



Organización de los
Estados Americanos

Más derechos
para más gente

Secretaría de Asuntos
Hemisféricos
Departamento para la Gestión
Pública Efectiva
Premio Interamericano a la
Innovación para
la Gestión Pública Efectiva -
Edición 2019

FORMULARIO DE POSTULACIÓN "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva-2019"

I. Información General

Estado Miembro Postulante:	Colombia
Institución Pública Postulante:	Secretaría de Educación del Distrito de Bogotá
Nombre de la Experiencia Innovadora:	Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía – SISAC 360°
Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:	3 años y 6 meses
Categoría a la que postula:	Innovación en el Gobierno Abierto

II. Breve presentación de la experiencia innovadora

Bogotá cuenta con el mayor número de estudiantes matriculados del Sistema Educativo Colombiano- el 10% del total de la matrícula oficial nacional (785.176 – 2019)-, respecto de ciudades como Medellín con el 4.5% y Cali con el 3%. Igualmente, tiene el mayor número de colegios públicos del país: 390 (Medellín tiene 228). Por eso, el reto de facilitar la prestación de trámites y servicios para la comunidad educativa es enorme, por lo que se convirtió en un compromiso del Plan de Desarrollo Distrital 2016-2020. Es así, que se crea el Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía – SISAC 360°, como la iniciativa de la Secretaría de Educación del Distrito (SED), que articula los elementos de servicio al ciudadano en lo técnico, tecnológico, territorial y normativo, para mejorar las capacidades de la prestación del servicio de la entidad, a través de tres aspectos fundamentales: la modernización de los canales de atención, la virtualización de trámites y servicios y la descentralización de la atención hacia las Instituciones Educativas Distritales (IED). En su conjunto, promueven la innovación en la gestión pública, la transparencia y eficiencia, permitiendo una atención de calidad, oportuna y amable, que mejore la confianza ciudadana y la satisfacción de los grupos de interés de la SED con los servicios prestados. El Departamento Nacional de Planeación-DNP, en su estudio sobre la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Estado, identificó en la "Encuesta de Percepción Ciudadana 2018", la reducción en los "Tiempos de espera" del Trámite de Matrículas de colegios públicos en Bogotá (pasando de 54,4 minutos en 2015 a 40 minutos en 2018) y la mejora de la Percepción ciudadana frente al mismo trámite, que pasó de "Satisfacción Alta" en un 30% en 2015 a 64% en 2018.

III. Información Institucional

Nombre de la Entidad Postulante:	Secretaría de Educación del Distrito de Bogotá
---	--

Dirección y Teléfono:	Dirección: Av. El Dorado #66-63 Teléfono: +57 (1) 3241000
Página Web:	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/inicio
E-mail:	cgutierrezb@educacionbogota.gov.co
Nivel Administrativo de la Entidad:	Nivel Local
Naturaleza Administrativa de la Entidad:	Ministerio, Secretaría

IV. Información de la Experiencia Innovadora

1. Resumen Ejecutivo

SISAC 360° es un modelo de atención multicanal que integra los tres niveles institucionales de la SED (Nivel administrativo central - NC, Direcciones Locales de Educación - DLE e IED), con los tres canales de atención ciudadana: 1. Presencial: Oficina principal, 17 DLE y 4 puntos en SuperCADES - sistema integrado de servicios, donde se realizan más de 200 trámites y se suministra información de entidades que ejercen funciones públicas-. 2. Telefónico: línea 195 y centro de contacto institucional. 3. Virtual: Chat virtual, trámites en línea, redes sociales, Sistema Distrital de gestión de PQRS Bogotá te Escucha y página web. El propósito es llegar al beneficiario final: los estudiantes y sus familias. Esta estrategia, se define a través de cinco componentes: 1. "Normatividad y Procesos de Mejora continua": se desarrolló un proceso de modernización institucional y técnica y se alineó el modelo a los estándares del sector de Servicios para garantizar calidad y oportunidad en la atención y respuesta a los ciudadanos. 2. "Tecnología y Sistemas de información": se gestionó la mejora de los sistemas de información, la creación de herramientas tecnológicas con metodologías rápidas, como el "Formulario Único de trámites" para la virtualización de 50 trámites y el uso de tecnología en la atención presencial como el sistema de turnos y de agendamiento de citas en los puntos de contacto ciudadano en la ciudad de Bogotá (409 en sector urbano y rural) de tal forma que se pueda soportar la toma efectiva de decisiones, a través de datos integrados que ayuden a la modernización de los procesos con calidad, seguridad y confiabilidad. 3. "Infraestructura Incluyente": se consolidó una plataforma moderna de atención multicanal (presencial, telefónico y virtual) que facilitara la atención de todos los grupos de interés del sector educativo en Bogotá, en condiciones de igualdad, equidad y acceso para todo tipo de condiciones especiales de la ciudadanía para el goce efectivo de los derechos como se referenció anteriormente. 4. "Desarrollo Territorial": responde a que la SED cuenta con 20 DLE en 17 puntos de la ciudad y el Nivel institucional está conformado por 390 IED y 713 sedes. Para mejorar el acceso y la calidad de los servicios prestados en las localidades, se descentralizó la atención a las 17 DLE y, comprendiendo que la escuela es el escenario de transformación educativa, por primera vez se implementó un modelo de servicio al ciudadano en Instituciones Educativas Públicas, permitiendo mejorar la calidad de los canales de atención y fortaleciendo la comunicación de la IED con la comunidad educativa y la administración central con la puesta en operación de herramientas tecnológicas y capacitación in situ. 5. "Promoción y Cualificación del Servicio": con un proceso de gestión de conocimiento se fortalecieron las soluciones en primer contacto y se invitó a los participantes a sentirse comprometidos y parte de la SED, no solo con información técnica y conceptual, sino con el desarrollo de habilidades técnicas y humanas que fortalezcan la pasión por el servicio público y su labor se refleje en el mejoramiento continuo.

2. Antecedentes

La Oficina de Servicio al Ciudadano no contaba con los recursos necesarios para poder transformar de manera estructural el servicio que se prestaba a la ciudadanía. En la "Encuesta de Percepción Ciudadana 2015" del DNP, el trámite de matrícula de colegios públicos de Bogotá era el más demorado del país. Igualmente, se identificó que la satisfacción se encontraba directamente relacionada con las condiciones de acceso a los servicios de colegios públicos en el 2015. A esto, se sumaban las quejas y reclamos por las largas filas, "campamentos" en los días anteriores a la fecha

de matrículas, tiempos de espera largos, desplazamientos que demandaban mucho tiempo, pagos a tramitadores, la existencia de una “barrera invisible” entre la entidad y las IED y la desinformación sobre servicios educativos del Distrito incrementaba el impacto negativo (El Tiempo, 2014, enlace: <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-13493144>). Por eso, la SED diseñó un plan que permitiera administrar más de un millón y medio de atenciones al año, descentralizada y que movilizara a la ciudadanía. Con base en el ciclo PHVA se formularon 4 fases: 1. Planeación y alistamiento: donde se formuló el proyecto y se desarrollaron los mecanismos de participación para el desarrollo del plan, se gestionaron recursos y se desarrollaron o actualizaron los sistemas de información. 2. Implementación y desarrollo de la prueba piloto: en las 17 IED más grandes del Distrito, puesta en marcha de nuevo centro de contacto y primera fase de racionalización de trámites. Fase de seguimiento y estabilización de la plataforma multicanal: virtualización de trámites con requisitos e implementación de SISAC en 346 IED. 3. Mejoramiento y calidad: con el desarrollo de planes de acción institucionales, documentación del sistema de calidad, virtualización del 100% de trámites ciudadanos e implementación del modelo en nuevas IED construidas por la SED. Llegando así al 100% de los colegios distritales en 2019.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada

El SISAC 360°, se relaciona con la categoría de “Innovación en el Gobierno Abierto”, toda vez que se caracteriza por contar con una plataforma de servicios web (https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/servicio-ciudadania2) que tiene la capacidad de acercar al ciudadano con la oferta de servicios educativos, sin intermediarios y sin tener que desplazarse. Un principio rector de la SED es que conectando a la comunidad educativa se genera desarrollo, se transforma el sector y se simplifica la vida de las personas. Asimismo, la experiencia se vincula a la categoría porque: 1. Es una estrategia que fomenta la participación, ya que, es en el contacto o interacción ciudadana con las entidades públicas, donde se acceden a los derechos constitucionales que permiten mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Igualmente, la participación permite retroalimentar la calidad de la acción pública brindada a la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil y el sector privado, elemento esencial para el mejoramiento continuo del Gobierno. 2. Es una iniciativa que materializa metodologías de lucha contra la corrupción en la medida en la que dispone de elementos que brindan transparencia en el acceso a la información y los servicios del sector educativo distrital, eliminando intermediarios, facilitando la calidad de la información y la trazabilidad de la misma. 3. Ha sido un proyecto construido con base en la colaboración y los aportes de la comunidad educativa en los talleres realizados: contó con más de 800 funcionarios de la SED que participaron en la implementación del modelo y el análisis de las más de 2.000 quejas, reclamos, observaciones y felicitaciones recibidas en los últimos 5 años por parte de la ciudadanía en los canales y eventos dispuestos para aportar en la solución de los problemas en la operación de los servicios del sector.

4. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

a. Singularidad

¿Quién ideó la Experiencia Innovadora?

El Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía – SISAC 360°, es una iniciativa ideada por la Secretaría de Educación Distrital-SED y su Oficina de Servicio a la Ciudadanía, en el marco del Plan de Desarrollo “Bogotá mejor para todos 2016-2020”, que surgió como respuesta a las problemáticas del sector educativo y necesidades planteadas por los ciudadanos que exigían una respuesta rápida e innovadora que arrojara resultados en el corto plazo y transformara la forma de relacionarse el Gobierno distrital con la comunidad educativa.

Describe los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora

Es innovadora porque: 1. Bogotá es la primera ciudad capital de los 35 países miembros de la OEA, con un modelo de atención ciudadana en el sector educativo público que cuenta con una plataforma multicanal descentralizada de atención ciudadana, que permite hacer todo tipo de requerimientos y

más de 50 trámites en línea con su trazabilidad, tanto al nivel central administrativo como al de las Instituciones Educativas Distritales-IED. 2. Logró articular todos los niveles administrativos del sector educativo distrital (central, local e institucional) en pro de facilitar la comunicación sectorial y mejorar la respuesta a los requerimientos ciudadanos sobre los programas educativos públicos ofrecidos por la administración. 3. Rompe el paradigma de atención ciudadana en la manera en que el portafolio de servicios se desarrolla, no a partir de la oferta educativa distrital, si no a partir de la demanda y las necesidades de la ciudadanía, su caracterización y el análisis de los datos obtenidos en los sistemas de información implementados. 4. La SED es la primera en implementar un programa de acompañamiento en Servicio al ciudadano en el 100% de las IED, logrando así mejorar la relación entre el gobierno distrital y la ciudadanía y la satisfacción con los servicios recibidos desde el primer momento de contacto. 5. Está alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el No. 16 Paz, justicia e instituciones sólidas, y por este mismo motivo se ha recibido una Mención de Honor por parte del Gobierno Nacional en el marco del Premio Nacional de Alta Gerencia – 2018. 6. La SED es una entidad líder en la virtualización de trámites en Colombia: 50 trámites virtualizados en 3 años, impactando la calidad de vida de los ciudadanos, disminuyendo la carga fiscal para la entidad y reduciendo la huella de carbono y el uso intensivo de papel.

¿Existieron algunos antecedentes de la experiencia innovadora, sea en la misma entidad u otra?

En el 2015, la Oficina de Servicio al Ciudadano de la SED, desarrolló un programa para instalar Buzones de sugerencias en las IED. De los 385 colegios públicos, solo 100 accedieron a instalarlos. Esto, estuvo acompañado de jornadas de capacitación para los participantes.

b. Impacto Ciudadano

¿Cómo la iniciativa beneficia a la población objetivo? Por favor, indicar datos comparativos.

El Departamento Nacional de Planeación, en el estudio que realiza el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano desde el 2015 para conocer la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Estado, confirmó en su última "Encuesta de Percepción Ciudadana 2018", que el Trámite de Matrículas de colegios públicos en Bogotá mejoró sus tiempos de espera de 54.4 minutos en 2015 a 40 minutos en 2018. Y la Percepción ciudadana frente al mismo trámite pasó de "Satisfacción Alta" en un 30% en 2015 a 64% en 2018. Igualmente, los ciudadanos se han beneficiado al poder hacer cualquier solicitud y ser atendidos de forma personalizada en las 17 DLE de la ciudad, se eliminaron las filas y los tiempos de espera disminuyeron en todos los puntos de atención. Igualmente, el ciudadano tiene la posibilidad de agendar una cita en cualquier colegio o punto de atención de acuerdo con su disponibilidad de tiempo desde cualquier dispositivo con internet, conocer en tiempo real el estado de su trámite y disponer de mayor comodidad al momento de solicitar su servicio, a través de trámites ágiles, fáciles y sin intermediarios. Esto impacta a la ciudadanía especialmente con la eliminación de tramitadores, la reducción del riesgo de corrupción al no tener intermediarios en los procesos y la disminución de los tiempos y recursos por desplazamientos a puntos de atención presencial. Un ejemplo es el trámite de "Certificados de estudio para estudiantes activos", el primero en el país que se solicita de manera unificada a través de un formulario virtual para estudiantes de cualquier IED, haciendo que la comunidad educativa invierta cada vez más su tiempo y recursos en lo más importante: garantizar el derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes.

¿Cuenta con indicadores cualitativos y cuantitativos que muestren beneficios prácticos de los ciudadanos? Por favor, mencionarlas.

La SED atiende una población que en promedio se ubica en los estratos 1 y 2, de localidades ubicadas en los extremos de la ciudad. Estos ciudadanos, antes hacían sus solicitudes en la oficina Central, lo que les implicaba en desplazamiento tomar entre uno y dos medios de transporte para llegar a la entidad y los mismos para volver a su origen, por lo que incurría en costos de transporte de aproximadamente \$6.000M/cte. COP (aprox. 2 USD), que podían ser destinados a otras necesidades básicas. En términos de tiempo, el mismo ciudadano debía disponer de media jornada

laboral para realizar el trámite. Es decir, si el ciudadano trabaja 8 horas diarias y devenga un salario mínimo de \$828.116 COP (2019), este tiempo representa \$13.800 m/cte., el 49% de un día laboral, además de las dificultades para solicitar permisos laborales -hasta tres veces- para algunos trámites. Igualmente, el sistema cuenta con varios indicadores que comparan los beneficios para los ciudadanos (entre el 2015 y el 2018), siendo algunos: • Porcentaje de nivel de oportunidad en la respuesta a peticiones de los ciudadanos: pasó de 79% a 89% en 2018. • Tiempo de servicio en atención presencial: pasó de 26 a 22 minutos. • Nivel de efectividad en la respuesta en la atención del canal telefónico: pasó de 30% a 82%. • Porcentaje de Variación del nivel de atención en el canal virtual: pasó de 3.2% a 333%. • Indicador de desarrollo territorial del SISAC: partió en 0% y hoy cuenta con el 100%. • Número de trámites en línea: partió en 0 y hoy son 50. • Número de puntos de atención: pasó de 22 a 412 • Nivel de satisfacción con la atención en canales de atención: pasó de 80% a 90%.

¿La iniciativa innovadora ha beneficiado también a otras poblaciones, comunidades no-objetivo? Por favor, explíquelo:

Los entes de control y veedurías ciudadanas -mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública- han encontrado en este sistema las herramientas para fortalecer el control social no solo a nivel administrativo central, sino en Instituciones Educativas que, aunque son entidades públicas con "autonomía institucional", tienen el deber de aplicar mecanismos de seguimiento a la gestión con los ciudadanos, mejorando la gobernanza sectorial y la confianza en el sector. En ese orden de ideas, estos se han convertido en beneficiarios no objetivo. Esta iniciativa ha tenido un impacto ambiental, ya que se alinea con la política de "Cero papel" del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que busca contribuir a una gestión pública efectiva, eficiente y eficaz para reducir el uso de papel en las instituciones estatales, dando como resultado una reducción del 8% el consumo de papel en la entidad en los últimos 4 años. También el impacto ambiental afecta la huella de carbono en que se han disminuido los desplazamientos tanto de usuarios como de funcionarios a los puntos de atención presencial.

c. Replicabilidad

¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades?

Sí, es susceptible ya que de acuerdo con el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) la complejidad para acceder a trámites y servicios en las entidades públicas de América Latina y el Caribe son significativas: en Bolivia completar un trámite lleva más de 11 horas, en Colombia 7.4 horas y en Chile una transacción equivalente puede hacerse en 2 horas (Latinbarómetro, 2017). Si esta es la realidad generalizada de la región, las dificultades para acceder a los trámites y servicios en el sector educativo y las brechas entre países, están todavía por explorar. En Colombia hay aproximadamente 8.200 colegios públicos, y, por ejemplo, el trámite de matrículas a nivel nacional sigue siendo un reto importante y con oportunidades de mejora. Hoy todavía se encuentran casos de pago por cupos escolares en muchas ciudades del país, pagos a tramitadores para gestionar procesos ante entidades adscritas al sector educativo, entre otros trámites y servicios que pueden dirimirse con la definición de un esquema que permita integrar y aprovechar el potencial de la simplificación para cerrar brechas en el acceso y la capacidad de atención al ciudadano de las entidades territoriales. Para la SED, la relación costo beneficio de esta iniciativa ha superado las expectativas planteadas inicialmente, ya que la inversión es poca frente a los resultados obtenidos, pues muestran la aceptación ciudadana, la confianza y la gobernabilidad restaurada hacia el sector que administra un servicio público esencial como es la Educación. Por estos motivos, esta iniciativa es replicable por otros países o entidades territoriales.

¿Qué elementos centrales y/o requisitos deberían ser considerados para que la experiencia innovadora pueda ser replicada en otras entidades/países?

Los elementos a tener en cuenta para replicar la experiencia innovadora son: 1. El Sistema de gestión documental en la SED, es un desarrollo libre "in house" de la Alcaldía Mayor de Bogotá que

puede ser gestionado por las Secretarías de educación territoriales, a través de un convenio administrativo o las condiciones que ellos definan para su sesión. 2. El formulario virtual para solicitud de requerimientos es igualmente un desarrollo libre "in house" de la Secretaría de Educación Distrital, y puede ser gestionada en Colombia a partir de un convenio administrativo, en el caso de países como Chile y otros aliados, se podría, por ejemplo, hacer una parametrización del SIMPLE-LAT (enlace a SIMPLE-LAT: <https://code.iadb.org/es/repositorio/21/simple-lat>), para quienes lo requieran. 3. La adquisición del Módulo de agendamiento que está disponible en el mercado con una relación costo-beneficio muy positiva. 4. La decisión de poner a disposición del proyecto un equipo de personas que puedan hacer acompañamiento en la implementación, especialmente en los Establecimientos Educativos.

d. Eficiencia

Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la experiencia innovadora postulante ¿Se ejecutó todo el Presupuesto?

La SED cuenta para la vigencia 2019 con un presupuesto de COP \$ 4.165.229.031.000 de los cuales se destinan para inversión directa COP \$4.053.262.318.000. De este recurso, se ha destinado para la estrategia del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía – SISAC 360° un presupuesto de COP \$7.406.319.229 hasta la vigencia 2019 distribuidos así: 2016: \$212.346.040; 2017: \$1.303.008.280; 2018: \$ 2.519.802.768; 2019: \$ 3.088.960.000. De esta inversión se ha ejecutado el 97%, el 3% se ejecutará hasta el final de la vigencia 2019.

Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante

La Secretaría de Educación cuenta con 39.200 trabajadores entre, administrativos, docentes y contratistas. De estos, 87 personas participan en la experiencia innovadora de forma directa (27 de planta y 60 contratistas) y 861 (Nivel Local: 57; Nivel Central: 99; Nivel Institucional: 705) están involucradas indirectamente.

Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva?

Es positiva, toda vez que en el proceso de atención de matrículas pasó de contar con un equipo de apoyo de 130 agentes de servicio en el 2015 a 86 agentes en el 2019. El grupo de correspondencia de salida, logró pasar de un nivel de efectividad en la entrega de correspondencia del 85% en el 2016 al 89% en 2019. De igual manera, se pasó de 154.000 envíos de mensajería con asignación de recursos de COP \$667.960.839 a 165.691 envíos con una asignación de COP \$452.072.308, mejorando el procedimiento y representando un costo beneficio para la entidad, pues per se el aumento de los envíos, se disminuyó la carga fiscal, logrando una eficiencia en la ejecución de los recursos del 32%.

e. Sustentabilidad de la experiencia

Para facilitar la implementación de la iniciativa, ¿se han desarrollado mecanismos de coordinación con otras entidades? ¿En qué consisten esos mecanismos?

Se desarrollaron mecanismos con la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano de Bogotá, en busca de articular y orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así, como de velar por mantener estándares de calidad en la prestación de servicios que comprometieran a la entidad. También se han coordinado acciones con el Nodo Intersectorial de la Veeduría Distrital, en el cual la participación de las entidades cabezas del sector definen estrategias para mejorar la calidad y la oportunidad de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes-PQRS ciudadanas en todo el distrito capital y definen objetivos encaminados al fortalecimiento de la comunicación entre los participantes del nodo e implementación de los lineamientos dados por los entes de control.

¿Existe un reconocimiento legal de la experiencia que la haga obligatoria en el tiempo?

Bajo la Resolución 1715 de 2015 se adopta la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría de Educación del Distrito, estableciendo de forma directa un rumbo particular en la entidad, garantizando el derecho al acceso rápido, digno y oportuno al derecho a la educación de los niños, niñas, adolescentes del Distrito Capital. En el año 2016, a través del Plan de Desarrollo "Bogotá mejor para Todos", surge el compromiso con la ciudadanía para una gestión pública transparente, eficiente y dispuesta a ofrecer un servicio a la ciudadanía a partir de un sistema de gestión y la creación del primer proyecto de inversión para este tema en la SED. Por otro lado, mediante la resolución No 002 de 2018 del 02/08/2018 "Por la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Secretaría de Educación del Distrito, se adoptan las caracterizaciones de sus procesos y se dictan otras disposiciones", se logró incluir el "Servicio Integral a la Ciudadanía" como un "Proceso Misional" y, por lo tanto, transversal a toda la Secretaría de Educación Distrital. Esto garantiza no solo su perdurabilidad en el tiempo, sino también, la apropiación de recursos. Así mismo, a raíz de esta reestructuración, se realizó la estandarización de la documentación dentro del sistema de gestión de la entidad.

Número de administraciones que han implementado la política pública propuesta

Número de administraciones: 1. "Bogotá Mejor para todos" 2016-2020.

Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes temporales a 1, 5, 10 años) y origen del Presupuesto (Público o Privado)

Bajo el proyecto de inversión 1055 – Modernización de la Gestión Institucional– de la SED, se proyecta destinar para la vigencia 2020 COP \$3.181.628.800, con una expectativa de crecimiento anual del 3%, según lo que demanda, para estricto cumplimiento, reglamentado por el Decreto 197 de 2014, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

g. Participación Ciudadana

Existe un espacio institucionalizado y permanente que promueva la participación ciudadana? Por favor, explique.

Hoy el sistema cuenta con un equipo de acompañamiento permanente en territorio de 6 personas que participan y se articulan en las "Mesas de trabajo de las Direcciones Locales de Educación" (espacio institucional mensual de la Dirección General de Colegios Distritales para el seguimiento a las DLE), donde cada 2 meses se busca fortalecer los mecanismos de respuesta local a los requerimientos de los ciudadanos. 1. Igualmente, la SED cuenta con dos mecanismos institucionalizados por la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano en el componente de "Participación ciudadana": 2. El Sistema Distrital de quejas y soluciones "Bogotá te escucha" donde las 24 horas del día y los 365 días del año se reciben de forma virtual cualquier tipo de requerimiento ciudadano. Este permite en tiempo real, analizar, categorizar y tomar decisiones sobre las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones de la comunidad. 3. El "Sistema de Evaluación de percepción de la calidad y satisfacción del ciudadano" de la SED, se soporta en una metodología basada en el "Modelo de medición ACSI* para Servicios del Gobierno", desarrollado por el Centro de Investigación de Calidad de la Escuela de Negocios de la Universidad de Michigan, que mensualmente cuenta con la participación de aproximadamente 2.000 ciudadanos, que evalúan y aportan al mejoramiento continuo de los trámites y servicios que pone a disposición la entidad. * The American Customer Satisfaction Index (ACSI) es un indicador que establece el nivel de satisfacción de los ciudadanos de los EEUU con los productos y servicios recibidos por el gobierno desde 1994.

¿Cuál es el nivel de incidencia de la participación ciudadana en la toma de decisiones?

El nivel de incidencia de la participación ciudadana en la toma de decisiones es alto. Esto se comprueba en que gracias a estos espacios con la comunidad educativa se pudo identificar, por ejemplo, la necesidad de un proceso especial para la zona rural de Bogotá, especialmente la

localidad de "Sumapaz", donde se modeló el sistema de acuerdo a las condiciones del territorio y las características de las comunidades. Igualmente, los informes respecto a asuntos relevantes para la ciudadanía, son expuestos en los diferentes comités directivos de la entidad para la toma de decisiones y mejoramiento continuo de los procesos.

Por favor, brindar los indicadores cuantitativos de las participaciones ciudadanas realizadas y mencionar los mecanismos empleados en las diferentes etapas de la experiencia innovadora

La experiencia involucró un esquema de participación ciudadana con toda la comunidad educativa: estudiantes, padres de familia, docentes, directivos docentes y funcionarios de la entidad, en las 4 fases de desarrollo descritas anteriormente: 1. "Planeación y alistamiento" donde se realizó un estudio de percepción del servicio al ciudadano con todas las partes interesadas de la SED en 2016 y especialmente, 6 talleres con padres de familia y estudiantes y 8 talleres con servidores de la entidad donde se involucró a la comunidad educativa con en el diseño del proyecto. 2. En las fases de "Implementación" y en la de "Seguimiento" se realizaron 2 eventos en 2016 y 2018 con Aprox. 500 personas cada uno para la socialización y retroalimentación del SISAC con partes interesadas bajo el lema "Contamos contigo", 25 mesas de trabajo con las DLE y rendición de cuentas en 6 "Conversatorios con rectores". 3. En la fase de "Mejoramiento y calidad" se desarrolla la campaña de comunicación ciudadana "Estamos contigo" para socializar y convocar a toda la ciudadanía en torno al uso y apropiación de los nuevos canales y herramientas para el acceso efectivo al derecho a la educación que brinda el Distrito Capital.

f. Perspectiva de Género y derechos

¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género y los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿En qué etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)?

En el 2018 se desarrolló el "Manual de Servicio a la Ciudadanía" de la SED (en los anexos), el cual ha tenido en cuenta la perspectiva de género en el punto 13.11 Pautas de atención con relación a identidad sexual y género con el propósito de garantizar la apropiación del concepto y el respeto por parte de los servidores en los diferentes canales de atención con un enfoque de calidad y calidez en el servicio.

¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional para el Avance de la Mujer de su país, en el esfuerzo para avanzar en un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa?

No, no se ha mantenido ningún tipo de coordinación con el mecanismo nacional de la mujer.

¿Cuenta la experiencia con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o discriminación positiva con las y los beneficiarios atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (personas con distintas capacidades, nivel socioeconómico, etc) (Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros)

Las iniciativas que se han desarrollado para garantizar el acceso y atención personalizada a poblaciones en condiciones especiales como género, orientación y/o identificación sexual, condición de discapacidad, edad, situaciones médicas especiales, condición socioeconómica, pertenencia a grupos étnicos, culturales o lingüísticos específicos y condición de desplazamiento o vulnerabilidad comprobable son: 1. "Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial" desarrollados en el "Manual de Servicio a la Ciudadanía" de la SED. 2. Contar con personal que habla "Lenguaje de señas". 3. Las adaptaciones físicas a la infraestructura en términos de ramplas, baños, señalización, entre otras. Igualmente, dentro de este conglomerado se establecen como objeto de "atención prioritaria" a personas mayores (mayores de 60 años, según la Organización Mundial de la Salud), mujeres gestantes o con niños de brazos, personas en condición de discapacidad, niños, niñas y adolescentes y personas en situación de vulnerabilidad o desplazamiento.

¿Cuántos hombres y cuántas mujeres trabajan en la iniciativa?¿Qué porcentaje de hombres y mujeres ocupan cargos directivos en la iniciativa?¿Existe algún tipo de selección y contratación específica o medida de acción afirmativa, como cuotas?

De las 89 personas que participan directamente en el proyecto, 63 son mujeres y 24 son hombres. 4 directivos, dos hombres y dos mujeres. El mecanismo de contratación y selección, es el que define la Ley 80 de 1993 del "Estatuto General de Contratación de la Administración Pública", los lineamientos para la vinculación de funcionarios públicos establecidos por el Departamento Administrativo de la función Pública y la plataforma virtual de contratación del Estado Colombiano "Colombia Compra Eficiente".

Anexos

Anexo 1:

http://www.oas.org/forms/UploadedImageDisplayFS.aspx?path=D:\WebSites\vdForms\UploadedImages\SurveyID777\ResponseID110586ItemID19494Manual_del_Servicio_al_Ciudadano_.pdf
http://www.oas.org/forms/UploadedImageDisplayFS.aspx?path=D:\WebSites\vdForms\UploadedImages\SurveyID777\ResponseID110586ItemID19494Manual_del_Servicio_a_la_ciudadana_.pdf

Anexo 2:

http://www.oas.org/forms/UploadedImageDisplayFS.aspx?path=D:\WebSites\vdForms\UploadedImages\SurveyID777\ResponseID110586ItemID19495Enlaces_a_videos_anexos.pdf

Anexo 3:

http://www.oas.org/forms/UploadedImageDisplayFS.aspx?path=D:\WebSites\vdForms\UploadedImages\SurveyID777\ResponseID110586ItemID19496NOTA_TECNICA_SISAC_360.pdf

Declaración de los Participantes

La Institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formulario de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Está dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.

Nombre del/a Representante Legal:	Claudia Puentes Riaño
Cargo:	Secretaría de Educación del Distrito de Bogotá
Teléfono:	+57 (1) 3241000 extensión: 1009
E-mail:	jpabonm@educacionbogota.gov.co
Nombre de la persona de contacto:	Jeniffer Lilian Pabón Martínez
Cargo:	Asesora de Despacho

Teléfono:

+57 (1) 3241000 extensión: 1009

E-mail:

jpabonm@educacionbogota.gov.co

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2019: Si