

SED 486

educational
PODER

Gestión

100 AL
%

nuestra unión hace la educación

Servicio al ciudadano

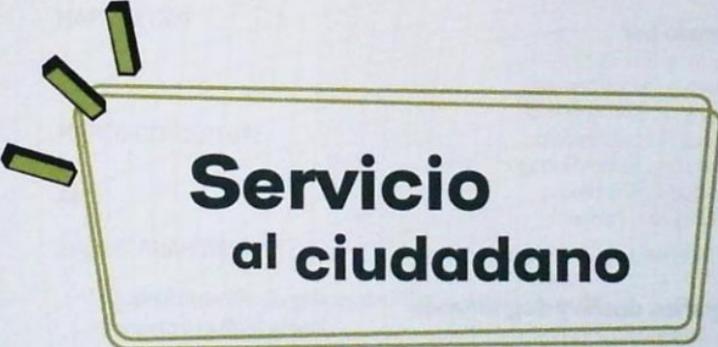
POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

SED
486



Servicio al ciudadano

**POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DE LA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO**



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Alcalde Mayor de Bogotá

Gustavo Petro Urrego

Secretario de Educación

Óscar Sánchez Jaramillo

Subsecretaria de Gestión Institucional

Olga Beatriz Gutiérrez Tobar

Dirección de Servicios Administrativos

Hortensia Maldonado Rodríguez

Oficina de Servicio al Ciudadano

Blanca Isabel Díaz Díaz

Elaborado por

Blanca Isabel Díaz Díaz

Lina Marcela Cedano Serrano

Marco Antonio Barrera Gómez

León David Montealegre Rojas

Rosa Delia Leguizamón Buitrago

Michael Andrés Ruiz Falach

Doris Nancy Alvis Palma

Bernardo Brigard

Fotografías, diseño y diagramación

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa - Secretaría de Educación del Distrito

© Secretaría de Educación del Distrito
2015

Está permitida la reproducción total o parcial, la distribución, la comunicación pública de la obra y la creación de obras derivadas, siempre que no sea con finalidades comerciales, y siempre que se reconozca la autoría de la obra original.

Contenido



INTRODUCCIÓN	5
1.	
MARCO NORMATIVO	7
1.1 Fundamentos del Nivel Nacional	7
1.2 Fundamentos del Nivel Distrital	9
2.	
MARCO ÉTICO	11
3.	
MARCO CONCEPTUAL	12
4.	
MARCO ANALÍTICO	13
4.1 Identificación de grupos de interés y definición de Servicio a la Ciudadanía	14
4.2 Estructura institucional y canales de Servicio a la Ciudadanía	15
5.	
PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA	20





6.

OBJETIVO Y FINES DE LA POLÍTICA 22

7.

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA 23

8.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PROGRAMA INTEGRAL DE
SERVICIO A LA CIUDADANÍA 24

9.

PROGRAMA DE SERVICIO AL CIUDADANO 26

Introducción

De acuerdo con el "Informe de calidad de Vida de Bogotá 2013", "La educación es un derecho fundamental consagrado en la Constitución, además, es una de las herramientas más importantes con la que cuenta la sociedad para promover la creación de competencias ciudadanas, consolidación de capital cultural y acumulación de saberes que permiten el progreso"; en este sentido, aproximadamente el 60% de los niños y niñas que estudian en la capital son atendidos por el sector oficial a través del servicio brindado por el Gobierno Distrital.

En el mismo informe se señala que según la Encuesta de Percepción Ciudadana 2013, se evidenció un incremento de 9% frente a la medición anterior de niños y jóvenes de los hogares encuestados que asisten a colegios públicos, de estos hogares el 69% manifestó sentirse satisfecho con la educación que recibían sus hijos, un dato que se redujo 3% con respecto al año anterior.

Actualmente, el Distrito de Bogotá, según las cifras de la Secretaría de Educación del 2014, atiende aproximadamente 900 mil niños, niñas, adolescentes y representantes de aproximadamente 720 mil familias a las que pertenecen, en las más de 708 sedes de los colegios públicos en la ciudad. Dicho servicio se presta a través del trabajo de más de 35 mil docentes, rectores, coordinadores, directores locales, funcionarios y contratistas, que desarrollan sus funciones desde las Instituciones Educativas, las Direcciones Locales de Educación y el Nivel Central.

Así mismo, según las cifras del Censo C-600 y lo señalado en la Caracterización del Sector Educativo 2012 de la Secretaría de Educación del Distrito -SED-, se encuentran alrededor de 550.000 usuarios de educación no oficial, sus familias, la comunidad educativa y las instituciones privadas y de educación no formal, que hacen parte de los procesos de legalización, inspección y vigilancia del servicio educativo en la ciudad que tiene a cargo la entidad.



Por lo anterior, la Secretaría de Educación del Distrito, en el marco de la Constitución Política de Colombia, el Plan de Desarrollo Bogotá Humana 2012-2016 y las Bases del Plan Sectorial de Educación, ha establecido como una de sus prioridades, fortalecer la relación con los ciudadanos mediante la definición y aplicación de una política que le permita mejorar la forma y la manera de relacionarse con el ciudadano; quien es el eje de la gestión y la razón de ser de las entidades del Distrito, tal como lo reconoce la Alcaldía Mayor de Bogotá y que la Secretaría de Educación del Distrito toma como principio rector; pero al mismo tiempo, como un propósito para mejorar servicios relacionados con los servidores públicos que laboran en la entidad, especialmente, los maestros y maestras del Distrito quienes requieren un fortalecimiento de los canales para recibir mejores servicios dentro de la Secretaría.

En este sentido, el presente documento establece la Política de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito en la cual se incluyen los lineamientos generales mediante los cuales se orientan las actuaciones de la entidad en todos los aspectos relacionados con el mejoramiento de la atención y servicio a la ciudadanía en general.

Conceptualmente la presente política se origina, radica o surge en la identificación, fortalecimiento y medición de los instantes en los cuales se pone en contacto un ciudadano con el servicio de la SED y, sobre la base de este contacto, se forma una opinión acerca de la calidad del mismo. Estos instantes se conocen como "Experiencias memorables"; los cuales no necesariamente están determinados por la interacción humana.



Por lo anterior, la Secretaría de Educación del Distrito, en el marco de la Constitución Política de Colombia, el Plan de Desarrollo Bogotá Humana 2012-2016 y las Bases del Plan Sectorial de Educación, ha establecido como una de sus prioridades, fortalecer la relación con los ciudadanos mediante la definición y aplicación de una política que le permita mejorar la forma y la manera de relacionarse con el ciudadano; quien es el eje de la gestión y la razón de ser de las entidades del Distrito, tal como lo reconoce la Alcaldía Mayor de Bogotá y que la Secretaría de Educación del Distrito toma como principio rector; pero al mismo tiempo, como un propósito para mejorar servicios relacionados con los servidores públicos que laboran en la entidad, especialmente, los maestros y maestras del Distrito quienes requieren un fortalecimiento de los canales para recibir mejores servicios dentro de la Secretaría.

En este sentido, el presente documento establece la Política de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito en la cual se incluyen los lineamientos generales mediante los cuales se orientan las actuaciones de la entidad en todos los aspectos relacionados con el mejoramiento de la atención y servicio a la ciudadanía en general.

Conceptualmente la presente política se origina, radica o surge en la identificación, fortalecimiento y medición de los instantes en los cuales se pone en contacto un ciudadano con el servicio de la SED y, sobre la base de este contacto, se forma una opinión acerca de la calidad del mismo. Estos instantes se conocen como "Experiencias memorables"; los cuales no necesariamente están determinados por la interacción humana.

1. Marco normativo

El Servicio a la Ciudadanía cuenta con fundamentos legales y herramientas orientadoras de gestión para el ejercicio de la función pública y se concreta en la relación Estado-Ciudadano a nivel Nacional y Distrital, las cuales soportan la política y el modelo de gestión de la SED. Las normas más relevantes se destacan a continuación:

1.1 Fundamentos del nivel Nacional

El Servicio a la Ciudadanía cuenta con fundamentos legales y herramientas orientadoras de gestión para el ejercicio de la función pública y se concreta con la relación Estado-Ciudadano a nivel Nacional y Distrital, las cuales soportan la política de la Secretaría de Educación del Distrito. Las normas más relevantes del nivel nacional que dan dicha orientación se destacan a continuación:

- ❑ **Constitución Política de Colombia 1991:** en sus artículos 2, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos; lo que entre otros, se debe materializar para que el ciudadano tenga la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- ❑ **Ley 1437 de enero de 2011:** a través de la cual se expide el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo; Artículo 7 "Deberes de las autoridades en la atención al público." Artículo 8 "Deber de información al público. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo".





- ❑ **Ley 962 de 2005 y Decreto 019 de 2012:** los cuales buscan disminuir y facilitar la realización de trámites por parte de los ciudadanos en los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos y por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ❑ **Ley 872 de 2003, Sistema de Gestión de Calidad:** de acuerdo al artículo primero, "crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios", "como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades".
- ❑ **Decreto 2623 de julio de 2009, Creación del Sistema Nacional de Servicio a la Ciudadanía:** la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, se crea como instancia coordinadora de las estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración Pública Nacional al servicio del ciudadano.
- ❑ **Decreto 2693 de diciembre 2012, Estrategia de Gobierno en Línea:** por el cual se establecen los lineamientos generales de estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- ❑ **Conpes 3649 de marzo de 2010:** a través del cual, se determina la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio a la Ciudadanía.
- ❑ **Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP - 1000:2004:** la entidad debe determinar: a) los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a esta; b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido; c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio y cualquier requisito adicional determinado por la entidad.

1.2 Fundamentos del nivel Distrital

Los fundamentos legales de carácter Distrital son los siguientes:

- ❑ **Decreto 330 de 2008:** por el cual se determinan los objetivos, la estructura, y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito, y se dictan otras disposiciones. Se da claridad en las funciones y tareas de cara a la Ciudadanía.
- ❑ **Decreto 371 de 2010:** por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital; en el artículo 3, menciona lo relacionado con los procesos de atención a la Ciudadanía, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital.
- ❑ **Plan de Desarrollo "Bogotá Humana" 2012-2016:** según el artículo 38 "el Programa transparencia, probidad, lucha contra la corrupción y control social efectivo e incluyente: promover un cambio cultural de rechazo a la corrupción y de corresponsabilidad en la construcción de probidad y defensa de lo público, donde el gobierno distrital, las localidades, los entes de control, los servidores públicos, los contratistas, los interventores, el sector privado, las organizaciones sociales, los medios de comunicación y la ciudadanía, apliquen normas y comportamientos que favorezcan la probidad y la cultura de la legalidad."

Para la Alcaldía Mayor de Bogotá el principio rector del Servicio a la Ciudadanía es el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la Entidad. Ninguna función administrativa tiene justificación si no aporta un servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades de la ciudadanía; el cual toma la Secretaría de Educación del Distrito como principio base de su Política Institucional del Servicio a la Ciudadanía.

- ❑ **Decreto 197 de mayo 2014:** por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- ❑ **Acuerdo 529 de 2013:** por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se





prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones.

- ❑ **Directiva 001 de 2014 (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá):** por la cual se dan a conocer los lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá, D.C.
- ❑ **Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTD-SIG 001:2011:** es necesario que la entidad y organismo distrital considere en la formulación de la misión, visión y objetivos estratégicos lo siguiente: quiénes son los usuarios o clientes del servicio que se presta, cuáles son sus principales productos o servicios, sus creencias y valores fundamentales, así como el interés o enfoque de responsabilidad social y ambiental.
- ❑ **Resolución 1821 de 2014 (Secretaría de Educación del Distrito):** por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión y crea las instancias de gestión y control del mismo en la Secretaría de Educación del Distrito, con el objetivo de "aumentar la satisfacción de los ciudadanos, y en particular de la comunidad educativa: estudiantes, padres de familia, docentes, orientadores y directivos docentes, promoviendo la mejora continua y la innovación en desarrollo del cumplimiento de la misión institucional".



2. Marco ético

En este contexto la política pública distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014) nos da como marco el enfoque de derechos y pretende que en todas las entidades se propenda por garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para la ciudadanía, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectiva entre la administración y la ciudadanía, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno, de conformidad con el Plan de Desarrollo de la Bogotá Humana.

A su vez, resalta que la corresponsabilidad ciudadana es un requisito indispensable para la construcción de una participación responsable, activa y una demanda razonable; Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública.

Estos aspectos permiten el goce pleno de los derechos, que solo es posible cuando la ciudadanía se apropia de sus derechos y de la defensa y cuidado de lo público como un valor común y de todos, lo cual lo hace corresponsable en la construcción de ciudad y ciudadanía, generando mayores posibilidades de acceso a servicios y de la administración pública a responder a las demandas y necesidades desde el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.





3. Marco conceptual

Ninguna función administrativa tiene justificación si no aporta un servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades de la ciudadanía; el cual toma la SED como principio base de su Política del Servicio a la Ciudadanía.

El Servicio a la Ciudadanía desde la SED se enmarca dentro de los principios fundamentales de la función administrativa establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política, la cual está al servicio de los intereses generales y se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

A su vez, como pilares básicos la SED, retoma los establecidos en su momento en la Directiva 002 de 2005 de la Alcaldía Mayor del Bogotá, los cuales son:

- › La administración distrital es una sola.
- › Aumento y mejora de los canales de interacción entre la ciudadanía y la administración.
- › El servicio a la ciudadanía es igual en todos los puntos de contacto. Reconocimiento, cualificación y mejora de condiciones de los servidores de puntos de contacto.
- › Se debe siempre construir sobre lo construido.
- › Unificación del lenguaje del servicio a la ciudadanía.
- › Prestar un servicio Confiable, Amable, Digno y Eficiente (Servicio CADE)
- › La Administración Distrital deberá garantizar la igualdad material para toda la ciudadanía.

4. Marco analítico

Dado que la misión de la Secretaría de Educación Distrital es *promover la oferta educativa en la ciudad para garantizar el acceso y la permanencia de los niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo, en sus distintas formas, niveles y modalidades; la calidad y pertinencia de la educación, con el propósito de formar individuos capaces de vivir productiva, creativa y responsablemente en comunidad*, resulta fundamental identificar sus grupos de interés (adicional a los niños, niñas y adolescentes) y la definición institucional del servicio a la Ciudadanía que enmarcan el desarrollo de la política.





4.1. Identificación de grupos de interés y definición de Servicio a la Ciudadanía

En este sentido se pueden identificar dos (2) grupos poblacionales de interés: clientes externos y clientes internos, que se dividen a su vez en grupos de interés específicos con necesidades, requerimientos y con canales y espacios diferentes de contacto con el servicio de la SED. En el siguiente gráfico se pueden identificar estos grupos de interés:

Gráfica 1. Identificación de grupos de interés de la Secretaría de Educación del Distrito



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano-SED

A partir de dicha identificación de grupos de interés, la Secretaría de Educación del Distrito ha establecido una definición del Servicio a la Ciudadanía, definición que enmarca esta política y alinea la operación de la Entidad para materializar el desarrollo de la misma.

Por lo tanto, la Entidad define el Servicio a la Ciudadanía, como el con-

junto de experiencias memorables, canales de atención, comunicaciones, elementos, mensajes, en los que se genera contacto entre la Secretaría y sus grupos de interés, en virtud de la prestación del servicio misional de la educación en el Distrito Capital y la labor de legalización, inspección y vigilancia sobre las instituciones privadas de educación para la primera infancia, básica, media y educación para el trabajo y el desarrollo humano, lo que conlleva a generar interacción a través de la solicitud de los diferentes trámites, servicios, peticiones, quejas y reclamos que se derivan de su funcionamiento.

4.2 Estructura institucional y canales de Servicio a la Ciudadanía

Para la atención de estos grupos poblacionales, la Secretaría de Educación del Distrito cuenta con una estructura organizacional dividida en tres (3) niveles y de macro procesos que le permite desarrollar su misión. Por ello, con el propósito de brindar un servicio de excelencia, a través de la implementación de la política, se enuncian a continuación los niveles de estructura y los canales de contacto establecidos institucionalmente para la atención a los ciudadanos.

En este sentido, las funciones de La Secretaría de Educación del Distrito, como líder del sector educativo distrital, se establecen en el Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá. Igualmente, en el Decreto Distrital 330 de 2008¹ se desarrollan las funciones misionales e institucionales de la Secretaría a través de la descripción funcional de sus cuatro (4) subsecretarías: la Subsecretaría de Integración Interinstitucional (incluye 20 Direcciones Locales de Educación y 384 colegios), Subsecretaría de Calidad y Pertinencia y la Subsecretaría de Acceso y Permanencia. La cuarta Subsecretaría es la de Gestión Institucional encargada del componente administrativo de apoyo a la gestión. Cada una de las Subsecretarías a su vez cuenta con diferentes Direcciones adscritas para el cumplimiento de sus funciones.

En el marco de este Decreto, se establecen los tres niveles de desarrollo institucional sobre los cuales se adelantan las acciones y canales para el servicio a la Ciudadanía. Estos niveles son los siguientes:

1 "Por el cual se determinan los objetivos, la estructura, y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito, y se dictan otras disposiciones".





- ❑ **Colegios Públicos:** mediante la Resolución 4702 de 2004, se adoptó la denominación genérica colegios para todas las Instituciones Educativas Distritales y los Centros Educativos Distritales. Es allí, en los Colegios donde se desarrolla la misión de la Secretaría de Educación del Distrito.
- ❑ **Nivel Local:** a partir del Acuerdo 31 de 1992, "por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros", se crearon los Centros de Administración Educativa Local (CADEL) ahora llamados Direcciones Locales de Educación.
- ❑ **Nivel Central:** según el Decreto 330 de 2008 "Por el cual se determinan los objetivos, la estructura, y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones", se establecieron las funciones de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía, entre las que se encuentra brindar información a los ciudadanos en los puntos de atención de la Entidad.



De esta manera, la Secretaría de Educación del Distrito en sus tres niveles interactúa con la ciudadanía, atendiendo la demanda de servicios que requieren sus diferentes grupos de interés. A continuación se describen los diferentes canales de contacto en cada uno de los niveles de la entidad:

- En los colegios públicos, los canales de atención a los grupos de interés, donde principalmente se resaltan los estudiantes, padres, madres y acudientes son:
 - Aulas de Clase, biblioteca, y espacios de enseñanza: donde se brinda principalmente el servicio de educación.
 - Rectoría, Secretaría Académica y Coordinación Académica: se atienden situaciones administrativas y se mantiene contacto personalizado con padres, madres y acudientes, atendiendo y dando respuesta a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios del servicio.
 - Portería Principal: Es un espacio donde físicamente se entabla relación inicial con un ciudadano, al igual que se utiliza para publicación de información.
 - Servicio de Atención Telefónico: en los colegios se tienen líneas telefónicas por medio de las que se comunican los ciudadanos.
 - Página Web del colegio: algunos colegios han desarrollado portales de internet donde presentan servicios a la comunidad interesada.

Los canales de este nivel resultan ser los esenciales en términos de servicio a la Ciudadanía, pues son en ellos en donde se desarrolla la misión institucional de la Secretaría, y por ende, son estos los que permiten tener contacto principal con el grupo de interés más importante, como son los estudiantes.

- En las Direcciones Locales, los canales de contacto con los diferentes grupos de interés se establecen mediante experiencias memorables como las siguientes:
 - Oficinas de las diferentes áreas: atención y respuesta a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios del servicio.
 - Ventanilla de Radicación: recepción de documentos, solicitudes y lo referente a quejas y reclamos.





- › Ventanilla de Supervisión: es el punto de contacto donde se realizan los trámites de licencias de funcionamiento, se atienden los requerimientos de supervisión (Inspección y Vigilancia) de las instituciones públicas y privadas.
- › Ventanilla de Cobertura: Se realiza el trámite de inscripción y se atienden solicitudes referentes a los procesos de matrículas de la localidad.
- › Ventanilla de Talento Humano: se tramitan aspectos relacionados con la administración de planta de personal de la localidad, solicitudes, notificaciones, trámites y enlace con los programas de bienestar de la entidad, etc.
- › Portería Principal: Es un espacio donde físicamente se entabla relación inicial con un ciudadano, al igual que se utiliza para publicación de información.
- › Servicio de Atención Telefónico: se brinda información y orientación a la Ciudadanía y se atienden las quejas y reclamos.
- › Atención y respuesta a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios del servicio.

❑ **En el Nivel Central**, los canales de atención con los diferentes grupos de interés son los siguientes:

- › Oficinas de las diferentes áreas: donde los ciudadanos hacen consultas específicas, esta interacción se realiza de forma presencial y por solicitudes escritas.
- › Ventanilla Atención Personalizada: se brinda información y orientación relacionadas con los trámites y servicios de la entidad y realiza el procedimiento de notificación de actos administrativos.
- › Ventanilla de Entregas: se entregan certificaciones laborales y legalización de documentos, previamente solicitadas.
- › Ventanilla de entrada de correspondencia: se radican documentos, se recibe correo certificado y quejas y reclamos.
- › Ventanilla de Talento Humano: se tramitan aspectos relacionados con

el plan de bienestar dirigido al personal de planta de la Entidad, como inscripción a juegos, eventos y demás actividades organizados por la SED o las Cajas de Compensación, entre otros.

- › Ventanilla del Fondo Prestacional: brinda información relacionada con las prestaciones sociales de los docentes y se radican las solicitudes para reconocimiento y pago de las mismas.
- › Ventanilla de Personal: recepción y entrega de documentos relacionados con trámites de la Oficina de Personal y se hacen las notificaciones de posesión.
- › Ventanilla de Cobertura: se suministra información del proceso de matrícula, inscripciones, traslados y educación especial, entre otros.
- › Ventanilla de Bienestar Estudiantil: se atienden temas relacionados con subsidios para los estudiantes de los colegios oficiales, entrega de tarjetas para el pago de los subsidios, monitoras de ruta, entre otros.
- › Punto de Atención Virtual: la Secretaría de Educación del Distrito cuenta con la Ventanilla Única, correo electrónico institucional "Sed contáctenos", y el Chat para atender las diferentes inquietudes de los ciudadanos.
- › Punto de Atención Telefónico: se brinda información y orientación a la Ciudadanía y se atienden las quejas y reclamos.
- › Punto de Atención de Archivo: se brindan los servicios de consulta de información y se hace entrega de respuestas.
- › Portería Principal y porterías de cada piso del edificio: es un espacio donde físicamente se entabla relación inicial con un ciudadano, al igual que se utiliza para publicación de información.
- › Página Web de la SED: donde se incluyen los servicios virtuales de trámite e información que un ciudadano puede adelantar.





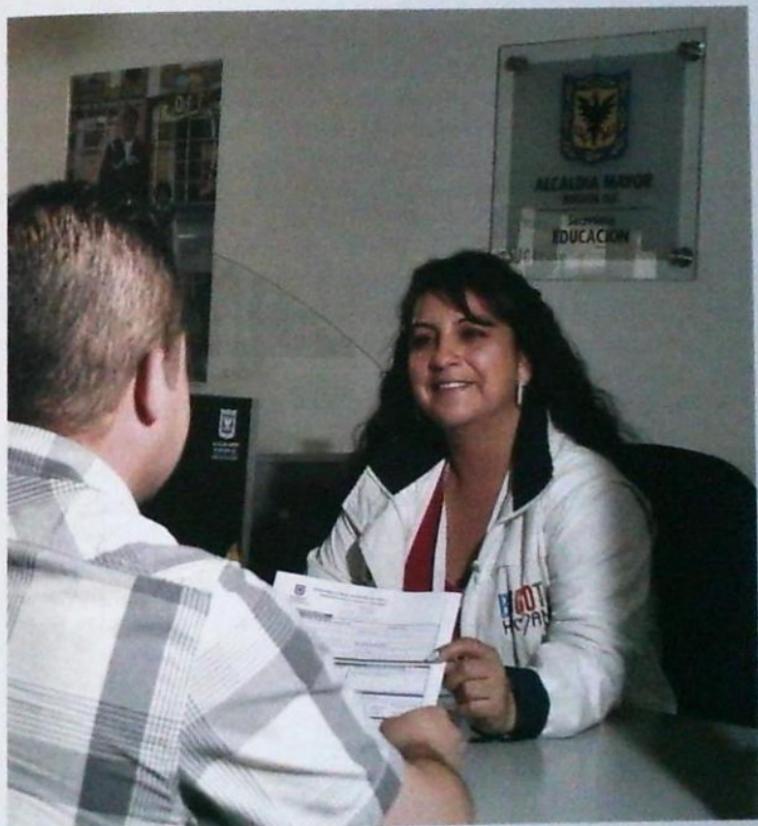
5. Principios orientadores de la política

La Secretaría de Educación del Distrito adopta los principios orientadores de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, establecidos en el Decreto 197 de 2014; estos son: la Ciudadanía como razón de ser, titularidad y efectividad de los Derechos, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad.

Dichos principios se deberán ver reflejados en las características de calidad del servicio que presta la Secretaría de Educación y que se enuncian a continuación:

- Cálido y amable.** Brindar a nuestros ciudadanos y ciudadanas, especialmente a los estudiantes de instituciones educativas oficiales, sus padres y madres y/o acudientes y maestros y maestras, el servicio solicitado de manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.
- Oportuno y rápido.** El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.
- Respetuoso, digno y humano.** Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
- Efectivo.** El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que estas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.

- ❑ **Confiable.** El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.





6. Objetivo y fines de la política

La Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito tiene como objetivo garantizar que la población interesada, los estudiantes de instituciones educativas oficiales y privadas, sus padres y madres y/o acudientes, maestros y maestras, reciban de la entidad un servicio de calidad, amable, digno, oportuno, confiable y efectivo, que permita satisfacer sus necesidades y contribuir a mejorar su calidad de vida.

En este sentido la política busca adoptar y articular los principios, atributos y las líneas estratégicas de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía permitiendo que la Secretaría de Educación del Distrito se desarrollen acciones que propendan porque todos los servidores de la entidad independientemente del cargo, tipo de vinculación o lugar donde se desarrollen las funciones, presten un servicio incluyente, oportuno, respetuoso, amable, efectivo y confiable reduciendo y racionalizando los trámites y ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios, procurando mantener continuamente mecanismos de información y comunicación con la ciudadanía.

7. Declaración de la política

Teniendo en cuenta lo anterior, la Secretaría de Educación del Distrito declara su Política de Servicio a la Ciudadanía como parte integral de la gestión que permite garantizar el derecho a la educación de calidad a los niños, niñas, jóvenes y comunidades del Distrito, mediante la prestación de servicios amables, dignos, oportunos, confiables y efectivos a los ciudadanos, implementando una cultura de excelencia de servicio.

La Secretaría reconoce la importancia de la relación con los ciudadanos en torno a sus necesidades para el cumplimiento de su misión y la identifica como fundamento de los procesos institucionales y la toma de decisiones en la planeación, ejecución, verificación y mejoramiento continuo de sus actuaciones, que tienen como base la percepción de calidad del servicio y la satisfacción de sus requerimientos y expectativas.

Como parte de la implementación de esta política, la Entidad enfocará sus esfuerzos en cumplir con lo indicado en la Política del Currículo 40 x 40 que consiste en el desarrollo de una propuesta integral, sostenible y coherente, desde la educación inicial hasta la media, mediante una pedagogía centrada en el aprendizaje activo, el pensamiento crítico y científico, y el aprovechamiento de la vida cotidiana en la escuela y en el entorno, para mejorar el acceso equitativo y la calidad de la educación en Bogotá, y adicionalmente, incorporará las mejores prácticas y tecnologías de la información y la comunicación en servicio a la Ciudadanía, con el propósito de construir relaciones efectivas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en general.

Igualmente, la Secretaría declara que todos sus servidores públicos son responsables de implementar esta política en el desarrollo de sus actividades, asumiendo que los ciudadanos deben tener una excelente experiencia de servicio, que les permita hacer efectivo el goce de sus derechos, para que consideren a la Secretaría de Educación del Distrito como una entidad amable, digna, oportuna, confiable y efectiva, que cumple con sus expectativas de servicio.





9. Programa de Servicio al ciudadano

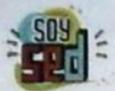
Para el proceso de implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía de la SED y en articulación con la Política Distrital y sus lineamientos, la Subsecretaría de Gestión Institucional diseñará e implementará un Programa Integral de Servicio a la Ciudadanía dentro del cual se asegure la mejora continua del servicio a la Ciudadanía.

La implementación y desarrollo de la política, implica el mejoramiento de la infraestructura, un cambio en la actitud (conocimientos, sentimientos y conductas) frente al servicio en la Entidad y en el consecuente impacto en la optimización de la calidad de servicio a los usuarios, permitiendo a la entidad la creación de una cultura de excelencia del servicio en la totalidad de los servidores públicos de la Secretaría de Educación del Distrito al lograr una gestión al 100%.



DLE DE SANTA FE Y CANDELARIA





nuestra unión hace la educación



Gestión
100%

nuestra unión hace la fuerza

Avenida El Dorado No. 66 - 63

PBX. 324 1000

www.educacionbogota.edu.co

 @Educacionbogota

 Educacionbogota

 Educacionbogota

 @educacion_bogota

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN