

SERVICIO AL CIUDADANO

Boletín semestral
Enero-junio 2022



Canales de Atención SED

Nivel de servicio

El nivel de servicio durante el año 2022 se ubica en el 96%.

Año	Nivel de Servicio
2018	87%
2019	92%
2020	91%
2021	92%
2022	96%

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 2022 se ubica en el 89%.

Año	Nivel de Satisfacción
2020	66%
2021	78%
2022	89%

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

Temas relevantes



Acciones y novedades

Continuación del proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022, fundamentado en la Resolución 2476 del 30 de noviembre del 2021, con las siguientes acciones:

- Inicio de atención en Direcciones Locales de Educación para solicitud de cupo por novedad, a partir del 17 de enero del 2022
- 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.
- Jornadas de atención los días 15, 22 y 29 de enero para el servicio de 'Información temporada de matrículas 2022' en las Direcciones Locales de Educación de Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba y Engativá, con la estrategia de agendamiento.
- Proceso de modificación contractual No. 1 de la orden de compra 78018, realizando cambio en el servicio de mensajes de texto por 5 agentes en sitio, 4 en plataforma centro de contacto y 1 agente front office sin herramienta.
- Cambio del punto de atención en la Dirección Local de Educación de Ciudad Bolívar a partir del 17 de enero en el Colegio Rodrigo Lara Bonilla, para lo cual se dispuso de la biblioteca de la institución hasta el 21 de febrero. En dicho colegio se presentaron novedades con el internet, las cuales fueron escaladas debidamente con la Oficina Administrativa de RedP.
- Cambio del punto de atención de la Dirección local de Kennedy, al Colegio Inem de Kennedy, para poder brindar apertura al agendamiento según la demanda.
- A partir del 21 de febrero en las localidades de mediana demanda, el horario de atención finalizó a las 4:00 pm, así mismo en las grandes, las citas volvieron a ser cada 10 minutos. Los días 26 y 27 de febrero se llevó a cabo la jornada de matriculación.
- Se continuó con la atención en las Direcciones Locales de Educación, según Resolución 2476 de 2021, así como del uso del formulario de solicitudes de cupo por novedad vía web.
- Ley 2207 deroga los artículos 5 y 6 del Decreto 491 del 2020, mediante el cual el Gobierno Nacional había tomado varias medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte del Estado.
- El 11 de junio del 2022 se realiza evento de Jóvenes a la U, en la Plaza de los Artesanos.
- Emergencia sanitaria se encontró hasta el 30 de junio del 2022.



Acciones realizadas

La Oficina de Servicio al Ciudadano en el marco de la Certificación del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía en el primer semestre de 2022 ha realizado actividades de socialización y sensibilización con el personal de la entidad de los niveles central y local dando a conocer la política de calidad, objetivos, procedimientos, ciclo del servicio, canales de atención – enfoque inteligente del servicio:

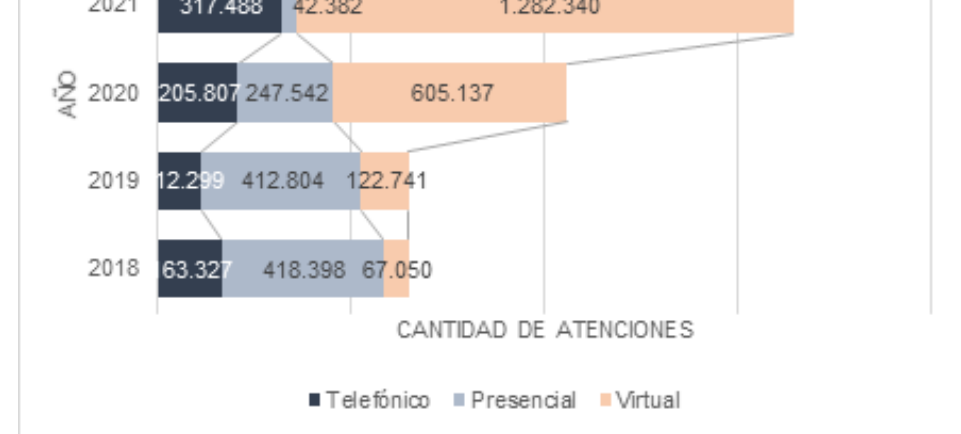
- 4 y 11 de mayo Realización actividad "Conectados con la Ciudad y excelencia" con el apoyo de la Dirección de Talento Humano, con la participación de funcionarios de la OSC, Oficina de Planeación, Direcciones Locales de Participación y Relaciones Interinstitucionales, realizadas en las instalaciones de Compensar.
- Mayo y junio: Socialización Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía – SIC a los funcionarios de 18 Direcciones Locales de Educación y a 12 dependencias de nivel central.
- Actualización procedimientos de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- En el mes de junio se desarrolló la actividad virtual lúdica de socialización procedimientos SIC con el apoyo de la Dirección de Talento Humano, se realizaron 15 sesiones con la asistencia y participación de más de 500 funcionarios de los tres niveles de la entidad (central, local e institucional).

Volumen histórico canales de atención

La Secretaría de Educación durante el primer semestre del 2022 recibió un total de 818.930 solicitudes de atención a través de sus diferentes canales de atención: Canal presencial con su nivel local, central y SuperCade de Bosa Américas, Suba y Manizá; Canal telefónico con la línea 195 (Atendida por la Alcaldía Mayor de Bogotá) y la línea 3241000 (Atendida por el proveedor de Centro de Contacto de la Entidad); Y el canal virtual (Buzones de correo, chat institucional, Ventanilla de Radicación Virtual, solicitudes de cupo por novedad (Atendido por la Dirección de Cobertura), y redes sociales.

Por otra parte, dentro de las atenciones realizadas directamente en la Oficina de Servicio al Ciudadano (Exceptuando línea 195 y solicitudes de cupo por novedad) en lo que va corrido del año en curso, se han generado 756.258 atenciones, de las cuales 727.777 han sido atenciones efectivas, generando un nivel de servicio del 96% en promedio.

Gráfica 1: Comparativo anual con corte al mes de abril 2022



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

En la figura 1, se observa la cantidad de atenciones por cada canal desde el año 2018. De igual manera, es importante resaltar que, respecto al año anterior, teniendo en cuenta el mismo periodo de tiempo (primer semestre), la Oficina de Servicio al Ciudadano en el año 2022 presenta un aumento en general de las atenciones en el canal presencial en un 417% debido al proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022 llevado a cabo en las Direcciones Locales de Educación bajo previo agendamiento y novedades en el Programa de Movilidad Escolar.

Lo anterior, también ha causado que las atenciones a través del canal virtual hayan disminuido en un 69% respecto al volumen obtenido en el año 2021, y en el canal telefónico se haya presentado un comportamiento a la baja de un 37%.

Atención mensual 2022



Gráfica 2: Comportamiento mensual 2022

En la gráfica 2, se observa que, durante el año 2022, se presentan dos meses de alta demanda de solicitudes de atención como lo fueron enero y febrero, con 259.712 y 195.579 atenciones, respectivamente. En marzo, se presentó una disminución del 40% de las atenciones respecto al mes anterior pasando a 116.758; y a su vez en abril se evidenció una disminución del 30% disminuyendo a 81.392. En mayo se encontró un leve aumento del 16% y para junio se presentó (quitar) una disminución del 24% generándose 71.143 atenciones.

A continuación, se observa, cada canal, detallando aquellos que lo conforman:

Canal presencial



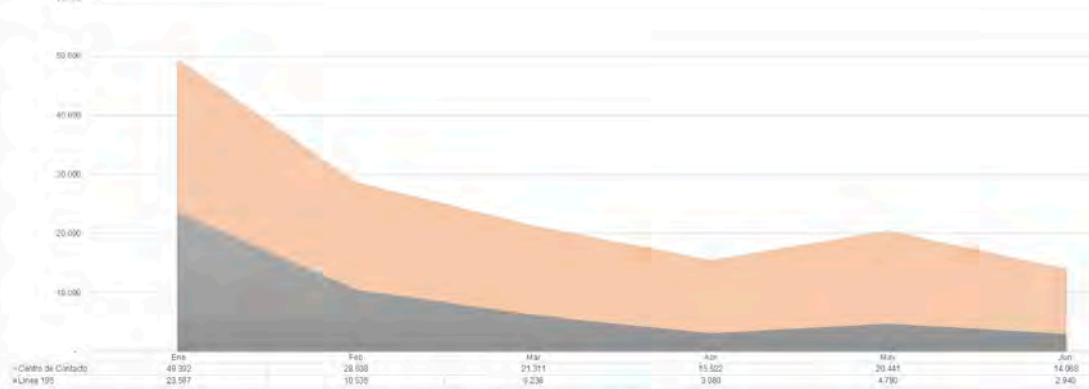
Gráfica 3: Comportamiento canal presencial 2022

El canal presencial de la Entidad se encuentra conformado por las Direcciones Locales de Educación (DLES), el Nivel Central, otros puntos de atención y SuperCades (OSC).

En el año 2022 se han presentado diferentes actividades, tales como: jornadas especiales en las Direcciones Locales de alta demanda de atención (Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar y Engativá) durante el mes de enero y febrero, jornada de matriculación el 26 y 27 de febrero, jornadas de atención en nivel central de movilidad escolar, evento de Jóvenes a la U en la Plaza de los Artesanos, entre otras.

Es importante destacar que el periodo fuerte de solicitudes de cupo por novedad se presenta en los meses de enero y febrero, por tanto, a partir de marzo disminuye paulatinamente pasando de 14.906 atenciones en marzo a 8.005 atenciones en abril.

Canal telefónico

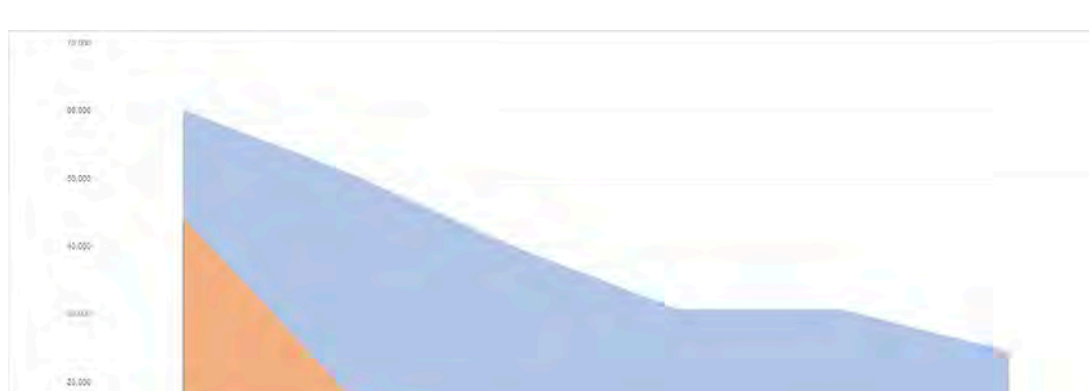


Gráfica 4: Comportamiento canal telefónico 2022

Por su parte, las cifras de canal telefónico se encuentran conformadas por las atenciones de la línea 195 y la línea 3241000 (en conjunto con las transferencias de llamadas realizadas a nivel central).

Al igual que los demás canales, el mes de enero, febrero y mayo han tenido cifras superiores presentadas en los meses de marzo, abril y junio, lo anterior, causado por novedades de cupos y movilidad escolar.

Canal virtual



Gráfica 5: Comportamiento canal virtual 2022

Ahora bien, dentro del canal virtual, se resalta la incidencia de las solicitudes de cupo ingresadas a través del formulario dispuesto para tal fin durante el semestre, que se reglamentó en la Resolución 2476 del 30 de noviembre, por la cual, se modifica la Resolución 1913 del 2021.

Igualmente, la Ventanilla de Radicación Virtual ha tenido gran incidencia dentro del canal, al convertirse el medio a través del cual la ciudadanía realiza sus solicitudes más específicas proporcionando sus datos; así mismo, a través de este canal, ingresan los trámites que se encuentran dirigidos directamente hacia las dependencias.

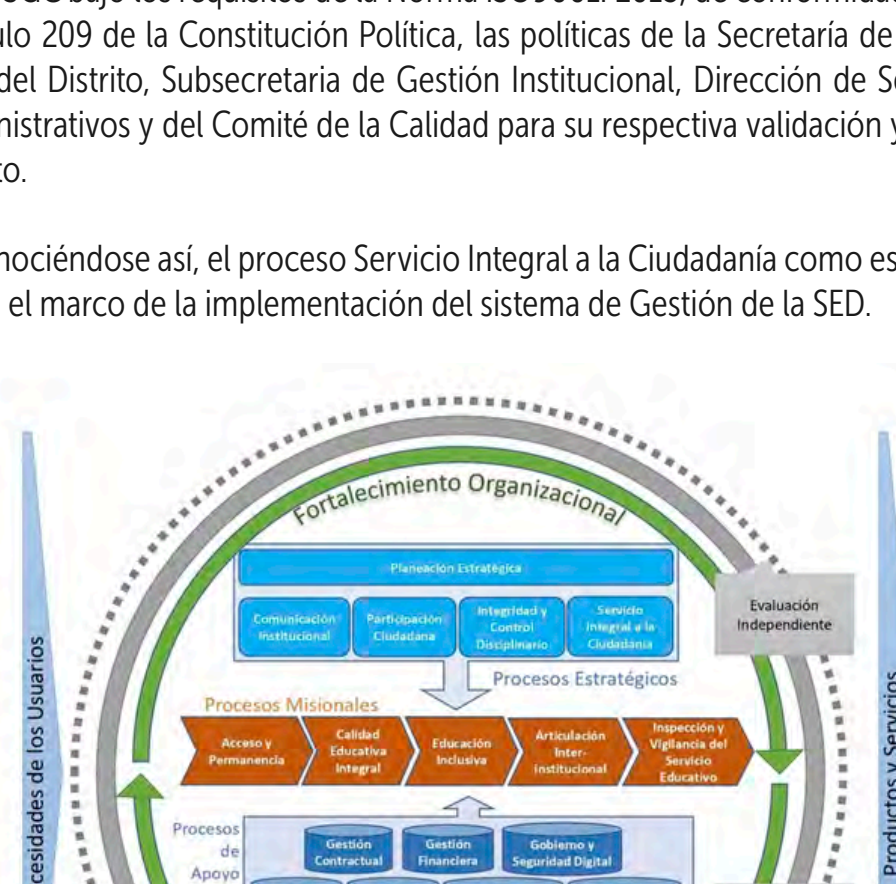
Durante el año han ingresado 229.742 solicitudes a través de este canal, y 56.577 han sido gestionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, entre respuestas inmediatas y redireccionamientos a las dependencias.

Certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía ISO 9001:2015

Con el fin de cumplir con lo estipulado en Calidad para los servicios que ofrece la Secretaría de Educación – SED a sus usuarios, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano y en desarrollo del proyecto 7818 de la SED "Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá D.C.", se tomó la decisión de iniciar las actividades para la certificación del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

En cabeza del líder del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, el jefe Marco Antonio Barrera Gómez y con el apoyo de la directora Administrativa Ana Lucía Angulo Villamil, la Subsecretaría de Gestión Institucional - Jennifer Ruiz y la alta dirección de la SED, se planificó e implementó el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC bajo los requisitos de la Norma ISO9001: 2015, de conformidad con el Artículo 209 de la Constitución Política, las políticas de la Secretaría de Educación del Distrito, Subsecretaría de Gestión Institucional, Dirección de Servicios Administrativos y del Comité de la Calidad para su respectiva validación y seguimiento.

Reconociéndose así, el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía como estratégico en el marco de la implementación del sistema de Gestión de la SED.



La Oficina de Servicio al Ciudadano con el objetivo de mejorar la experiencia del servicio a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención presencial y no presencial de la Secretaría de Educación del Distrito construyó participativamente con la colaboración de comunidad educativa y la ciudadanía en general la política y los objetivos de calidad definidos así:

Política de calidad

Nuestro compromiso es la prestación de servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva; para lo cual contamos con talento humano competente, comprometido, motivado, que implementa acciones hacia la excelencia del servicio y un sistema de gestión de la calidad que está en constante mejora, con el fin de cumplir con la visión institucional y las metas propuestas en el Plan Estratégico de Educación.

Objetivos de calidad

- ★ Prestar servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.
- ★ Promover el desarrollo de las competencias de los funcionarios e incrementar el bienestar y el mejoramiento del clima laboral.
- ★ Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de la calidad en constante mejora.

Actividades desarrolladas



Actualización procedimientos Oficina Servicio al Ciudadano y actividades lúdicas de socialización procedimientos OSC

