

SERVICIO AL CIUDADANO



BALANCE # 01
17 de diciembre de 2021



Canales de Atención SED

Nivel de Servicio

El nivel de servicio durante el año 2021 se ubica en el 91%:

Año	Nivel de Servicio
2017	81%
2018	87%
2019	92%
2020	91%
2021	91%

Nivel de servicio: Hace referencia al número de atenciones efectivas sobre el total de atenciones recibidas en los canales de atención que no logran ser atendidas por un agente.



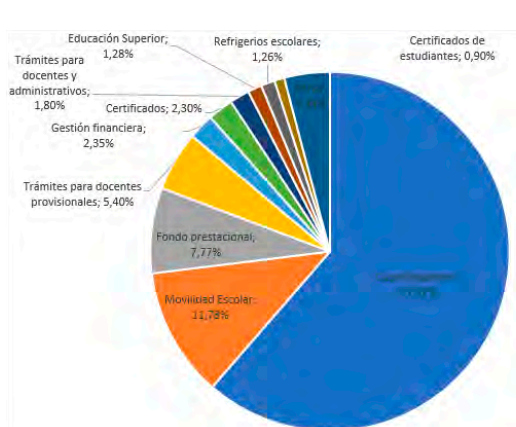
Satisfacción

La satisfacción promedio durante el año 2021 se ubica en el 77%:

Año	Nivel de Satisfacción
2019	87%
2020	66%
2021	77%

Nivel de satisfacción: Indicador que mide la percepción del servicio en los canales de atención, teniendo en cuenta la metodología Net Promotore Score (NPS). Las encuestas son aplicadas en los canales de atención presencial (Nivel Central, Nivel Local, SuperCade), canal telefónico (Línea 3241000), correo electrónico, y chat institucional.

Temas relevantes



Acciones y novedades

Modificación de la Resolución No. 1913 del 23 de septiembre del 2021, por la Resolución No. 2476 del 30 de noviembre del 2021, la cual da alcance al cronograma que se lleva a cabo en este proceso de gestión de la cobertura 2021 - 2022.

Subsidio de Transporte Escolar pagado luego de fecha prevista por parte de la Dirección de Bienestar Estudiantil.

Estrategias de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del resultado del traslado de colegio solicitado por el aplicativo.

Restablecimiento del aplicativo SIMAT (Sistema Integrado de Matrículas).

Generación de la orden de compra 78018 que inició el 5 de noviembre del 2021.

A partir del 5 de noviembre del 2021 se cuenta con una persona que brinda atención incluyente a través de lenguaje de señas.

Articulación con la Dirección de Dotaciones Escolares para la entrega de dispositivos, implementando jornadas adicionales de 4 p.m. a 8 p.m. a partir del 11 de noviembre, y prestación del servicio los sábados 6, 13 y 20 de noviembre con recurso humano de la Dirección de Dotaciones Escolares.

Mediante Resolución No. 1913 del 2021, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó la declaratoria de emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero del 2022.

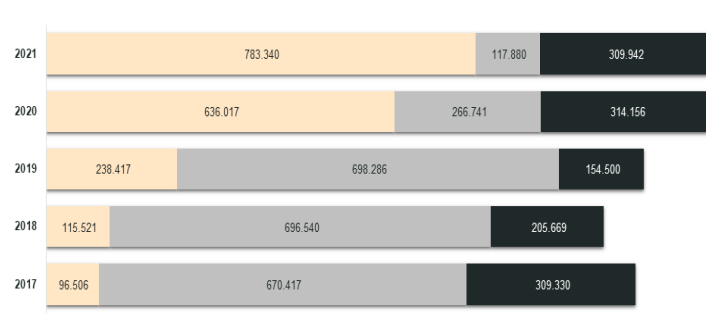
Se llevaron a cabo mesas de trabajo con la Oficina Asesora Jurídica para iniciar el cobro Apélice, lo cual aún no ha iniciado su ejecución.



Volumen histórico canales de atención

Durante noviembre se registraron en los canales de la Entidad 102.751 atenciones, para un total acumulado del año de 2.433.906, cifra que incluye en este mes los datos correspondientes a la línea 195. Por otra parte, dentro de las atenciones realizadas directamente en la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC), para el año 2021 se han generado 1.211.162 atenciones, de las cuales 95.277 corresponde a noviembre, con un nivel de servicio acumulado del 91%.

Gráfica 1: Comparativo anual con corte al mes de noviembre:

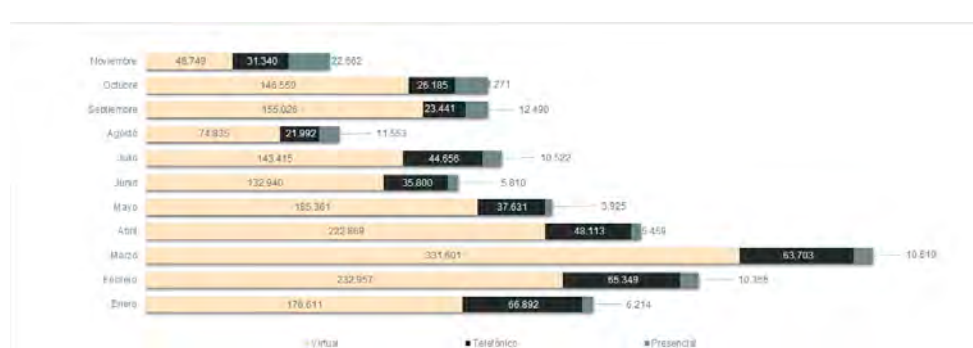


Fuente: Canales OSC. Estadísticas realizadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano

Respecto al año anterior, teniendo en cuenta el mismo período de tiempo, la Oficina de Servicio al Ciudadano presenta en 2021 disminución, en general, de las atenciones en el canal presencial en un 60%, las cuales han ido aumentando paulatinamente desde la puesta en marcha del Regreso Gradual, Progresivo y Seguro. En el canal virtual se ha presentado aumento de un 50% respecto al volumen obtenido en el año 2020, y el canal telefónico han tenido un comportamiento al alza de un 11,5%.

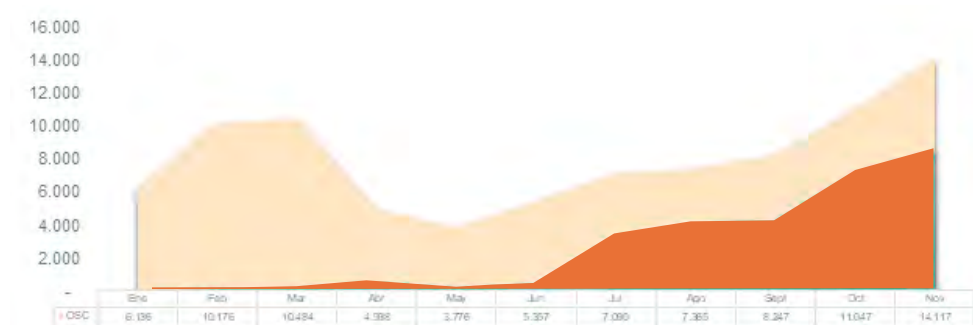
Atención mensual 2021

Gráfica 2: Comportamiento mensual 2021



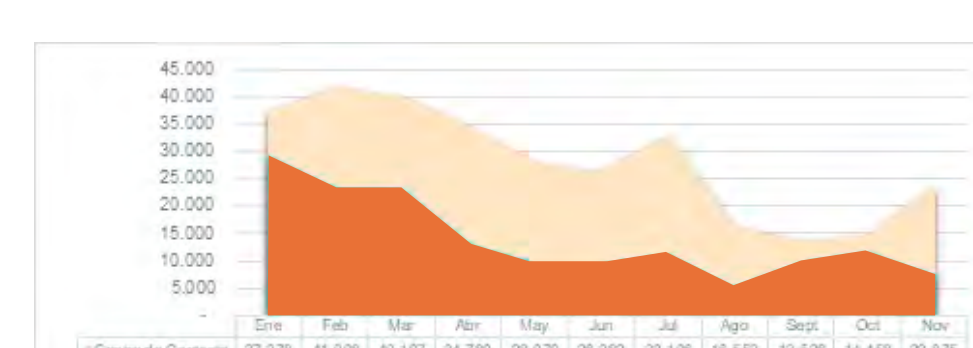
Realizando un análisis de todos los canales de atención, en el transcurso del año se ha observado un comportamiento dinámico, donde se visualiza una disminución paulatina del canal virtual, una fluctuación en el canal telefónico y un comportamiento ascendente en el canal presencial. Para el mes de noviembre, específicamente, se observa una disminución considerable en el canal virtual, dado que no se presentaron solicitudes por formulario de cupo.

Canal Presencial



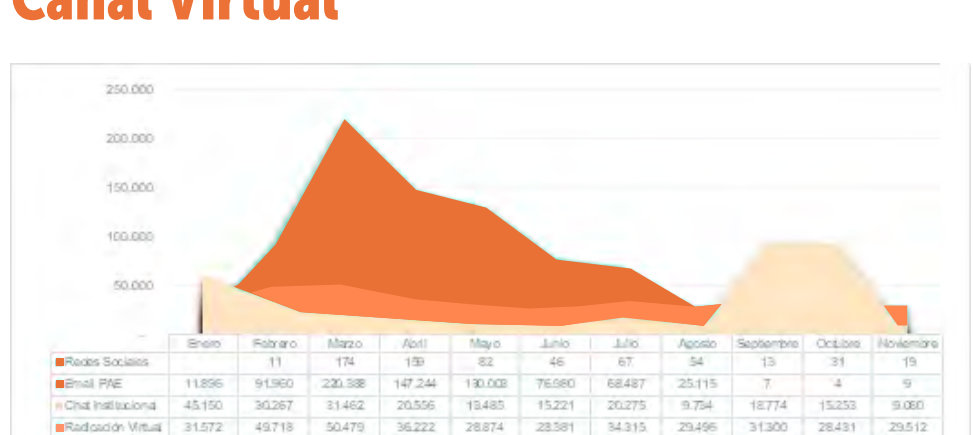
Por su parte, en el canal presencial se resalta la participación de las Direcciones Locales de Educación que, paulatinamente, han incrementado su participación del 8% en junio de este año al 38% en este último mes, pasando de 4.243 atenciones en septiembre a 8.545 atenciones en noviembre, lo cual obedece al inicio del proceso de gestión de la cobertura 2021 - 2022.

Canal Telefónico



En el canal telefónico, la línea 195 ha presentado un comportamiento dinámico, lo cual permitió, en el mes de noviembre, disminuir un 36% respecto al mes anterior. Ahora bien, la línea 3241000 (Centro de Contacto), incrementó un 65% respecto al mes anterior, dadas las novedades generadas en la Resolución No. 1913 de Gestión de la Cobertura 2021 - 2022.

Canal Virtual



En el canal virtual se resalta la incidencia de las solicitudes de cupo ingresadas durante el mes anterior a través del formulario dispuesto para tal fin, que se reglamenta en la Resolución No. 2476 del 30 de noviembre del 2021, por la cual se modifica la Resolución No. 1913 del 23 de septiembre de 2021. Así mismo, durante este mes, la Ventanilla de Radicación de solicitudes y el Formulario Único de Trámite incrementaron en un 5% respecto al mes anterior, lo cual se vio reflejado en el comportamiento obtenido en los trámites gestionados por la Oficina de Servicio al Ciudadano que incrementaron un 14% su volumen, respecto al mes anterior.

Índice Distrital de Servicio al Ciudadano de la Veeduría Distrital

Mediante radicado E-2021-237401 la Veeduría Distrital dio a conocer los resultados de la Medición del Índice Distrital de Servicio al Ciudadano, en la cual la entidad se ubicó en el primer puesto por tercer año consecutivo.

La Secretaría de Educación del Distrito ocupó el primer lugar en la tercera medición del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía IDSC 2021, evaluación realizada por la Veeduría Distrital en desarrollo de su acompañamiento de control preventivo. Se destacó entre las 15 entidades distritales que representan a cada uno de los sectores de la administración distrital.

La Entidad alcanzó el primer lugar con un 96,87%, el porcentaje más alto de esta medición para 2021, que evalúa la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes canales de servicio y puntos de contacto de las entidades del Distrito, y permite comparar la implementación de las diferentes acciones que garantiza el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás normas en materia de servicio a la ciudadanía.