de Contratación

Carlos Fernando Linares
Cielo Vega

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
1 Mesa de capacitaciones	7
2 Seguimiento y acompañamiento.....	8
2.1 Talleres	11
2.2 Encuentros e intercambios	14
2.3 Otros escenarios para la formación	16
2.3.1 Autocuidado y Prevención del Consumo de SPA	16
2.3.2 Política de Equidad de Género y prevención de violencia contra la mujer	17
2.3.3 Prevención sobre faltas disciplinarias	19
2.3.4 De rectores para rectores.....	19
2.4 Aportes al Plan Institucional de Capacitaciones 2016	20
3 Resultados capacitaciones 2015	23
3.1 Resultados y caracterización de los procesos de la Subsecretaría de Gestión Institucional	23
3.1.1 Encuentro con rectores encargados.....	23
3.2 Resultados y caracterización de los procesos de Contratación y Financiera	27
3.2.1 Supervisión de contratos, Ley de Garantías y mesas de trabajo.....	27
3.2.2 Jornada de actualización de garantías, reclamaciones y cuantificación de perjuicios.....	40
3.2.3 Capacitación y actualización del nuevo manual de contratación	41
3.2.4 Capacitación a los responsables de los F.S.E. en Tesorería.....	43
3.2.5 Capacitación a los responsables de los F.S.E. en Contabilidad	46
3.2.6 Capacitación a los responsables de los F.S.E. en temas presupuestales	48
3.3 Resultados y caracterización de procesos de la Oficina Administrativa Redp	52
3.3.1 Capacitación básica para el uso de herramientas computacionales e internet	52
3.4 Resultados y caracterización por procesos: Oficina de Servicio al Ciudadano	58
3.4.1 Eventos por la Cultura de la Transparencia y Servicio al Ciudadano	58
3.4.2 Jornadas de sensibilización sobre servicio al ciudadano con rectores	63

3.4.3	Jornadas de acompañamiento a colegios de Bogotá	69
3.4.4	Talleres sobre protocolos de servicio al ciudadano	80
3.4.5	Semana de la Cultura del Servicio a la Ciudadanía.....	84
3.4.6	Sensibilización de servicio a la ciudadanía para gestores de aseo y vigilancia ..	89
3.5	Resultados y caracterización por procesos: Servicios Administrativos	95
3.5.1	Mesas de trabajo con rectores sobre supervisión de aseo y vigilancia	95
3.5.2	Taller encuentro de supervisores de contratos de arrendamiento	99
3.5.3	Capacitación en Gestión Documental y Salud y Seguridad en el trabajo	103

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación de reuniones de la Mesa de Capacitaciones 2015.....	10
Tabla 2. Resultados generales 2015.....	10
Tabla 3. Relación de talleres y capacitaciones 2015	11
Tabla 4. Capacitaciones por dependencia SGI 2015	12
Tabla 5. Relación de encuentros SGI 2015	15
Tabla 6. Relación de temas propuestos para el PIC 2016	22
Tabla 7. Relación de mesas de trabajo realizadas durante el 2015	34
Tabla 8. Cronograma de trabajo Nuevo Manual de Contratación	43
Tabla 9. Cronograma de reuniones con Consejos Directivos y FSE.....	45
Tabla 10. Cronograma de actividades de acompañamiento a cierre presupuestal.....	50
Tabla 11. Cronograma de talleres TIC 2015	54
Tabla 12. Agenda de Encuentros Interlocales por la transparencia y el servicio al ciudadano	60
Tabla 13. Cronograma de encuentro con rectores y DILES.....	66
Tabla 14. Resultados de participantes por DILES.....	67
Tabla 15. Cronograma de acompañamiento a colegios, Servicio al Ciudadano.	74
Tabla 16. Resultados participación por cargos en colegios.....	75
Tabla 17. Cronograma de la Semana del Servicio	86
Tabla 18. Resultados de compromisos en la Semana del Servicio.....	86
Tabla 19. Cronograma de trabajo con empresas de aseo y vigilancia sobre Servicio al Ciudadano.....	92
Tabla 20. Cronograma de las mesas de trabajo sobre la supervisión de aseo y vigilancia	97

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Distribución de participantes en talleres por cargo	13
Ilustración 2. Resultados encuesta sobre contenidos en Encuentro de rectores.....	25
Ilustración 3. Resultados encuesta sobre cumplimiento objetivos en Encuentro de rectores.....	25
Ilustración 4. Resultados Taller sobre Ley de Garantías (mayo y junio 2015)	37
Ilustración 5. Resultados Talleres Supervisión de Contratos y Mesas de Aseo y Vigilancia	39
Ilustración 6. Acompañamiento de asesores financieros a los FSE	51
Ilustración 7: Resultados Talleres básicos de Sistemas 2015.....	57
Ilustración 8. Resultados de la participación en los Encuentros Interlocales 2015	61
Ilustración 9. Resultados Talleres sobre protocolos de Servicio al Ciudadano en Jornadas de Gestión al 100% desde lo local.....	84
Ilustración 10. Resultados Taller de Arrendamientos con DILES	103
Ilustración 11. Participación por fechas en jornadas de Gestión Documental y Salud en el Trabajo.....	105
Ilustración 12. Encuestas aplicadas en las jornadas de Gestión Documental y Salud en el trabajo.....	105

INTRODUCCIÓN

El desarrollar actividades de capacitación y el intercambio de información con los funcionarios de la Secretaría de Educación, especialmente administrativos, le ha permitido a la Subsecretaría de Gestión Institucional tener un mayor acercamiento con sus necesidades de formación, primordialmente relacionadas con procurar un mayor y mejor desempeño en el cumplimiento de las labores asignadas.

De esta forma, durante el año 2015, a través del Equipo de Gestión al 100%, se realizó un acompañamiento permanente al desarrollo de varios de los talleres y encuentros a cargo de las dependencias de la Subsecretaría, muchos de ellos como parte de la implementación del Plan Institucional de Capacitaciones del año 2015.

Este Plan de Capacitaciones, formulado por la Dirección de Talento Humano, responde a las pautas establecidas por el Plan Nacional de Formación y Capacitación de Empleados Públicos (Decreto 4665 de 2007), y a la metodología de Proyectos de Aprendizaje que en su momento estableció el Departamento Administrativo de Servicio Civil Distrital. En él se registran las necesidades de formación de los servidores de la Secretaría, esencialmente en cargos administrativos.

1 Mesa de capacitaciones

La Mesa de Capacitaciones de la SGI, nace de la necesidad de generar un espacio en el que fuera posible concebir ideas, realizar recomendaciones y coordinar acciones para el Plan de Trabajo para el Fortalecimiento Institucional y Local 2015.

De esta forma, se convocó a un delegado de cada una de las Direcciones de la Subsecretaría, así como de las Oficinas de Servicio al Ciudadano y RedP, con el fin de formular este plan de trabajo para lo cual se tomó como línea base los resultados de las Jornadas de Gestión al 100% desde lo local del 2014 y del seguimiento administrativo y financiero que se hizo a cerca de 300 colegios públicos en el marco de dichas jornadas con el apoyo y acompañamiento de los asesores de los Fondos de Servicios Educativos.

Los datos arrojados fueron el inicio del proceso de formulación de las acciones de fortalecimiento como respuesta a las peticiones y sugerencias de los participantes, tanto en las Jornadas de Gestión al 100% como en espacios formativos. Este fue el caso del primer encuentro de rectores encargados realizado en el mes de octubre del año 2014. Igualmente se tuvo en cuenta el Informe de Clima Laboral del 2013, especialmente en temas de capacitación.

A partir de la identificación de temáticas, donde lo más recurrente fue el resolver las necesidades formativas de los funcionarios administrativos, se formularon las acciones de capacitación y de acompañamiento en puesto de trabajo, así como diversos encuentros con el objetivo de fortalecer las capacidades de los funcionarios de las instituciones educativas y las

Direcciones Locales. Dichas iniciativas estuvieron igualmente ligadas a los Hitos formulados para el año 2015, consistentes en metas propuestas alrededor de los temas estratégicos para la Secretaría de Educación del Distrito.

Este fue el eje central de la Mesa, desde donde se empezó a apoyar el desarrollo de las temáticas, así como las metodologías y fundamentalmente establecer acuerdos para elaborar un cronograma que permitiera la mayor participación de los servidores convocados. Con esta información y la retroalimentación existente en la Mesa de Capacitaciones, se apoyó igualmente el proceso de la construcción del Plan Institucional de Capacitaciones, a partir de los aportes de los delegados de las Direcciones y Oficinas de la SGI, al tiempo que se acompañaba y hacía seguimiento a otras actividades que no daban espera a la aprobación del Plan como fuera el caso de la socialización sobre los Fondos de Servicios Educativos con los nuevos Consejos Directivos.

2 Seguimiento y acompañamiento

Desde el 27 de enero de 2015, fecha en que se hizo la primera reunión de la Mesa de Capacitaciones para establecer los criterios y revisar los insumos en la construcción del Plan de Trabajo para el fortalecimiento institucional y local de la Secretaría de Educación, se inició la ruta de acompañamiento que la Subsecretaría de Gestión Institucional realizó durante el año 2015 a través del seguimiento y apoyo del Equipo de Gestión al 100%.

Fueron en total 14 reuniones con un promedio de asistencia de 9 funcionarios o contratistas de todas las dependencias de la Subsecretaría de Gestión Institucional, con quienes fue posible avanzar en la planeación, coordinación, seguimiento y evaluación de los encuentros y talleres desarrollados en respuesta a las necesidades formativas especialmente de los servidores de los Direcciones Locales e Instituciones Educativas.

Fecha	Agenda	Dependencias participantes
27 de enero de 2015	Formulación de Plan de Trabajo 2015 para el fortalecimiento local e institucional Aportes al Plan Institucional de Capacitaciones de la SED	Oficina de Presupuesto Dir de Contratos Oficina de Personal Oficina de Talento Humano Dir de Servicios Administrativos SGI - Equipo de Gestión al 100%
6 de febrero de 2015	Revisión de aportes de los delegados de las dependencias de la SGI	Oficina de Personal Dir de Servicios Administrativos SGI - Equipo de Gestión al 100%
12 de febrero de 2015	Presentación de avances de la formulación de actividades de capacitación Presentación de la propuesta para lanzamiento de la Política de Servicio al Ciudadano	Dirección de Contratación Oficina de Presupuesto Dir de Talento Humano SGI - Equipo de Gestión al 100%

Fecha	Agenda	Dependencias participantes
16 de febrero de 2015	Presentación de propuestas de capacitación de la Dir de Financiera	Dir Financiera SGI - Equipo de Gestión al 100%
2 de marzo de 2015	Encuentro de rectores encargados Capacitación REDP Capacitación Contratación Capacitación Serv. Administrativos Capacitación Dir Financiera Socialización Pol Serv al Ciudadano	Dir Servicios Administrativos Oficina de Personal Oficina REDP Oficina Servicio al Ciudadano SGI - Equipo de Gestión al 100% Dir Financiera Oficina de Prensa
16 de marzo de 2015	Seguimiento al cronograma de capacitaciones Talleres REDP Encuentro de supervisores Capacitación Serv Administrativos Capacitación Financiera Otras capacitaciones Socialización política de Serv al ciudadano	Oficina de Personal Oficina REDP Oficina Servicio al Ciudadano SGI Dir Financiera Oficina de Prensa
6 de abril de 2015	Transparencia por Colombia Seguimiento al cronograma de capacitaciones Capacitación serv administrativos Capacitación financiera Socialización política de serv al ciudadano	Oficina Serv al Ciudadano Dir Serv Administrativos Oficina REDP Oficina de Personal Dir. Financiera SGI - Equipo de Gestión al 100%
10 de abril de 2015	Se aborda únicamente el tema de los Encuentros Interlocales por la Cultura de la Transparencia y el Servicio al Ciudadano	Dirección de Talento Humano Oficina de Personal Oficina Servicio al Ciudadano Despacho Secretario SGI - Equipo de Gestión al 100%
21 de abril de 2015	Presentación de la matriz de seguimiento para ser complementada Revisión de aspectos logísticos de los Encuentros Interlocales por la cultura de la transparencia y el servicio al ciudadano	Oficina de Personal Oficina de Servicio al Ciudadano SGI - Equipo de Gestión al 100% Dir de Talento Humano Dir Servicios Administrativos Oficina Asesora de Planeación Despacho Dir Financiera Oficina de Prensa Oficina REDP
12 de junio de 2015	Seguimiento a las ficha de caracterización de capacitaciones Plan Institucional de Capacitaciones Seguimiento a capacitaciones	Oficina Serv al Ciudadano Dir Financiera Dir Servicios Administrativos Oficina REDP Dir Talento Humano Oficina de Personal SGI - Equipo de Gestión al 100%

Fecha	Agenda	Dependencias participantes
23 de junio de 2015	Jornada de Inducción de nuevos rectores Seguimiento a las actividades de capacitación SGI Jornadas de Gestión al 100%	Oficina de Personal Dir Contratación Oficina Servicio al Ciudadano Oficina REDP Dir Servicios Administrativos Dir Talento Humano Dir Financiera SGI - Equipo de Gestión al 100%
7 de julio de 2015	Formato metodología PRAE Insumos para el Plan de Fortalecimiento Jornada de Inducción nuevos rectores Jornadas Gestión al 100% desde lo local Seguimiento Capacitaciones	Dir Talento Humano Dir Contratación Dir Servicios Administrativos Oficina REDP Oficina Servicio al Ciudadano Dir Financiera Oficina de Personal SGI - Equipo de Gestión al 100%
5 de agosto de 2015	Propuesta y aprobación de agenda de intervención de la SGI en la inducción de rectores Revisión de talleres y encuentros de capacitación en Jornadas de Gestión al 100%	Dir Servicios Administrativos SGI - Equipo de Gestión al 100% Dir Contratación Dir Talento Humano Oficina Servicio al Ciudadano Dir Financiera
15 de diciembre de 2015	Balance resultados capacitaciones 2015 Formato de caracterización de actividades	Dir Contratación Oficina Servicio al Ciudadano Dir Talento Humano Dir Servicios Administrativos Oficina REDP SGI - Equipo de Gestión al 100% Oficina de Control Interno

Tabla 1. Relación de reuniones de la Mesa de Capacitaciones 2015

Producto de este acompañamiento, a los insumos recopilados en la mayoría de los talleres y actividades realizadas, se unieron las respuestas de los funcionarios a través de instrumentos de percepción, con los que los asistentes brindaron información adicional para futuras experiencias de formación.

Estos resultados se ven reflejados en el desarrollo de este documento que inicialmente nos muestra las siguientes cifras entre talleres y encuentros que serán abordados de manera específica:

Actividad	Sesiones	Participantes
Talleres	120	5288
Encuentros	49	9973

Tabla 2. Resultados generales 2015

2.1 Talleres

Por una parte se hizo acompañamiento a los talleres y capacitaciones que comprometían de manera directa a personal administrativo de colegios y Direcciones Locales de Educación, en su mayoría relacionados con temas que aportaban a las competencias y habilidades de gestión para su desempeño laboral.

Dependencia a cargo	Temática	No. de sesiones	Total asistentes
SGL - Despacho	Encuentro con rectores encargados	1	36
Dirección Financiera	Fondos de Servicios Educativos con Consejos Directivos	8	301
Dirección Financiera	Taller con nuevos pagadores	2	38
Dirección Financiera	Actualización tributaria	2	421
Dirección Financiera	Capacitación Gestión Financiera USME	1	43
Dirección de contratación	Actualización manual de contratación estatal	3	245
Dirección de contratación	Taller de supervisión de contratos *	11	209
Dirección Financiera y Dirección de Contratación	Ley de Garantías y Contratación	11	446
Dirección Financiera y REDP	Taller en módulo Predis – SI CAPITAL	30	395
Oficina Administrativa REDP	Taller básico de Ofimática con Bienestar Estudiantil	1	15
Dirección de Servicios Administrativos	Taller de arrendamientos con DILES	1	19
Dirección de Servicios Administrativos y Dirección de Talento Humano	Taller en Gestión Documental y Salud en el puesto de trabajo	8	1791
Oficina de Servicio al Ciudadano	Taller de protocolos de servicio al ciudadano *	11	231
Oficina Administrativa REDP	Talleres básicos en Sistemas	22	941
Dirección de Talento Humano	Capacitación en manejo defensivo para conductores	1	15
Dirección Financiera	Herramientas para el análisis de información y Modelos de medición de variables cualitativas	1	39
Dirección de Contratación	Encuentros de actualización en garantías, reclamaciones y cuantificación de perjuicios	6	103

Tabla 3. Relación de talleres y capacitaciones 2015

** Talleres realizados en el marco de las Jornadas de Gestión al 100%*

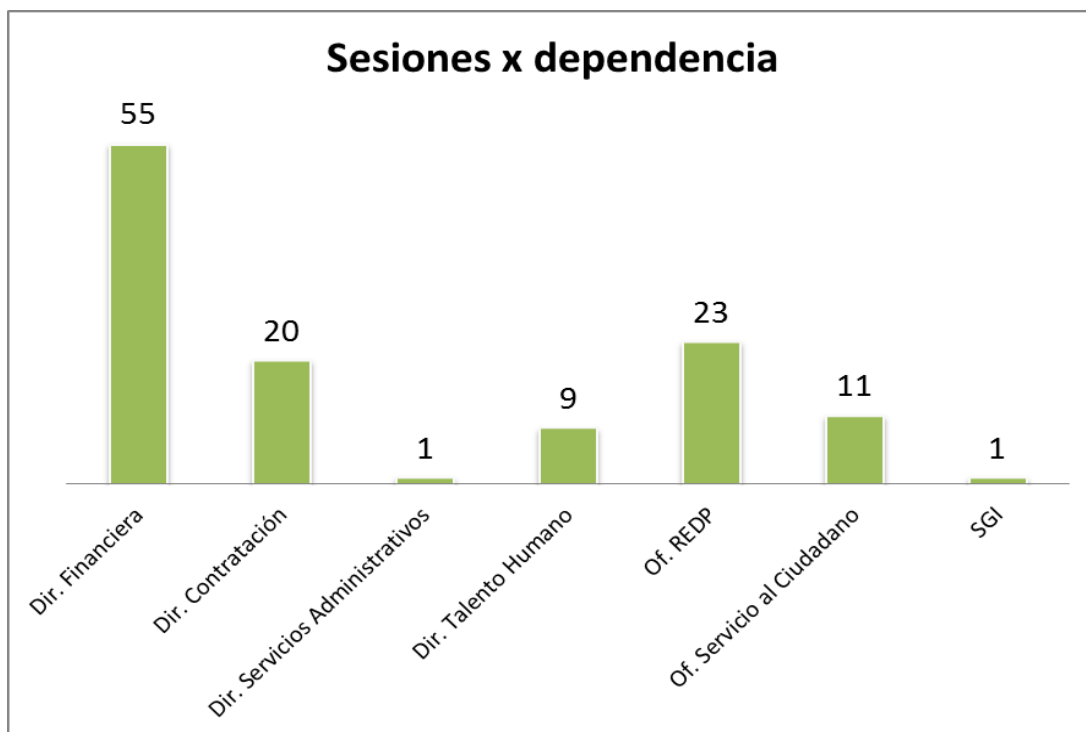
Se observa que un importante número de actividades corresponden a la Dirección Financiera que tiene a cargo la actualización y acompañamiento de los Fondos de Servicios Educativos, complementado con la especial atención brindada por parte de la Dirección de Contratación para resolver inquietudes sobre los temas de contratación y supervisión que fueron identificados en su momento a través de los hallazgos de auditoría.

Fue también importante el número de participantes de los Talleres Básicos sobre Herramientas Computacionales, cuyos casi mil asistentes hicieron parte de esta iniciativa que abre la puerta a una nueva fase que se plantea para el año 2016 de manera virtual.

La Mesa de Capacitaciones igualmente aportó a que entre algunas dependencias se generaran encuentros y sinergias para lograr desarrollar algunos de los talleres como fue entre la Dirección de Servicios Administrativo y la Dirección de Talento Humano que realizaron sus encuentros sobre gestión documental y salud en el puesto de trabajo en un mismo escenario y momento.

Dependencia	Sesiones	Participantes
Dir. Financiera	55	1683
Dir. Contratación	20	557
Dir. Servicios Administrativos	1	19
Dir. Talento Humano	9	1806
Of. REDP	23	956
Of. Servicio al Ciudadano	11	231
SGI	1	36
Total	120	5288

Tabla 4. Capacitaciones por dependencia SGI 2015



Con esta información fue posible identificar que además dentro del personal administrativo también se contó con la participación de profesionales de diversas disciplinas y cargos por hacer parte de este intercambio de conocimientos, entre ellos pagadores, contadores, médicos y odontólogos.

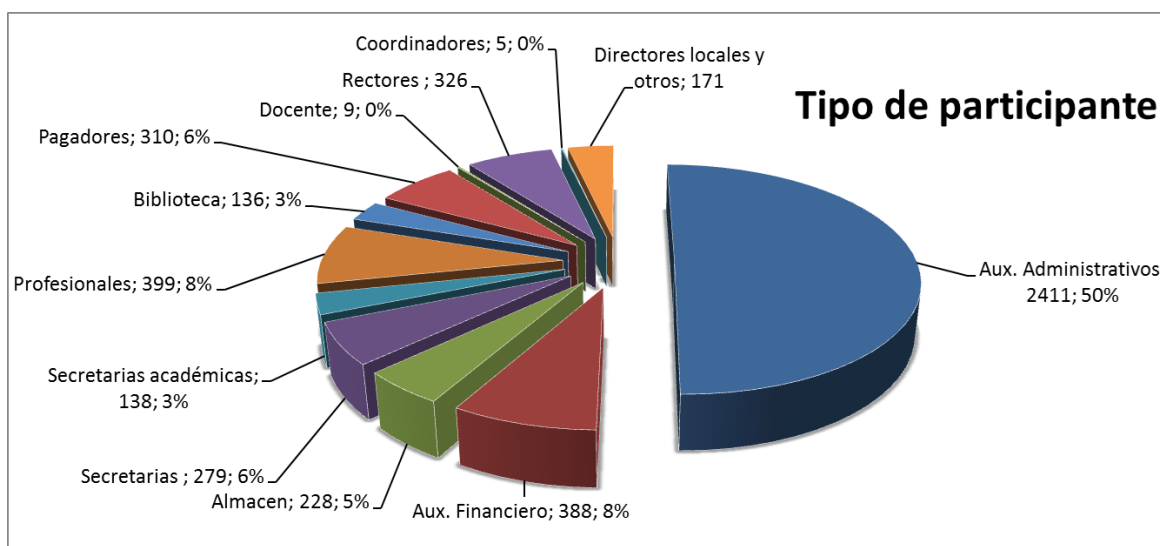


Ilustración 1. Distribución de participantes en talleres por cargo



Profesionales de la salud y almacenista comparten en el Taller Básico de TIC en Col. Palermo (30/04/2015)

2.2 Encuentros e intercambios

Además de los talleres y capacitaciones realizadas durante el año 2015, desde la Subsecretaría se acompañó y apoyó la realización de otro tipo de acciones y eventos que congregaron especialmente a funcionarios tanto administrativos como directivos y en algunos casos docentes de las instituciones educativas. Fueron momentos de socialización o apropiación de temas que resultan fundamentales para garantizar un mejor trato y por ende un mejor servicio a la comunidad educativa.

Dentro de estas iniciativas, el mayor número de participantes fue para la segunda etapa de las Jornadas de Gestión al 100% desde lo local, que constó de 12 jornadas con las 20 localidades y más de 8 mil asistentes. Le siguen los Encuentros Interlocales por la Cultura de la Transparencia y el Servicio al Ciudadano que tuvo cuatro jornadas en igual número de instituciones educativas, escogidas para garantizar la asistencia del personal administrativo y directivo de los colegios y Direcciones Locales.

Fueron estos encuentros la forma más propicia de realizar el lanzamiento de la campaña “Pienso en Servicio, Pienso en los niños”, que acompañó la sensibilización y socialización de los valores y principios del servicio al ciudadano en todos los niveles de la Secretaría de Educación del Distrito en las diversas actividades que se realizaron durante el año, entre lo que se cuenta el encuentro con rectores y directores locales, así como el desarrollo de la Semana del Servicio al Ciudadano en las dependencias del nivel central.

Fue destacado también el acompañamiento brindado por la Dirección de Servicios Administrativos y la Oficina de Servicio al Ciudadano tanto a supervisores como a las empresas de aseo y vigilancia, inicialmente en las Mesas con rectores para los temas de supervisión y más adelante en la sensibilización de los gestores y gestoras sobre la importancia del servicio a la ciudadanía.

Dependencia	Temática	No. de sesiones	Total asistentes
SGI. DSA. DTH. OSC	Encuentros Interlocales por la transparencia y el servicio al ciudadano	4	962
Dirección de Servicios Administrativos	Mesas de aseo y vigilancia con rectores	11	211
Subsecretaría de Gestión Institucional	Jornadas de Gestión al 100% desde lo local	12	8338
Oficina de Servicio al Ciudadano	Socialización con rectores y DILES sobre protocolos de servicio al ciudadano	18	360
Dirección de Contratación	Encuentros sobre supervisión de contratos en nivel central	4	102

Tabla 5. Relación de encuentros SGI 2015



Lanzamiento de la campaña Pienso en Servicio, Pienso en los niños. Col. Marco Fidel Suárez (26/05/2015)



Firma de compromiso con el servicio al ciudadano en el Col. Distrital Kennedy (26/05/2015)

2.3 Otros escenarios para la formación

Hacer presencia en el territorio, a través de las Jornadas de Gestión al 100% desde lo local, y el permanente relacionamiento con las demás dependencias de la Secretaría, generaron diversas sinergias entre dependencias, que finalmente redundaron en nuevos encuentros sobre temas que revestían toda la importancia para el ejercicio tanto del personal administrativo como del cuerpo docente.

De esta forma algunas de las Jornadas fueron el escenario propicio para compartir experiencias o reflexionar sobre temas sensibles para docentes, padres, estudiantes y directivos. Para ello se contó con el apoyo tanto de la Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales como de otras entidades, tal es el caso de la Secretaría de la Mujer, cuyas delegadas apoyaron, quienes abordaron temas tan sensibles para la comunidad educativas como el autocuidado, el consumo de sustancias psicoactivas y la violencia hacia la mujer.

2.3.1 Autocuidado y Prevención del Consumo de SPA

Aunque el tema del consumo y micro tráfico de sustancias psicoactivas ha sido un flagelo casi permanente en las instituciones educativas, fue en el mes de agosto que el fallecimiento de un estudiante del Colegio Marco Fidel Suárez prendió nuevamente las alarmas sobre este fenómeno social.

Nuevamente la alianza entre las Subsecretaría de Gestión Institucional y de Relaciones Interinstitucionales permitió que en las Jornadas de Gestión al 100% se desarrollaran momentos de reflexión y encuentro con estudiantes de los grados 6° a 8° que en mayor número se han visto afectados.

A estos encuentros no solo fue posible la presencia de los estudiantes. Los padres de familia también se vieron involucrados y en algunos de los talleres como los realizados en el Colegio Distrital Ricaurte y en el Colegio Fernando Mazuera, se contó con la participación de padres, acudientes y cuidadores, quienes fueron partícipes activos de la retroalimentación con los profesionales de la Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales.



Estudiantes del Inst. Tec. Francisco José de Caldas en la juega con las drogas (15/10/2015)

2.3.2 Política de Equidad de Género y prevención de violencia contra la mujer

No sólo el consumo de sustancias psicoactivas se considera un tema de urgente y permanente intervención. Otra de las preocupaciones en el ámbito escolar, evidenciado por la percepción de los estudiantes, y la preocupación de docentes y directivos de cómo afrontarla, es la violencia hacia la mujer de la mano con las políticas de equidad de género.

Para abordar esta problemática se contó con el apoyo de los funcionarios referentes en el tema de mujer y género de la Secretaría de Educación, así como de delegados de la Secretaría de la Mujer, quienes además socializaron los aspectos más importantes del sistema SOFIA que consiste en generar una estrategia interinstitucional que permita atender de manera prioritaria y con enfoque de género las violencias contra las mujeres en la ciudad¹.

¹ <http://www.sdmujer.gov.co/inicio/477-sistema-sofia-apuesta-de-la-ciudad-por-el-derecho-de-las-mujeres-a-una-vida-libre-de-violencias>

Esta temática fue abordada con los docentes en la Jornada de Gestión al 100% realizada en la localidad de Sumapaz, con la socialización y retroalimentación de los protocolos que se deben abordar por parte de directivos y docentes en casos de violencia hacia la mujer, en una localidad donde particularmente el abuso hacia el género femenino todavía es tema de preocupación para la comunidad educativa.



Talleristas y docentes en taller sobre convivencia y violencia hacia la mujer (07/10/2015)



2.3.3 Prevención sobre faltas disciplinarias

Y continuando con los temas que involucran de manera directa el desempeño laboral de los funcionarios de la Secretaría, por solicitud de las Direcciones Locales de Antonio Nariño y Tunjuelito se abrió un espacio en el que los rectores de estas dos localidades optimizaron su participación en la Jornada de Gestión al 100% del 4 de noviembre y en un encuentro con el jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario, Luis Alfonso Ortiz, pudieron resolver y dialogar sobre normas, procedimientos y otros aspectos que son vitales en la prevención de faltas disciplinarias que podrían afectar su desempeño como directivos docentes.

2.3.4 De rectores para rectores

Y en el esquema de compartir experiencias, en la Jornada desarrollada en la localidad de San Cristóbal se dio el momento propicio para que desde la estrategia Rectores Líderes Transformadores, RLT, Nubia Torres, rectora del Colegio Distrital Chorrillos, compartiera su experiencia y conocimientos con los rectores de las instituciones educativas de la localidad cuarta de Bogotá a través de su propuesta “La gestión del rector en las cuatro dimensiones”.

Es así como desde la Secretaría de Educación se dio el mayor aprovechamiento a los espacios y oportunidades de llegar directamente a quienes requieren de una oferta formativa, rompiendo las brechas de tiempo y lugar entre los tres niveles de la Entidad y brindando conocimiento a través de escenarios donde la base es compartir conocimiento a través de la experiencia.



Intervención de la rectora Nubia Torres ante los rectores de San Cristóbal (30/09/2015)

2.4 Aportes al Plan Institucional de Capacitaciones 2016

A los aportes efectuados por los delegados participantes en la Mesa de Capacitaciones, de acuerdo con su experiencia en las actividades realizadas, se suman las opiniones recogidas por las encuestas de percepción en los diferentes talleres.

Con esta información proyectar algunos aportes sobre lo que se considerara podría ser abordado e incluido en el Plan Institucional de Capacitaciones para el año 2016, y de esta forma garantizar su realización, dando continuidad al proceso de fortalecimiento institucional que requieren los colegios y Direcciones Locales.

La siguiente tabla muestra el resultado de la consulta y recopilación de información sobre las temáticas propuestas por las dependencias para el año 2016, la cual fue entregada en su momento al funcionario responsable de la elaboración del Plan Institucional de Capacitaciones.

Dependencia SGI	Temática	Metodología	Población objetivo
Dirección Financiera	Planeación estratégica y ajuste a los indicadores actuales a través de un Balance Score Card BSC	Talleres presenciales y prácticos	Directivos y funcionarios de la Dirección Financiera
Dirección Financiera	Servicio al cliente	Talleres de aprendizaje experiencial	funcionarios de la Dirección Financiera
Dirección Financiera	Herramientas de análisis: el complemento al diseñar mecanismos de medición y recolección de datos, es poder analizar la información y tomar decisiones	Taller teórico-práctico de carácter presencial	todo el equipo de trabajo o en principio para aquellos profesionales y Directivos que han impulsado el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad
Dirección Financiera	Capacitación Cierre Presupuestal y de Tesorería, en colegios de las diferentes Localidades	Acompañamiento personalizado	Auxiliares administrativos con funciones Financieras (Pagador)
Dirección Financiera	Capacitación Consejos Directivos, en colegios de las diferentes Localidades	Taller teórico de carácter presencial en cada una de las instituciones educativas	Comunidad educativa
Dirección Financiera	Capacitación manejo Caja Menor, en colegios de las diferentes Localidades	Taller por localidades	Administrativos que tienen a su responsabilidad el manejo de la caja menor.

Dependencia SGI	Temática	Metodología	Población objetivo
Dirección Financiera	Capacitación Financiera (Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Cajas menores y consejos directivos)	Taller teórico practico con normas de actualización financiera.	En los 363 colegios de las 20 Localidades de Bogotá.
Dirección Financiera	Actualización Tributaria y Financiera	Taller con acompañamiento DIAN y Secretaría de Hacienda Distrital	Ordenadores del Gasto, Auxiliares administrativos con funciones Financieras y de Almacén y Comunidad educativa.
Dirección Financiera	Capacitación módulo PREDIS - SICO	Taller teórico practico con normas de actualización financiera módulos de SI CAPITAL.	Auxiliares administrativos con funciones Financieras (Pagador)
Dirección Financiera	Capacitación a los nuevos Ordenadores del Gasto y Auxiliares Administrativos con Funciones Financieras.	Taller teórico por temas financieros individualizados (Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y manejo de caja menor.	Nuevos Ordenadores del Gasto y Auxiliares Administrativos con Funciones Financieras.
Oficina Administrativa REDP	Office 365 y sus aplicaciones	taller teórico-práctico de carácter presencial	Personal administrativo de los niveles local e institucional
Oficina de Servicio al Ciudadano	SIGA	La actividad se debe desarrollar de forma práctica por lo tanto es indispensable el uso de computador para interactuar directamente con el sistema	Está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas que en razón de sus cargos, funcionarios, compromisos contractuales y/o actividades maneja el sistema SIGA. Frecuencia: Semestral.
Oficina de Servicio al Ciudadano	SDQS	La actividad se debe desarrollar de forma práctica por lo tanto es indispensable el uso de computador para interactuar directamente con el sistema	Está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas que en razón de sus cargos, funcionarios, compromisos contractuales y/o actividades maneja el sistema SDQS. Igualmente puede estar enfocado a la comunidad en general. Frecuencia: Semestral.

Dependencia SGI	Temática	Metodología	Población objetivo
Oficina de Servicio al Ciudadano	Protocolos de servicio	La actividad se desarrolla atendiendo la circular 32, uso de ventanillas de servicio al ciudadano	Está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas que en razón de sus cargos, funciones, compromisos contractuales y/o actividades constantemente tiene a su cargo la interacción con los ciudadanos en cada una de las dependencias. Frecuencia: Trimestral
Oficina de Servicio al Ciudadano	Trámites y servicios	La actividad se desarrolla para dar cumplimiento a la Estrategia Antitrámites del Plan de Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano 2015, que busca formalizar en la entidad los temas relacionado con la modificación, creación y eliminación de trámites.	Está dirigido a todos los servidores públicos y contratistas que en razón de sus cargos, funciones, compromisos contractuales y/o actividades constantemente tiene a su cargo el liderazgo sobre los trámites y servicios en cada una de las dependencias. Frecuencia: Trimestral
Oficina de Servicio al Ciudadano	Plan de fortalecimiento del servicio al ciudadano en colegios. Fase de acompañamiento	Hacer presencia en las 263 instituciones educativas restantes para socializar y trabajar en conjunto con los funcionarios administrativos temas como: protocolos de atención, trámites y servicios, quejas y reclamos y buzón de sugerencia.	Personal administrativo y docente de instituciones educativas La actividad de capacitación se retomará en febrero y se mantendrá hasta agosto de 2016.

Tabla 6. Relación de temas propuestos para el PIC 2016

3 Resultados capacitaciones 2015

Sumado a los datos sobre participantes y temas desarrollados, en la mayoría de encuentros y talleres se implementó un instrumento de recolección de información a través de un formato de encuesta que permitió no sólo valorar cada una de las capacitaciones desde lo expositivo hasta lo logístico, sino que también fue la manera de recopilar información sobre las sugerencias de los asistentes en términos de otras necesidades formativas.

Adicionalmente a la recopilación de los aportes y sugerencias, que son fundamentales para la construcción de una propuesta de trabajo para el año 2016, cada dependencia comprometida con la realización de actividades de capacitación y encuentro, elaboró una caracterización de sus procesos, incluyendo los formativos y los de fortalecimiento, los cuales presentamos de manera detallada en el presente informe.

Esta información permite tener mayor claridad sobre el propósito y desarrollo de cada una de las acciones que hicieron parte de la apuesta de la Subsecretaría de Gestión Institucional por dotar de las herramientas para mejorar la gestión en los colegios y Direcciones Locales.

3.1 Resultados y caracterización de los procesos de la Subsecretaría de Gestión Institucional

3.1.1 Encuentro con rectores encargados

a. Dependencia responsable

Despacho de la Subsecretaría de Gestión Institucional, equipo de Gestión al 100%

b. Objetivo general

Desarrollar un encuentro con capacitación teórica y práctica que permita a los servidores públicos que cumplen funciones como directivos docentes (rectoría) de colegios oficiales, adquirir conocimientos y manejo de instrumentos de gestión inherentes a los temas de las Direcciones técnicas de la Subsecretaría de Gestión Institucional, que contribuyan a mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión.

c. Objetivos específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos del colegio, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer actualización en conocimientos y desarrollar habilidades en los temas a cargo de las Direcciones técnicas de la Subsecretaría de Gestión Institucional.

- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la sed.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

d. Metodología

La metodología del encuentro aplicada consistió en una presentación interactiva por parte de los profesionales de las Direcciones técnicas de la Subsecretaría de Gestión Institucional, acompañado de material de apoyo e instrumentos de gestión, realización de ejercicios o revisión y análisis de casos o paneles para tender inquietudes de los participantes a ser resueltas por delegados de las Direcciones mencionadas.

e. Logros alcanzados

Se realizó una convocatoria entre la Subsecretaría de Relaciones Interinstitucionales y la Subsecretaría de Gestión Institucional, dirigida a 26 directivos docentes en encargo.

Del total de 26 rectores, se recibió la confirmación de 22. No obstante al evento asistieron otros rectores que fueron informados desde las Direcciones Locales y que se encontraban interesados en actualizar información. De esta forma los resultados de la participación en este evento fueron:

- Rectores encargados: 22
- Rectores: 11
- Director: 1
- Coordinadores: 2

Del total de los 36 asistentes, 19 diligenciaron la encuesta de satisfacción con los siguientes resultados:

El 100% de los asistentes se mostraron satisfechos con el uso y aplicación de los contenidos, siendo el 79% el que le da el mayor valor.



Ilustración 2. Resultados encuesta sobre contenidos en Encuentro de rectores

Sobre el cumplimiento de los objetivos planteados, el 95% de los asistentes se muestra satisfecho, de los cuales un 53% considera que fue suficiente.



Ilustración 3. Resultados encuesta sobre cumplimiento objetivos en Encuentro de rectores

Temas de interés que los participantes expresaron desean en el futuro

- Manejo de proyectos en cuanto a su gestión
- Inventario y gestión documental
- Normatividad y su respectiva interpretación

- Acoso laboral y evaluación de desempeño.
- Contratación y FSE con más profundidad.
- Responsabilidad de docentes frente a la Ley 734 de 2002.
- Almacén.
- Manejo de inventarios, temores de los docentes por recibir inventarios.
- Es muy importante que esta clase de capacitaciones se hagan con mayor frecuencia porque constantemente se generan inquietudes.
- Profundizar en las temáticas.
- Continuar con las temáticas planteadas.
- En normatividad vigente.

f. Consideraciones finales

Considerando que el tiempo destinado para este tipo de encuentros es apenas lo indicado para abordar las temáticas, se sugiere por parte de los asistentes que exista un mayor desarrollo y tiempo para su realización. De igual forma se considera importante analizar otras metodologías que permitan una permanente actualización y consulta sobre temas que requieren de una asesoría inmediata.

3.2 Resultados y caracterización de los procesos de Contratación y Financiera

3.2.1 Supervisión de contratos, Ley de Garantías y mesas de trabajo.

a. Dependencia responsable

Dirección de Contratación - Oficina de Apoyo Precontractual

b. Plan o documento relacionado

Esta actividad se desarrolló en atención a que el Distrito Capital cuenta en la actualidad con 351 Fondos de Servicios Educativos y un personal que administra y apoya estos Fondos los cuales corresponden al ordenador del gasto, Auxiliar administrativo con funciones Financieras, Almacenista y un Contador por prestación de servicios profesionales.

Dadas las diferentes actividades que ejercen los funcionarios en las instituciones educativas y considerando el perfil de los administrativos, se ha evidenciado debilidad en el manejo, implantación y conocimiento requerido, así como en las normas aplicables, generando inconsistencias en la información Contractual, que pueden dar lugar a hallazgos de tipo administrativo, penal y fiscal.

c. Hito al que responde

Actividades del Plan Operativo de la Dirección:

Se formuló un cronograma de seguimiento, actualización, orientado a capacitar en los temas indicados, dando seguimiento a las actividades establecidas en el plan de trabajo en consideración a los compromisos adquiridos con las programaciones, talleres y mesas de trabajo de la vigencia anterior y se busca:

- Atender el 100% de las consultas formuladas a través de correo de la Dirección de Contratación.
- Atender al 100% las consultas formuladas en las mesas de trabajo desarrolladas con los colegios.
- Realizar talleres en el 100% de las localidades, respecto a Ley de Garantías y supervisión de contratos, aplicable en la vigencia 2015.
- Dotar de herramientas de gestión a los diferentes actores intervinientes en la gestión contractual de los Fondos de Servicios Educativos FSE.

d. Objetivos

Diseñar e implementar planes de capacitación en situaciones administrativas, así como preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades para que asuman sus roles, en un clima de trabajo satisfactorio, incrementando la motivación, haciéndolos más receptivos a la supervisión y acciones de gestión; proporcionándoles las herramientas que permitan la identificación de los aspectos sustanciales, así como los requisitos y exigencias, con la finalidad de que cuenten con criterios uniformes para desarrollar la gestión Contractual.

Las actividades se centraron en la realización de talleres de capacitación en supervisión de contratos y de mesas de trabajo individuales o por colegios, para tratar temas específicos.

e. Objetivo de la capacitación de supervisión de contratos

Brindar a los colegios las herramientas normativas, de interpretación y aplicación, referidas al seguimiento a los contratos celebrados en desarrollo de la actividad contractual, con los recursos asignados al Fondo de Servicios Educativos FSE., para garantizar la efectividad y oportunidad en la adquisición de bienes, obras, o servicios, que requiere la institución para garantizar una adecuada prestación del servicio educativo.

f. Objetivo de las mesas de capacitación

Frente a la multiplicidad de actividades que desarrollan los ordenadores del gasto y las permanentes necesidades que deben ser atendidas con los recursos asignados al FSE, se hace necesario, atender de forma personalizada a las instituciones en temas puntuales, como modalidades de selección, tipología contractual, ejecución y liquidación de los contratos, así como diferentes vicisitudes para brindar orientación y recomendaciones, en cada caso concreto. Permitiendo la interacción directa de los interesados, en mesas de trabajo, atendidas por un profesional de la Dirección de Contratación.

g. Objetivo de la capacitación en ley de garantías

Brindar a los colegios las herramientas normativas, de interpretación y aplicación, referidas a los periodos electorales, durante los cuales el legislador ha previsto restricciones en la aplicación de algunas modalidades de selección, durante los cuatro meses previos a la celebración de las mismas, que impactan la ejecución de los recursos asignados al Fondo de Servicios Educativos FSE.

h. Desarrollo de la actividad

Actividad	Descripción de la Actividad
Supervisión de contratos y Ley de Garantías.	Desarrollo del taller: 1. Saludo y presentación de la temática. 2. Normatividad aplicable. 3. Principios que rigen la supervisión de contratos estatales y la ley de garantías. 4. Designación de los supervisores por parte del ordenador del gasto y aplicación de la ley de garantías. 5. Preguntas de los participantes

Cronograma propuesto y realizado: una (1) sesión de cuatro (4) horas (Taller de Ley de Garantías) y dos (2) horas, (Taller de Supervisión de contratos), programada para desarrollar según cronograma en las localidades la capacitación en ley de garantías y durante las actividades de Gestión al 100% desde lo local, los talleres de supervisión de contratos.

i. Logros alcanzados

Se citaron a todos los ordenadores del gasto, auxiliares con funciones financieras, contadores, de los 351 colegios de Bogotá que cuentan con Fondos de Servicios Educativos y a los profesionales de apoyo financiero para las localidades, para los talleres de capacitación, en los mismos se informó del correo de consulta CONTRATACIÓNcolegios@sedbogota.edu.co, como mecanismo de consulta y programación de citas para atención en mesa de trabajo.

Los resultados de la evaluación de cada taller, reposa en el archivo de Gestión al 100% desde lo local, realizado por la Subsecretaría de Gestión Institucional de la entidad.

En lo relacionado con la orientación brindada en mesas de trabajo, programadas para atender aspectos específicos en los colegios solicitantes, se realizaron las siguientes actividades.

No.	Colegio	Localidad	Fecha	Asistentes	Tema
1	Colegio San Rafael	Kennedy	15/01/2015	Rectora y auxiliar financiero	Proceso de tienda escolar, reglas aplicables, respuesta peticionario.
2	Colegio San Rafael	Kennedy (2)	22/01/2015	Rectora y auxiliar financiero	Respuesta observaciones, reglas del proceso, cronograma.
3	Colegio Kimy Pernia Dómico	Bosa	26/01/2015	Rectora, auxiliar financiero y contadora	Licitación transporte 40X40. Informe de evaluación, cronograma, publicidad.

No.	Colegio	Localidad	Fecha	Asistentes	Tema
4	Colegio Simón Rodríguez	Chapinero	02/02/2015	Auxiliar financiero	Selección abreviada por menor cuantía, suministro e instalación de pisos en madera, informe final, cronograma, publicidad
5	Colegio Manuel del Socorro Rodríguez	Rafael Uribe Uribe	03/02/2015	Rector (e) Auxiliar financiera, contador, almacenista, auxiliar advo	Selección abreviada, Mantenimiento colegio, requerimientos técnicos, estudios previos.
6	Colegio Escuela Normal María Montessori	Antonio Nariño	18/02/2015	Rectora, Auxiliar financiera y contadora	Selección abreviada por menor cuantía construcción y adecuación de tarimas, estudios previos y del sector, cronograma.
7	Colegio Acacia II	Ciudad Bolívar	25/02/2015	Auxiliar financiera	Contratación reglas del FSE, cámaras de seguridad, estudios previos y del sector, apoyo de Direcciones de Dotaciones y Servicios Administrativos
8	Colegio Manuela Ayala de Gaitán	Engativá	25/02/2015	Auxiliar financiera	Seguimiento reglas de contratación, informe de gestión de Control Interno, Plan de seguimiento.
9	Colegio Guillermo León Valencia	Antonio Nariño (2)	27/02/2015	Auxiliar financiero	Tienda Escolar, selección objetiva, régimen de inhabilidades.
10	Colegio La Merced	Puente Aranda	02/03/2015	Auxiliar financiero	Selección abreviada por menor cuantía, respuesta a observaciones, estudios previos, publicación.
11	Colegio Manuela Beltrán	Teusaquillo	02/03/2015	Auxiliar financiero	Selección abreviada por menor cuantía, publicidad del proyecto de pliego, respuesta a observaciones, estudios previos, cronograma.
12	Colegio Fernando Mazuera	Bosa (2)	03/03/2015	Rectora, docente enlace 40X40, Coordinador 40X40,	Licitación transporte 40x40, estudios previos, publicidad.

No.	Colegio	Localidad	Fecha	Asistentes	Tema
				profesional de apoyo financiero local	
13	Colegio Kimy Pernia	Bosa (3)	04/03/2015	Auxiliar financiero	Selección abreviada por subasta inversa, respuesta a interesados, publicidad, adenda.
14	Colegio Fernando Mazuera	Bosa (4)	13/03/2015	Rectora, profesional de apoyo financiero local	Licitación pública, estudio del sector, estudios previos, cronograma, publicidad.
15	Colegio Manuela Ayala de Gaitán	Engativá (2)	19/03/2015	Auxiliar financiera	Aportes al sistema de seguridad social en salud y riesgos, base cotización, exigencia.
16	Colegio Villas del Progreso	Bosa (5)	08/04/2015	Auxiliar Financiera	Selección abreviada por subasta inversa (compra de libros), definir ficha técnica.
17	Colegio República del Ecuador	San Cristóbal	16/04/2015	Rectora (E).	Contratación con reglas del FSE, contratación directa.
18	Colegio Cristóbal Colón	Usaquén	06/05/2015	Rectora-Auxiliar Financiera	Contratación de Mínima cuantía, publicidad portales.
19	Colegio Fernando Mazuera	Bosa (5)	19/05/2015	Rectora, auxiliar financiero, profesional de apoyo financiero local	Liquidación y terminación de contratos, transporte 40x40
20	Colegio Santa Bárbara	Ciudad Bolívar (2)	12/06/2015	Auxiliar financiero, contador	Contratación directa - Contrato de prestación de servicios profesionales, contador.
21	Colegio San José de Castilla	Kennedy (3)	16/06/2015	Auxiliar Financiera	Contratación de mínima cuantía, reglas del proceso y factor de ponderación.
22	Colegio la Merced	Puente Aranda (2)	16/06/2015	Auxiliar Financiero	Selección abreviada por menor cuantía, reglas del proceso, cronograma.
23	Colegio Campestre Monteverde	Chapinero (2)	16/06/2015	Rector, auxiliar financiero	Proceso de mínima cuantía
24	Colegio Campestre	Chapinero (3)	17/06/2015	Rector, auxiliar financiero,	Verificación de requisitos habilitantes, revocatoria del

No.	Colegio	Localidad	Fecha	Asistentes	Tema
	Monteverde			contador	acto de adjudicación.
25	Colegio República Dominicana	Suba	30/06/2015	Auxiliar Financiero	Proceso de selección abreviada por subasta inversa, reglas del proceso, cronograma.
26	Colegio Manuela Ayala de Gaitán	Engativá (3)	01/07/2015	Auxiliar Financiera	Documentación para formalizar pago.
27	Colegio Tomas Rueda Vargas	San Cristóbal (2)	07/07/2015	Rectora, auxiliar financiera, almacenista	Reglas del Consejo Directivo, estudios previos, requisitos.
28	Colegio República Dominicana	Suba (2)	10/07/2015	Auxiliar Financiero	Reglas del proceso, modalidades de selección, cronograma, publicidad
29	Colegio República Dominicana	Suba (3)	13/07/2015	Rectora, Auxiliar Financiero	Modalidades de selección, criterios de selección, cronograma, publicidad
30	Colegio Manuela Beltrán	Teusaquillo (2)	16/07/2015	Auxiliar financiero	Selección abreviada por menor cuantía, aviso de convocatoria, publicidad del proyecto de pliego, cronograma.
31	Colegio Rodrigo de Triana	Kennedy (4)	29/07/2015	Auxiliar financiero	Proceso de selección abreviada por subasta inversa, hosting, ver requerimientos Oficina de RedP, presupuesto.
32	Colegio Fernando Mazuera	Bosa (6)	30/07/2015	Rectora (e), auxiliar financiero, docente enlace (3) profesional de apoyo financiero local	Proceso de licitación pública, transporte 40x40, estudios previos, proyecto de pliego.
33	Colegio República de EEUU	Rafael Uribe Uribe (2)	5/08/2015	Pagador	Reporte entes de control, legalidad, publicidad soportes proceso de selección.
34	Colegio El Jazmín	Puente Aranda (3)	19/08/2015	Rectora	Proceso de tienda escolar, procedimiento, incumplimientos.

No.	Colegio	Localidad	Fecha	Asistentes	Tema
35	Colegio Menorah	Los Mártires	26/08/2015 27/08/2015	Rectora, Contadora, pagadora.	Aplicación de las reglas del Consejo Directivo, previsión sobre actos administrativos, autorizaciones o prohibiciones en cuanto a gastos.
36	Colegio Fernando Mazuera	Bosa (7)	4/09/2015	Pagador y dos (2) docentes de enlace	Proceso de transporte 40x40, proyecto de pliego, definición técnica y cronograma.
37	Colegio Campestre Jaime Garzón	Sumapaz	4/09/2015	Pagador	Contrato del contador, reglas del estatuto contractual, contratación directa.
38	Colegio Pantaleón Gaitán	San Cristóbal (3)	15/09/2015	Rectora y pagador	Ejecución de recursos destinación específica, soporte técnico, definir modalidad de selección.
39	Colegio Fernando Mazuera	Bosa (8)	15/09/2015	Rector, pagador y docente de enlace	Proceso de transporte 40x40, ajustes al proyecto de pliego, estudios previos y anexos.
40	Colegio Integrado de Fontibón	Fontibón	17/09/2015	Rector y pagadora	Transporte salidas pedagógicas, invitación pública, actas de cierre, cronograma, plazos.
41	Colegio Nuevo San Andrés de los Altos	Usme	21/09/2015	Pagadora	Reglas del Consejo Directivo, estudios previos, requisitos habilitantes.
42	Colegio Nuevo San Andrés de los Altos	Usme (2)	28/09/2015	Rector, pagadora, profesional financiero localidad	Transporte salidas pedagógicas, publicidad, legalidad.
43	Colegio Rural El Destino	Usme (3)	03/11/2015	Rectora, pagadora, contador, Directores de sede	Planeación de necesidades, desarrollo de proyectos pedagógicos, compra insumos, requisitos contratistas, reglas FSE, Ley 80 de 1993.
44	Colegio Integrado de Fontibón	Fontibón (2)	03/11/2015	Pagadora	Principio de planeación, modalidades de selección, presupuesto, respuesta a observaciones.
45	Colegio	Bosa (9)	09/11/2015	Rector,	Liquidación de contratos,

No.	Colegio	Localidad	Fecha	Asistentes	Tema
	Carlos Albán Holguín			pagador, docentes enlace transporte 40x40, contratista, gestor local	estado financiero, de tesorería, plazo.
46	Colegio Castilla	Kennedy (5)	18/11/2015	Rectora, pagador	Tienda escolar, términos de referencia, cronograma, criterios de adjudicación, publicidad, aceptación de ofertas.
47	Colegio República de EEUU	Rafael Uribe Uribe (3)	01/12/2015	Pagador	Publicidad de los procesos, proceso disciplinario, sustentación.
48	Colegio Agustín Fernández	Usaquén (2)	02/12/2015	Particulares contratistas	Contratista persona natural, muerte, liquidación y pago de contrato.
49	Colegio Villa Elisa	Suba (4)	11/12/2015	Pagadora	Tienda escolar, contrato, requerimientos, requisitos, convocatoria, contrato de obra, reglas FSE.
50	Colegio José M ^a Córdoba	Rafael Uribe Uribe (4)	15/12/2015	Pagador	Proceso de subasta inversa, adjudicación, respuesta a observaciones.

Tabla 7. Relación de mesas de trabajo realizadas durante el 2015

j. Temas de interés que los participantes expresaron desean en el futuro

- Actualización de la normatividad legal vigente en la administración de los FSE.
- Importancia y aplicación de la ley de garantías.
- Importancia en la escogencia y selección del supervisor para los contratos que celebre el colegio.
- Compromisos y responsabilidades de los supervisores de contratos.
- Participación de todas los actores intervinientes (Ordenadores, pagadores, contadores, almacenistas, consejo directivos, etc.).
- Capacitaciones permanentes para los actores intervinientes en los colegios.
- Coordinar y unificar criterios entre las diferentes áreas que hacen control a la gestión de los FSE.

k. Aspectos a destacar

Se destacó la activa participación de los asistentes, que permitió tomar situaciones generales, que permitieron la orientación clara y precisa, la alta movilidad y nuevos nombramientos de personal, fueron aspectos que se consideraron, con el fin de generar confianza y aprehensión de las normas, principios y reglas aplicables según los caso.

De igual forma la apropiación de los funcionarios desde los diferentes roles, de los procedimientos y responsabilidades que implica la supervisión de los contratos e importancia en la gestión contractual.

l. Consideraciones finales

Para la Dirección de Contratación los resultados esperados al finalizar las capacitaciones, se evidenciaron en el Fortalecimiento Institucional, el empoderamiento y los mejores resultados en la gestión contractual, lo que garantiza el desarrollo de proyectos ejecutados al 100%, el cumplimiento y la satisfacción a las necesidades de las niñas y niños de nuestras Instituciones Educativas en el Distrito Capital.

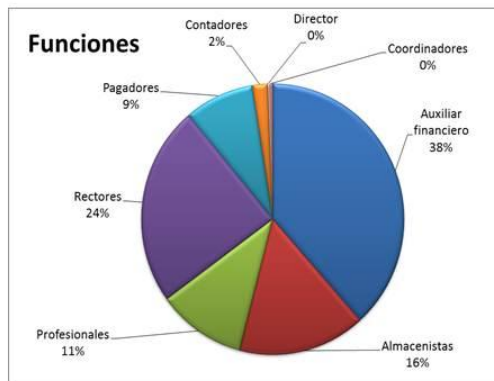
De otra parte, podemos analizar de los informes de los entes de control, una disminución importante de los hallazgos, evidenciándose mejoramiento de más de un 90% en los hallazgos reportados por estas entidades de supervisión y control, en las vigencias anteriores.



Taller en Ley de Garantías y Contratación y nuevos pagadores

(Mayo y junio de 2015)

Talleres realizados: 11
Localidades participantes: 20
Total asistentes: 485



Talleristas: Carlos Fernando Linares. Dir. Contratación.
Myriam Barrios, Dir. Financiera

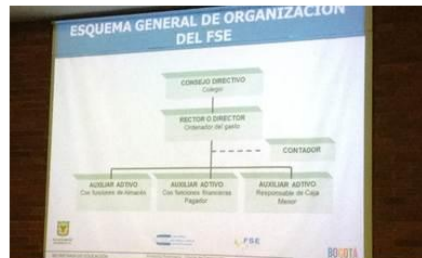
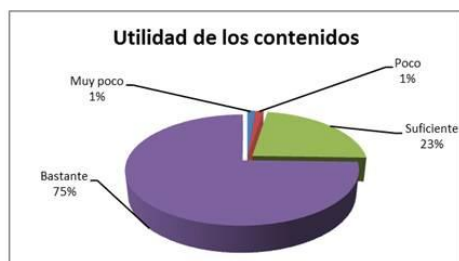
Taller en Ley de Garantías y Contratación y nuevos pagadores

Resultados Encuestas

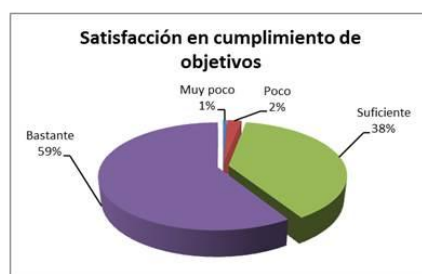
Temas	No. de personas
Profundizar en contratación	20
Impuestos, tributaria	19
Etapas de la Contratación Estatal, SECOP	8
Inventarios y almacén	9
Contabilidad	3
Aplicativos contables, SI CAPITAL	3
Actualización normativa	6
Situaciones legales	2
Actualización financiera	2
Otros temas	22



Contenidos



Participantes	485	65%
Encuestas	313	



Un 97% de los asistentes consideran muy importante la información recibida y el objetivo de la capacitación.

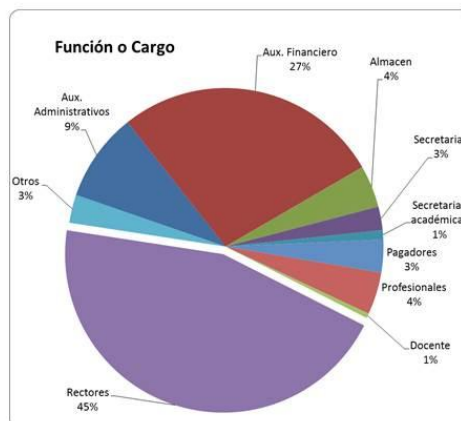
Ilustración 4. Resultados Taller sobre Ley de Garantías (mayo y junio 2015)



Taller de Supervisión de contratos y mesas de aseo y vigilancia

Jornadas de Gestión al 100% desde lo local

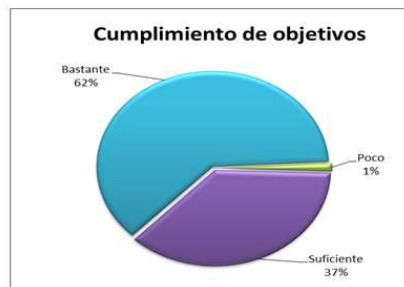
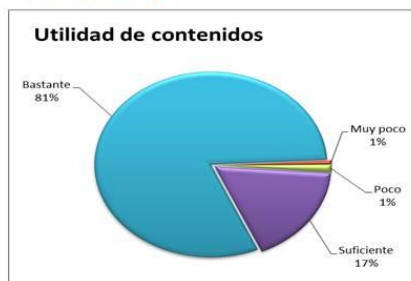
Talleres realizados: 11
Localidades participantes: 19
Total asistentes: 209



Talleristas: Carlos Fernando Linares. Dir. de Contratación.
Dirección de Servicios Administrativos

Taller de Supervisión de contratos y mesas de aseo y vigilancia

Contenidos



Participantes	209	74%
Encuestas realizadas	155	

Un 98% de los asistentes consideran muy importante la información recibida y el objetivo de la capacitación.

Resultados Encuestas

Temas	No. de personas
Otros temas contratación	25
Manejo aplicativos financieros y contratación	2
Todo sobre FSE	7
Más tiempo	6
Normatividad	1
Caja menor y tributaria	4
Proyección presupuestal	5
SI CAPITAL	5
Otros temas	17



Resultados Encuestas

Otros temas	No. de
Talento humano	7
Gestión documental y archivo	1
Elaboración de proyectos	1
Sistemas	1
Inventarios	1
Funciones Administrativas	6
	17

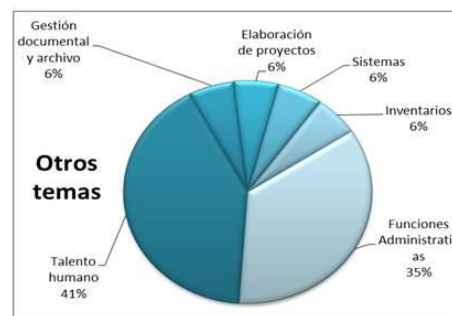


Ilustración 5. Resultados Talleres Supervisión de Contratos y Mesas de Aseo y Vigilancia

3.2.2 Jornada de actualización de garantías, reclamaciones y cuantificación de perjuicios

a. Dependencia responsable

Dirección de Contratación

b. Plan, documento relacionado (antecedentes)

Las buenas prácticas en la gestión contractual, son la manifestación clara de los principios base del estatuto público de contratación, a los cuales todos los servidores públicos deben darle estricto cumplimiento, es por esto que se han adelantado importantes esfuerzos por parte de esta Dirección, encaminados a mejorar nuestra gestión y con ella la actividad contractual de esta Secretaría.

Conscientes de que un mecanismo para mejorar la eficiencia en la gestión contractual es la capacitación y el aprendizaje, para evitar incurrir en errores del pasado o continuar cometiendo los mismos, esta Dirección se propuso organizar seis jornadas de actualización de garantías, reclamaciones y cuantificación de perjuicios., partiendo de la base, que éste se constituye en nuestra principal herramienta de trabajo, en la que se concentran todos los principios de la función pública en general y de la contratación estatal en particular, los cuales deben guiar nuestra gestión.

La buena gestión contractual de la administración pública debe ser concebida a partir del universo de pronunciamientos judiciales, de los pronunciamientos de los organismos de control y de nuestras experiencias diarias. Esta metodología nos permitió precisar medidas preventivas que conduzcan al establecimiento de buenas prácticas.

c. Objetivo

Estas jornadas de sensibilización y actualización, brindaron además de conocimientos jurídicos, herramientas genéricas que permiten identificar los puntos álgidos de la contratación estatal, en los cuales se deberá tener especial cuidado para mejorar nuestras prácticas contractuales.

Es por esto que La Dirección de Contratación, adelantó las jornadas teórico-prácticas de garantías, reclamaciones y cuantificación de perjuicios a profesionales del nivel central de la SED, que tienen a su cargo la supervisión de contratos y/o convenios o desarrollen actividades de apoyo a dicha labor

d. Desarrollo de la actividad

Se establecieron las temáticas y las herramientas para la realización de las jornadas. Se realizaron las mesas los días 01, 09 y 10 de septiembre de 2015 (Taller Teórico), y (Taller Practico) 30 de septiembre de 2015, 14 y 16 de octubre de 2015.

e. Logros alcanzados

Asistieron 63 funcionarios, donde se expusieron temas contractuales de gran importancia para la sed.

f. Temas tratados.

- Tipos de garantías que contempla el régimen de contratación estatal.
- El contrato de seguro y sus limitaciones.
- Amparos.
- Garantías de la Póliza.
- Plazos para la reclamación y el pago.
- Exclusiones.
- Procesos de Gestión del Proyecto.
- Taller de cuantificación de perjuicios.

g. Consideraciones finales

La Dirección de Contratación está plenamente comprometida en ser un equipo que complemente a todas las áreas de la Secretaría en el logro de sus objetivos misionales, en trabajar coordinadamente con cada una de ellas, en mejorar nuestra comunicación, en generar confianza y asumir el compromiso por una mejor gestión contractual; conscientes de trabajar en equipo para sacar adelante cada uno de los proyectos basados en la complementariedad, la coordinación, la comunicación y la confianza.

3.2.3 Capacitación y actualización del nuevo manual de contratación

a. Dependencia responsable

Dirección de Contratación

b. Plan, documento relacionado

Las buenas prácticas en la gestión contractual, son la manifestación clara de los principios base del estatuto público de contratación, a los cuales todos los servidores públicos deben darle estricto cumplimiento, es por esto que se han adelantado importantes esfuerzos por parte de esta Dirección, encaminados a mejorar nuestra gestión y con ella la actividad contractual de esta Secretaría.

Conscientes de que un mecanismo para mejorar la eficiencia en la gestión contractual es la capacitación y el aprendizaje, para evitar incurrir en errores del pasado o continuar cometiendo los mismos, esta Dirección se propuso organizar tres jornadas de actualización de

nuestro Manual considerándolo como en la principal herramienta de trabajo, en la que se concentran todos los principios de la función pública en general y de la contratación estatal en particular, los cuales deben guiar nuestra gestión.

La buena gestión contractual de la administración pública debe ser concebida a partir del universo de pronunciamientos judiciales, de los pronunciamientos de los organismos de control y de nuestras experiencias diarias. Esta metodología nos permitirá precisar medidas preventivas que conduzcan al establecimiento de buenas prácticas.

c. Hito al que responde

Actualización del manual de contratación, relacionado con los lineamientos específicos del tema de supervisión. Adicionalmente, generar un manual más dinámico.

d. Objetivo

Estas jornadas de sensibilización y actualización, brindaron además de conocimientos jurídicos, herramientas genéricas que permiten identificar los puntos álgidos de la contratación estatal, en los cuales se deberá tener especial cuidado para mejorar nuestras prácticas contractuales.

Es por esto que La Dirección de Contratación fijó como una de sus metas para el año 2015, la actualización del Manual de Contratación de la Secretaría de Educación Distrital, acorde con la entrada en vigencia del Decreto 1082 de 2015.

e. Desarrollo de la actividad

Descripción	Jornadas	Temática	Expositor
JORNADAS DE ACTUALIZACIÓN NUEVO MANUAL DE CONTRATACIÓN	PRIMERA JORNADA LUNES 16/03/2015	Estudios y documentos previos – Estudios de Mercado.	RODRIGO PINZON - Dirección de Contratación.
		Procesos de Selección	NUBIA GARCIA - Dirección de Contratación
	SEGUNDA JORNADA MARTES 17/03/2015	Perfeccionamiento, Legalización y Vicisitudes del Contrato	MELIDA CASTIBLANCO - Dirección de Contratación
		Multas	HERNAN TOVAR - Dirección de Contratación
		Buenas Prácticas en la gestión de la Contratación Estatal	LISSETTE MURCIA - Dirección de Contratación

Descripción	Jornadas	Temática	Expositor
	TERCERA JORNADA JUEVES 19/03/2015	Principio de Planeación y Publicidad de los procedimientos	JUAN CARLOS EXPOSITO Expositor Externo

Tabla 8. Cronograma de trabajo Nuevo Manual de Contratación

f. Logros alcanzados:

Asistieron 245 funcionarios en los tres días, donde se expusieron temas contractuales de gran importancia para la sed.

A continuación se presentan los resultados de la evaluación de la capacitación realizada por los asistentes:

Evaluación capacitación / porcentaje promedio			
Organización general del evento	Cuál es el beneficio de las actividades realizadas	Cuál es el nivel de impacto del contenido de las actividades realizadas en su vida cotidiana (personal y laboral)	Cuál es su percepción actual de las actividades realizadas en el marco del plan de bienestar soy sed
4,80	4,66	4,52	4,59

g. Consideraciones finales

La Dirección de Contratación está plenamente comprometida en ser un equipo que complemente a todas las áreas de la Secretaría en el logro de sus objetivos misionales, en trabajar coordinadamente con cada una de ellas, en mejorar nuestra comunicación, en generar confianza y asumir el compromiso por una mejor gestión contractual; conscientes de trabajar en equipo para sacar adelante cada uno de los proyectos basados en la complementariedad, la coordinación, la comunicación y la confianza.

3.2.4 Capacitación a los responsables de los F.S.E. en Tesorería

a. Dependencia responsable

Dirección Financiera – Oficina de Presupuesto – Fondos de Servicios Educativos

b. Plan, documento relacionado

Las capacitaciones desarrolladas en los Colegios de las veinte (20) Localidades del Distrito Capital están definidas en el Plan de Trabajo, con el fin de lograr y dar a conocer los procesos y procedimientos dentro de los Fondos de Servicios Educativos, en lo relacionado a lo presupuestal, Tesorería y Contabilidad, de acuerdo a la normatividad establecida.

c. Hito al que responde

Hito Estratégico de la Dirección Financiera: Adelantar las capacitaciones para que se logre la administración correcta de los recursos asignados a los Fondos de Servicios Educativos, teniendo en cuenta el Manual de Tesorería emitido por la Secretaría de Educación (Resolución 2352 de 2013)

d. Objetivos

Acercar la gestión de la Dirección Financiera con el acompañamiento de los profesionales de apoyo de los Fondos de Servicios Educativos realizando capacitaciones con los Ordenadores del Gasto, Auxiliares Administrativos con Funciones Financieras y Auxiliares Administrativos responsables del manejo de la Caja Menor, de las veinte (20) localidades del Distrito Capital en temas de Tesorería y Caja Menor.

e. Desarrollo de la actividad:

Capacitación en caja menor a consejos directivos				
localidad	Tema	Lugar	Fecha	Hora
USAQUÉN	CONSEJOS DIRECTIVOS	COLEGIO POLICARPA SALAVARRIETA	VIERNES 20 DE MARZO DE 2015	8AM - 12 PM
USAQUÉN	CAJA MENOR	COLEGIO POLICARPA SALAVARRIETA	VIERNES 20 DE MARZO DE 2015	2 PM - 5 PM
SANTA FE	CONSEJOS DIRECTIVOS	COLEGIO TOBERÍN	LUNES 16 DE MARZO DE 2015	8AM - 12 PM
SANTA FE	CAJA MENOR	COLEGIO TOBERIN	LUNES 16 DE MARZO DE 2015	2 PM – 5 PM
CANDELARIA	CONSEJOS DIRECTIVOS	COLEGIO POLICARPA SALAVARRIETA	LUNES 16 DE MARZO DE 2015	8AM - 12 PM
USME	CONSEJOS DIRECTIVOS	COLEGIO RURAL EL UVAL	VIERNES 10 DE MARZO DE 2015	8 AM – 12 PM
CIUDAD BOLÍVAR	CAJA MENOR	DIRECCIÓN LOCAL	MARTES 17 DE MARZO DE 2015	9 AM – 12 PM
USME	CAJA MENOR	DIRECCIÓN LOCAL	VIERNES 27 DE MARZO DE 2015	8 AM – 12 PM
BOSA	CONSEJO DIRECTIVO	COLEGIO CLARETIANO	MARTES 14 DE ABRIL DE 2015	9 AM – 12 PM
USME	CONSEJO DIRECTIVO	COLEGIO PAULO FREIRE	MARTES 14 DE ABRIL DE 2015	9 AM – 12 PM

Capacitación en caja menor a consejos directivos				
localidad	Tema	Lugar	Fecha	Hora
KENNEDY	CONSEJO DIRECTIVO	COLEGIO KENNEDY	MARTES 14 DE ABRIL DE 2015	9 AM – 12 PM
ENGATIVÁ	CONSEJO DIRECTIVO	COLEGIO FRANCISCO JOSE DE CALDAS	MARTES 14 DE ABRIL DE 2015	9 AM – 12 PM
BOSA	CONSEJO DIRECTIVO	COLEGIO CLARETIANO	MIÉRCOLES 15 DE ABRIL DE 2015	2 PM A 5 PM
CIUDAD BOLÍVAR	CONSEJO DIRECTIVO	COLEGIO RODRIGO LARA BONILLA	MIÉRCOLES 15 DE ABRIL DE 2015	9 AM A 12 PM
USME	CONSEJO DIRECTIVO	COLEGIO DIEGO MONTAÑA CUELLAR	LUNES 20 DE ABRIL DE 2015	8 AM A 1:00 PM
USME	CONSEJO DIRECTIVO	DIRECCIÓN LOCAL DE USME	MIÉRCOLES 22 DE ABRIL DE 2015	8 AM A 1:00 PM
PUENTE ARANDA	CONSEJO DIRECTIVO	DIRECCIÓN LOCAL DE PUENTE ARANDA - CADEL	JUEVES 23 DE ABRIL DE 2015	9 AM A 12 PM

Tabla 9. Cronograma de reuniones con Consejos Directivos y FSE

f. Metodología

A partir de las necesidades de los Ordenadores del Gasto, Auxiliares Administrativos con Funciones Financieras y Auxiliares Administrativos responsables del manejo de la Caja Menor, en conocer los procesos y procedimientos de los Fondos de Servicios Educativos, en el manejo de los recursos asignados, teniéndose en cuenta la normatividad establecida (Decreto 1075 de 2015, Resolución 2352 de 2013)

g. Participantes

En las capacitaciones asistieron y se hicieron partícipes ordenadores del gasto, auxiliares administrativos con funciones financieras y auxiliares administrativos responsables del manejo de la Caja Menor de las veinte localidades del Distrito Capital.

Posteriormente, los profesionales de apoyo de los Fondos de Servicios Educativos, capacitaron a los ordenadores del gasto, auxiliares administrativos con funciones financieras y auxiliares administrativos responsables del manejo de la Caja Menor, en cada una de las veinte (20)

localidades del Distrito Capital, donde se profundizaron temas como: Aspectos Generales de Tesorería, Funciones de Tesorería, Políticas Generales de Tesorería y Aspectos Operativos.

h. Logros alcanzados:

- Se capacitó los 351 Fondos de Servicios Educativos de las veinte (20) localidades del Distrito Capital a los responsables de la Administración de los recursos.
- Dar aplicabilidad a la metodología para los FSE, en donde involucra áreas como: Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Caja Menor e Informes presupuestales.
- Reducción de hallazgos realizados por los entes de control (Contraloría, Control Interno).

i. Aspectos a destacar (Si aplica)

- La participación activa de los ordenadores del gasto, auxiliares administrativos con funciones financieras y auxiliares administrativos responsables del manejo de la Caja Menor, de las veinte (20) localidades del Distrito Capital.
- La unificación de criterios y conceptos en el manejo de los recursos de los Fondos de Servicios Educativos.
- Fortalecimiento Institucional, empoderamiento y mejores resultados en la gestión Financiera.

j. Consideraciones finales

Las capacitaciones son fundamentales en todo proceso, ya que con ellas, se logra actualizar, unificar y consolidar conceptos para profundizar temas relacionados en: Presupuesto, Tesorería y Contabilidad, en el buen manejo de los recursos asignados a los Fondos de Servicios Educativos teniendo en cuenta los principios presupuestales, para así lograr una gestión al 100%.

3.2.5 Capacitación a los responsables de los F.S.E. en Contabilidad

a. Dependencia responsable

Dirección Financiera – Oficina de Presupuesto – Fondos de Servicios Educativos

b. Plan documento relacionado

Las capacitaciones desarrolladas en los Colegios de las veinte (20) Localidades del Distrito Capital están definidas en el Plan de Trabajo, con el fin de lograr y dar a conocer los procesos y procedimientos dentro de los Fondos de Servicios Educativos, en lo relacionado a lo presupuestal, Tesorería y Contabilidad, de acuerdo a la normatividad establecida.

c. Hito al que responde

Hito Estratégico de la Dirección Financiera: adelantar las capacitaciones para que se logre la administración correcta de los recursos asignados a los Fondos de Servicios Educativos, teniendo en cuenta la Guía de Financiera de Apoyo para la Gestión de los Fondos de Servicios Educativos – FSE-

d. Objetivos

Acercar la gestión de la Dirección Financiera con el acompañamiento de los profesionales de apoyo de los Fondos de Servicios Educativos realizando capacitaciones con los Ordenadores del Gasto y Auxiliares Administrativos con Funciones Financieras, de las veinte (20) localidades del Distrito Capital en temas de Contables.

e. Desarrollo de la actividad:

Programación de capacitación Gestión al 100 % contractual y financiera FSE, dirigida a rectores - ordenadores del gasto y AAF - pagadores.				
Localidad	Tema	Lugar	Fecha	Hora
CAPACITACION VEINTE (20) AAF NUEVOS	CONTRATACIÓN Y FINANCIERA (Fondos- Pagina WEB) Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y Caja Menor).	INSTALACIONES DE COMPENSAR SALA 3.2 AVE. 68	05/06/2015	8 A 12 AM Y 1:30 A 5PM
CAPACITACIÓN PAGADORES Y ALMACENISTAS	ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA Y FINANCIERA	AUDITORIO FABIO CHAPARRO	24/09/2015	8 A 12 Y 2 A 5 PM

f. Metodología

A partir de las necesidades de los ordenadores del gasto y auxiliares administrativos con funciones financieras, en conocer los procesos y procedimientos de los Fondos de Servicios Educativos, en el manejo de los recursos asignados, teniéndose en cuenta la normatividad establecida (Decreto 1075 de 2015 y Guía de Financiera de Apoyo para la Gestión de los Fondos de Servicios Educativos – FSE-)

g. Participantes

En las capacitaciones asistieron y se hicieron partícipes los ordenadores del gasto y auxiliares administrativos con funciones financieras de las veinte (20) localidades del Distrito Capital.

Posteriormente, los profesionales de apoyo de los Fondos de Servicios Educativos, capacitaron a los ordenadores del gasto y auxiliares administrativos con funciones financieras, en cada una de las veinte (20) localidades del Distrito Capital, donde se profundizaron temas como:

normas técnicas, catálogo de cuentas y procedimientos contables, en especial del régimen contable público.

h. Logros alcanzados:

- Se capacitó los 351 Fondos de Servicios Educativos de las veinte (20) localidades del Distrito Capital a los responsables de la Administración de los recursos.
- Dar aplicabilidad a la metodología para los FSE, en donde involucra áreas como: Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Caja Menor e Informes presupuestales.
- Reducción de hallazgos realizados por los entes de control (Contraloría, Control Interno).

i. Aspectos a destacar

- La participación activa de los Ordenadores del Gasto y Auxiliares Administrativos con Funciones Financieras, de las veinte (20) localidades del Distrito Capital.
- La unificación de criterios y conceptos en el manejo de los recursos de los Fondos de Servicios Educativos.
- Fortalecimiento Institucional, empoderamiento y mejores resultados en la gestión Financiera.

j. Consideraciones finales

Las capacitaciones son fundamentales en todo proceso, ya que con ellas, se logra actualizar, unificar y consolidar conceptos para profundizar temas relacionados en: Presupuesto, Tesorería y Contabilidad, en el buen manejo de los recursos asignados a los Fondos de Servicios Educativos teniendo en cuenta los principios presupuestales, para así lograr una gestión al 100%

3.2.6 Capacitación a los responsables de los F.S.E. en temas presupuestales

a. Dependencia responsable

Dirección Financiera – Oficina de Presupuesto – Fondos de Servicios Educativos

b. Plan, documento relacionado

Las capacitaciones desarrolladas en los Colegios de las veinte (20) Localidades del Distrito Capital fueron definidas en el Plan de Trabajo, con el fin de lograr y dar a conocer los procesos y procedimientos dentro de los Fondos de Servicios Educativos, en lo relacionado a lo presupuestal, de acuerdo a la normatividad establecida.

c. Hito al que responde

Hito Estratégico de la Dirección Financiera: adelantar las capacitaciones para que se logre la administración correcta de los recursos asignados a los Fondos de Servicios Educativos, teniendo en cuenta los principios presupuestales.

d. Objetivos

Acercar la gestión de la Dirección Financiera con el acompañamiento de los profesionales de apoyo de los Fondos de Servicios Educativos realizando capacitaciones con los ordenadores del gasto y auxiliares administrativos con funciones financieras de las veinte (20) localidades del Distrito Capital en temas Presupuestales.

e. Desarrollo de la actividad:

Localidad	Tema	Lugar	Fecha	Hora
USME Y SUMAPAZ	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	INSTALACIONES DEL COLEGIO FEDERICO GARCÍA LORCA	Enero 28 DE 2015	9:00 a.m. a 12:00 pm
RAFAEL URIBE URIBE	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	INSTALACIONES DEL COLEGIO RESTREPO MILLÁN	Enero 29 de 2015	9:00 am a 12:00 pm
MARTIRES y ANTONIO NARIÑO	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	INSTALACIONES DEL CADEL DE LOS MARTIRES	Enero 30 de 2015	9:00 am a 12:00 pm
SUBA	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	INSTALACIONES DEL COLEGIO REPÚBLICA DOMINICANA	Febrero 02 de 2015	9:00 am a 12:00 pm
BOSA	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	INSTALACIONES DEL COLEGIO FERNANDO MAZUERA	Febrero 03 de 2015	9:00 am a 12:00 pm
TUNJUELITO	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	INSTALACIONES DEL COLEGIO BERNARDO JARAMILLO	Febrero 04 de 2015	9:00 am a 12:00 pm
USAQUÉN	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	INSTALACIONES DEL COLEGIO TOBERIN	Febrero 04 de 2015	2:00 pm a 5:00 pm
CIUDAD BOLÍVAR	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	INSTALACIONES DE LA DIRECCIÓN LOCAL DE CIUDAD BOLÍVAR	Febrero 05 de 2015	9:00 am a 12:00 pm
CHAPINERO, PUENTE ARANDA Y TEUSAQUILLO	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	INSTALACIONES DE LA DIRECCIÓN LOCAL DE PUENTE ARANDA	Febrero 06 de 2015	9:00 am a 12:00 pm

Localidad	Tema	Lugar	Fecha	Hora
SAN CRISTÓBAL	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	INSTALACIONES DEL COLEGIO ALDEMAR ROJAS PLAZAS	Febrero 06 de 2015	2:00 Pm a 5:00 pm
ENGATIVÁ, FONTIBON Y BARRIOS UNIDOS	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	INSTALACIONES DEL COLEGIO LA PALESTINA	Febrero 10 de 2015	9:00 am a 12:00 pm
KENNEDY	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	COLEGIO KENNEDY	Febrero 11 de 2015	9:00 am a 12:00 pm
CANDELARIA Y SANTA FE	CIERRE PRESUPUESTAL Y DE TESORERIA 2014	INSTALACIONES DEL COLEGIO EXTERNADO CAMILO TORRES	Febrero 26 de 2015	9:00 am a 12:00 pm
KENNEDY	APLICATIVO PREDIS	COLEGIO NICOLAS ESQUERRA	Martes 17 de marzo de 2015	8 AM – 12 PM

Tabla 10. Cronograma de actividades de acompañamiento a cierre presupuestal

f. Metodología

A partir de las necesidades de los Ordenadores del Gasto y Auxiliares Administrativos con Funciones Financieras, se dio a conocer los procesos y procedimientos de los Fondos de Servicios Educativos – FSE- en el manejo de los recursos asignados por fuentes de financiación, con su cierre de la vigencia, teniéndose en cuenta la normatividad establecida (Decreto 1075 de 2015)

g. Participantes

Asistieron a las capacitaciones. ordenadores del gasto y auxiliares administrativos con funciones financieras de las veinte (20) localidades del Distrito Capital.

Posteriormente, los profesionales de apoyo de los Fondos de Servicios Educativos, capacitaron a los ordenadores del gasto y auxiliares administrativos con funciones financieras en cada una de las veinte (20) localidades del Distrito Capital, donde se profundizaron los temas relacionados a lo presupuestal (Ingresos y Gastos).

h. Logros alcanzados

- Se capacitó los 351 Fondos de Servicios Educativos de las veinte (20) localidades del Distrito Capital a los responsables de la Administración de los recursos.
- Se dio aplicabilidad a la metodología para los FSE, en donde involucró el área presupuestal en sus temas de Ingresos y Egresos con su correspondiente desagregación.

- Reducción de hallazgos realizados por los entes de control (Contraloría, Control Interno).
- La implementación del Sistema de Información SICAPITAL – módulo PREDIS, en los 351 Fondos de Servicios Educativos – FSE-.

i. Aspectos a destacar

- La participación activa de los Ordenadores del Gasto y Auxiliares Administrativos con Funciones Financieras de las veinte (20) localidades del Distrito Capital.
- La unificación de criterios y conceptos en el manejo de los recursos de los Fondos de Servicios Educativos.
- Fortalecimiento Institucional, empoderamiento y mejores resultados en la gestión Financiera.

j. Consideraciones finales

Las capacitaciones son fundamentales en todo proceso, ya que con ellas se logra actualizar, unificar y consolidar conceptos para profundizar temas relacionados en: Presupuesto, Tesorería y Contabilidad, para el buen manejo de los recursos asignados a los Fondos de Servicios Educativos teniendo en cuenta los principios presupuestales, y así lograr una gestión al 100%.



Ilustración 6. Acompañamiento de asesores financieros a los FSE

3.3 Resultados y caracterización de procesos de la Oficina Administrativa Redp

3.3.1 Capacitación básica para el uso de herramientas computacionales e internet

a. Dependencia responsable

Oficina Administrativa REDP

b. Plan, documento relacionado (Plan Institucional de Capacitaciones):

En el ámbito del SER: Funcionarios con una mayor disciplina en cuanto al manejo y control de la información. Actitud o capacidad de análisis y posibles problemas que se genere con su computador.

En el ámbito del HACER: Funcionarios que cuenten con habilidades básicas para el manejo de computador, Word y Excel. Crear tablas de contenido de manera automática en Word, en Excel aplicar las funciones suma, contar, máximo, mínimo y promedio como base para la definición de datos estadísticos para luego ser llevados a una gráfica, así como la creación de una tabla dinámica mediante una hoja de cálculo.

SABER: Conocimientos sobre cada una de las partes del computador y su función, generar estadísticas y tablas dinámicas..

c. Hito al que responde

Hito Estratégico de la Oficina Administrativa REDP: Adelantar procesos de socialización y apropiación a rectores y equipos administrativos para el uso y cuidado de la capacidad instalada de infraestructura tecnológica en el 100% de los colegios oficiales

d. Objetivos

Permitir a los usuarios desarrollar competencias laborales específicas que le permita reconocer como está compuesta una computadora, qué papel desempeña cada uno de los componentes, adquirir conocimientos básicos en el uso y cuidados de otros dispositivos de cómputo (tabletas, smartphone), a trabajar con ellos y adquirir conocimientos básicos en Word y Excel.

e. Alcance

Personal del área Administrativa de los niveles Local e Institucional de la Secretaría de educación Distrital ((Auxiliares administrativos con función de Almacén, biblioteca, Secretarías Académicas y de Rectoría, y servidores públicos administrativos de las Diles).

f. Desarrollo del proceso

Tiempo de taller: 4 horas y 30 minutos por jornada.

Horarios: 7:30 a.m. a 12:00 m.

Lugar: IED (se seleccionaron dos colegios por localidad) dependiendo el número de colegios que la conforman.

Recursos físicos: Área física con capacidad mínima para 40 asistentes, dotada de puntos de red de datos y eléctricos mínimo con 40 desktop y/o portátiles, un tablero, videobeam, marcadores y papel para impresión de material de soporte.

Recurso Humano: Dos capacitadores, con amplio conocimiento de los temas y experiencia como docente, apoyado por un técnico de la unidad de servicios

Etapa	Actividad	Descripción de la actividad
SOCIALIZACIÓN	Capacitación Personal Administrativo de niveles Local e Institucional	Desarrollo de la jornada de capacitación: 1. Saludo y presentación de los capacitadores y demás representantes de la SED. 2. Presentación de los participantes. 3. Se da a conocer el objetivo de la capacitación. 4. Temas a tratar. 5. Se da a conocer la metodología a aplicar y etapas de la capacitación. 6. Desarrollo de los temas. Perfil de los participantes: Personal del área Administrativa de los niveles Local e Institucional de SED (Coordinadores, Almacenistas, bibliotecario, Secretarías Académicas, Diles). Jornadas: Se realizarán jornadas de capacitación, hasta dar cobertura a las 19 localidades y se programarán dos capacitaciones en las localidades que por el gran número de colegios se haga necesario.

g. Cronograma

Localidad	Fecha	Colegio
Kennedy (Primera Jornada)	14 de abril de 2015	INEM Francisco de Paula Santander
Kennedy (Segunda Jornada)	16 de abril de 2015	Distrital de Kennedy
La Candelaria	30 de abril de 2015	Palermo de Teusaquillo
Los Mártires		
Santa Fe		
Teusaquillo		
Barrios Unidos	22 de mayo de 2015	Tomás Carrasquilla

Localidad	Fecha	Colegio
Fontibón		
Antonio Nariño	7 de mayo de 2015	Atanasio Girardot
Tunjuelito		
Usme (Primera Jornada)	Junio 16 de 2015	IED Santa Martha
Usme (Segunda Jornada)	Junio 18 de 2015	IED Fernando González Ochoa
Ciudad Bolívar (Primera Jornada)	Junio 25 de 2015	IED Nicolás Gómez Dávila
Ciudad Bolívar (Segunda Jornada)	Junio 26 de 2015	IED Rodrigo Lara Bonilla
San Cristóbal (Primera Jornada)	Julio 2 de 2015	IED Aldemar Rojas Plazas
San Cristóbal (Segunda Jornada)	Julio 3 de 2015	IED Aldemar Rojas Plazas
Engativá (Primera Jornada)	Julio 9 de 2015	IED Juan Del Corral (Sede B)
Engativá (Segunda Jornada)	Julio 10 de 2015	IED Magdalena Ortega
Usaquén	Julio 31 de 2015	IED Usaquén
Chapinero		
Bosa (Primera Jornada)	Julio 23 de 2015	IED Fernando Mazuera Villegas
Bosa (Segunda Jornada)	Julio 24 de 2015	IED Ciudadela Educativa De Bosa
Suba (Primera Jornada)	Octubre 8 de 2015	Colegio Veintiún Ángeles
Suba (Segunda Jornada)	Octubre 9 de 2015	IED Colegio Chorrillos Sede B – Nicolás Buenaventura
Puente Aranda Y Antonio Nariño	Noviembre 2 de 2015	Colegio Marco Fidel Suarez
Rafael Uribe Uribe (Primera Jornada)	Agosto 27 de 2015	IED Restrepo Millan
Rafael Uribe Uribe (Segunda Jornada)		
Sumapaz	Octubre 7 de 2015	Colegio Jaime Garzón

Tabla 11. Cronograma de talleres TIC 2015

h. Aspectos a destacar

La activa participación de los asistentes permitió evidenciar la importancia que tiene ampliar los conocimientos y la necesidad de crear de manera continua programas que permitan participar activamente en la construcción de su propio conocimiento y herramientas de búsqueda de información en internet que apoyen su trabajo diario y la solución de inconvenientes que resultan ser muy sencillos.

En la medida que estas capacitaciones se apliquen de manera constante, permiten optimizar los tiempos y los recursos de los participantes en la medida que logre simplificar la elaboración y el procesamiento de la información generada en el día a día.

También permite dotar de herramientas para producir informes y presentaciones de resultados con el fin de socializar la información en cualquier nivel, permitiendo el buen manejo de las herramientas y el uso de la información.

i. Consideraciones finales.

Los cambios que se dan en todos los ámbitos de la sociedad no pueden ser ignorados por las instituciones de Educación. El impacto social, tecnológico, cultural y económico de la denominada “era tecnológica” es muy importante en el desarrollo de las actividades diarias.

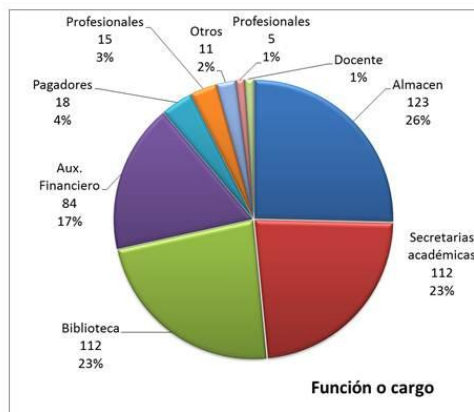
El papel de las computadoras es muy importante, pero no más que el de los administrativos de las instituciones de educación distrital, quienes deberán mejorar constantemente sus métodos de trabajo para que sean más eficientes y lograr adaptarlos con las diversas manifestaciones de la tecnología.

Estas capacitaciones llevan a los participantes a considerar la tecnología como herramienta de apoyo para facilitar y optimizar procesos, pero lo más importante es el uso adecuado de esta, y apropiar así el pensamiento del desarrollo de las personas. De esto se desprende que es preciso adaptar la tecnología a las necesidades del proceso enseñanza-aprendizaje.



Capacitación básica para el uso de herramientas computacionales e internet (14 de abril al 30 de octubre de 2015)

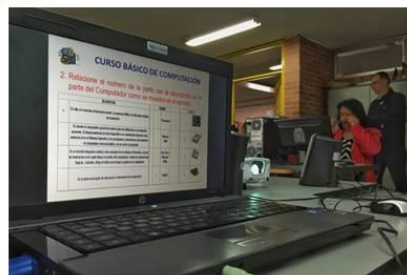
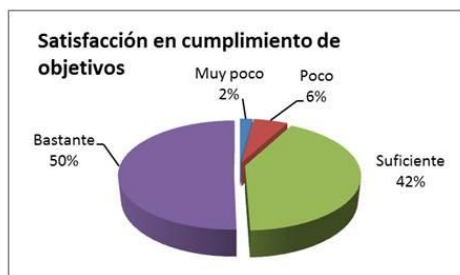
Talleres realizados: 22
Localidades participantes: 20
Total asistentes: 941



Talleristas: Ing. Antonio Páez, Ing. Edgar Ortega.
Oficina Administrativa REDP

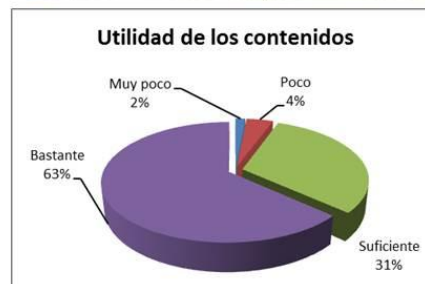
Capacitación básica para el uso de herramientas computacionales e internet

Contenidos



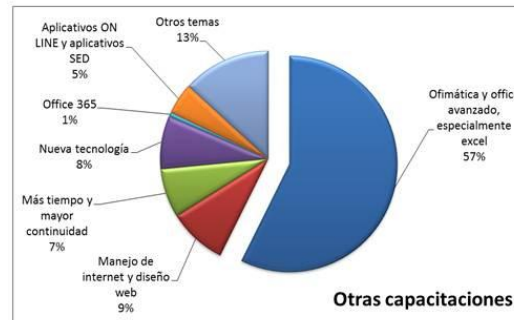
Participantes	941	71%
Encuestas realizadas	672	

Un 93% de los asistentes consideran muy importante la información recibida y el objetivo de la capacitación.



Resultados Encuestas

Temas	No. de personas
Ofimática y office avanzado, especialmente excel	281
Manejo de internet y diseño web	43
Más tiempo y mayor continuidad	36
Nueva tecnología	39
Office 365	3
Aplicativos ON LINE y aplicativos SED	23
Otros temas	65
	490



Resultados Encuestas

Otros temas	No. de personas
Normas APA e INCONTEC	5
Salud y relaciones interpersonales	19
Archivo e inventarios	8
Redacción de textos	6
Atención al ciudadano	7
Gestión Documental	5
Idiomas y lenguaje de señas	4
Actualización temas administrativos y financieros	11
	65

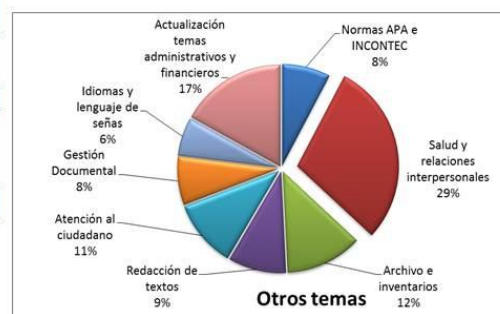


Ilustración 7: Resultados Talleres básicos de Sistemas 2015

3.4 Resultados y caracterización por procesos: Oficina de Servicio al Ciudadano

3.4.1 Eventos por la Cultura de la Transparencia y Servicio al Ciudadano

a. Dependencia responsable

Oficina de Servicio al Ciudadano

b. Plan, documento relacionado

Ante la necesidad que surge del desconocimiento que tiene los servidores públicos y contratistas de la entidad de la aplicación Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadanía (PPDSC) y de los nuevos referentes legales, administrativas y de política pública de nivel nacional, distrital e institucional en relación con los procesos de atención a la ciudadanía, se desarrolló una fase de Socialización y Sensibilización bajo la campaña “Piensa en Servicio, Piensa en los niños”.

c. Hito al que responde

Implementar un (1) plan para fortalecer la atención al ciudadano en los colegios y en ese sentido el propósito de la Secretaría fue brindar todas las herramientas para que este propósito sea posible.

d. Objetivos

Socializar y sensibilizar al personal administrativo y directivo de los niveles institucional y local acerca de los principios básicos del servicio al ciudadano y la transparencia, generando no sólo la satisfacción del propósito cumplido, sino también el bienestar de los ciudadanos representados en nuestra comunidad educativa.

Igualmente socializar y compartir con los servidores de la Secretaría de Educación los principios de la cultura del Servicio al Ciudadano y de la transparencia con el fin de empoderar a cada uno de los servidores públicos y contratistas de las Direcciones Locales y las Instituciones Educativas del Distrito, con criterios de eficacia, eficiencia y compromiso.

e. Desarrollo de la actividad:

Etapas	Actividad	Descripción de la actividad
SOCIALIZACIÓN	Eventos Interlocales para la promoción de la cultura de la transparencia y	AGENDA DEL DIA 1. Himno de Bogotá 2. Apertura oficial del Encuentro Interlocal de Promoción de la Cultura de la Transparencia y el Servicio al Ciudadano a cargo Subsecretaria de Gestión Institucional Doctora Olga Beatriz Gutiérrez Tobar.

Etapa	Actividad	Descripción de la actividad
	el servicio a l ciudadano	3. Intervención de la Oficina Asesora de Planeación - TEMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y TRANSPARENCIA, a cargo de Yaneth Sarmiento Forero, jefe de la Oficina Asesora de Planeación. 4. Taller “PSICOLOGIA DEL SERVICIO”, a cargo del el experto internacional HUGO BARTOLINNI. 5. Intervención de la Directora de Servicios Administrativos, Doctora Hortensia Maldonado Rodríguez o la Jefe de la oficina de servicio al ciudadano Doctora Blanca Isabel Díaz Díaz – TEMA Promoción de la cultura del Servicio al Ciudadano 6. Tips de transparencia y de servicio al ciudadano. 7. Intervención del doctor Oscar Sánchez Jaramillo, Secretario de Educación del Distrito (en caso de no estar presente el Secretario, se cede la palabra a la Subsecretaria de Gestión Institucional o en caso definitivo quien interviene es el Rector del colegio anfitrión). – TEMA Reflexión final. 8. Firma del compromiso con la transparencia y el servicio al ciudadano 9. Salida. Perfil de participante: Personal administrativo, directivos docentes, consejos directivos de instituciones con sus directores y personal administrativo de las Direcciones Locales.

f. Cronograma propuesto y realizado:

Los días 26 y 27 de mayo se realizaron cuatro encuentros Interlocales en las instalaciones de colegios oficiales (seleccionados por contar con la infraestructura necesaria en espacio y en condiciones técnicas de sonido y video para soportar un evento de 400 personas) como se puede observar en el siguiente cuadro:

Jornada	Localidades	Fecha	Horario	Lugar
1	Santa Fe	26 de mayo de 2015	07:30 a.m.	INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL IED Colegio Atanasio Girardot CLL. 14 SUR No.28-06
	San Cristóbal			
	Los Mártires			
	Antonio Nariño			
	La Candelaria			
	Rafael Uribe Uribe			
2	Usme	26 de mayo de 2015	02:00 p.m.	Colegio Marco Fidel Suárez
	Tunjuelito			

Jornada	Localidades	Fecha	Horario	Lugar
	Ciudad Bolívar			DG. 52 SUR No.25-00
	Sumapaz			
3	Bosa	27 de mayo de 2015	07:30 a.m.	Colegio Distrital Kennedy CLL. 5 SUR No.72A-69
	Kennedy			
	Puente Aranda			
4	Usaquén	27 de mayo de 2015	02:00 p.m.	Colegio Instituto Técnico Francisco de José de Caldas CR. 68F No.63B-02
	Chapinero			
	Fontibón			
	Engativá			
	Suba			
	Barrios Unidos			
	Teusaquillo			

Tabla 12. Agenda de Encuentros Interlocales por la transparencia y el servicio al ciudadano

g. Logros alcanzados:

Estadísticas de participación:

Total de asistentes a las 4 jornadas

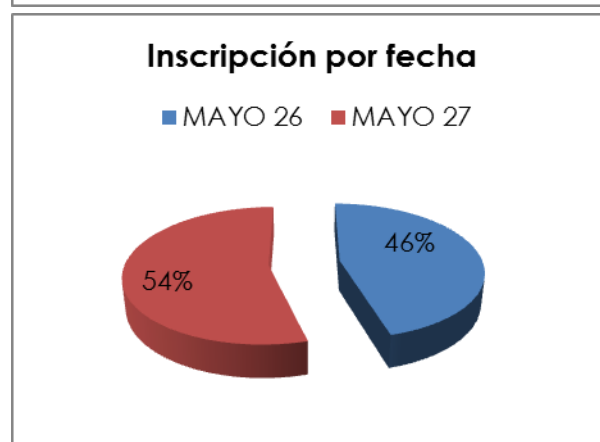
Asiste al evento	
SI	968
NO	1038
TOTAL	2000

Se convocó a 2000 personas- asistieron 962



Total participantes por día

Asistentes por fecha	
DIA 1 - MAYO 26	442
DIA 2 - MAYO 27	526
TOTAL	968



Participación en los Encuentros Interlocales por cargo

PARTICIPACIÓN POR CARGO	
ASISTENCIAL	863
PROFESIONAL	61
DIRECTIVO	41
OTROS	3
TOTAL	968

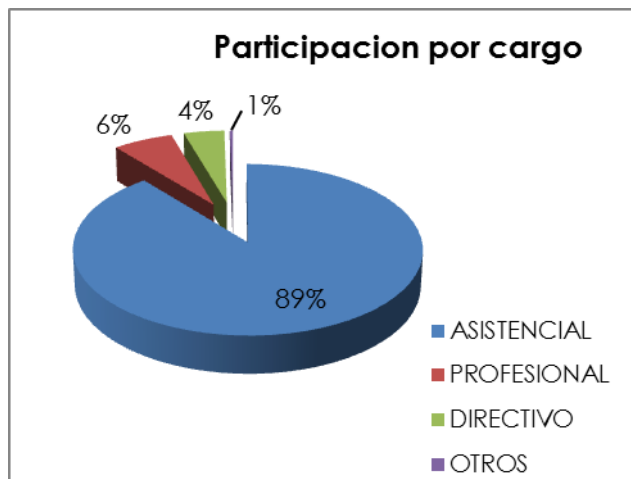


Ilustración 8. Resultados de la participación en los Encuentros Interlocales 2015

En el comparativo anterior podemos destacar un porcentaje del 89% de la participación activa del nivel asistencial con 863 personas, seguido del 11% que corresponde a 61 funcionarios del nivel profesional y 41 del nivel directivo.

h. Consideraciones finales

Durante el proceso de sensibilización fue evidente el malestar por parte de algunos funcionarios sobre los problemas de actitud frente servicio, lo que luego se tradujo en una actitud de compromiso el cual se manifestó al finalizar el evento.

Este tipo de espacios permiten la retroalimentación y por ende considerarse parte integral de la SED, dado que en ocasiones el número de trámites y tiempos hacen ver la dificultad de acercamiento al nivel central, siendo este uno de los retos más grandes que tiene la Secretaría de Educación en este aspecto.

Sin embargo, el compromiso de cada uno de los servidores presentes en cada uno de los eventos es tener siempre el mejor servicio y la mejor actitud para orientar a los ciudadanos que requieran de nuestros servicios.

Se puede concluir que los eventos lograron su objetivo al captar la atención de los participantes quienes asimilaron y se comprometieron públicamente a prestar un servicio con calidad y transparencia a cada uno de los ciudadanos con los que tengan contacto y que requieran algún trámite o servicio de la Secretaría de Educación del Distrito.





Desarrollo de los Encuentros Interlocales. Col Marco Fidel Suárez

3.4.2 Jornadas de sensibilización sobre servicio al ciudadano con rectores

a. Dependencia responsable

Oficina de Servicio al Ciudadano

b. Plan, documento relacionado

Continuando con el propósito de dar a conocer los principales elementos sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) y de los nuevos referentes legales, administrativos y de política pública de nivel nacional, distrital e institucional se desarrolló la fase de sensibilización directa y fortalecimiento con los colegios bajo la campaña “Piensa en Servicio, Piensa en los niños”.

Fue en la reunión de Directores Locales del día 2 de julio de 2015, donde se presentó la estrategia para el fortalecimiento de la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Colegios Distritales y se acordó generar un espacio en las reuniones de rectores en cada localidad para, que la Oficina de Servicio al Ciudadano hiciera una breve descripción del proceso de acompañamiento.

c. Hito al que responde

Implementar un (1) plan para fortalecer la atención al ciudadano en los colegios y en ese sentido el propósito de la Secretaría fue brindar todas las herramientas para que este propósito sea posible.

d. Objetivos

Socializar y sensibilizar al personal administrativo y directivo del nivel central sobre los principios básicos del servicio al ciudadano, generando no sólo la satisfacción del propósito cumplido, sino también el bienestar de los ciudadanos representados en nuestra comunidad educativa.

Socializar y compartir con los servidores de la Secretaría de Educación, los principios de la cultura del Servicio al Ciudadano con el fin de empoderar a cada uno de los servidores públicos y contratistas del nivel central, con criterios de eficacia, eficiencia y compromiso.

e. Objetivos específicos

- Integrar a las instituciones educativas, en el fortalecimiento e implementación en los proceso de cara a la atención del servicio al ciudadano enmarcado en la exigencia normativa.
- Dar a conocer las fases de la Ruta del Servicio al Ciudadano.
- Promover en los servidores públicos los Atributos que caracterizan a la SED
- Informar sobre los canales de atención (telefónico, virtual y presencial)
- Incentivar la participación de las Instituciones en relación con la Ruta de Servicio al Ciudadano

f. Desarrollo de la actividad

Etapas	Actividad	Descripción de la actividad
SOCIALIZACIÓN	JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN RECTORES	AGENDA DEL DIA Los temas desarrollados a través de una presentación (Documento Adjunto) son los siguientes: • La Ruta de Servicio al Ciudadano. • Objetivo. • Atributos de Calidad del Servicio. • Canales de Atención. • Beneficios que obtienen las instituciones al trabajar los temas relacionados con servicio al Ciudadano. • Acuerdos o Compromisos • Seguimiento del tema

g. Cronograma propuesto y realizado

Localidad	Director	Día de la reunión	Hora	Lugar de la reunión
USAQUÉN	YEBRAIL GUEVARA CÁCERES	Miércoles 08 de julio	08:00 a.m.	Colegio Saludcoop Norte, Aula de Audiovisuales
CHAPINERO	MATILDE DEL CARMEN OBANDO ENRIQUE	Miércoles 15 de julio	08:00 a.m.	D.L.E CHAPINERO
TEUSAQUILLO	CATALINA VALENCIA GAITÁN	Miércoles 15 de julio	08:00 a.m.	D.L.E CHAPINERO
SANTA FE Y LA CANDELARÍA	FABIO ANDRÉS BENAVIDEZ	Miércoles 15 de julio	08:00 a.m.	D.L.E.
SAN CRISTÓBAL	JOSÉ ARMANDO RUIZ CALDERÓN	Miércoles 15 de julio	08:00 a.m.	D.L.E.
USME	AURA MARÍA ESTUPIÑÁN SÁNCHEZ	Miércoles 15 de julio	08:00 a.m.	Colegio Diego Montaña Cuellar
TUNJUELITO	JANETH AMELIA MOLINA	Miércoles 08 de julio	08:00 a.m.	D.L.E. TUNJUELITO
BOSA	ALIRIO PESCA PITA	5 de agosto de 2015	09:45:00 a.m.	Colegio San Bernardino de Bosa
KENNEDY	FLOR MARÍA DÍAZ ROCHA	5 de agosto de 2015	08:00 a.m.	Biblioteca del colegio Alfonso López Pumarejo - Kennedy
FONTIBÓN	RUTH CLEMENCIA DÍAZ PENAGOS	Miércoles 08 de julio	08:00 a.m.	COLEGIO INTEGRADO DE FONTIBÓN
ENGATIVÁ	JENNY ILIANA CARO MARTÍNEZ	Miércoles 15 de julio	08:00 a.m.	Salón Plaza Roja del Colegio Francisco José de Caldas
SUBA	MAGNOLIA AGUDELO VELÁSQUEZ	Miércoles 08 de julio	08:00 a.m.	Biblioteca Julio Mario Santo Domingo
BARRIOS UNIDOS	ROSA DELIA GÓMEZ GARZÓN	Miércoles 08 de julio	08:00 a.m.	D.L.E. BARRIOS UNIDOS

Localidad	Director	Día de la reunión	Hora	Lugar de la reunión
LOS MÁRTIRES	YOLANDA GAITÁN MORENO	Miércoles 08 de julio	07:00 a.m.	D.L.E. LOS MÁRTIRES
ANTONIO NARIÑO	IRMA HELENA VARGAS NIÑO	Miércoles 08 de julio	08:00 a.m.	D.L.E. ANTONIO NARIÑO
PUENTE ARANDA	JAHIR ANTONIO MUNÉVAR PEÑUELA	Jueves 09 de julio	08:00 a.m.	D.L.E. PUENTE ARANDA
RAFAEL URIBE URIBE	MIGUEL ÁNGEL SOLANO LEÓN	Miércoles 08 de julio	08:00 a.m.	BIBLIOTECA COLEGIO BRAVO PÁEZ
CIUDAD BOLÍVAR	MIGUEL ÁNGEL CORTÉS PIÑEROS	Miércoles 15 de julio	08:00 a.m.	COLEGIO ARBORIZADORA ALTA
SUMAPAZ	LUIS ALFONSO RIVERA DUARTE	Jueves 23 de julio	02:00 p.m.	NIVEL CENTRAL

Tabla 13. Cronograma de encuentro con rectores y DILES

h. Logros alcanzados

Participación por visitas:

Lugar	Rectores	Coordinador	Personal admón.	Total
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACION DE USAQUÉN	11	1	14	26
DIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO Y TEUSAQUILLO	4		7	11
DIRECCIÓN LOCAL DE SANTAFE Y CANDELARIA	10		2	12
DIRECCIÓN LOCAL DE SAN CRISTÓBAL	30			30
DIRECCIÓN LOCAL DE USME	24	11		35
DIRECCIÓN LOCAL DE TUNJUELITO	10	1		11
DIRECCIÓN LOCAL DE BOSA	22	1		23
COLEGIO ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	40			40
COLEGIO INTEGRADO DE FONTIBON	8	5		13
INSTITUTO TÉCNICO FRANCISCO JOSE DE CALDAS	30	3		33

Lugar	Rectores	Coordinador	Personal admón.	Total
BIBLIOTECA JULIO MARIO SANTODOMINGO	22		6	28
DIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS	10			10
DIRECCIÓN LOCAL MARTIRES	7		1	8
DIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARIÑO	5			5
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	11	1		12
BIBLIOTECA COLEGIO BRAVO PAEZ	27			27
DIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	32	5		37
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	3			3
TOTAL	306	28	30	364

Tabla 14. Resultados de participantes por DILES

i. Consideraciones finales

Con base en la información recopilada a través del diálogo con los rectores y Directores Locales se logró recoger la impresión y puntos de vista de los participantes, y que además nutrieron las bases para la etapa de acompañamiento a colegios.

- Muchas quejas anónimas que finalmente no tiene argumentos ni pruebas, afectan la imagen de los servidores públicos.
- Insistir en el deber ser, no solamente del servidor público sino también del ciudadano, pues ambos tienen derechos y deberes.
- Piden se dé respuesta a los derechos de petición que hacen los rectores, ya que, merecen la misma atención que cualquier otro ciudadano.
- Los rectores y docentes se sienten maltratados cuando se acercan a nivel central a realizar algún trámite y en la mayor parte del tiempo los funcionarios no se encuentran en los puestos.
- No existe un adecuado engranaje entre las diferentes áreas de la SED.
- Se debe capacitar al personal en manejo de usuarios difíciles.
- Se debe informar el cambio de los funcionarios y/o extensiones de contacto.
- La Secretaría cuenta con un mal servicio en el canal telefónico, ya que casi nunca contestan y cuando lo hacen direccionan la llamada de extensión en extensión
- Los eventos y las capacitaciones deberían ser primero para nivel central y después para los colegios.

- Los rectores manifiestan que ellos realizan los trámites ante la SED solo para tener los soportes de gestión, pero que en la mayoría de los casos no tienen respuesta.
- No existe total claridad sobre lo que es un trámite y que es un servicio
- Los rectores consideran que desde nivel central se tiene total desconocimiento de los procesos que tiene el colegio.
- Los rectores consideran que es vital capacitar en servicio al ciudadano a los docentes.
- Manifiestan que al radicar derechos de petición, solicitud de resoluciones en nivel central se retrasan en dar la debida respuesta incumpliendo los términos de tiempo, establecidos por la ley.
- Expresan que es continuo el cambio del personal de vigilancia y en la mayoría de casos no los capacitan en temas de servicio al ciudadano.
- Muestran insatisfacción con el personal de 40x40 ya que al llamar a nivel central, no reciben ningún tipo de respuesta.
- Exponen que debe mejorar los canales de atención en nivel central ya que generalmente no contestan en el conmutador, ni en las otras dependencias.
- Presentan gran preocupación por la base de datos de colegios que están publicados en la página web de la SED, ya que están desactualizados y no se puede dar una respuesta satisfactoria al ciudadano.
- Los rectores manifiestan la necesidad de este acompañamiento y lo ven como algo que se requiere de forma urgente.
- La percepción general de los rectores es que el personal que atiende ciudadanos en los colegios no se encuentra debidamente capacitado en temas de protocolo, normatividad ni herramientas tecnológicas
- Piden que se vinculen a las áreas internas de la SED pues la correcta gestión de servicio depende en gran parte de la gestión de estas áreas
- Piden que el acompañamiento sea para mejorar la gestión y no para aumento de carga laboral
- Falta de personal administrativo en los colegios lo cual dificulta la implementación de la ruta del servicio.



Jornada de sensibilización con DILE y rectores de Ciudad Bolívar. (15/07/2015)

3.4.3 Jornadas de acompañamiento a colegios de Bogotá

a. Dependencia responsable:

Oficina de Servicio al Ciudadano

b. Plan, documento relacionado

Una vez realizada la fase inicial de socialización y sensibilización con los Directores Locales de Educación y los rectores de los colegios públicos distritales fue necesario realizar un acompañamiento directo en las instituciones educativas, que permitiera generar una experiencia favorable en los puestos de trabajo de los funcionarios administrativos en temas de servicio, al igual que promocionar con los docentes lo referente a los servicios y trámites de la entidad.

c. Hito al que responde

En el establecimiento de los hitos para el año 2015 la Secretaría de Educación fijó la meta de 100 colegios del Distrito seleccionados para la implementación de una serie de acciones que fortalezcan las capacidades de gestión en el servicio a los ciudadanos de la SED, especialmente en las Instituciones Educativas Distritales -IED.

d. Objetivos

Socializar, sensibilizar y compartir con los servidores de los Colegios Públicos del Distrito los principios de la cultura del Servicio al Ciudadano con el fin de empoderarlos para desarrollar las actividades de prestación del servicio con criterios de eficacia, eficiencia y compromiso, generando no sólo la satisfacción del deber cumplido, sino también el bienestar de los ciudadanos, representados en nuestra comunidad educativa.

e. Objetivos específicos

- Integrar a las instituciones educativas con el fortalecimiento e implementación de los procesos de cara a la atención del servicio al ciudadano, enmarcado en la exigencia normativa.
- Promover en los servidores públicos los atributos que caracterizan a la Secretaría de Educación del Distrito - SED.
- Informar sobre los canales de atención (telefónico, virtual, buzón de sugerencias y presencial).
- Socializar la información necesaria respecto a protocolos de servicio al ciudadano de la SED.
- Retroalimentar este proceso por parte de los servidores públicos que participan.
- Socializar los temas de enfoque diferencial en la prestación del servicio en la SED.
- Socializar la figura del defensor del ciudadano.
- Desarrollar actividades lúdicas para afianzar el conocimiento transmitido.

f. Desarrollo de la actividad:

Actividad	Descripción de la actividad
JORNADAS DE ACOMPAÑAMIENTO	AGENDA El plan de capacitación inicia desde la sensibilización que se hizo a través de la obra de teatro realizada el 26 y 27 de mayo 2015 en donde estuvieron presentes rectores y administrativos, siendo un espacio de reflexión en cuanto a la labor como servidores públicos. A partir de esta sensibilización, se realizaron las charlas con los rectores en las Direcciones Locales correspondientes, con el objetivo de mostrarles la importancia de llevar a cabo la ruta de fortalecimiento de servicio al ciudadano a nivel Institucional, por lo tanto se deja a los rectores la decisión de si querían o no que se llegara a sus colegios con esta estrategia. Para el desarrollo de estas actividades, primero se hizo un trabajo de sensibilización con todos los funcionarios de la Oficina Servicio al Ciudadano y se conformaron grupos de trabajo para desarrollar el

Actividad	Descripción de la actividad
	material de apoyo. Cada grupo lo socializó, se aprobó y se consolidó en un solo documento, incluyendo los siguientes temas: • Protocolos de Atención: - Normatividad - Dinámica saludos - Qué esperan los ciudadanos de los servidores públicos - Presentación personal - Presentación puesto de trabajo - Presentación espacios de atención - Malos hábitos laborales - Atributos del servicio que caracterizan a la SED - Tipos de ciudadanos - Atención preferencial con enfoque diferencial - Canales de atención - Defensor del Ciudadano - Carta de Trato Digno • Derecho de petición - Términos de respuesta - Tipos derecho de petición - Medio para presentar derecho de petición • Quejas y Reclamos - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) - Ruta - Manejo - Utilidades • Trámites y servicios - Clasificación de trámites por tipo de solicitante - Formatos e información requerida - Solicitud de clave para acceder a los desprendibles de pago - Correo institucional - Link de consulta de trámites ante el Fondo de Prestaciones Sociales - Sed Contáctenos • Buzón de Sugerencias (Socialización directamente con el rector de cada institución) - Entrega de buzón de sugerencias a los colegios visitados - Enfoque y funcionamiento - Funciones del responsable del buzón de sugerencias

g. Cronograma propuesto y realizado:

Se estableció un cronograma para realizar las visitas, las cuales se efectúan con la presencia de dos funcionarios de la OSC, quienes hicieron el intento de contacto telefónico o por correo electrónico, así mismo, al colegio se lleva una carta de presentación de las actividades a desarrollar.

La siguiente es la relación de las visitas realizadas:

LOCALIDAD	FECHA	COLEGIO
Puente Aranda	24/07/2015	Localidad Puente Aranda
Sumapaz	05/08/2015	Localidad Sumapaz
Rafael Uribe	18/08/2015	Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño
Rafael Uribe	18/08/2015	Colegio Enrique Olaya Herrera
Rafael Uribe	18/08/2015	Colegio Colombia Viva
Rafael Uribe	18/08/2015	Colegio Marruecos Y Molinos
Bosa	18/08/2015	Colegio Fernando Mazuera Villegas
Bosa	18/08/2015	Colegio Alfonso López Michelsen
Rafael Uribe	20/08/2015	Colegio Restrepo Millán
Antonio Nariño	20/08/2015	Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori
Rafael Uribe	20/08/2015	Colegio Alfredo Iriarte
Rafael Uribe	20/08/2015	Colegio Reino de Holanda
Rafael Uribe	20/08/2015	Colegio San Agustín
Santa Fe	21/08/2015	Colegio Aulas Colombianas San Luis
Bosa	21/08/2015	Colegio Francisco De Paula Santander
Engativá	24/08/2015	Colegio Robert F. Kennedy
Rafael Uribe	24/08/2015	Colegio José Martí
Rafael Uribe	24/08/2015	Colegio Gustavo Restrepo
Bosa	24/08/2015	Colegio Ciudadela Educativa De Bosa
Engativá	24/08/2015	Colegio Guillermo León Valencia
Bosa	24/08/2015	Colegio Leonardo Posada Pedraza
Suba	25/08/2015	Colegio REPÚBLICA Dominicana
Rafael Uribe	25/08/2015	Colegio El Libertador
Rafael Uribe	25/08/2015	Colegio Manuel Del Socorro Rodriguez
Rafael Uribe	25/08/2015	Colegio Bravo Páez
Suba	25/08/2015	Colegio Delia Zapata Olivella
Engativá	26/08/2015	Colegio General Santander
Bosa	26/08/2015	Colegio El Porvenir
Bosa	26/08/2015	Colegio Alfonso Reyes Echandía
Tunjuelito	26/08/2015	Colegio Ciudad De Bogotá

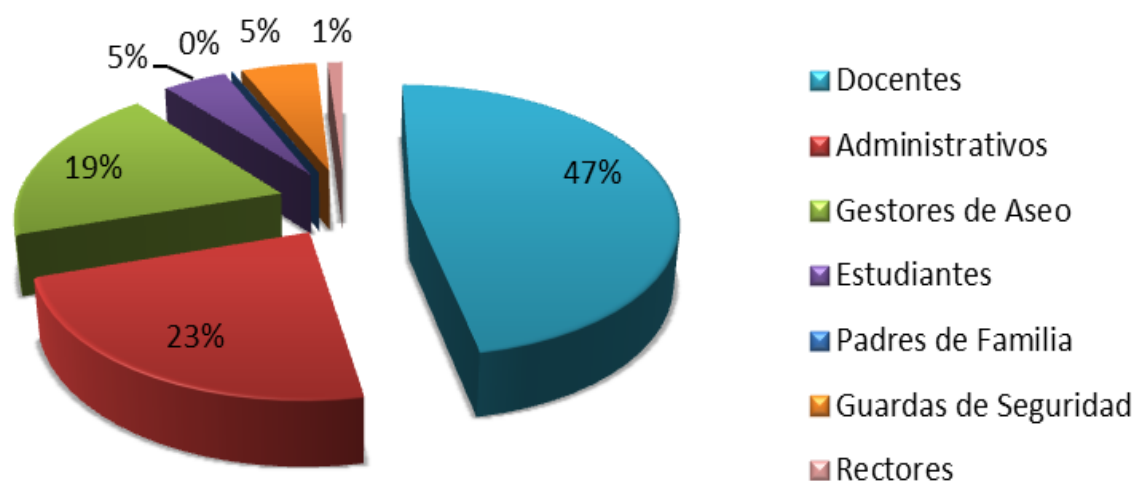
LOCALIDAD	FECHA	COLEGIO
Kennedy	28/08/2015	Colegio Manuel Cepeda Vargas
Bosa	28/08/2015	Colegio Carlos Albán Holguín
Bosa	28/08/2015	Colegio Villas Del Progreso
Bosa	28/08/2015	Colegio Pablo De Tarso
Ciudad Bolívar	31/08/2015	Colegio CEDID Ciudad Bolívar
Ciudad Bolívar	31/08/2015	Colegio Cundinamarca
Ciudad Bolívar	31/08/2015	Colegio La Estancia - San Isidro Labrador
Ciudad Bolívar	31/08/2015	Colegio Rafael Uribe Uribe
Ciudad Bolívar	02/09/2015	Colegio Rodrigo Lara Bonilla
Rafael Uribe	02/09/2015	Colegio María Cano
Suba	02/09/2015	Colegio Tibabuyes Universal
Rafael Uribe	03/09/2015	Colegio Palermo Sur
Rafael Uribe	03/09/2015	Colegio Antonio Baraya
Rafael Uribe	03/09/2015	Colegio Misael Pastrana Borrero
Rafael Uribe	03/09/2015	Colegio Rafael Delgado Salguero
Rafael Uribe	04/09/2015	Colegio REPÚBLICA EE.UU De América
Rafael Uribe	04/09/2015	Colegio La Paz
Puente Aranda	04/09/2015	Colegio La Merced
Rafael Uribe	07/09/2015	Colegio República Federal De Alemania
Antonio Nariño	07/09/2015	Colegio Guillermo León Valencia
Suba	07/09/2015	Colegio La Gaitana
Antonio Nariño	07/09/2015	Colegio Atanasio Girardot
Antonio Nariño	08/09/2015	Colegio Francisco De Paula Santander
Antonio Nariño	08/09/2015	Colegio CEDIT Jaime Pardo Leal
Suba	08/09/2015	Colegio Gerardo Paredes
Rafael Uribe	09/09/2015	Colegio Clemencia Holguín De Urdaneta
Suba	09/09/2015	Colegio Juan Lozano Y Lozano
Engativá	09/09/2015	Col Instituto Técnico Industrial Francisco José De Caldas
Engativá	09/09/2015	Colegio REPÚBLICA De Colombia
Rafael Uribe	10/09/2015	Colegio Alexander Fleming
Kennedy	10/09/2015	Colegio La Amistad
Kennedy	10/09/2015	Colegio Class
Los Mártires	11/09/2015	Colegio Ricaurte (Concejo)
Kennedy	11/09/2015	Colegio Gabriel Betancourt Mejía
Bosa	11/09/2015	Colegio San Bernardino
Kennedy	11/09/2015	Colegio General Gustavo Rojas Pinilla
Kennedy	14/09/2015	Colegio Castilla
Bosa	14/09/2015	Colegio Gran Colombiano

LOCALIDAD	FECHA	COLEGIO
Bosa	14/09/2015	Colegio José Francisco Socarras
Bosa	14/09/2015	Colegio Carlos Pizarro León Gómez
Ciudad Bolívar	15/09/2015	Colegio San Francisco
Bosa	15/09/2015	Colegio Germán Arciniegas
Bosa	15/09/2015	Colegio Orlando Higueta Rojas
Tunjuelito	15/09/2015	Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto
Santafé	15/09/2015	Colegio Externado Nacional Camilo Torres
Tunjuelito	16/09/2015	Colegio Rafael Uribe Uribe
Bosa	16/09/2015	Colegio Débora Arango Pérez
Tunjuelito	16/09/2015	Colegio Centro Integral José María Córdoba
Usme	16/09/2015	Colegio Miguel De Cervantes Saavedra
Usme	16/09/2015	Colegio Atabanzha
Santafé	16/09/2015	Colegio Antonio José Uribe
Kennedy	16/09/2015	Colegio Kennedy
Engativá	17/09/2015	Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral
Suba	17/09/2015	Colegio El Salitre - Suba
Santafé	17/09/2015	Colegio Jorge Soto Del Corral
Santafé	17/09/2015	Colegio Los Pinos
Santafé	17/09/2015	Colegio Manuel Elkin Patarroyo
Kennedy	17/09/2015	Colegio San José De Castilla
Usme	18/09/2015	Colegio Eduardo Umaña Mendoza
Bosa	18/09/2015	Colegio Nuevo Chile
La Candelaria	18/09/2015	Colegio Escuela Nacional de Comercio
Rafael Uribe	18/09/2015	Colegio Quiroga Alianza
Usaquén	21/09/2015	Colegio Aquileo Parra
Bosa	21/09/2015	Colegio Brasilia - Bosa
Bosa	21/09/2015	Colegio CEDID San Pablo
Suba	21/09/2015	Colegio Gerardo Molina Ramírez
Teusaquillo	22/09/2015	Colegio Manuela Beltrán
Kennedy	22/09/2015	Colegio Instituto Técnico Rodrigo De Triana
San Cristóbal	22/09/2015	Colegio Manuelita Sáenz
Tunjuelito	22/09/2015	Colegio INEM Santiago Pérez
Kennedy	22/09/2015	Colegio INEM Francisco De Paula Santander
Santafé	23/09/2015	Colegio Policarpa Salavarrieta

Tabla 15. Cronograma de acompañamiento a colegios, Servicio al Ciudadano.

h. Logros alcanzados

La siguiente es la relación de los asistentes a cada una de las actividades desarrolladas en 100 colegios:



Tipo	Cantidad
Docentes	1195
Administrativos	588
Gestores de Aseo	481
Estudiantes	115
Padres de Familia	1
Guardas de Seguridad	137
Rectores	27
Total Participantes	2,544

Tabla 16. Resultados participación por cargos en colegios

El impacto de las actividades busca mejorar el servicio que reciben 302.482 alumnos, que equivalen al 40% del total de estudiantes de instituciones públicas en el distrito.

i. Aspectos a destacar

- Selección de colegios

Una vez se cuenta con el material necesario y se han definido los temas se procede a la selección de los colegios oficiales que van hacer parte de la muestra para realizar el acompañamiento en la ruta del fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano.

Dentro de los colegios seleccionados fueron tenidos en cuenta 48 cuyos rectores voluntariamente manifestaron su deseo de participar en el ejercicio y para completar el grupo se seleccionó a los colegios con mayor número de matrículas en la ciudad.

j. Consideraciones finales

Con base en la información recopilada a través del diálogo y entrevistas con los participantes de los 100 colegios que recibieron el acompañamiento, se logró recoger la impresión y puntos de vista tanto de administrativos como docentes, elemento fundamental para las acciones de mejora que se deberán plantear alrededor del servicio al ciudadano en la implementación de la política.

Es importante considerar que la atención en las ventanillas del nivel central está fundamentalmente dirigida a un gran número de usuarios internos con lo cual se puede determinar que la atención de la ciudadanía en nuestra entidad se realiza en los colegios y es por ello que este proceso debe fortalecerse

- Los funcionarios y directivos de los colegios públicos están comprometidos con la labor que realizan y es necesario un acompañamiento más cercano de las dependencias del nivel central.
- Los funcionarios de las instituciones coinciden en que se requiere un mayor acompañamiento y capacitación desde el nivel central en los diferentes procesos de la SED.
- Se observa la necesidad de mejorar la cultura organizacional y comunicación entre los niveles Central, Local e Institucional.
- Se solicita capacitación en temas de gestión documental y servicio a la ciudadanía.
- Se sugiere mejorar la atención en todas las áreas en el nivel central y a los funcionarios de instituciones dar un trato digno.
- Articular procesos con los cronogramas y actividades de las instituciones, para evitar que de los diferentes proyectos programen actividades continuas en el colegio afectando las clases de los niños y las funciones administrativas.
- Solicita mayor gestión y oportunidad en respuestas emitidas desde las diferentes áreas del nivel central.
- Queja generalizada por la deficiente o nula comunicación telefónica en el nivel central.

- Se observa falta de personal y sobrecarga laboral en algunas instituciones.
- Se requiere capacitación y publicidad en el sistema distrital de quejas y soluciones
- Mayor divulgación canales de atención y capacitación a personal en servicio al ciudadano.
- Se debe mejorar la conectividad y soporte web en los colegios.
- Es necesario unificar los horarios de atención o los lineamientos en este sentido.
- El servicio de aseo y vigilancia afecta la percepción del servicio y su impacto puede ser positivo o negativo, no solo por la atención de los encargados sino por la evaluación que se hace del aseo o la presentación del servicio de guardas de seguridad.
- Es necesario continuar con la actividad de acompañamiento en las instituciones educativas, estableciendo vínculos y canales de comunicación activos con el nivel central.
- Manejar una oferta unificada y articulada desde el Nivel Central de las acciones de mejora en la prestación del servicio en los colegios.



Taller de Servicio al Ciudadano sobre Inclusión



Instalación de buzones de sugerencias en colegios piloto



Visita y acompañamiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano a 100 colegios piloto

3.4.4 Talleres sobre protocolos de servicio al ciudadano

a. Dependencia responsable:

Oficina de Servicio al Ciudadano

b. Objetivos

Fortalecer la cultura para la atención del servicio al ciudadano con el personal administrativo, docente.

c. Desarrollo de la actividad:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
TALLER SOBRE PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	AGENDA • Presentación del equipo de la O.SC Y Saludo de bienvenida • Introducción al tema, antecedentes, Identificación de problemas y causas • Normatividad y protocolos de atención • Atributos del servicio que caracterizan a los funcionarios de la SED • Socialización Protocolos de atención: lineamientos que buscan ordenar y mejorar la interacción entre servidores públicos y ciudadanía, permitiendo así entender que los protocolos de atención dentro de la institución educativa son modelos que permiten hablar un mismo lenguaje obteniendo resultados positivos desde la atención con los niños, niñas, adolescentes, padres de familia, personal administrativo, docentes y de este modo mejorar el servicio y por ende el clima organizacional institucional y personal. Se logró captar la atención de los funcionarios asistentes. • Protocolos de atención con Enfoque Diferencial se enmarcan en el documento de los lineamientos Distritales para la Aplicación del Enfoque Diferencial del Distrito, luego se exponen los diferentes enfoques y algunas pautas generales para la atención a población con condiciones de vulnerabilidad y diversas. • Tipos de usuarios y manejo • Canales de atención puntos presenciales, telefónicos y virtuales. • Derecho de petición términos para resolver distintas modalidades, tipos de derecho • Sistema Distrital de quejas y soluciones, manejo de SDQS • Trámites frecuentes docentes, administrativos, padres, estudiantes e instituciones • Información para trámites frecuentes • Trámites y servicios En el transcurso de la charla se entregaron los kits realizando preguntas al auditorio referente a los diferentes temas abordados en la charla logrando interactuar con los asistentes.

d. Aspectos a destacar

- Los funcionarios expresaron agradecimiento y resaltaron la dinámica llevada en el encuentro brindado por parte de la oficina de Servicio al Ciudadano.
- El tiempo asignado para desarrollar el taller fue muy corto (una hora) por lo que no se abordaron todos los temas inicialmente propuestos.
- Los funcionarios administrativos manifestaron su gran inconformidad con el servicio que se presta en las ventanillas de radicación, donde reiteran que los funcionarios no están lo suficientemente capacitados para el sistema de radicación y que por ese motivo se deben levantar del puesto o hablar con el compañero para pedir orientación en reiteradas ocasiones y eso retrasa los turnos y los tiempos estipulados para la cada usuario.
- Solicitan de manera especial que se habilite una ventanilla para atención de los administrativos de colegios ya que sienten que no son atendidos de manera prioritaria.
- En cuanto al servicio prestado en las diferentes dependencias en nivel central manifiestan inconformidad por el trato, ya que deben hacer antesala, esperar demasiado tiempo o muchas veces niegan el ingreso a las oficinas.
- Indican que efectúan las radiaciones en nivel central pues en los mismos DILES los remiten a esta oficina porque indican que la tula la recogen cada ocho días lo cual genera falta de garantías en el desarrollo del trámite.

e. Consideraciones finales

- El grupo fue receptivo con la información brindada en el proceso, resaltando la importancia de estas jornadas en las instituciones
- Mantener el contacto establecido con el colegio para futuras capacitaciones.
- Los participantes solicitan que esta capacitación se replique al interior de las áreas de Nivel Central.
- Se requiere realizar seguimiento al correcto manejo de los temas expuestos.
- Se observó que los docentes no manejan los canales web por desconocimiento.

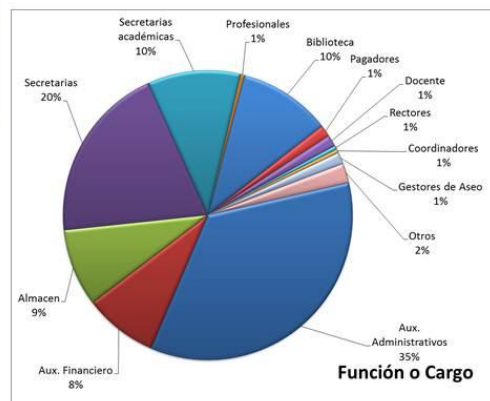


Taller sobre protocolos de Servicio al Ciudadano y manejo de caja menor*

Taller sobre protocolos de Servicio al Ciudadano*

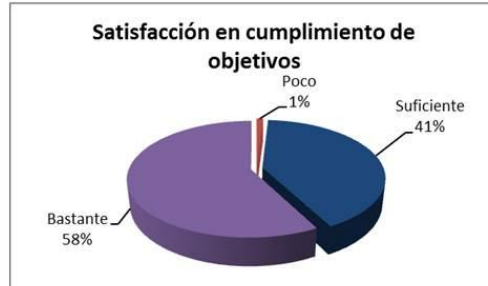
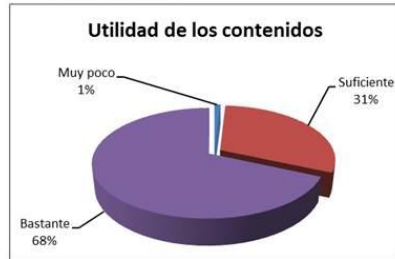
Jornadas de Gestión al 100% desde lo local

Talleres realizados: 11
Localidades participantes: 15
Total asistentes: 231



Talleristas: Fernando Benavides, Sandra Mireya Gómez
Oficina de Servicio al Ciudadano

Contenidos



Participantes	231	43%
Encuestas realizadas	99	

Un 99% de los asistentes consideran muy importante la información recibida y el objetivo de la capacitación.

Resultados Encuestas

Temas	No. de
Aplicativos SED	4
Procesos servicio al ciudadano	5
Sobre funciones administrativas	3
Mayor Continuidad	5
Manejo de Caja menor y temas financieros	7
Auditorias y control interno	5
Otros temas	16
	45



Resultados Encuestas

Otros temas	No. de
Ofimática y nuevas tecnologías	10
Dotaciones y Recursos de la SED	2
Talento humano y salud	2
Inventarios	1
Idiomas	1
	16

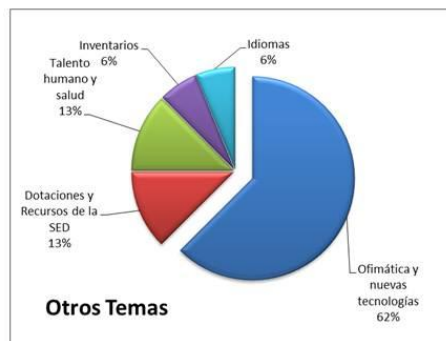


Ilustración 9. Resultados Talleres sobre protocolos de Servicio al Ciudadano en Jornadas de Gestión al 100% desde lo local

3.4.5 Semana de la Cultura del Servicio a la Ciudadanía

a. Dependencia responsable

Oficina de Servicio al Ciudadano

b. Plan, documento relacionado

Ante la necesidad que surge del desconocimiento que tiene los servidores públicos y contratistas de la entidad en la aplicación de la nueva política de servicio al ciudadano de la SED, de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadanía (PPDSC) y de los nuevos referentes legales, administrativos y de política pública de nivel nacional, distrital e institucional en relación con los procesos de atención a la ciudadanía, se desarrolló la semana de la cultura del servicio a la ciudadanía dentro de la fase de Socialización y Sensibilización de plan de fortalecimiento del servicio al ciudadano.

Por lo anterior y dando continuidad al proceso de sensibilización y socialización de la “ruta del fortalecimiento de la cultura de servicio a la ciudadanía”; que ya tuvo lugar en los niveles local e institucional, el siguiente paso es llegar a cada uno de los servidores públicos y contratistas del nivel central con una reflexión en torno al impacto que tiene nuestra gestión en la calidad de la prestación del servicio misional de la entidad.

c. Hito al que responde

Actividades del Plan Operativo de la Dirección:

Fortalecer la atención al ciudadano en los colegios y en ese sentido el propósito de la Secretaría será brindar todas las herramientas para que este propósito sea posible.

d. Objetivos:

- Socializar y sensibilizar al personal administrativo y directivo del nivel central sobre los principios básicos del servicio al ciudadano, generando no sólo la satisfacción del propósito cumplido, sino también el bienestar de los ciudadanos representados en nuestra comunidad educativa.
- Igualmente socializar y compartir con los servidores de la Secretaría de Educación, los principios de la cultura del Servicio al Ciudadano con el fin de empoderar a cada uno de los servidores públicos y contratistas del nivel central, con criterios de eficacia, eficiencia y compromiso.

e. Desarrollo de la actividad:

Etapas	Actividad	Descripción de la actividad
SOCIALIZACIÓN	SEMANA DE LA CULTURA DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA RUTA DEL SERVICIO	AGENDA DEL DIA Cada uno de los eventos inicio con la llegada inesperada de dos funcionarias de la Oficina de Servicio al Ciudadano junto a súper-servicio, a cada una de las áreas invitando a participar activamente en la firma del compromiso con el servicio a la ciudadanía por medio de las tarjetas que se entregaron. Al llegar al punto de encuentro se brindó información de la nueva política de servicio al ciudadano de la SED y se interactuó con el público en temas de servicio desde su área. Por medio de una dinámica de súper héroes se socializaron los cinco atributos del servicio; para cada uno de ellos se recreó una pose de poder la cual súper-servicio en compañía de un voluntario del público enseñaban a los demás participantes. Para cerrar se invitó nuevamente a llenar la tarjeta de compromisos con acciones concretas que impacten positivamente desde cada puesto de trabajo la calidad del servicio y se propuso el reto de participar en el concurso de redes sociales enviando su compromiso junto con una foto a COMUNIDAD SED en Facebook.

f. Cronograma propuesto y realizado

La semana del 19 al 23 de octubre se llevó a cabo la semana del servicio en las instalaciones de nivel central, recorriendo cada día un piso como se puede observar en el siguiente cuadro:

Fecha	Espacio	Dependencias
19 de Octubre	Torre B Cámara Colombiana de Infraestructura	Subsecretaría de Integración Interinstitucional - Direcciones y Oficinas.
		Oficina de Control Interno
		Oficina de Control Disciplinario
		Oficina de Escalafón Docente
20 de Octubre	Piso 1	Subsecretaría de Gestión Institucional - Direcciones y Oficinas
21 de Octubre	Piso 2	Subsecretaría de Gestión Institucional - Direcciones y Oficinas
		Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
22 de Octubre	Piso 3	Subsecretaría de Acceso y Permanencia - Direcciones y Oficinas
23 de Octubre	Piso 4	Despacho - Oficinas Asesoras de Jurídica y Planeación
		Subsecretaría de Calidad y Pertinencia - Direcciones y Oficinas

Tabla 17. Cronograma de la Semana del Servicio

g. Logros alcanzados

Total de participación:

Día	Ubicación	No. Compromisos
1	TORRE B Y CÁMARA COLOMBIANA DE INFRAESTRUCTURA	60
2	PISO 1	58
3	PISO 2	81
4	PISO 3	70
5	PISO 4	48
TOTAL COMPROMISOS		317

Tabla 18. Resultados de compromisos en la Semana del Servicio

h. Consideraciones finales

Se debe destacar la buena respuesta y actitud de participación y colaboración que se tuvo por parte de los funcionarios en el desarrollo de las actividades, en la mayoría de las áreas se

contó con el apoyo de los jefes que convocaron desde días anteriores a sus equipos de trabajo a sacar el mayor provecho de la información y las dinámicas propuestas.

Igualmente es de resaltar la buena acogida que tuvo la firma de los compromisos cerrando con un total de 317 funcionarios comprometidos con el servicio al ciudadano y la participación de 45 funcionarios en el concurso en redes sociales.

Por lo tanto, podemos concluir que el evento logró su objetivo al captar la atención de los participantes quienes asimilaron y se comprometieron públicamente a prestar un servicio con calidad a cada uno de los ciudadanos y compañeros con los que tengan contacto y que requieran algún trámite o servicio de la Secretaría de Educación del Distrito.



Actitud y compromiso por el servicio al ciudadano. (Octubre 2015)



Entrega de premios por participación en la Semana del Servicio

3.4.6 Sensibilización de servicio a la ciudadanía para gestores de aseo y vigilancia

a. Dependencia responsable

Dirección de Servicios Administrativos - Oficina de Servicio al Ciudadano

b. Hito al que responde

Implementar un (1) plan de sensibilización para las personas que prestan servicios de vigilancia, aseo, transporte y alimentación escolar y que tienen contacto con la comunidad educativa.

c. Objetivos

- Dar a conocer las políticas de servicio que se manejan en la Secretaría de Educación del Distrito.
- Compartir los resultados de la calidad y excelencia en la educación pública, reflejados desde las doce promesas del proyecto 40x40.
- Socializar los protocolos de atención que se manejan en la Secretaria de Educación del Distrito según la política de servicio a la ciudadanía de la SED.
- Informar sobre la red de servicios a la ciudadanía: puntos presenciales, canales telefónicos y puntos virtuales que brinda la SED para la comunidad en general.

d. Desarrollo de la actividad

Actividad	Descripción de la actividad
SENSIBILIZACIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA GESTORES Y GESTORAS DE ASEO Y VIGILANCIA	AGENDA La actividad se desarrolló de manera dinámica e interactiva con los asistentes. Se inició con la presentación del expositor y la introducción de las temáticas a tratar a lo largo de la charla. Se contextualiza a los asistentes con las principales cifras de la educación pública del distrito, haciendo énfasis en los porcentajes de niñas y niños que hacen parte de la comunidad educativa de la SED. Vigilancia: Se inicia con protocolos de atención haciendo énfasis en que ellos son la primera imagen de la institución a través de sus acciones al prestar un servicio a la ciudadanía. Asimismo se recalca la importancia del saludo, la presentación personal y del puesto de trabajo, lo que permite un clima laboral

Actividad	Descripción de la actividad
	saludable. Teniendo en cuenta el servicio que ellos prestan, se trabajan los atributos de servicio, enfocándolos en la calidad de la información que brindan y la actitud con la que se relacionan con los ciudadanos; Se resaltó la importancia de estar bien informados para para que sus orientaciones y respuestas sean efectivas y confiables. Por otro lado se dieron a conocer algunos tips para manejar los diferentes tipos de ciudadanos que pueden llegar a las instituciones educativas. Aseo: Se inició con protocolos de atención haciendo énfasis en la presentación, aseo e imagen de la instalaciones, igualmente se recalcó la importancia del saludo y la presentación personal, lo que permite un clima laboral saludable. Por otro lado se presentaron los atributos del servicio inmersos en la política de servicio a la ciudadanía de la SED y se brindaron algunos tips para manejar los diferentes tipos de ciudadanos que pueden llegar a las instituciones educativas. Se dio a conocer la reforma educativa que se adelanta en Bogotá basada en el proyecto 40 x 40, explicando las generalidades de las 12 promesas que abarca el programa, los cuales permitieron mejorar la calidad de la educación de nuestros niñas, niños y jóvenes. En una última parte se presentaron las estadísticas comparativas de mejora de la calidad de la educación en los colegios oficiales y la caracterización de la SED. Para cerrar la charla se entregó la información sobre canales de atención a la ciudadanía y se dio un espacio para resolver dudas y comentarios.

e. Cronograma propuesto y realizado

Fecha	Capacitador	Lugar	Empresa
14/11/2015	LYDA ENITH SOLANO	COL. GERARDO MOLINA	SEGURIDAD NAPOLES LTDA.
	LYDA ENITH SOLANO	COL. GERARDO MOLINA	SEGURIDAD NAPOLES LTDA.
17/11/2015	FERNANDO BENAVIDES	COLEGIO RODRIGO LARA BONILLA SEDE A	PROTEVIS LTDA.
	FERNANDO BENAVIDES	COLEGIO RODRIGO LARA BONILLA SEDE A	PROTEVIS LTDA.

Fecha	Capacitador	Lugar	Empresa
19/11/2015	SANDRA MIREYA GOMEZ	CEDID SAN PABLO SEDE A	COAUTONOMA CTA
	SANDRA MIREYA GOMEZ	CEDID SAN PABLO SEDE A	COAUTONOMA CTA
21/11/2015	GINA MARIA GAMBA	AUDITORIO COLEGIO MANUELITA SAENZ	COOVIAM
	FERNANDO BENAVIDES	AUDITORIO COLEGIO MANUELITA SAENZ	COOVIAM
	ALEXANDRA ALBORNOZ	INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	UT VISE ACOSTA 2015
	LUZ NATHALY DUSSAN	JUAN DEL CORRAL SEDE B	PROTEVIS LTDA
	GINA MARIA GAMBA	JUAN DEL CORRAL SEDE B	PROTEVIS LTDA
	MARIA MERCEDES NARVAEZ	COLEGIO JULIO GARAVITO ARMERO SEDE A	SERVIGTEC LTDA
	SANDRA MIREYA GOMEZ	INEM SANTIAGO PEREZ	U.T. LADOINSA
	GINA MARIA GAMBA	JUAN DEL CORRAL SEDE B	U.T. LADOINSA
23/11/2015	GINA MARIA GAMBA	AUDITORIO SEGURIDAD SAN MARTIN	SEGURIDAD SAN MARTIN
24/11/2015	FERNANDO BENAVIDES	COLEGIO BENJAMIN HERRERA	BRILLASEO
	SANDRA MIREYA GOMEZ	COLEGIO BENJAMIN HERRERA	BRILLASEO
	LYDA ENITH SOLANO	COLEGIO SALUDCOOP NORTE	BRILLASEO
	LYDA ENITH SOLANO	COLEGIO SALUDCOOP NORTE	BRILLASEO
25/11/2015	FERNANDO BENAVIDES	COLEGIO AGUILERO PARRA	BRILLASEO
	SANDRA MIREYA GOMEZ	COLEGIO AGUILERO PARRA	BRILLASEO
	ALEXANDRA ALBORNOZ	INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	UT VISE ACOSTA 2015
	LYDA ENITH SOLANO	AUDITORIO COLEGIO AGUSTIN FERNANDEZ	LA MAGDALENA DE SEGURIDAD LTDA
	LYDA ENITH SOLANO	AUDITORIO COLEGIO AGUSTIN FERNANDEZ	LA MAGDALENA DE SEGURIDAD LTDA
26/11/2015	FERNANDO BENAVIDES	COLEGIO MANUELA BELTRAN	BRILLASEO
	LYDA ENITH SOLANO	COLEGIO MANUELA BELTRAN	BRILLASEO
27/11/2015	FERNANDO BENAVIDES	COLEGIO COSTA RICA	BRILLASEO
	SANDRA MIREYA GOMEZ	COLEGIO COSTA RICA	BRILLASEO
28/11/2015	LUZ NATHALY DUSSAN	COLEGIO CAMILO TORRES	UNION TEMPORAL GCSI 360º
	LUZ NATHALY DUSSAN	COLEGIO CAMILO TORRES	UNION TEMPORAL GCSI 360º

Fecha	Capacitador	Lugar	Empresa
	SANDRA MIREYA GOMEZ	COLEGIO MIGUEL DE CERVANTES	SEGURIDAD NAPOLES LTDA
	GINA MARIA GAMBA	COLEGIO RAFAEL URIBE URIBE SEDE B	COLVISEG LTDA.
	FERNANDO BENAVIDES	COLEGIO RAFAEL URIBE URIBE SEDE B	COLVISEG LTDA
	LYDA ENITH SOLANO	COLEGIO COSTA RICA SEDE A	RONDACOL LTDA
	MARCO ANTONIO BARRERA	AUDITORIO SEGURIDAD SAN MARTIN	SEGURIDAD SAN MARTIN
	MARIA MERCEDES NARVAEZ	COLEGIO ENRIQUE OLAYA HERRERA	VIGIL LTDA.
	LYDA ENITH SOLANO	COLEGIO REPÚBLICA DOMINICANA	U.T.LADOINSA
30/11/2015	LYDA ENITH SOLANO	COLEGIO GUSTAVO RESTREPO	BRILLASEO
	GINA MARIA GAMBA	COLEGIO GUSTAVO RESTREPO	BRILLASEO

Tabla 19. Cronograma de trabajo con empresas de aseo y vigilancia sobre Servicio al Ciudadano

f. Logros alcanzados

Total de participación:

- Total Gestores de vigilancia: 3107
- Total Gestores de aseo: 1799

g. Consideraciones finales

El aporte y participación de la Oficina de Servicio al Ciudadano en este proceso, permitió recoger e identificar algunos aspectos que de manera específica se relatan y que afectan de manera directa la prestación del servicio al ciudadano.

- Manifiestan que en el momento de solicitar vacaciones, la mayoría de veces son negadas con la justificación de que no hay personal suficiente para reemplazarles.
- Se manifiesta que la suspensión de contrato cuando es semana de receso, festivos y vacaciones para no tenerlos contratados en ese tiempo, vulnera sus derechos como empleados.
- Resaltan que de acuerdo a las funciones que tienen dentro de su contrato existen oficios extras que no corresponden a los asignados, como sacar la basura lo que en algunas ocasiones este desplazamiento implica el abandono del puesto de trabajo, incurriendo que por su ausencia pueda pasar algo desafortunado y los gestores de vigilancia sean los

directamente afectados. Expresan que en determinadas situaciones les corresponden llevar los tintos o ser mensajeros de los administrativos y/o docentes.

- Ponen de conocimiento que en ocasiones carecen de un trato digno por parte de algunos funcionarios de la institución educativa sintiendo que no son respaldados por la empresa contratante
- También informan el maltrato que reciben de parte de algunos rectores y los coordinadores que también se saltan los procedimientos para favorecer a ciertas personas de la entidad.
- Se comenta sobre el desequilibrio de sueldos entre las empresas.
- Proponen que las funciones asignadas por la empresa contratante se den a conocer a los funcionarios del plantel educativo.
- Algunas solicitudes de rectores y coordinadores sobre el cambio de personal obedece al no cumplimiento de tareas que no hacen parte de las obligaciones contractuales.
- Gran parte su labor depende de la información que les sea indicada oportunamente por parte del personal administrativo, de esta manera la información será confiable precisa y oportuna y mejorara la interacción entre los vigilantes y la ciudadanía en general.
- Reciben con gran importancia e interés la iniciativa de la SED, por hacerlos partícipes de la jornada de sensibilización de servicio a la ciudadanía.
- Se interesaron por temas básicos como asignación de cupo escolar, solicitud de cambio de jornada y traslados, como acceder a becas con educación superior, como inscribirse para lograr un subsidio de transporte o una ruta escolar entre otros temas que se manejan en las 12 promesas.
- Sintieron gran satisfacción de ser partícipes de una de las entidades más grandes del país y tener a sus hijos vinculados en nuestros Colegios Oficiales.
- Perciben de manera positiva la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía de la SED y su respectiva explicación de los atributos de servicio y los protocolos de atención que los deben caracterizar a cada uno como gestores y gestoras de vigilancia.
- Expresaron la importancia de la red de servicios a la ciudadanía ya que no tenían claro los canales de atención de la SED.



Momentos de socialización con gestores de vigilancia en visitas a colegios piloto



3.5 Resultados y caracterización por procesos: Servicios Administrativos

3.5.1 Mesas de trabajo con rectores sobre supervisión de aseo y vigilancia

a. Dependencia responsable:

Dirección de Servicios Administrativos

b. Plan, documento relacionado (antecedentes):

La necesidad de las mesas de trabajo está definida en el Plan de Acción Operativo de la Dirección y es un hito estratégico de la misma. Por otra parte, la necesidad de las mesas se volvió imperante en el mes de marzo, donde se realizaron ajustes en los servicios de aseo y vigilancia en espera de los nuevos contratos para la vigencia 2015.

c. Hito al que responde

Hito Estratégico de la Dirección de Servicios Administrativos: Adelantar mesas de trabajo que aseguren mejoras en los servicios de vigilancia y aseo.

d. Objetivos:

Acercar la gestión de la Dirección de Servicios Administrativos realizo mesas de trabajo programadas con los rectores de los colegios por localidad para evaluar la prestación de los servicios de vigilancia y aseo.

e. Desarrollo de la actividad:

La actividad se aplicó en 2 fases.

Fase 1: Inicialmente se realizaron reuniones localidad con los cuarenta (40) rectores representantes de la Mesa Distrital de Rectores, para trabajar en el árbol de soluciones de forma conjunta a partir del árbol de problemas construido por la DSA con base en las observaciones, quejas y requerimientos de dichos servicios en la vigencia.

Esta primera fase buscó generar críticas constructivas de tal forma que se agrupen experiencias exitosas en el tema y propuestas innovadoras que permitan una mejora continua en cada uno de los servicios. Se generará una lista de debilidades, experiencias exitosas y nuevas ideas para mejorar los servicios, no solo por parte de las empresas prestadoras, sino también como parte de la cultura organizacional de cada una de las comunidades educativas y del nivel central de la SED.

Fase 2: Realización de mesas de trabajo ampliadas por localidades. Estas mesas tendrán como base la información generada en la fase 1, para ajustar los instrumentos diseñados y llegar con temas aún más específicos y propuestas precisas frente a cada uno de los temas.

La Subsecretaría de Gestión Institucional sugirió pasar de una vez a la fase II de las mesas de trabajo para agilizar el proceso en el marco de programación de Gestión al 100%. Por lo tanto en la fase I sólo se realizaron 6 mesas con los representantes de la mesa de rectores y se ha realizado a la fecha una reunión de rectores de localidad completos en la Localidad de Usaqué. La programación del segundo semestre queda pendiente de acuerdo a la programación que genere la Subsecretaría en Gestión al 100% para las sesiones en las localidades de: 1) Teusaquillo, Chapinero, Santa Fe, Candelaria y Barrios Unidos; 2) Engativá; 3) Rafael Uribe Uribe; 4) Usme.

f. Metodología

A partir de los árboles de problemas contruidos por la DSA para el servicio de vigilancia, el servicio de aseo y los servicios ofertados por RedP con las observaciones de los usuarios y el desarrollo de los servicios por la DSA, se realiza una presentación a los rectores. A partir de esta los rectores expresan problemas puntuales u observaciones generales al respecto y el equipo de la DSA responde los temas generales comunes y se compromete a dar respuesta y gestión a los puntuales en un plazo determinado.

Participantes

g. Cronograma

Estas mesas de trabajo se programaron para el segundo semestre de 2015, teniendo en cuenta la disponibilidad de agenda de los rectores, quienes determinaban los espacios en los que se pudieran realizar estas mesas.

h. Logros alcanzados:

Fase I	5 de junio de 2015	Colegio Rodolfo Llinás, Engativá	Rector William Pérez Alarcón, Colegio Rodolfo Llinás, Localidad de Engativá.
	9 de junio de 2015 Toda la jornada	SED	Mesa de trabajo con representantes de SINDODIC sobre los temas de vigilancia y aseo
	10 de junio de 2015	Colegio Camilo Torres – Loc Santafé	Rectoras Ruth Marcelo Col. Camilo Torres; Martha Molina Colegio Policarpa Salavarrieta
	12 de junio de 2015	Colegio San Benito Abad, Tunjuelito	Rector Jorge Carvajal Brito, Colegio San Benito Abad, Representante Localidad Tunjuelito
	16 de junio de 2015 2 p.m. a 4:30 p.m.	Colegio Alemania Unificada, San Cristóbal.	Rectora Fabiola Ballén Triana, Colegio Alemania Unificada, Representante Localidad San Cristóbal
	19 de junio de 2015 2 p.m. a 5:00 p.m.	Colegio La Aurora, Localidad Usme	Rector Martin Eladio Ramírez R. Colegio La Aurora; Rector Hermes M. Reina Cajiao, Colegio Santa Martha, Usme

Fase II	8 de julio de 2015.	Colegio Saludcoop Norte en reunión mensual de la DILE Usaquéen	Rectores de la Localidad de USAQUÉN y Director Local
	4 de agosto	Colegio Policarpa Salavarrieta - Localidad Barrios Unidos, Chapinero, Teusaquillo, Santa Fe	Rectores de la Localidad y Director Local
	14 de agosto	Colegio Chuniza - Localidad de Usme	Rectores de la Localidad - Auxiliares Financieros
	21 de agosto	Colegio Restrepo Millán - Localidad Rafael Uribe	Rectores de la localidad - Director Local - Auxiliares Financieros
Fase II	11 de septiembre	Colegio Distrital Ricaurte - Localidad Mártires	Rectores de la localidad - Director Local - Auxiliares Financieros
	16 de septiembre	Colegio Distrital Kennedy - Localidad de Kennedy	Director Local - Rectores, Auxiliares Financieros
	23 de septiembre	Colegio Fernando Mazuera Villegas - Localidad de Bosa	Rectores - Auxiliares Administrativos-Auxiliares financieros
	7 de octubre	Colegio Jaime Garzón- Localidad de Sumapaz	En esta jornada no hubo Mesa de trabajo, pero se puede aclarar que se hizo acompañamiento a las empresas en reunión con rectores.
	15 de octubre	Colegio Instituto Técnico Distrital Francisco de Caldas - Localidad Engativá Fontibón	Director Local-Rectores - Auxiliar Financiero
	21 de octubre	Colegio Chorrillos Sede B - Localidad de Suba	Rectores de la localidad-Director Local - Auxiliares Financieros
	4 de noviembre	Colegio Marco Fidel Suárez - Localidad Antonio Nariño y Tunjuelito	Director Local - Rectores -Secretaria

Tabla 20. Cronograma de las mesas de trabajo sobre la supervisión de aseo y vigilancia

i. Aspectos a destacar

Comunicación directa con los usuarios del servicio que permiten ampliar las estrategias de solución de problemas puntuales, comunicación y articulación con los responsables del nivel central. Se implementaron guías para ambos servicios con el fin de surtir las preguntas

frecuentes de los rectores frente a los nuevos procesos contractuales y necesidades, que se convertirán en documentos de información general para cualquier directivo docente.

j. Consideraciones finales

Se evidencia que cualquier tipo de socialización de trámites y procedimientos del nivel central no se puede surtir con una sola sesión, sino que tiene que realizarse un proceso de mejora continua y un acompañamiento práctico pero con fuerte énfasis conceptual, es decir no solo apropiar la mecánica del procedimiento sino de las razones de fondo que existen para utilizar formatos y ciertos pasos que pueden parecer innecesarios en el nivel institucional.

Los rectores en todas las mesas efectuadas expresaron la necesidad de un acompañamiento continuo en sitio, de forma periódica por parte del nivel central. Así mismo enfatizaron que el principal problemas en los temas tratados es de comunicación con el nivel institucional por parte del nivel central y la desarticulación misma del nivel central al llegar a las instituciones.

Finalmente, el equipo de la Dirección evidenció de primera mano los problemas que surgen en los servicios en el día a día de la gestión, y que la visión del nivel central debe obligatoriamente estar enfocada en el punto de vista del usuario y no solo del procedimiento a seguir y los oficios formales entre el nivel central e institucional.



Mesa de trabajo sobre aseo y vigilancia. Col. Policarpa Salavarrieta. (4/08/2015)

3.5.2 Taller encuentro de supervisores de contratos de arrendamiento

a. Dependencia responsable

Dirección de Servicios Administrativos

b. Plan, documento relacionado

Este taller surgió de las diferentes solicitudes realizadas por los Directores Locales, quienes son los supervisores de los contratos de arrendamiento para sedes educativas de la SED, y de las principales preguntas frecuentes e inconvenientes en el procedimiento administrativo, evidenciadas también en las jornadas de gestión al 100% de la vigencia 2014.

c. Hito al que responde

Actividades del Plan Operativo de la Dirección:

- Garantizar el 100% de las solicitudes de arrendamiento de nuevas sedes, con el lleno de los requisitos legales y disponibilidad presupuestal.
- Garantizar el 100% de las solicitudes de prórrogas de arrendamiento de sedes, con el lleno de los requisitos legales y disponibilidad presupuestal

d. Objetivos:

Socializar de forma conceptual y práctica el procedimiento de arrendamientos a los directores locales de la Secretaría de Educación del Distrito que cumplen la función de supervisión de los mismos en cada localidad.

e. Desarrollo de la actividad:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Taller impartido por el equipo de arrendamientos del Nivel Central	Desarrollo del taller: a. Saludo, y presentación de objetivos de la jornada. b. Se presentan en detalle las cuatro (4) etapas del procedimiento de arrendamientos. c. Se recuerdan los formatos utilizados en el procedimiento y el debido diligenciamiento para su correcto trámite: • El contrato de arrendamiento y sus partes • Acta de inicio y recibo del inmueble • Formato de justificación • Documentos previos para iniciar el trámite d. Se presentan 3 temas importantes en los cuales se recuerda el procedimiento a seguir: • Pagos de las cuentas mensuales de cobro de canon

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	• Prórrogas o modificaciones de los contrato • Liquidaciones y pasivos exigibles e. Espacio de preguntas de los participantes

Cronograma propuesto y realizado: una (1) sesión de 4 horas, programada para el día viernes 24 de abril de 2015, realizada en el auditorio del Colegio Jorge Eliécer Gaitán de la Localidad Barrios Unidos.

f. Logros alcanzados:

Se citaron a los 20 directores locales con sus apoyos jurídicos. Asistieron 21 personas, se contó con la presencia de 5 directores locales, 15 profesionales que cumplen la asesoría jurídica en las Direcciones locales.

g. Temas de interés que los participantes expresaron desean en el futuro:

- Procesos legales en este tema de arrendamientos.
- Licencias de construcciones.
- Compromisos y responsabilidades de los supervisores de contratos de arrendamientos.
- Contratación.
- Talleres con la participación de todas las áreas que intervienen en el procedimiento.
- Mejorar proceso de comunicación.
- Que las capacitaciones sean quincenales y además se creen procedimientos y formatos para los diferentes procesos de las DILE.
- Lineamientos establecidos entregados en guías y lo material didáctico para mayor efectividad.
- Unificar criterios, formatos y participación de todas las áreas de SED (cobertura, construcciones, contratación).

h. Aspectos a destacar

En el taller no se encontraban directores locales o funcionarios que desconocieran el tema. Sin embargo en la sesión de preguntas y en la previa explicación del procedimiento se evidenció que no contaban con el detalle preciso y la información completa para el correcto diligenciamiento de los formatos. Así mismo, una de las principales observaciones fue la necesidad de mejorar la comunicación formal e informal entre los tres niveles: institucional, local y central, ya que se presentan brechas y malentendidos aún por el conducto formal.

Se logró que los directores locales y funcionarios asesores jurídicos de las DILES apropiaran el procedimiento general, ser conscientes de la responsabilidad que implica la supervisión de los

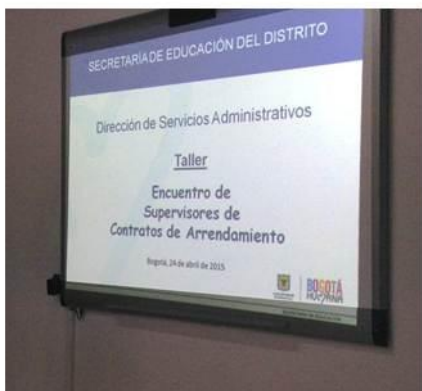
contratos y cuáles son usuales cuellos de botella en el procedimiento, para así agilizar y facilitar los procedimientos.

i. Consideraciones finales

Se evidencia que cualquier tipo de socialización de trámites y procedimientos del nivel central no se puede surtir con una sola sesión, sino que tiene que realizarse un proceso de mejora continua y un acompañamiento práctico pero con fuerte énfasis conceptual, es decir no solo apropiar la mecánica del procedimiento sino de las razones de fondo que existen para utilizar formatos y ciertos pasos que pueden parecer innecesarios en el nivel local, pero que son de suma importancia para la transparencia y legalidad del proceso.

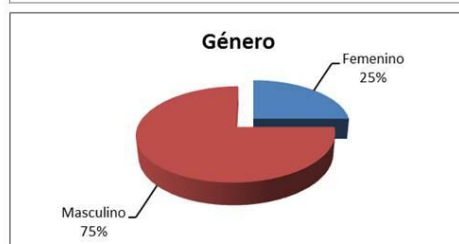
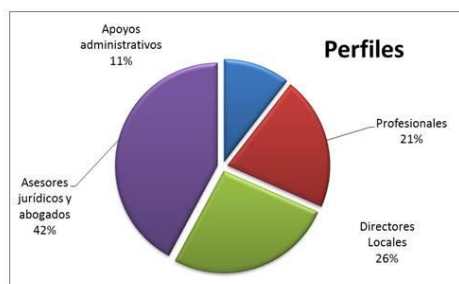
EDUCACIÓNBOGOTÁ
Secretaría de Educación del Distrito

Taller sobre Arrendamientos



Talleristas: Nestor Daniel Botero y Jennifer Huertas, Dir. Servicios Administrativos

Participantes



Contenidos

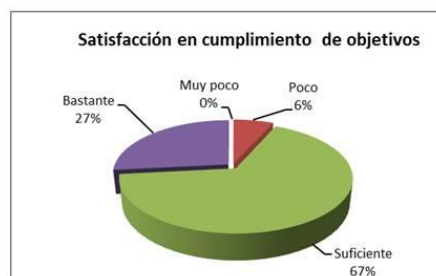
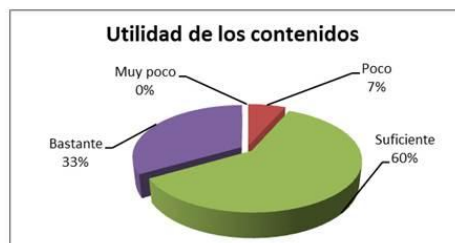




Ilustración 10. Resultados Taller de Arrendamientos con DILES

3.5.3 Capacitación en Gestión Documental y Salud y Seguridad en el trabajo

a. Dependencias responsables

Dirección de Servicios Administrativos y Dirección de Talento Humano

b. Plan, documento relacionado

Aprovechar de manera integral la reunión de los servidores públicos administrativos de nivel local e institucional con el fin de divulgar la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, capacitar a los funcionarios en la correcta forma de diligenciamiento del Formato de Accidente de Trabajo, fortalecer las habilidades personales para el autocuidado y realizar la jornada de tamizaje cardiovascular con el fin de establecer un diagnóstico que permita diseñar e implementar el programa de PyP del año 2015.

c. Objetivos:

Socializar los conceptos básicos y la metodología de Gestión Documental necesarios para la correcta organización y administración de los archivos de gestión u oficina de las Instituciones Educativas Distritales en el marco de la Política.

d. Desarrollo de la actividad:

Actividad	Descripción de la actividad
Capacitación en Gestión Documental y salud y seguridad en el trabajo	LUGAR Y HORARIO 30 de Junio de 2015 - 7:30 a.m. a 12:30 m. Colegio Atanasio Girardot Localidades de Sumapaz, san Cristóbal, Antonio Nariño y Rafael Uribe - 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Colegio Atanasio Girardot Localidades de Sumapaz, san Cristóbal, Antonio Nariño y Rafael Uribe Uribe
	1 de Julio de 2015 - 7:30 a.m. a 12:30 m. Colegio Marco Fidel Suárez Localidades de Los Mártires, Usme, Tunjuelito y Ciudad Bolívar - 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Colegio Marco Fidel Suárez Localidades de Los Mártires, Usme, Tunjuelito y Ciudad Bolívar
	2 de Julio de 2015 - 7:30 a.m. a 12:30 m. Colegio Distrital Kennedy (Calle 5 sur No. 72A -69) Localidades de la Candelaria, Santa Fe, Bosa, Kennedy y Puente Aranda - 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Colegio Distrital Kennedy Localidades de la Candelaria, Santa Fe, Bosa, Kennedy y Puente Aranda
	3 de Julio de 2015 - 7:30 a.m. a 12:30 m. Colegio Instituto Técnico Francisco José de Caldas Localidades de Usaquén, Chapinero, Fontibón Engativá, Suba, Barrios Unidos y Teusaquillo. - 1:00 p.m a 5:00 p.m Colegio Instituto Técnico Francisco José de Caldas

e. Logros alcanzados:

Durante las cuatro fechas en las que se realizó un total de 8 jornadas con 371 instituciones educativas de todas las localidades se contó con la participación de 1791 asistentes como lo muestra la siguiente gráfica.

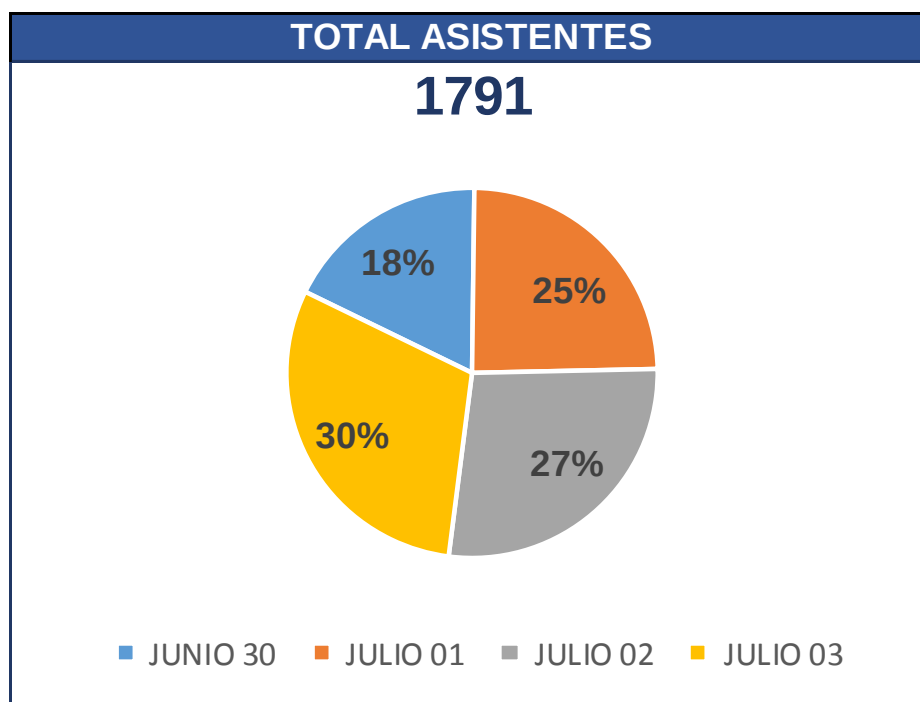


Ilustración 11. Participación por fechas en jornadas de Gestión Documental y Salud en el Trabajo

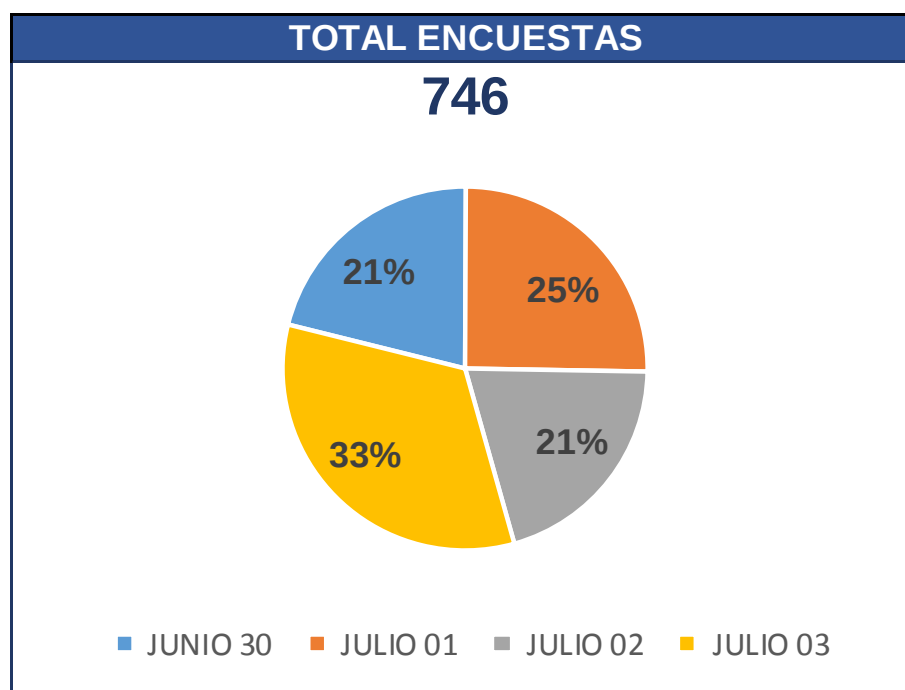


Ilustración 12. Encuestas aplicadas en las jornadas de Gestión Documental y Salud en el trabajo

f. Temas de interés que los participantes expresaron desean en el futuro

- Continuar con el proceso de archivo documental.
- Más capacitaciones sobre salud y el cáncer de seno.
- Invitar al SENA para una capacitación sobre archivos.
- Como complemento a la capacitación, programar una visita al archivo de la SED.
- En temas de salud, contar con un profesional a cargo.
- Continuidad con el programa de salud ocupacional.
- Profundizar en el tema de las Tablas de Retención Documental.
- Involucrar más al personal del nivel central en este tipo de capacitaciones.
- Se sugiere hacer capacitaciones sobre cada área que hace parte de la SED.
- Realizar pausas activas obligatorias en los puestos de trabajo.

g. Aspectos a destacar

Realizada esta actividad en la que confluyeron dos temas que son de gran importancia para el personal administrativo de las instituciones educativas, a través de la encuesta de percepción aplicada en los lugares de la capacitación, se pudieron establecer algunos aspectos que son de gran utilidad al momento de formular futuras actividades:

Sobre la logística:

- Mayor frecuencia en la realización de este tipo de actividades.
- Mayor atención y organización del evento por parte de los convocantes.
- Destinar mayor tiempo a la realización de este tipo de capacitaciones.
- Exigir una mayor puntualidad a los asistentes y al desarrollo de los componentes de las actividades.
- Procurar que el lugar del evento sea un colegio dentro de la localidad o espacios que estén más próximos a los lugares de trabajo.
- Mejor adecuación de los lugares donde se realizan las actividades, que se pueda tener una mejor visibilidad y se tenga en cuenta a las personas en condición de discapacidad.
- Establecer obligatoriedad en la asistencia a este tipo de actividades

Sobre la metodología:

- Desarrollar más espacios de prácticas en las actividades programadas.
- Definir temas independientes para las capacitaciones.
- Generar una dinámica que procure una mayor participación por parte de los asistentes.

- Enviar los documentos de presentación a los correos suscritos.
- Entrega de material que apoye y documente la actividad.
- Complementar las capacitaciones con la revisión de los puestos de trabajo para los riesgos laborales y elementos adecuados.
- Realizar este tipo de actividades con grupos más pequeños y en cada colegio
- Realizar visitas previas a los colegios para ver y analizar las necesidades.
- Las charlas deben ser más prácticas y aterrizadas a la realidad de los colegios y situaciones reales.
- Realizar la capacitación por localidades o colegios de acuerdo con el tema a desarrollar.
- Dar a conocer de manera previa las condiciones de la capacitación para llevar elementos y ropa adecuados.
- La temática de gestión documental debe tener dinámica más activa y lúdica. Las ayudas visuales son muy elementales.
- Mayor detalle en la capacitación de gestión documental.



Actividades de los encuentros sobre Gestión Documental Salud en el Trabajo



Avenida Eldorado No. 66 63
PBX: 3241000 Ext. 3009
www.educacionbogota.edu.co